市场监督管理投诉举报处理暂行办法

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》于2019年11月26日经[国家市场监督管理总局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=72191316&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)2019年第15次局务会议审议通过，由[肖亚庆](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=6486425&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)于2019年11月30日签署国家市场监督管理总局令第20号公布。办法共四十条，自2020年1月1日起施行。

1998年3月12日原[国家质量技术监督局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=374454&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)令第51号公布的《产品质量申诉处理办法》、2014年2月14日原国家工商行政管理总局令第62号公布的《[工商行政管理部门处理消费者投诉办法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=70779568&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》、2016年1月12日原[国家食品药品监督管理总局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=110500&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)令第21号公布的《[食品药品投诉举报管理办法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=63234744&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》同时废止。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
| 发布单位 | [国家市场监督管理总局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=72191316&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank) |
| 发布日期 | 2019年11月30日 |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| 发布文号 | 国家市场监督管理总局令第20号 |
| 施行日期 | 2020年1月1日 |

 |

国家市场监督管理总局令第20号

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》已于2019年11月26日经[国家市场监督管理总局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=72191316&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)2019年第15次局务会议审议通过，现予公布，自2020年1月1日起施行。

局长：[肖亚庆](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=6486425&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)

2019年11月30日

市场监督管理投诉举报处理暂行办法

（2019年11月30日国家市场监督管理总局令第20号公布）

第一条为规范市场监督管理投诉举报处理工作，保护自然人、法人或者其他组织合法权益，根据《[中华人民共和国消费者权益保护法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=119538&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》等法律、行政法规，制定本办法。

第二条市场监督管理部门处理投诉举报，适用本办法。

第三条本办法所称的投诉，是指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。

本办法所称的举报，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。

第四条国家市场监督管理总局主管全国投诉举报处理工作，指导地方市场监督管理部门投诉举报处理工作。

县级以上地方市场监督管理部门负责本行政区域内的投诉举报处理工作。

第五条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。

第六条鼓励社会公众和新闻媒体对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的行为依法进行社会监督和舆论监督。

鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权服务站、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决消费者权益争议。

第七条向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本办法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。

第八条向市场监督管理部门提出投诉举报的，应当通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行。

第九条投诉应当提供下列材料：

（一）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；

（二）被投诉人的名称（姓名）、地址；

（三）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。

投诉人采取非书面方式进行投诉的，市场监督管理部门工作人员应当记录前款规定信息。

第十条委托他人代为投诉的，除提供本办法第九条第一款规定的材料外，还应当提供[授权委托书](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=178999&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)原件以及[受托人](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=49134792&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)身份证明。

授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名。

第十一条投诉人为两人以上，基于同一消费者权益争议投诉同一经营者的，经投诉人同意，市场监督管理部门可以按共同投诉处理。

共同投诉可以由投诉人书面推选两名代表人进行投诉。代表人的投诉行为对其代表的投诉人发生效力，但代表人变更、放弃投诉请求或者达成调解协议的，应当经被代表的投诉人同意。

第十二条投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。

对[电子商务平台](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=363471&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的[电子商务经营者](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=184347261&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)的投诉，由其住所地县级市场监督管理部门处理。对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。

上级市场监督管理部门认为有必要的，可以处理下级市场监督管理部门收到的投诉。下级市场监督管理部门认为需要由上级市场监督管理部门处理本行政机关收到的投诉的，可以报请上级市场监督管理部门决定。

第十三条对同一消费者权益争议的投诉，两个以上市场监督管理部门均有处理权限的，由先收到投诉的市场监督管理部门处理。

第十四条具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。

第十五条投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：

（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

（二）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](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=4429537&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）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；

（四）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；

（五）未提供本法第九条第一款和第十条规定的材料的；

（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第十六条市场监督管理部门经投诉人和被投诉人同意，采用调解的方式处理投诉，但法律、法规另有规定的，依照其规定。

鼓励投诉人和被投诉人平等协商，[自行和解](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=69298497&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)。

第十七条市场监督管理部门可以委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织等单位代为调解。

受委托单位在委托范围内以委托的市场监督管理部门名义进行调解，不得再委托其他组织或者个人。

第十八条调解可以采取现场调解方式，也可以采取互联网、电话、音频、视频等非现场调解方式。

采取现场调解方式的，市场监督管理部门或者其委托单位应当提前告知投诉人和被投诉人调解的时间、地点、调解人员等。

第十九条调解由市场监督管理部门或者其委托单位工作人员主持，并可以根据需要邀请有关人员协助。

调解人员是投诉人或者被投诉人的[近亲属](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7534605&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)或者有其他利害关系，可能影响公正处理投诉的，应当回避。投诉人或者被投诉人对调解人员提出回避申请的，市场监督管理部门应当中止调解，并作出是否回避的决定。

