**DB4110**

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T XX—2022

12315投诉举报处置规范

2022 - XX -XX 发布 2022 - XX - XX 实施

许昌市市场监督管理局 发 布

# 目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 处置原则 3

6 投诉举报渠道 3

7 处置流程 3

8 处置要求 3

9 处置结果运用 6

10 监督评价 7

11 持续改进 8

附录 A（规范性） 投诉举报服务用语 9

附录 B（规范性） 投诉举报处置工作流程图 10

附录 C（资料性） 投诉登记表 11

附录 D（资料性） 投诉调解书 12

参考文献 13

# 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由许昌市市场监督管理局提出。

本文件由许昌市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：许昌市市场监督管理局、许昌市市场监督管理局消费者权益保护分局。

本文件主要起草人：

# 12315投诉举报处置规范

1 范围

本文件规定了12315消费投诉举报处置的基本要求、处置原则、投诉举报渠道、处置流程、处置要求、结果运用、监督与评价、持续改进。

本文件适用于许昌市辖区12315工作机构开展市场监督管理职责范围内的投诉举报处置。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件， 仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 33357—2016 政府热线服务评价

DB41/T 2021—2020 市场监督管理投诉举报处置热线服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

12315平台

由市场监督管理部门设立的专门受理消费者咨询、投诉、举报的平台。

3.2

12315 工作机构

承担12315具体事务包括接收、分送、办理、反馈、督办等相关职责的工作组织。

3.3

投诉

投诉人的投诉应是消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。

3.4

举报

举报人的举报应是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

3.5

12315 效能评估评价

对12315热线投诉举报的渠道建设、处置时效、推动社会共治进行的评估评价，包括工作体系保障、12315渠道保障、12315工作能力及ODR机制运行等。

3.6

诉转案

市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索，并依法进行核查的一种工作机制。

3.7

ODR 单位

在辖区市场监管部门指导监督下，通过全国12315平台提供消费纠纷在线解决服务的单位。

4 基本要求

4.1 机构设置

4.1.1 应结合市场监督管理部门具体职能和建制，设置相应的 12315 工作机构，明确工作职责和流程。

4.1.2 应有满足工作需要的场所、设施、设备、人员以及相关工作文件和技术资料。

4.2 人员要求

4.2.1 市场监督管理投诉举报处置热线服务提供者应配备满足服务活动正常开展的管理人员和服务人员。

4.2.2 市场监督管理投诉举报处置热线管理人员应：

a) 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；

b) 熟练掌握市场监督管理工作流程，熟悉相关法律法规和政策文件；

c) 熟悉岗位业务，具备行政调解能力、风险分析能力；

d) 熟练使用计算机。

4.2.3 市场监督管理投诉举报处置热线服务人员应：

a) 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；

b) 具备满足服务需求的语言沟通能力，服务常用语参见附录 A；

c) 熟悉岗位业务，热情服务，能够正确理解和识别诉求，规范准确录入投诉举报内容；

d) 熟练使用计算机。

4.3 培训

4.3.1 服务人员经岗前培训并组织考核，考核不合格的服务人员不应上岗。

4.3.2 应定期组织培训，提高服务人员工作技能。

4.4 工作场所与设施设备

4.4.1 工作场所

市场监督管理投诉举报热线服务处置中心具有固定工作场所，配备满足工作正常开展的办公室、调解室、接听室、来访室、档案室等。

4.4.2 设施设备

* + - 1. 应设置呼叫中心，拥有信息系统平台，信息系统平台应满足以下需求:

