

安徽省市场监督管理局办公室

皖市监办函〔2020〕516号

转发市场监管总局《12315 投诉 举报处理工作规则（试行）》《12315 效能 评估评价规则（试行）》的通知

各市市场监管局，省直管县（市）市场监管局：

现将《市场监管总局关于印发〈12315 投诉举报处理工作规则（试行）〉〈12315 效能评估评价规则（试行）〉的通知》（国市监网监〔2020〕172号）转发给你们，并提出如下要求，请认真抓好贯彻执行。

一、严格贯彻执行。各地要加强对12315投诉举报处理工作的指导，抓好两个规则的执行和运用，要将贯彻落实两个规则具体要求与执行《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》《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》等相关法律法规规章统筹谋划、综合施策，不断提升12315行政执法工作的制度化、标准化、规范化水平。

二、全面对标提升。各地要认真对照《12315投诉举报处理工作规则（试行）》《12315效能评估评价规则（试行）》两个规

则具体要求开展自查，深入查摆 12315 投诉举报处理工作中存在的差距不足和短板弱项，及时整改提高，健全完善“一号对外、集中管理、便民利企、高效执法”工作机制，打造成市场监管执法的前沿岗哨，为维护宽松便捷的准入环境、公平有序的竞争环境、安全放心的消费环境，建设统一的市场监管执法体系提供有力支撑。

三、抓好学习培训。各单位要认真筹划、精心组织，灵活开展多种形式的《12315 投诉举报处理工作规则（试行）》《12315 效能评估评价规则（试行）》学习培训，确保各级 12315 投诉举报处理人员准确掌握两个规则相关规定，增强做好新时代 12315 投诉举报处理工作的本领，着力打造一支政治过硬、业务精湛、秉公执法、人民满意的职业化 12315 工作队伍。

各地在实际执行中遇到新情况新问题，请及时报告省局 12315 指挥中心。



国家市场监督管理总局文件

国市监网监〔2020〕172号

市场监管总局关于印发 《12315 投诉举报处理工作规则（试行）》 《12315 效能评估评价规则（试行）》的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委），
国家药监局、国家知识产权局：

《12315 投诉举报处理工作规则（试行）》和《12315 效能评估评价规则（试行）》已经市场监管总局 2020 年第 9 次局务会议审议通过。现印发给你们，请认真贯彻执行。



（此件不公开）

— 1 —

12315 投诉举报处理工作规则（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强 12315 行政执法体系建设,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》《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暂行规定》等有关法律、法规及规章,制定本规则。

第二条 市场监督管理部门处理投诉举报,坚持以人为本、执法为民的宗旨,坚持依法行政、高效务实的原则。

第三条 依据有关法律、法规、规章规定和市场监督管理部门职能,市场监督管理部门主要处理以下投诉举报:

(一) 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的投诉;

(二) 对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章行为线索的举报。

第四条 各地市场监督管理部门通过全国 12315 平台、12315 热线等方式,依法接收投诉举报,分析消费维权数据,发布消费警示、公示消费投诉信息,梳理执法办案线索,动态监测市场秩序环境,开展消费维权公共服务和市场监管执法工作。

第五条 鼓励社会公众和新闻媒体对涉嫌违反市场监管法律、

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。

第二章 工作机构与职责

第六条 国家市场监督管理总局负责指导各地市场监督管理部门投诉举报处理工作，负责制定统一的制度规范、程序标准，建设、运营、管理全国 12315 平台，统筹全系统 12315 热线工作。

第七条 各地市场监督管理部门负责以下投诉举报相关工作：

（一）加强本地区 12315 行政执法体系建设，建立健全投诉举报管理机制和消费纠纷多元化解机制；

（二）加强本地区 12315 工作队伍建设，明确 12315 业务指导的内设机构；明确承担 12315 投诉举报接收、分送、督办、回访等业务的内设机构或单位；明确承办 12315 投诉举报的内设机构或单位；

（三）承担本地区 12315 热线的建设维护管理工作；

（四）指导下级市场监督管理部门投诉举报处理工作，对本地区投诉举报处理工作进行监督评价；

（五）依法依规开展投诉举报处理工作；

（六）对投诉举报信息进行统计分析应用等。

第八条 各地市场监督管理部门维护管理全国 12315 平台上

的本级用户。按照岗位职责分配业务处理、综合查询等权限，并遵循最小授权原则严格管理。

第九条 各地市场监督管理部门应当加强 12315 “五进”体系建设，推进“消费维权服务站”规范有序运行。

第三章 工作流程

第十条 各地市场监督管理部门依托全国 12315 平台处理投诉举报，按照接收、分送、办理、反馈、督办等程序处理。

各地市场监督管理部门根据本地实际选择设立省级接听或市级接听 12315 热线，并进一步规范接听、录入、分送、督办、回访等处理程序。

第十一条 投诉举报人通过全国 12315 平台提交的投诉举报，由系统流转至其选择的县级市场监督管理部门。

通过其他渠道接收的投诉举报，应当按照“谁接收、谁录入”的原则将信息及时录入到全国 12315 平台，参照平台流转方式直接将投诉举报流转至有管辖权的县级市场监督管理部门。

