

舟山市市场监督管理局文件

舟市监发〔2014〕127号

舟山市市场监督管理局 关于印发举报投诉处理工作程序规定的通知

各县（区、功能区）市场监督管理局（分局），市局各处室：

现将《舟山市市场监督管理局举报投诉处理工作程序规定（试行）》印发给你们，请遵照执行。

- 附件：1. 举报投诉件处理工作流程图
2. 文书样式（共18种）



舟山市市场监督管理局举报投诉处理工作程序规定 (试行)

第一条 为规范市场监督管理部门处理举报投诉工作，确保每件举报投诉案件得到及时处理，根据《工商行政管理部门消费者投诉办法》(国家工商总局第 62 号令)、《产品质量申诉处理办法》(质监总局 51 号令)及《关于印发食品药品投诉举报管理办法(试行)的通知》(国食药监办〔2011〕505 号)等相关规定，特制定本工作程序。

第二条 市市场监督管理局举报投诉中心对收到的举报投诉进行登记，按照属地管理和监管职责对应原则，及时将举报投诉分送有管辖权的市场监督管理部门及市局相关业务处室(以下统称“承办单位”)处理。同时，按规定把分送情况告知举报投诉人。告知记录应当留存备查。

第三条 承办单位须自收到举报投诉之日起七个工作日内，作出是否受理的决定并告知举报投诉人，同时向市局举报投诉中心反馈告知情况。食品、药品投诉举报受理按照《关于印发食品药品投诉举报管理办法(试行)的通知》(国食药监办〔2011〕505 号)执行。

第四条 依据法律法规相关规定，对属于其他行政机关处理的举报投诉，承办单位在作出不予受理决定并告知举报投诉人的

同时，对应当移送的举报事项应开具案件移送函，附同举报材料一并移送其他行政机关处理。

第五条 凡举报投诉案件，承办单位须及时调查处理，应当在规定时间内办结。

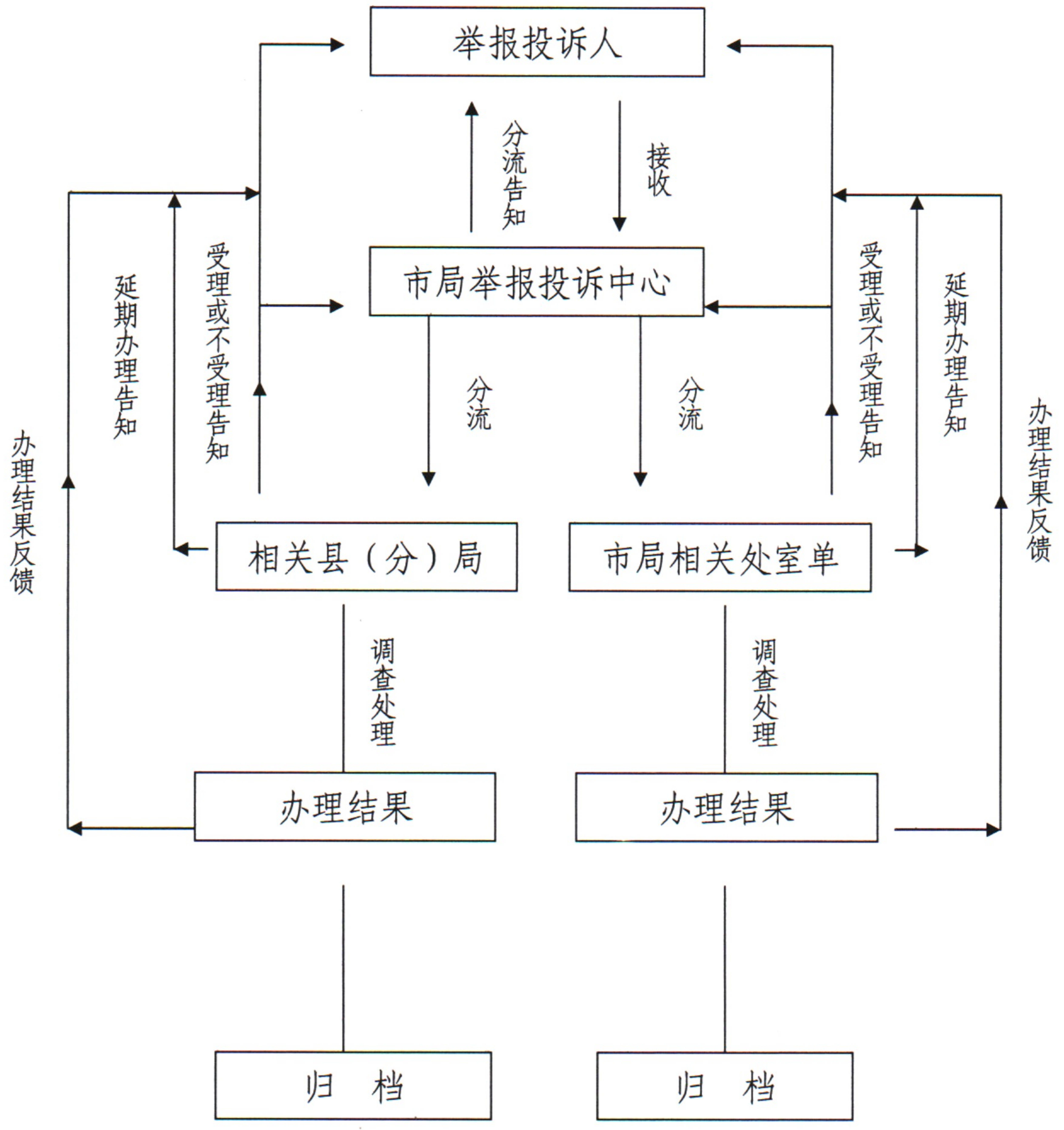
对于一般投诉案件，承办单位应当自收到群众投诉之日起三十日内办结。对于存在争议的复杂投诉案件，经投诉承办单位负责人批准，可延长三十日，但应将延期理由告知举报投诉人和市局举报投诉中心。调解不成的，应当及时终止调解。需要进行鉴定或检测的，鉴定或检测的时间不计算在内。