第二十条需要进行检定、检验、检测、鉴定的，由投诉人和被投诉人协商一致，共同委托具备相应条件的技术机构承担。

除法律、法规另有规定的外，检定、检验、检测、鉴定所需费用由投诉人和被投诉人协商一致承担。

检定、检验、检测、鉴定所需时间不计算在调解期限内。

第二十一条有下列情形之一的，终止调解：

（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；

（二）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；

（三）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；

（四）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；

（五）自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的；

（六）市场监督管理部门受理投诉后，发现存在本办法第十五条规定情形的；

（七）法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形。

终止调解的，市场监督管理部门应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

第二十二条经现场调解达成调解协议的，市场监督管理部门应当制作调解书，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。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。

未制作调解书的，市场监督管理部门应当做好调解记录备查。

第二十三条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，应当自发现之日起十五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，核查时限可以延长十五个工作日。法律、法规、规章另有规定的，依照其规定。

对消费者权益争议的调解不免除经营者依法应当承担的其他法律责任。

第二十四条举报人应当提供涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的具体线索，对举报内容的真实性负责。举报人采取非书面方式进行举报的，市场监督管理部门工作人员应当记录。

鼓励经营者内部人员依法举报经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的行为。

第二十五条举报由被举报行为发生地的县级以上市场监督管理部门处理。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

第二十六条县级市场监督管理部门派出机构在县级市场[监督管理部门](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=140305997&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)确定的权限范围内以县级市场监督管理部门的名义处理举报，法律、法规、规章授权以派出机构名义处理举报的除外。

第二十七条对电子商务平台经营者和通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的举报，由其住所地县级以上市场监督管理部门处理。

对平台内经营者的举报，由其实际经营地县级以上市场监督管理部门处理。电子商务平台经营者住所地县级以上市场监督管理部门先行收到举报的，也可以予以处理。

第二十八条对利用广播、电影、电视、报纸、期刊、互联网等大众传播媒介发布违法广告的举报，由广告发布者所在地市场监督管理部门处理。广告发布者所在地市场监督管理部门处理对异地[广告主](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=456819&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)、[广告经营者](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=57263647&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)的举报有困难的，可以将对广告主、广告经营者的举报移送广告主、广告经营者所在地市场监督管理部门处理。

对[互联网广告](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=55776785&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)的举报，广告主所在地、广告经营者所在地市场监督管理部门先行收到举报的，也可以予以处理。

对广告主自行发布违法互联网广告的举报，由广告主所在地市场监督管理部门处理。

第二十九条收到举报的市场监督管理部门不具备处理权限的，应当告知举报人直接向有处理权限的市场监督管理部门提出。

第三十条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七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。

第三十一条市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。

举报人[实名举报](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=8912139&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。

第三十二条法律、法规、规章规定市场监督管理部门应当将举报处理结果告知举报人或者对举报人实行奖励的，市场监督管理部门应当予以告知或者奖励。

第三十三条市场监督管理部门应当对举报人的信息予以保密，不得将举报人个人信息、举报办理情况等泄露给被举报人或者与办理举报工作无关的人员，但提供的材料同时包含投诉和举报内容，并且需要向被举报人提供组织调解所必需信息的除外。

第三十四条市场监督管理部门应当加强对本行政区域投诉举报信息的统计、分析、应用，定期公布投诉举报[统计分析报告](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=63105320&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)，依法公示[消费投诉](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7730683&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)信息。

第三十五条对投诉举报处理工作中获悉的国家秘密以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息，市场监督管理部门应当严格保密。

涉及商业秘密、个人隐私等信息，确需公开的，依照《中华人民共和国政府信息公开条例》等有关规定执行。

第三十六条市场监督管理部门应当畅通全国12315平台、12315专用电话等投诉举报接收渠道，实行统一的投诉举报数据标准和用户规则，实现全国投诉举报信息一体化。

第三十七条县级以上地方市场监督管理部门统一接收投诉举报的工作机构，应当及时将投诉举报分送有处理权限的下级市场监督管理部门或者同级市场监督管理部门相关机构处理。

同级市场监督管理部门相关机构收到分送的投诉举报的，应当按照本办法有关规定及时处理。不具备处理权限的，应当及时反馈统一接收投诉举报的工作机构，不得自行移送。

第三十八条市场监督管理部门处理依法提起的除本办法第三条规定以外的其他投诉的，可以参照本办法执行。

举报涉嫌违反《[中华人民共和国反垄断法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=290003&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》的行为的，按照国家市场监督管理总局专项规定执行。专项规定未作规定的，可以参照本办法执行。