a)支持热线电话、网站、邮箱、现场、移动手机客户端（app）等多种渠道受理方式；

b)具有转办、归档、回访、满意度评价、催督办、到期提醒等功能；

c)可实现咨询、投诉、举报事项的内容和办理情况的导入、导出、分类、统计、汇总等功能。

* + - 1. 应设置网络设备，定期维护，确保设备运转良好，配备以下设备：

a)呼叫中心接入设备；

b)自助语音服务系统；

c)计算机电话集成服务器系统；

d)数据库服务器、存储备份系统；

e)独立部署语音中间件应用服务器、录音服务器；

f)公共屏幕显示设备、监控管理系统；

g)视频监控摄像头、电话、计算机、打印机、扫描仪、录音、摄像等其他设备。

5 处置原则

市场监督管理部门处理投诉举报，应当遵循公正、高效的原则，做到适用依据正确、程序合法。

6 投诉举报渠道

包括但不限于：市场监督管理投诉举报服务电话、网站、邮箱、现场、移动手机客户端（app）。

7 处置流程

投诉举报处置工作流程应符合附录B的规定。

8 处置要求

8.1 登记

8.1.1 对于现场、热线电话投诉，12315 工作机构人员应认真、耐心倾听诉求，群众反映的涉及市场监督管理职能范围内的咨询、投诉、举报等方面的事项,应准确、完整记录投诉信息，并录入到全国 12315 平台。投诉登记表见附录C。

8.1.2 对于信函、传真投诉，12315 工作机构人员应及时查收信函或传真，并将投诉信息录入到全国12315 平台。

8.1.3 投诉人通过全国 12315 平台进行投诉，若被投诉人在全国 12315 平台绿色通道企业名录中，投诉人可自行选择是否采用 ODR 方式。

8.1.4 服务人员接到投诉时，应主动告知投诉人需提供以下信息内容：

—— 投诉人的真实姓名、联系方式、通讯地址等信息；

—— 被投诉人的名称和地址等信息；

—— 明确的投诉要求、理由和存在争议等相关事实根据。

8.1.5 服务人员接到举报时，应主动告知举报人需提供以下信息内容：

—— 明确的被举报对象和地址；

—— 有涉嫌违法行为的具体线索或者相关的证据材料。

8.2 直接办理

8.2.1 对于一般性咨询类事项，服务人员应给与现场解答。

8.2.2 对于复杂性和专业性较大的咨询类事项，服务人员应在规定时间内将咨询内容通过信息系统平台转交至相关部门答复。

8.3 转交办理

8.3.1 市级应按照属地管辖或业务管辖原则，进行投诉件的转交；举报应分送至有管辖权限的县级市场监督管理部门或市级相关业务部门、执法办案机构处理；涉及市场监管领域的专业性咨询分送至有管辖权限的县级市场监督管理部门或市级相关业务部门、执法办案机构处理。

8.3.2 属于本级 12315 工作机构管辖的，按照岗位工作流程自行处置；不属于本级 12315 工作机构管辖的，应在 1 个工作日内通过全国 12315 平台将投诉件向同级业务部门或直属单位、下一级市场监督管理部门分送。

8.3.3 12315 工作机构对重大、群体、疑难的或涉及市场监管安全底线的重大投诉举报，在转交办理的同时，抄告同级相关业务部门。需按突发事件应急管理相关办法管理的，由业务部门按相关规定处理。

8.3.4 上级市场监督管理部门认为有必要直接处理下级市场监督管理部门受理的投诉举报的，应做好线下沟通后再线上提调。

8.3.5 县级市场监督管理部门对不属于本级管辖的举报，应做好线下沟通，当日退回市级 12315 工作机构重新转交或由上级市场监督管理部门提调处理。市级市场监督管理部门明确由本级处理的举报，交本级承办机构处理。

8.3.6 县级市场监督管理部门负责对辖区 ODR 企业进行业务指导、催办、督办。

8.3.7 市场监督管理部门可委托消费者权益保护委员会或依法成立的其他调解组织等单位代为调解。

8.3.8 不应泄露诉求人信息，应对投诉、举报类诉求人信息保密。

8.4 初查反馈

8.4.1 投诉件转交后，12315 工作机构应及时向投诉人和被投诉人了解情况，督促被投诉人主动配合。

8.4.2 当投诉人和被投诉人所反映内容不一致时，应调查或调阅相关证据资料，分析研判，查清事实。

8.4.3 经调查分析，投诉的具体内容与实际情况不符的，不再办理。

8.5 受理

投诉件应属于市场监督管理部门职能范围内的生活消费纠纷，有下列情形之一的不予受理：

—— 投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者 12315 工作机构不具有处理权限的；

—— 法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会以及依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过的同一消费者权益争议的；

