

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

《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。

三、受理单位及办理地点

受理单位：巨野县市场监督管理局 12315 投诉举报中心

办理地点：巨野县麒麟大道 1888 号

四、办理条件

（一）受理消费者为生活消费购买商品或接受服务时与经营者发生消费纠纷的投诉；

（二）受理流通领域中各类经济违法违章案件的举报；

（三）受理农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料等方面的投诉举报；

（四）受理对市场监督管理人员违规违纪行为的投诉举报；

（五）受理涉及市场监督管理业务工作范围的咨询、消费者的消费咨询及合理化建议。

五、申请材料

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第八条、第九条规定，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。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。

六、基本流程

县市场监督管理局 12315 投诉举报中心对来自电话、网络、传真、短信、信函及来访等方式得到的投诉、举报、咨询信息详细登记，分转至辖区市场监管所或业务对口科室处理，案件办结后告知投诉举报人并上报县市场监管局存档。特殊情况或重大案件需报县市场监管局领导审批后分流。

七、收费依据及标准

不收费

八、办理时限

有管辖权的市场监督管理部门应当自收到消费者投诉之日起七个工作日内，予以处理并告知投诉人：

（一）符合规定的投诉予以受理，并告知投诉人；

（二）不符合规定的投诉不予受理，并告知投诉人不予受理的理由。

九、咨询方式

（一）现场咨询：巨野县市场监督管理局 12315 投诉举报中心；

（二）电话咨询：0530-8225133