[药品监督管理](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=616161&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)部门、知识产权行政部门处理投诉举报，适用本办法，但法律、法规另有规定的，依照其规定。

第三十九条自然人、法人或者其他组织反映国家机关、事业单位、代行政府职能的社会团体及其他组织的[行政事业性收费](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7832879&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)问题的，按照《[信访条例](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=133525&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》有关规定处理。

以投诉举报形式进行咨询、[政府信息公开](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7644704&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)申请、[行政复议申请](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=53766551&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)、信访、纪检监察检举控告等活动的，不适用本办法，市场监督管理部门可以告知通过相应途径提出。

第四十条本办法自2020年1月1日起施行。1998年3月12日原[国家质量技术监督局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=374454&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)令第51号公布的《产品质量申诉处理办法》、2014年2月14日原国家工商行政管理总局令第62号公布的《[工商行政管理部门处理消费者投诉办法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=70779568&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》、2016年1月12日原[国家食品药品监督管理总局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=110500&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)令第21号公布的《[食品药品投诉举报管理办法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=63234744&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》同时废止。

## 3办法解读

[编辑](https://baike.sogou.com/Create.e?sp=2&sp=l184368174&sp=3" \o "编辑本段)

2019年11月30日，[市场监管总局](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=72191316&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)制定出台了规章《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（下称《[办法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=74973560&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》），统一了市场监管部门处理公众投诉举报的程序。市场监管总局网监司负责人就《办法》公布实施有关情况回答了记者提问。

记者：请问《办法》的起草背景是什么?

答：2018年3月国务院新一轮机构改革组建了国家市场监督管理总局，整合原[工商行政管理](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=235796&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)、质量监督、食品药品监督管理、[价格监督检查](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=72264759&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)、知识产权执法、[反垄断](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=651730&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)执法等职责，实行统一市场监管。原相关部门分别开设了12315、12365、12330、12358、12330等投诉举报热线，并制定了不同的处理制度。根据中央《关于深化市场监管综合行政执法改革的指导意见》关于整合统一的12315投诉举报热线的要求及总局“三定”方案，为推进市场监管体制改革和[政府职能转变](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7865118&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)，统一投诉举报处理制度，提升监管执法和消费维权效能，更好保障社会公众利益，总局在吸收原相关部门投诉举报处理制度的基础上，组织起草了该《办法》。

记者：请问制定《办法》的主要目的是什么?

答：制定《办法》就是要更好贯彻[以人民为中心](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=167481419&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)的发展理念，切实提升市场监管部门服务公众效能，为行政执法工作提供有力支撑。具体来说：

一是更好保障民生。处理投诉举报是市场监管部门为民服务的一线窗口，直接关系群众获得感、幸福感和安全感。2018年，全国市场监管部门共受理投诉举报咨询1124.96万件，为消费者挽回经济损失31.17亿元，化解了大量社会矛盾，查处了大量违法行为。市场监管体制改革后，公众诉求持续增长，诉求渠道林立，处理模式不一。制定《办法》，就是要方便群众办事，统一公众诉求渠道和处理模式，优化处理流程，提升服务公众效能。

二是深化市场监管体制改革。原12315、12365、12331、12358、12330等投诉举报处理制度的调整范围、受理渠道、流转程序、处理方式、数据标准等均不一致，给基层适用带来困难，妨碍监管执法的统一权威高效，留下制度套利空间。制定《办法》，就是要结合政府职能转变要求，理顺和重构投诉举报处理模式，促进市场监管职能“化学融合”。

三是完善事中事后监管。随着商事登记制度改革和“双随机”监管全面推行，处理投诉举报已成为市场监管部门发现违法线索、防控市场风险、解决突出问题的重要手段。制定《办法》，就是要建立全国纵向贯通、横向互联互通、对内综合支撑、对外协同共治的公众诉求处理体系，突出“互联网+”“大数据+”，有针对性、前瞻性地加强重点监管和信用监管，助力公正监管。四是支撑市场监管执法工作。12315平台的投诉举报将成为违法案件的重要线索来源，通过对平台大数据的动态监测分析，完善“诉转案”机制，实现动态监管、精准监管和有效监管，服务市场监管部门的监管执法工作。