—— 不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

—— 除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

—— 投诉人不愿意提供法定投诉资料的，或提供的信息资料是无效的；

—— 争议双方达成调解协议并已执行，没有新情况、新理由的；

—— 法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

8.6 办理时限

8.6.1 有处理权限的市场监督管理部门，应自收到投诉之日起7个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。自投诉受理之日起45个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的， 终止调解。市场监督管理部门应自作出终止调解决定之日起7个工作日内告知投诉人和被投诉人。

8.6.2 市场监督管理部门在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当自发现之日起15个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长15个工作日。

8.6.3 两个以上市场监督管理部门因处理权限发生争议的，应当自发生争议之日起7个工作日内协商解决，协商不成的，报请共同的上一级市场监督管理部门指定处理机关；也可以直接由共同的上一级市场监督管理部门指定处理机关。

8.6.4 举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门应自作出是否立案决定之日起5个工作日内告知举报人。

8.6.5 ODR 企业应安排专人及时登录平台，查看消费者投诉信息。在平台内接到消费者投诉后，应在3个工作日内与消费者进行联系，了解情况。对于通过平台接收的消费者投诉，ODR 企业应当根据内部处理机制，在严格遵守消费者权益保护法律法规的前提下，于10个工作日内与消费者进行协商和解。

8.7 调解

8.7.1 12315 工作机构应鼓励投诉人和被投诉人平等协商，自行和解。

8.7.2 12315 工作机构可采取现场、互联网、电话、音频、视频等方式进行调解，调解时限为投诉件受理之日起 45 个工作日之内。

注： 检定、检验、检测、鉴定所需时间不计算在调解期限内。

8.7.3 经调解，投诉人与被投诉人就争议的主要内容达成一致意见，视为调解成功。

8.7.4 经现场调解达成调解协议的，应制作调解书（见附录 D），但调解协议已经即时履行或者双方同意不制作调解书的除外。未做调解书的，应做好调解记录备查。

8.7.5 如遇以下情形之一，则终止调解，12315 工作机构应自作出终止调解决定之日起 7 个工作日内， 采用电话、短信、互联网、信件等方式告知投诉人和被投诉人：

—— 投诉人撤回投诉的或双方自行和解的；

—— 投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的；

—— 投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解，或者被投诉人明确拒绝调解的；

—— 经组织调解，投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的；

—— 自投诉受理之日起 45 个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；

—— 投诉人提供的联系方式、地址经核实无效，无法联系上被投诉人的；

—— 投诉受理后发现属于不予受理规定范围内的。

8.8 12345 转办件处理

与12345政务服务便民热线建立电话转接机制，12345政务服务便民热线平台转办的投诉件，在其规定的时限内，参照本文件的投诉处置流程处理，并将处置结果反馈给诉求人。

8.9 诉转案处理

8.9.1 12315 工作机构在投诉处置过程中，若发现被投诉人或相关市场主体有违反市场监督管理相关法律法规规章的行为，在依法进行调解的同时，应对案件线索进行核查或移交。

8.9.2 适用诉转案的投诉件应满足下列条件：

—— 具体的投诉请求、事实和理由；

—— 有涉嫌的违法主体和事实；

—— 违法行为属于市场监督管理部门管辖范围；

—— 违法行为未超过法定追责时效。

8.9.3 调查处理过程可与调解过程同步进行。诉转案后，案件查处按照市场监督管理行政处罚程序进行。

8.10 催督办

8.10.1 12315 工作机构可采取多种方式对投诉件进行催督办，促督办方式包括但不限于：

—— 领导批示催督办；

—— 电话催督办；

—— 书面催督办；

—— 现场催督办；

—— 网络催督办。

8.10.2 催督办范围包括但不限于：

—— 突发应急事件；

—— 即将或者已经超期未办结的事项；

—— 阶段性同类诉求量大的事项；

—— 群体性投诉事件；

—— 其他需要督办的情形。

8.11 审核

8.11.1 下级部门的回复内容由上级部门审核。ODR 企业的回复内容由县级市场监督管理部门审核。市级市场监督管理部门内设业务部门、执法机构的回复内容由其内部进行审核。办结终审由 12315 指挥中心进行审核。