药品、医疗器械、化妆品和价格监督管理等业务，根据特定业务类别流转至对应的管理层级。

第十二条 县级市场监督管理部门对接收到的投诉举报进行初步审核后，按照属地管辖、业务管辖原则，选择向市场监督管理所（分局）分办或自办。

第十三条 上级市场监督管理部门认为有必要的，可以通过全

国 12315 平台提调处理下级市场监督管理部门收到的投诉举报。

第十四条 投诉举报承办机构应当按照《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等有关规定办理投诉举报。

第十五条 投诉举报承办机构应当按照“谁办理、谁录入”的原则，按时将投诉受理、举报立案、办理结果等信息录入全国 12315 平台，并按规定做好相应告知工作。

第十六条 各地市场监督管理部门在处理投诉中发现涉嫌违反市场监管法律、法规、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通过全国 12315 平台进行“诉转案”处理，并按时填写处理结果。

第十七条 对辖区内未按时处理或反馈的投诉举报，各地市场监督管理部门统一接收投诉举报的工作机构应当通过全国 12315 平台进行督办。

第十八条 对已经受理的投诉，投诉人主动要求撤回的，投诉举报承办机构应当作出终止调解决定。被投诉事项中存在涉嫌违法线索的，投诉的撤回，不影响投诉举报承办机构对该线索的调查处理。

对已经接收的举报，举报人要求撤销的，不影响投诉举报承办机构对举报的调查处理。

第十九条 各地市场监督管理部门调解消费纠纷时应遵循合法、自愿原则，公平、公正地化解纠纷，有效保护各方当事人的合

法权益，为当事人自愿达成和解提供便利，维护良好的营商环境、市场环境和消费环境。

第二十条 经营者存在下列情形之一的，市场监督管理部门可以视情况对其进行行政约谈：

- （一）被投诉举报数量较多或者增长较快的；
- （二）被投诉举报且造成较大社会影响的；
- （三）发生群体性投诉举报的；
- （四）对投诉举报敷衍塞责、消极应付、不配合调查的；
- （五）其他需要行政指导的情形。

经营者无正当理由拒绝参加行政约谈、经营者经行政约谈后仍拒不整改或者前款情形已经较为严重的，市场监督管理部门可以将行政约谈的有关情况予以公示。

第二十一条 县级市场监督管理部门应当积极引导经营者、有关行业协会等单位通过全国 12315 平台处理有关消费纠纷，按照“谁审核，谁负责”的原则做好对在线消费纠纷解决单位（ODR 单位）的业务指导、效能评价、动态退出、信息公示等工作。

ODR 单位应当参照本规则和全国 12315 平台各项管理规范处理消费纠纷。

第二十二条 投诉举报承办机构在处理投诉中需要 ODR 单位协助的，由投诉举报承办机构负责跟踪办理的进展情况，并按时告知投诉人。

第二十三条 对已经办结的投诉举报，各地市场监督管理部门

可以进行随机抽样回访,了解核实投诉举报承办机构反馈结果的真实性,对办理工作进行评估。

第二十四条 各地市场监督管理部门应当对全国 12315 平台数据录入进行监督管理,负责全国 12315 平台录入的市场监督管理部门要确保录入数据的真实性、准确性、完整性、时效性。

第二十五条 各地市场监督管理部门应当充分利用全国 12315 平台的投诉举报等数据进行统计分析,在平台生成统计数据基础上,开展动态分析和综合研判,按照规定和程序发布消费警示。

第四章 制度建设

第二十六条 建立健全岗位责任制度。根据各地市场监督管理部门的“三定”规定,严格落实 12315 业务指导、接收分送、承办反馈等机构职责和岗位责任。

第二十七条 建立 12315 效能评估评价制度。国家市场监督管理总局建立 12315 效能评估评价体系,并指导各地市场监督管理部门对投诉举报处理的工作质量、工作效率、推动社会共治进行量化评估评价。