记者：您能为我们介绍一下《办法》的起草过程吗？

答：2018年11月26日，中央下发《关于深化市场监管综合行政执法改革的指导意见》，要求将原工商、质监、食品药品、物价、知识产权、“双打办”等投诉举报电话平台统一整合到全国12315平台。市场监管总局对此高度重视，立即成立了整合工作筹备组，启动立法工作。

在《办法》起草过程中，市场监管总局坚持[开门立法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=63144861&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)、科学民主立法，充分听取各方意见建议，广泛凝聚社会共识。2018年11月下旬起，对全国市场监管五条热线及平台情况全面摸底；赴北京、上海、深圳、广东等地调研；召开4次研讨会和8省市座谈会；组织7省市人员参与起草。今年2月底，《办法》形成草案后，用8个月左右的时间，三次向全国市场监管部门征求意见；两次向社会公开征求意见；召开专家论证会和企业座谈会；多次召开部分省市座谈会和专题研讨会；赴内蒙古、浙江等地调研。经反复调研、论证、修改、完善，2019年11月30日《办法》正式公布。

记者：公众都想知道投诉和举报有什么区别？

答：《办法》在“一部规章管投诉举报”的基础上，明确“两分法”：

投诉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，请求市场监管部门解决该争议的行为，通俗说就是消费者要求市场监管部门解决修理、更换、退货、退款、赔偿损失等自身的民事诉求。

举报则是自然人、法人或者其他组织向市场监管部门反映经营者涉嫌违反市场监管法律法规规章线索的行为，也就是任何人都可以要求市场监管部门查处违法行为。

公众诉求通常可以分为这两类，《办法》明确对这两类诉求适用不同程序，投诉对应行政调解程序，举报对应[行政执法程序](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7989921&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)。当然，公众可以同时主张民事诉求和查处违法行为，投诉材料客观上也可能包含违法线索，市场监管部门将按照法定程序区分处理，既不能仅仅解决消费者民事诉求而免除经营者行政责任，也不能仅仅查处经营者违法行为而免除其民事责任，以全面履行市场监管和消费维权职能。

记者：请问公众有哪些渠道可以向市场监管部门提出投诉举报？

答：进一步畅通公众诉求渠道始终是我们工作的出发点。《办法》与12315“五线合一”同步推进，专门规定市场监管部门应当畅通全国12315平台、12315专用电话等投诉举报接收渠道。当前，12315“五线合一”已经基本完成，绝大多数地区实现12315“一号对外”，全国12315平台已经上线运行，并支持网页、APP、微信、支付宝、百度等多种便捷的登录方式，与全国企业法人库关联，消费者可以随时随地向任何一家企业在线提出投诉举报，并直达属地市场监管部门在线受理和反馈。我们正在逐步将12315专用电话数据归集到全国12315平台，实现12315线上线下一体化。2019年上半年，各地市场监管部门通过平台处理[消费者投诉](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7730683&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)举报108.5万件，成为消费者诉求新的“高速路”和“主干线”。为了规范投诉举报渠道、确保及时高效处置，《办法》规定公众需要通过市场监管部门公布的互联网、电话、传真、邮寄地址、窗口等渠道提出投诉举报。

记者：公众都想知道自己投诉举报应该找谁，请问《办法》对投诉举报的管辖权是如何规定的？

答：投诉对应行政调解程序，从便于掌握实际情况、组织双方调解、尊重消费者意愿等因素出发，《办法》规定投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监管部门处理。同时考虑到电子商务活动的特殊性，对电子商务平台经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售商品或者提供服务的电子商务经营者的投诉，也就是大家通常说的“自营”业态，由其住所地县级市场监管部门处理；对平台内经营者的投诉，也就是“第三方”业态，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监管部门处理，消费者可以根据自身方便选择其一。对同一投诉，两个以上市场监管部门均有权处理的，由先收到投诉的市场监管部门处理。

举报对应行政处罚程序，因此《办法》根据《[市场监督管理行政处罚程序暂行规定](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=178990604&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》，在第25条至第30条对举报的管辖权作了系统规定，原则上是“被举报行为发生地”的县级以上市场监管部门处理，还包括一系列特殊情形。同时，从提高行政效能、防止推诿扯皮、减少程序空转等需要出发，《办法》规定收到举报的市场监管部门不具备管辖权的，应当告知举报人直接向有管辖权的市场监管部门提出，对举报不进行跨区域移送。当然，市场监管部门发现所查处的案件不属于本部门管辖的，仍然应当将案件移送有管辖权的市场监管部门。如果举报人认为市场监管部门不作为，可以通过行政复议、行政诉讼等程序进行救济和监督。

