

# 公共服务事项服务指南

(消费者投诉调解服务指南)

## 一、事项名称

消费者投诉调解

## 二、办理依据

《中华人民共和国消费者权益保护法》(中华人民共和国主席令第十一号)、《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》(国家工商行政管理总局令第 62 号)。

## 三、受理单位及办理地点

开发区内各市场监督管理所:

海河市场监督管理所 燕山路 5 号

长江市场监督管理所 金盛小区南门网点

古现市场监督管理所 福康小区四期网点

大季家市场监督管理所 大季家中心街

八角市场监督管理所 古现街道办事处

潮水市场监督管理所 潮水镇政府院内

## 四、办理条件

- (一) 有明确的被投诉人;
- (二) 有具体的投诉请求、事实和理由;
- (三) 属于市场监督管理部门职责范围。

## 五、申请材料

- 1、消费者的姓名、住址、联系方式;

- 2、被投诉人的名称（姓名）、详细地址和联系方式；
- 3、投诉的要求、理由、相关的事实根据、有效证明（包括购货凭证、必要的鉴定或检测报告等）；
- 4、投诉日期。

## **六、基本流程**

1. 消费者可以本人提出投诉，也可以委托他人代为提出。
2. 消费者通过来人、来电、信函、传真、短信、电子邮件和 12315 网站投诉平台等形式投诉。

## **七、收费依据及标准**

不收费

## **八、办理时限**

自受理投诉之日起六十日内。

## **九、咨询方式**

1. 现场咨询：开发区辖区内各市场监督管理所。
2. 电话咨询：12315。

## **十、其他事项**

1. 县（市）、区市场监督管理部门负责处理本辖区内的消费者投诉。
2. 有管辖权的市场监督管理部门可以授权其派出机构，处理派出机构辖区内的消费者投诉。