8.11.2 回复内容不合要求的事项应退回承办单位重新办理。退回重办事项包括但不限于以下情况：

—— 不符合法律政策规定的；

—— 回复格式不符合要求的。

8.12 结果反馈

8.12.1 12315 工作机构应在规定时限内向投诉人反馈投诉件办理结果，并将办理结果录入到全国12315 平台。对于 12345 转办件，还应将处置结果反馈至来件平台。对于诉转案，还应在投诉件办结反馈中勾选“诉转案”标记。

8.12.2 投诉件办理结果反馈内容应包括：投诉件基本情况、争议焦点、调解过程、调解结果。

8.12.3 投诉举报承办单位按法律法规要求履行告知等职责。

9 处置结果运用

9.1 12315 效能评价

9.1.1 通过全国 12315 平台系统效能评估评价体系，对各级市场监督管理部门进行效能评价。

9.1.2 效能评价应实事求是，以开展电话调查和大数据分析等方式进行。

9.2 数据管理及应用

9.2.1 数据管理

9.2.1.1 市场监督管理部门负责管理 12315 热线本级数据，需进行数据导出和在市场监督管理部门以外使用的，应履行审批程序。

9.2.1.2 市场监督管理部门应充分运用 12315 平台对热线数据进行统计分析，开展综合分析和比较研究，包括但不限于以下内容：

a) 定期发布 12315 数据分析报告、投诉信息公示；

b) 依据数据统计分析，按照规定和程序发布消费警示或消费提示。

9.2.1.3 各级市场监督管理部门应负责 12315 热线数据信息的保密，包括但不限于保护国家秘密、商业秘密和投诉举报人的个人隐私。

9.2.2 数据分析内容

应对诉求事项数据信息进行分类、统计、汇总、分析、预测，研究内容包括但不限于：

1. 诉求总量；
2. 诉求类型；
3. 类别分析；
4. 性质分析；
5. 热点分析；
6. 行业分类；
7. 重点事项。

9.2.3 数据分析方法

分析方法包括但不限于与同期数据进行对比，与不同行业、类别、区域数据进行对比。

包括但不限于：

1. 与历史同期数据进行对比，体现数据变化规律；
2. 不同类别、不同行业数据进行对比分析。

9.3 结果及运用

9.3.1 形成有价值的定期数据分析报告。

9.3.2 发现热点问题，对社会发布预警信息。

9.3.3 向政府及相关部门进行报送，非涉密数据可向社会进行公示。

9.3.4 将平台系统效能评估评价结果纳入绩效考核。

10监督评价

10.1监督

12315消费投诉处置工作应主动接受社会公众和新闻媒体等监督。

10.2评价

12315工作机构可邀请投诉人对投诉处置结果进行满意度评价，评价渠道包括但不限于：

1. 电话评价；
2. 短信评价；
3. 网络评价；
4. 会议评价；
5. 现场评价；
6. 信息系统平台评价。

11 持续改进

应按照 GB/T 33357—2016的规定，对市场监督管理投诉举报处置热线服务与管理工作建立改进机制，持续改进市场监督管理投诉举报处置热线服务与管理水平。

附 录 A

（资料性） 投诉举报服务用语

* 1. 规范用语

——您好，这里是\*\*市场监督管理局投诉举报处置热线，请问有什么可以帮您？

——先生/女士，请问您贵姓？如何称呼您？

——\*\*先生/女士，您的心情我可以理解，请您先不要着急，慢慢说。

——\*\*先生/女士，您投诉（举报）的内容是否是\*\*\*\*\*\*\*\*。

——\*\*先生/女士，您的诉求是否是\*\*\*\*\*\*\*\*。

——\*\*先生/女士，您还有什么需要补充的吗？请讲。

——\*\*先生/女士，感谢您提供的信息！您的电话或其他联系方式是否是\*\*\*\*\*\*\*\*，以便我们与您联络。

——\*\*先生/女士，您的投诉（举报）已经登记,相关部门会在七个工作日与您联系。

——\*\*先生/女士，请稍等，正在为您查询。

——\*\*先生/女士，您好。感谢您的耐心等待。您查询的办理结果是这样的\*\*\*\*\*\*\*\*。

——不用谢，这是我们的职责。

——谢谢，我们做的还不够，请多提宝贵意见。

——感谢您提出的宝贵意见，我们一定认真改正。

——谢谢您拨打市场监督管理局投诉举报处置热线，再见。