举报案件办理期限按市局有关行政处罚程序规定执行。

第六条 确定受理的举报投诉案件，承办单位须在案件办结后及时将办理结果反馈给举报投诉人，并同时抄告市局举报投诉中心。

第七条 市局举报投诉中心及承办单位应将每件举报投诉立卷归档，留档备查。归档材料应包括举报投诉涉及的全部有查考价值的文字、图片、音像等资料。存档期限按档案管理有关规定执行。

举报投诉件处理工作流程图



附件 2

文书样式（共 18 种）

1. 消费者投诉登记表
2. 案件举报登记表
3. 举报投诉转办通知书
4. 举报投诉分流情况告知书
5. 受理举报投诉告知书
6. 不予受理（终止受理）群众举报投诉告知书
7. 消费者权益争议调解通知书
8. 终止消费者权益争议调解告知书
9. 消费者权益争议调解书
10. 投诉调解记录
11. 举报投诉事项延期办理告知书
12. 举报投诉处理情况报告书
13. 举报投诉事项的答复函
14. 举报事项移交函
15. 告知记录
16. 通知记录
17. 答复记录
18. 移交记录

样式 1

登记编号: _____

消费者投诉登记表

登记单位: _____ 管理局 登记时间: _____ 年 _____ 月 _____ 日

投诉人	姓 名		性别		年龄	
	住 址				联系电话	
被投诉人	名 称				联 系 人	
	经营地址				联系电话	
投诉事实、理由及请求						
投诉人（签字）:				经办人（签字）:		
年 月 日				年 月 日		
经办人意见		年 月 日				
领导审批意见		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、短信、邮件、传真、信函等方式提起投诉的登记，以及市场监督管理部门或者其派出机构现场受理消费者投诉的登记；

2. 消费者通过非现场方式提出投诉的，无须在投诉人一栏签字；

3. 投诉事实应当包括：消费者接受商品或服务的名称、消费日期、消费涉及金额等具体情况；

4. 已登记入 12315 行政执法系统等软件的无须再填制此表格。

样式 2

登记编号:_____

案件举报登记表

登记单位: 管理局 登记时间: 年 月 日

举报人	姓 名		身份证号		
	住 址			联系电话	
被举报人	名 称			联 系 人	
	经营地址			联系电话	
举报事实、理由及请求					
经办人意见	经办人（签字）： 年 月 日				
领导审批意见	年 月 日				