记者：消费者都很关心投诉要提供哪些材料、哪些投诉会被受理，请问《办法》对此有哪些规定？

答：正如之前所说，投诉的形式要件和受理范围是《办法》核心条款之一，在便利消费者维权和防范制度滥用之间、依法行政和提高效率之间、倾斜保护消费者和减轻经营者负担之间，我们需要统筹兼顾。为此，《办法》规定了投诉应当提供的材料：（1）投诉人的姓名、电话号码、通讯地址；（2）被投诉人的名称（姓名）、地址；（3）具体的投诉请求以及消费者权益争议事实。这样规定是从组织双方调解的工作实际出发，确保有的放矢。同时，消费者维护自身权益也需要承担应有的注意义务和举证责任。

《办法》明确了以下投诉不予受理：（1）不属于市场监管部门职责，或者本机关不具有处理权限的；（2）法院、仲裁机构、市场监管部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理的；（3）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；（4）投诉人知道或者应当知道自己权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；（5）未提供法定投诉材料的；（6）其他法定情形。这样规定是为便民服务，对不予受理情形尽可能做“减法”，实行“[负面清单](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=69249025&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)管理”，同时遏制滥用制度的行为。

记者：对食品药品的投诉是否可以请求市场监管部门调解？

答：行政调解是一种公共服务，由双方当事人自愿参加、政府居中调解。为厘清政府和市场的边界，发挥[市场配置资源](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=71849955&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)的决定性作用，行政调解范围通常限于为市场经济的弱势群体提供救济，以匡扶市场失灵。在市场监管领域，为生活需要的消费者遇到消费纠纷时可以请求调解。因此，规章明确所有市场监管领域内的消费者权益争议均可适用行政调解，包括公平竞争、食品、药品、消费品、特种设备、计量、认证、检测、价格、知识产权等。

立法过程中，对食品药品是否适用行政调解有过争议。我们认为，开展行政调解，

一是履行法定职责的需要。《[消费者权益保护法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=119538&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》规定向政府投诉是解决民事争议，并不区分具体的商品、服务类别，只有行政调解可以实现这一目的。《[食品安全法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=119415&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》除了明确经营者行政责任，还规定[十倍赔偿](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=72332218&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)等民事责任，如果只查处违法行为而无视民事诉求，在司法成本过高的情况下，易使经营者民事责任落空，削弱对消费者的倾斜保护力度。

二是符合群众需要和基层工作实际。行政调解对[消费者权利](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=84676&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)救济发挥了显著作用，2018年全国市场监管部门通过调解为消费者挽回经济损失31.17亿元，是为民服务最直接、最具知晓度和影响力的手段，征求意见时公众多数支持调解。实践中，行政调解和行政处罚互为支撑而非互相替代，两者结合才能真正“案结事了”。

三是除食品药品外，汽车、儿童玩具、老人用品、家电、家具、电梯等诸多市场监管对象都直接涉及人民群众生命健康，人身安全受侵害的消费者更需要多渠道、多元化的权利救济。为实现法律效果、社会效果统一，有必要开展行政调解。

记者：请问《办法》对完善行政调解制度有哪些创新？

答：为了给广大消费者提供更加优质的公共服务，我们在《办法》里对行政调解制度进行了若干创新。以往，行政调解一般由市场监管部门工作人员组织，随着经济社会发展，基层人少事多的矛盾越来越凸显，也不利于发挥社会组织的专业性和积极性。为此，《办法》专门探索委托调解制度和专业人士参与机制，市场监管部门可以委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织等单位代为调解（受委托单位在委托范围内以委托机关的名义进行调解，不得再委托其他组织或者个人）；调解可以根据需要邀请有关人员协助。同时，考虑到检定、检验、检测、鉴定的特殊性和复杂性，为提高全流程效率，避免消费者过度牵扯精力和重复劳动，《办法》规定双方对委托技术机构或者费用承担无法协商一致的终止调解，引导消费者提起民事诉讼。此外，《办法》明确对消费者权益争议的调解不免除经营者依法应当承担的其他法律责任，旗帜鲜明反对“以调代罚”现象。