——我们的地址是：××，邮编是：××，网址是：××，信箱地址是：××。

* 1. 禁忌用语

——你找谁。

——急什么。

——我不是已经跟你说了吗。

——不知道、不清楚、不行、不能办。

——你怎么什么也不懂。

——××不在，没法找。

附 录 B

 （规范性）

 投诉举报工作流程图

受 理

转交办理

否

临近/超出规定时间

相关部门办理

转交办理

举 报

投 诉

直接办理

咨 询

催督办

规定时间内

相关部门答复

现场答复

结果报送

归 档

服务评价

图1 投诉举报工作流程图

附 录 C

（资料性）

投诉登记表

投诉登记表模板见表C。

表C 投诉登记表

登记单位： 编号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉人 | 姓名 |  | 联系电话 |  |
| 住址 |  |
| 被投诉人 | 名称（姓名） |  | 联系人 |  |
| 地址 |  | 联系电话 |  |
| 消费者权益争议事实 |  |
| 投诉请求 |  |
| 投诉人（签字）：年 月 日 | 经办人（签字）：年 月 日 |

注1：本表格适用于市场监督管理部门或者其派出机构对消费者通过电话、传真、信函、上门等方式提起投诉的登记。

注2：消费者通过非现场方式提起投诉的，无须在投诉人一栏签字。

注3：消费者权益争议事实应当包括：消费者购买、使用商品或者接受服务的内容、时间、地点、涉及金额、争议情况等具体事实。

注4：投诉请求应当包括：消费者主张修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等具体请求。

附 录 D

（资料性）

 投诉调解书

下面给出了投诉调解书的示例。

**投诉调解书**

市场监管〔 〕第 号

投诉人： 电话：

 住 址： 单位：

委托代理人： 电话： 被投诉人： 法定代表人（负责人）： 电话： 地 址（经营场所）：

委托代理人： 电话： 投诉内容及投诉请求：

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》有关规定，本局（所）组织双方当事人进行调解，双方自愿达成如下协议：

本调解书经双方当事人签字后生效。调解书生效后无法执行的，投诉人可以按照法律、法规的有关规定向有关部门申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

投 诉 人（签名）： 被投诉人（签名）： 调解人员（签名）：

年 月 日（印章）

注1：本调解书适用于有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构组织投诉人和被投诉人现场调解并达成调解协议。调解协议已经即时履行或者双方同意不制作调解书的，可以不制作调解书，市场监督管理部门应当做好调解记录备查。

注2：本调解书由投诉人和被投诉人双方签字或者盖章，并加盖市场监督管理部门印章，交投诉人和被投诉人各执一份，市场监督管理部门留存一份归档。

注3：市场监督管理部门派出机构以自己名义组织调解的，使用派出机构印章。

注4：投诉人和被投诉人委托他人参加调解的，被委托人应当出具授权委托书和身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由委托人本人签名。

参 考 文 献

[1] 《消费者权益保护法》

[2] 《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）

[3] 《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》（国家市场监督管理总局令第2号）

[4] 《全国12315互联网平台在线消费纠纷解决企业管理暂行办法》

[5] 《12315投诉举报处理工作规则（试行）》（国市监网监〔2020〕172号）

[6] 《12315效能评估评价规则（试行）》（国市监网监〔2020〕172号）

[7] GB/T 33358—2016 政府热线服务规范

[8] DB41/T 2021—2020 市场监督管理投诉举报处置热线服务规范