

公共服务事项服务指南

(12315 消费者投诉举报服务指南)

一、事项名称

12315 消费者投诉举报

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

2、投诉举报受理标准: 投诉举报人的姓名(投诉举报人可以匿名)、住址、联系方式; 被举报人的名称(姓名)、地址、涉嫌违法行为发生的时间、地点; 涉及的商品或服务名称、商标、数量、运输工具、仓储地点、进销货渠道、涉

案人员；投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. 投诉举报人可以本人提出投诉举报，也可以委托他人代为提出；

2. 投诉举报人通过来人、来电、信函、传真、短信、电子邮件和 12315 网站投诉举报平台等形式进行投诉举报。

七、收费依据及标准

不收费

八、办理时限

受理消费者和经营者的投诉举报调解，一般在六十日解决（较复杂、需立案调查或送检取证的一般性举报案件从受理之日起九十日之内查结完毕）。

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投诉举报。

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消费投诉举报。