

公共服务事项服务指南

(12365 产品质量举报受理服务指南)

一、事项名称

12365 产品质量举报受理

二、办理依据

《产品质量申诉处理办法》(国家技术监督局令第 5 1 号)

三、受理单位及办理地点

开发区市场监督管理局投诉服务中心及辖区内的市场监督管理所

四、办理条件

- (一) 有明确的被申诉、举报人;
- (二) 有具体的申诉、举报请求、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、申诉、举报受理标准: 申诉、举报人的姓名、住址、联系方式; 被申诉、举报人的名称(姓名)、详细地址、联系方式, 购买产品或接受服务的时间、产品名称、品牌、型号、数量、价格或服务内容; 申诉、举报事实、证据和要求等。

2、申诉、举报受理标准: 申诉、举报人的姓名(举报人可以匿名)、住址、联系方式; 被申诉、举报人的名称(姓名)、地址、涉嫌违法行为发生的时间、地点; 涉及的产品

或服务名称、商标、数量、运输工具、仓储地点、进销货渠道、涉案人员；申诉、举报人是否要求告知结果及要求、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）。

六、基本流程

1. 申诉、举报人可以本人提出申诉、举报，也可以委托他人代为提出。

2. 申诉、举报人通过来人、来电、信函、传真、短信、电子邮件和 12365 网站申诉、举报平台等形式进行申诉、举报。

七、收费依据及标准

不收费

八、办理时限

受理消费者或经营者的申诉、举报，一般在三十日解决（复杂的产品质量争议，经分管领导同意后最多可延长三十日）。

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：12365。

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申诉、举报。

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申诉、举报。