记者：公众举报违法行为可能会有担心顾虑，您能介绍下《办法》在鼓励支持举报方面有什么措施吗？

答：我们鼓励支持一切组织和个人依法向市场监管部门反映涉嫌违反市场监管法律法规规章的行为。我们也十分理解大家的顾虑，举报人的合法权益应当得到充分保护。《办法》主要有以下几项措施：

一是允许匿名举报。只要能够提供涉嫌违法行为的具体线索，并对举报内容的真实性负责，举报人可以不提供自己的姓名、住址、联系方式。当然，对于匿名举报人，市场监管部门就无法告知是否立案了，如果匿名举报人申请举报奖励，也要按照专门的规定来办理。

二是落实举报奖励制度。法律法规规章规定应当对举报人实行奖励的，市场监管部门应当予以奖励；鼓励经营者内部人员依法举报经营者涉嫌违反市场监管法律法规规章的行为。同时，举报奖励制度将由专门的规范性文件来调整。

三是强化对举报人的保护力度。规定市场监管部门应当对举报人的信息予以保密，不得将举报人个人信息、举报办理情况等泄露给被举报人或者与办理举报工作无关的人员。

记者：请问《办法》对加强投诉举报数据应用有哪些考虑？

答：“大数据+监管”是市场监管体系和监管能力现代化的方向。2018年，全国市场监管部门收到公众诉求1124.96万件（投诉372.56万件，举报60.69万件，咨询691.71万件），同比增长20.74%。其中商品投诉231.81万件，同比增长61.3%，集中在日用百货、食品、家用电器、交通工具、通讯器材等类别；服务投诉140.75万件，同比增长12.1%，集中在远程购物、居民服务、互联网服务、文化娱乐服务、修理维护服务等领域。全国12315数据能够灵敏反映市场主体的信用状况、市场业态的前沿发展、消费者的痛点难点、日常监管的盲区短板、重点监管的目标对象，可谓市场经济“晴雨表”和市场监管“指南针”。

为此，《办法》

一是规定市场监管部门应当加强对本行政区域投诉举报信息的统计、分析、应用，定期公布投诉举报统计分析报告，依法公示消费投诉信息。其中消费投诉信息公示是党中央国务院重要部署，可以充分发挥消费者用脚投票的市场竞争机制作用，促进优胜劣汰，倒逼诚信守法。

二是发挥“全国一盘棋”优势，规定市场监管部门实行统一的投诉举报数据标准，实现全国投诉举报信息一体化。

三是注重数据安全，规定对投诉举报处理工作中获悉的国家秘密以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息，市场监管部门应当严格保密。涉及商业秘密、个人隐私等信息，确需公开的，依照有关规定执行。

记者：《办法》作为处理全口径投诉举报的程序性规定，请问与其他法律法规规章如何有效衔接？

答：《办法》的调整对象很明确，就是投诉举报的处理程序。同时由于市场监管领域的[上位法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=7753441&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)较多，投诉举报的情形较复杂，《办法》也需要兼顾程序的共性和个性问题。

一是做好与《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》的衔接。前者调整举报后端处罚程序，《办法》调整投诉处理程序和举报前端流转程序，规范了投诉举报处理的共性程序，相互结合形成闭环。如对外统一渠道、横向统一归口、纵向统一流转、全国统一数据等，并对举报处理的个性程序进行补充完善，如明确举报的告知义务、系统规定举报的管辖权、加大举报人保护力度等。

二是考虑到个别领域的特殊性，公众反映行政事业性收费问题的，按照《信访条例》处理；举报涉嫌违反《[反垄断法](https://baike.sogou.com/lemma/ShowInnerLink.htm?lemmaId=290003&ss_c=ssc.citiao.link" \t "https://baike.sogou.com/_blank)》行为的，按照市场监管总局专项规定执行，专项规定未作规定的可以参照本办法执行。

三是明确以投诉举报形式进行咨询、政府信息公开申请、行政复议申请、信访、纪检监察检举控告等活动的，不适用本办法，市场监管部门可以告知公众通过相应途径提出。[[1]](https://baike.sogou.com/v184368174.htm?fromTitle=%E5%B8%82%E5%9C%BA%E7%9B%91%E7%9D%A3%E7%AE%A1%E7%90%86%E6%8A%95%E8%AF%89%E4%B8%BE%E6%8A%A5%E5%A4%84%E7%90%86%E6%9A%82%E8%A1%8C%E5%8A%9E%E6%B3%95" \l "quote1)

### 参考资料：

1.

市场监管总局网监司负责人就《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》答记者问

国家市场监督管理总局 [引用日期2019-12-10]