样式 3

举报投诉转办通知书

____市监____转()第 号

____:

我中心于 年 月 日收到 反
映的关于____的举报投诉件,根据属地管辖原则,
现将该投诉举报交予你局调查处理。请你局在____年____月____日
前作出受理或不予受理的决定,并告知投诉举报人及我中心。对受理
的投诉举报事项,请依法组织核查,在规定的期限内,将调查处理结
果反馈给投诉举报人和我中心(请附给投诉举报人的反馈件)。

联系人: 联系电话:

年 月 日(印章)

注:本通知适用于市场监督管理部门及其设立的举报投诉中心将收到的群众举报投诉分
送有管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构。

样式 4

举报投诉分流情况告知书

_____市监告()第 号

_____:

你好! 我局举报投诉中心已于_____年____月____日收到你反映的关于_____的举报投诉件。根据属地管辖原则, 我中心已将该举报投诉分流至_____调查处理。(联系人: _____, 联系电话: _____)。

特此告知。

年 月 日(印章)

注: 1、本告知书是市市场监督管理部门及期设立的举报投诉中心将收到的群众举报投诉分流到有管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构处理后, 告知举报投诉人分流情况;

2、本告知书中“联系人”、“联系电话”指有管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构负责处理举报投诉相关工作人员及其联系电话;

3、本告知可以通过电话、短信、邮件、传真或者信函等便捷方式告知举报投诉人, 但必须留有痕迹。

样式 5

受理举报投诉告知书

____市监____告()第 号

_____:

我局于____年____月____日收到你关于____的举报投诉材料,经审查,符合____规定的受理条件,我局决定受理。

联系人: _____, 联系电话: _____。

特此告知。

年 月 日 (印章)

注: 1、本告知书适用于有管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构决定受理举报投诉后,告知举报投诉人受理情况;

2、本告知书中的“联系人”、“联系电话”是指受理举报投诉的市监部门或者其派出机构负责处理举报投诉相关工作人员及其联系电话;

3、本告知书由有管理管辖权的市场监督管理部门加盖印章;市场监督管理部门派出机构以自己名义处理举报投诉的,使用派出机构印章;

4、本告知可以通过电话、短信、邮件、传真或者信函等便捷方式告知举报投诉人,但必须留有痕迹。

样式 6

不予受理（终止受理）群众举报投诉告知书

____市监____告（ ）第 号

_____:

我局于____年__月__日收到你关于_____

_____的举报投诉材料。经审查，_____

_____, 我局决定不
予受理（终止受理）。

特此告知。

年 月 日（印章）

注：1、本告知书适用于有管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构决定不予受理或者终止受理举报投诉后，告知举报投诉人不予受理或者终止受理情况；

2、本告知书由有管辖权的市场监督管理部门加盖印章；市场监督管理部门派出机构以自己名义处理举报投诉的，使用派出机构印章；

3、本告知可以通过电话、短信、邮件、传真或者信函等便捷方式告知举报投诉人，但必须留有痕迹。

样式 7

消费者权益争议调解通知书

____市监____通(____)第____号

____:

关于____消费者权益争议, 我局已经受理, 根据____的有关规定, 现组织双方当事人进行调解。请于____年____月____日____时____分到____参加调解。无正当理由不参加调解的, 我局将终止调解。调解人: ____; 联系电话: ____。

特此通知。

____年____月____日(印章)

注: 1、本通知书适用于有管辖权的监督管理部门或者其派出机构通知消费者权益争议当事人参加调解;

2、本通知书的“调解人”、“联系电话”指受理投诉的市场监督管理部门或者其派出机构负责主持调解的工作人员及其联系电话;

3、本通知由有管辖权的市场监督管理部门加盖印章; 市场监督管理部门派出机构以自己名义处理举报投诉的, 使用派出机构印章;

