

龙岩市永定区市场监督管理局文件

永市场监管消保〔2025〕2号

龙岩市永定区市场监督管理局关于印发《龙岩市永定区市场监督管理局关于进一步规范投诉举报处理的实施方案（试行）》的通知

各股、所、直属单位：

现将《龙岩市永定区市场监督管理局关于进一步规范投诉举报处理的实施方案（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

- 附件：1.全国12315平台投诉举报流程图
2.永定区12345便民服务平台投诉举报流程图
3.来信来访、电话、邮件投诉举报流程图
4.来信来访、电话、邮件等渠道投诉举报台账



（此件主动公开）

龙岩市永定区市场监督管理局关于进一步规范投诉举报处理的实施方案（试行）

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》《市场监督管理行政处罚程序规定》等法律法规及规章，为持续推进我局投诉举报处理工作规范化，确保投诉举报在法定期限和工作要求时限内得到有效处理，切实维护市场秩序与消费者合法权益，现针对投诉举报工作中出现的未按时答复、职业索赔反弹现象增多、集群注册遗留问题处置难等实际问题，特制定本实施方案。

一、投诉举报处理工作分工

（一）消费者权益保护股(以下简称“消保股”)负责对全国12315平台、12345平台、来信来访、电话、邮件等渠道投诉举报件的接收、分办、跟踪、协调、督办等日常运行监测工作（其中：综合股负责接收来信来访、电话、邮件等渠道投诉举报件，并应当及时将相关投诉举报件材料移交至消保股）。

（二）消保股下设“消费者权益保护”指导专班，专班成员由消保股工作人员等工作人员组成。专班成员应当服从消保股负责人的工作安排，具体负责对“职业索赔”类投诉举报件的跟踪、协调、督办等工作。

（三）消保股对接收到的投诉举报件进行分析研判后，按照

“属地管辖、业务管辖”原则，直接向各市场监督管理所、执法大队、业务股室分办。对分办存在困难的投诉举报件，应当及时报主要领导或分管领导审批。

（四）投诉举报承办部门接收到消保股分办的投诉举报件后，应当根据实际工作需要，将投诉举报件分办情况告知投诉举报人。

（五）各部门应当按规定时限将投诉受理、举报立案、办理结果等信息进行反馈：1.全国 12315 平台投诉举报的相关信息，由投诉举报承办部门负责答复投诉举报人；2.12345 平台投诉举报的相关信息，由投诉举报承办部门发送至消保股审核，并由消保股负责答复投诉举报人；3.来信来访、电话投诉举报的相关信息，由投诉举报承办部门发送至消保股审核，再由消保股发送至综合股，最后由综合股负责答复投诉举报人；4.邮件投诉举报的相关信息，由投诉举报承办部门发送至消保股审核，再由消保股移交至综合股核稿，最后由综合股走行文流程并寄送答复投诉举报人。

（六）各部门在处理投诉举报中发现涉嫌违反市场监管法律法规及规章线索（以下简称“涉嫌违法线索”）的，应当依法进行核查。核查属实的，应当将涉嫌违法线索进行“诉转案”处理，并及时将处理结果答复投诉举报人。

二、投诉举报处理工作时限

（一）全国 12315 平台

1.投诉举报承办部门应当自收到投诉之日起 7 个工作日内作出受理或者不予受理决定，并告知投诉举报人；

2. 投诉举报承办部门应当自投诉受理之日起 60 日内调解完毕；投诉人和被投诉人未能达成调解协议的，投诉承办部门应当终止调解；

3. 投诉承办部门应当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；

4. 投诉举报承办部门在调解中发现涉嫌违法线索的，应当自发现之日起 15 个工作日内予以核查，并按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序规定》予以处理。特殊情况下，核查时限可以延长 15 个工作日。

5. 举报人进行实名举报的，举报承办部门应当自作出是否立案决定之日起 5 个工作日内告知举报人。

6. 举报线索涉嫌违法行为的，案件承办部门应当自立案之日起 90 日内作出处理决定，并告知举报人处理结果。

(二) 12345 平台

投诉举报承办部门应当及时办理 12345 平台转办件，其中：投诉件 10 个工作日内、建议件 5 个工作日内、求助件 3 个工作日内、咨询件 2 个工作日内办结并答复。

(三) 来信来访、电话、邮件等渠道

1. 投诉举报承办部门自收到投诉举报件之日起 7 个工作日内作出受理或者不予受理决定，应告知投诉举报人，并于 60 日内办结并答复。

2. 投诉举报承办部门按照规定时限办结投诉举报件后，及时将

处理结果反馈投诉举报人。并将投诉受理、举报立案，办理结果等信息及时反馈至投诉举报受理部门。

3.其余各环节办理时限同全国12315平台投诉举报处理工作办理时限。

三、投诉举报处理工作要求

(一)对已经受理的投诉件，投诉人主动要求撤回的，投诉承办部门应当作出终止调解决定，但不影响投诉承办部门对涉嫌违法线索的调查处理。

(二)消保股和投诉举报承办部门经分析研判后，认为投诉举报线索确实存在应当移送相关部门情形的，应当及时向主要领导或分管领导汇报。投诉举报线索移送工作，由执法稽查股负责，并会同相关业务股室和投诉举报承办部门进行处理。

(三)投诉举报引起行政复议的，由政策法规股负责，并会同相关业务股室和投诉举报承办部门进行处理，配合处理行政复议事宜的相关部门应当积极予以协助。

(四)投诉举报引起行政诉讼的，由政策法规股负责，并会同聘用律师、相关业务股室和投诉举报承办部门进行处理，配合处理行政诉讼事宜的相关部门应当积极予以协助。

(五)投诉举报承办部门应当安排专人每天对消保股分办的投诉举报处理情况进行核对，消保股应当对投诉举报处理情况建立台账进行统计，确保不出现逾期未处理投诉举报件的情形。

(六)消保股负责对每周的投诉举报处理情况进行通报，并

根据实际工作情况启动督办机制，同时应当及时就相关情况向主要领导或分管领导汇报。