第二十八条 建立健全数据信息保密制度。对外发布或向其他有关部门提供投诉举报等信息的,应严格报批程序,并按照“谁提供,谁负责”的原则承担相应责任。

第二十九条 建立健全消费投诉信息公示制度。各地市场监督管理部门可以根据消费投诉变化趋势、媒体及社会关注焦点等情况

开展本地区消费投诉信息公示，并以此为依据对被投诉集中的行业、经营者开展重点监管、行政指导或约谈，督促引导经营者诚信守法经营。

第三十条 建立健全全国 12315 平台知识库维护制度。按照共建共享原则，各地市场监督管理部门应当分级维护知识库相关内容，每季度至少维护一次，重大、紧急信息应实时维护。

第三十一条 建立健全人员培训制度。根据工作需要，定期对投诉举报处理相关工作人员进行培训，不断提高政治素质、业务能力和服务水平。

第三十二条 建立健全工作协调协作制度，提高处理投诉举报的工作效能。

（一）加强与政府其他部门、行业协会、消费者协会等组织之间的联系，协同处理有关投诉举报。

（二）加强市场监督管理部门 12315 工作的跨地域协作，推进网络交易等投诉举报的跨区域协同处置。

（三）加强与基层消费维权网络的信息交流，逐步推进全国 12315 平台与城乡“一会两站”以及商场、超市、市场、企业、景区“消费维权服务站”的信息互通。

第五章 工作保障

第三十三条 各地市场监督管理部门应当为 12315 投诉举报处理工作提供必要的经费保障，配备所需的人员、场所、设备、网

络环境等，组织做好全国 12315 平台在热线话务平台上的安装部署，实现热线话务平台与全国 12315 平台的实时对接。

第三十四条 各地市场监督管理部门与投诉举报相关的办公场所、工作车辆等，应当规范使用国家市场监督管理总局统一制定的 12315 标识。投诉举报处理工作人员在工作期间应当按照有关规定规范着装。

第三十五条 12315 热线应当保持独立性和线路畅通，线路数量应当与当地经济发展和诉求数量相适应。对通过 12315 热线提出的投诉举报，工作时间实行人工接收；非工作时间可以设置录音电话、人工智能语音等方式接收。

具体工作方式和工作时间由各地市场监督管理部门根据当地情况确定。

第三十六条 各地市场监督管理部门工作人员接收投诉举报时应当使用普通话，用语规范。

在少数民族聚居地区和少数民族人口较多的城市，应当配备熟悉当地少数民族语言的工作人员；在涉外交往较多的城市，可以积极创造条件，配备熟悉外语的工作人员。

第六章 工作纪律

第三十七条 投诉举报处理工作人员应当坚决贯彻执行党和国家的路线方针政策，在工作中不准发表与党和国家关于市场监管决策部署不一致的言论、文章等。

第三十八条 投诉举报处理工作人员必须坚决执行市场监督管理部门的决定,如有不同意见可在本级市场监督管理部门内部提出,在没有重新作出决定前,在工作中不得有任何与市场监督管理部门决定相违背的言论和行为。

第三十九条 投诉举报处理工作人员应当严格遵守中央有关廉政建设的规定,严格要求亲属和身边的工作人员,不得利用职权拉关系、谋私利。

第四十条 投诉处理工作人员是投诉人或者被投诉人的近亲属或者有其他利害关系,可能影响公正处理投诉的,应当回避。

第四十一条 投诉举报处理工作人员应当规范行政行为,增强服务观念,认真履行职责,规范服务,清正廉洁。对符合管辖范围的投诉举报应当认真对待,及时处理,不得消极应付、推诿扯皮。

第四十二条 投诉举报处理工作人员应当依法对举报人信息和举报办理情况予以保密,对投诉举报中获悉的商业秘密及个人隐私予以保护。对拟公开的信息,严格落实保密审查制度,确保发布的信息不涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和敏感内容。

投诉举报处理工作人员不得擅自对外提供全国 12315 平台上的投诉举报及相关信息。

第七章 附则

第四十三条 各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团市场监督管理部门可以根据当地实际情况,按照本规则制订本地区

实施细则。

第四十四条 本规则自印发之日起实施。2011年11月14日印发的《12315消费者申诉举报中心工作规则》（工商消字〔2011〕第217号）同时废止。

12315 效能评估评价规则（试行）

第一章 总则

第一条 为加强 12315 行政执法体系建设,规范 12315 投诉举报处理评估评价工作,提高 12315 工作效能,切实保护消费者和经营者合法权益,根据国家市场监督管理总局有关文件精神,制定本规则。

第二条 市场监督管理部门评估评价 12315 投诉举报处理工作效能,适用本规则。

第三条 本规则所称 12315 效能评估评价,是指对市场监督管理部门 12315 投诉举报处理的工作质量、工作效率、推进消费维权社会共治等进行量化评估评价的机制。