4、本通知可以通过电话、短信、邮件、传真或者信函等便捷方式告知举报投诉人, 但必须留有痕迹。

样式 8

终止消费者权益争议调解告知书

____市监____告()第 号

_____:

经审查,关于_____消费者权益争议调解过程中
出现_____情形,依
据_____的规定,我局决定终止
调解。

特此告知。

年 月 日(印章)

注: 1、本告知书适用于有管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构告知消费者权益争议当事人终止调解;

2、本告知书由有管理辖区的市场监督管理部门加盖印章;市场监督管理部门派出机构以自己名义处理举报投诉的,使用派出机构印章;

3、本告知可以通过电话、短信、邮件、传真或者信函等便捷方式告知举报投诉人,但必须留有痕迹。

样式 9

消费者权益争议调解书

____市监____调(____)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_____有关规定, 本局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, 消费者可以按照法律、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(签名): _____

年 月 日(印章)

注：1. 本调解书适用于市场监督管理部门或者其派出机构组织消费者权益争议当事人进行调解并达成协议，需要制作调解书的；

2. 消费者权益争议当事人认为无需制作调解书的，经当事人同意，调解协议可以采取口头形式，市场监督管理部门调解人员应当予以记录备查；

3. 本调解书由组织调解的市场监督管理部门加盖印章；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；

4. 当事人委托他人处理投诉的，被委托人应当出具授权委托书以及身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由消费者本人签名。

样式 10

投诉调解记录

调解时间: _____

调解地点: _____

调解人: _____

投诉人: _____ 联系电话: _____

被投诉人: _____ 委托代理人: _____

一、案由 _____

二、投诉人主张 _____

三、被诉人意见 _____

四、争议调查及调解

经调查: _____

调解员人员观点: _____

五、调解结果 _____

投诉人签名: _____

被投诉方代表签名: _____

调解人签名: _____

样式 11

举报投诉事项延期办理告知书

____市监____告（ ）第 号

_____：

我局于____年 ____月____日受理你关于_____的
举报投诉事项。因_____, 该举报投
诉无法在_____办
结。根据_____, 经我局负责人审批同意,
该举报投诉事项办理期限延长_____日。我局将于____年____月____日
前向你书面答复办理结果。

特此告知。

年 月 日（印章）

样式 12

举报投诉处理情况报告书

____市监____报(____)第____号

____市场监督管理局（举报投诉中心）：

我局于____年____月____日收到你局分流的____关于____的举报投诉事项，已依法处理，现将处理情况报告如下：

（经办人：____；联系电话：____）

附：相关材料____份，共____页。

____年____月____日（印章）

注：1. 本报告书适用于处理举报投诉的的市场监督管理部门或者其派出机构向上级部门及其设立的举报投诉中心报告处理结果；

2. 本报告书由有管辖权的市场监督管理部门加盖印章；市场监督管理部门派出机构以自己名义处理投诉的，使用派出机构印章。

3. 本报告书应当按照时限要求，通过电子文书或者纸质文书形式及时反馈，且必须留有痕迹。

样式 13

举报投诉事项的答复函

____市监____函()第 号

____:

你好!

现就你向我局反映的 _____的举报投诉一事，经我局调查核实，现答复如下：

联系人：____，联系电话：_____。

特此告知，感谢您对我们工作的支持。

年 月 日（印章）

样式 14

举报事项移交函

____市监____移(____)第____号

____:

举报投诉人____反映____的举报投诉一事。现经我局调查,基本情况如下:

因____
____, 依照____规定, 现将该
举报投诉件及相关材料移交贵局核查。

联系人: _____, 联系电话: _____。

____年____月____日(印章)

样式 15

告知记录

____市监____告(____)第____号告知书已于____年____月____日通
过____告知举报投诉人。

经办人:

相关凭证:

样式 16

通知记录

____市监____通(____)第____号通知书已于____年____月____日
通过____通知举报投诉人。

经办人:

相关凭证:

样式 17

答复记录

____市监____函(____)第____号答复函已于____年____月____日通
过____告知举报投诉人。

经办人:

相关凭证:

样式 18

移交记录

____市监____移()第____号移交函已于____年____月____日通
过____移交_____。

经办人:

相关凭证:

抄送: 省工商局、省质监局、省食品药品监督管理局。

舟山市市场监督管理局办公室

2014 年 8 月 8 日印发