第四条 评价工作遵循科学规范、客观公正、注重实效原则,坚持目标导向、问题导向和结果导向。

第二章 实施方法

第五条 12315 效能评估评价主要包括工作体系保障、12315 渠道保障、12315 工作能力、ODR 机制运行等内容。

第六条 国家市场监督管理总局负责建立 12315 效能评估评价体系,制定评估评价指标,建设评估评价系统,指导各地市场监督管理部门开展 12315 工作效能评估评价。

第七条 12315 效能评估评价包括年度评价、季度评估和专项评估。年度评价应于次年第一季度完成，季度评估应于下一季度第一月完成，专项评估可针对重大节日或特定时点开展。

第八条 效能评估评价以大数据分析和电话抽查等方式进行。

第九条 效能评估评价采用百分制评分法，并分别设置不超过 10 分的加分项和减分项。评价结果划分为优秀、良好、合格、不合格四个等次。

第十条 市场监督管理部门根据效能评估评价指标，统计汇总下级市场监督管理部门得分情况，结合 12315 工作有关情况，提出评估评价等次划分、结果处理等建议，形成评估评价报告。

第十一条 在本评估评价周期内，有下列情形之一的，效能评估评价结果进行降级处理：

- (一) 未依法处理投诉举报，受到党中央、国务院以及上级市场监督管理部门或地方政府通报批评的；
- (二) 报送证明材料造假的。

第三章 结果运用

第十二条 效能年度评价结果与市场监督管理年度考核相应指标衔接，并以适当方式通报，同时抄送地方政府。

季度评估和专项评估结果可作为 12315 工作日常管理、督促检查的依据。

第十三条 评估评价结果通报后，有关市场监督管理部门应及

时总结经验，做好典型经验总结和宣传；针对通报中发现的问题，明确整改措施和时限，抓好问题整改。

第十四条 强化评估评价结果运用，评估评价结果为领导决策提供咨询参考，供各地市场监督管理部门争先创优、教育培训、资源配置、人事激励等工作参考。

第十五条 效能评估评价应坚持实事求是、客观公正，通过评价发现和解决问题。评估评价工作坚决杜绝弄虚作假，一经发现，将予以通报批评；情节严重的，将依法依规追究相关人员责任。

第四章 附 则

第十六条 各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团市场监督管理部门可以按照本规则制定本地区 12315 效能评估评价实施细则。

第十七条 本规则自印发之日起施行。

附件：12315 效能评估评价指标

附件

12315 效能评估评价指标

评价内容	评分项	分值	指标说明
工作体系保障 (共 10 分)	机构建设情况	5	以各地“三定”规定中机构设置及职能为准:明确由行政内设机构牵头负责 12315 行政执法体系建设、投诉举报业务指导工作
	本地区 12315 效能评估评价开展情况	5	能够参照总局评估评价指标,开展本辖区 12315 效能评估评价,并按时将结果报送总局的,根据相应结果评分
12315 渠道保障 (共 30 分)	12315 热线接通率	10	根据全国 12315 平台热线接通率和抽查结果综合评分
	热线话务平台与全国 12315 平台对接情况	15	根据热线话务平台与全国 12315 平台实际对接情况评分
	话务接入数据质量	5	根据话务平台接通率、电话接入量、电话接入工单量三项指标每日数据情况综合评分
12315 工作能力 (共 40 分)	投诉按时初查率	10	在法定时间内,对消费投诉进行初查反馈(决定是否受理)的比例
	投诉按时办结率	10	在法定时间内,办结消费投诉并进行反馈的比例
	投诉调解成功率	5	在已经受理且办结的消费投诉中,计算调解成功率,并与调解成功率(全国均值)所在区间进行比较后计分
	举报按时核查率	15	在法定时间内,对举报进行核查(决定是否立案)的比例
ODR 机制运行 (共 20 分)	ODR 单位季度增长量	7.5	根据该地区上一年度实有企业数,结合每季度 ODR 企业增长数量评分
	ODR 单位按时办结率	7.5	在 ODR 单位统一承诺的时间内,办结消费投诉的比例
	ODR 单位和解成功率	2.5	在办结的消费争议中,计算调解成功率,并与 ODR 企业调解成功率(全国均值)所在区间进行比较后计分
	消费者对 ODR 单位评价	2.5	消费者评价 ODR 单位的分值,按实际分值折算
减分项 (负 2 分)	ODR 单位不作为率	2	ODR 单位通过绿色通道接到消费投诉后,均没有处理

市场监管总局办公厅

2020 年 10 月 26 日印发

抄送：省药监局。

2020年11月24日印发

校对：李翔云
