

DB1302

唐山市地方标准

DB1302/T XXX—2021

市场监督管理投诉举报热线处置服务规范

2021-XX-XX 发布

2021-XX-XX 实施

唐山市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由乐亭县市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：乐亭县市场监督管理局、乐亭县市场监督管理综合执法局。

本文件主要起草人：张永胜、刘立茹、刘向东、郑晓雷、王会全、李向新、石丽梅、阴宏宇、刘在安、赵永江、陶作红、李玉梅、毛静、阴玉辉、葛萍。

市场监督管理投诉举报热线处置服务规范

1 范围

本文件规定了县（市、区）市场监督管理投诉举报处置的基本要求、投诉举报方式与渠道、处置程序、处置评价与改进等内容。

本文件适用于市场监督管理投诉举报处置活动。在线消费纠纷解决（Online Dispute Resolution，以下简称“ODR”）企业在通过互联网全国 12315 平台受理、处理、反馈在线消费投诉事项时可参照本标准。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 33357—2016 政府热线服务评价

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 机构

4.1.1 各县（市、区）市场监督管理部门（以下简称“市场监督管理部门”）应设立相应机构负责投诉举报受理、处理等工作。

4.1.2 应建立投诉举报处置工作机制，在承诺的处置时限内完成投诉举报处置，并及时将处理结果告知、反馈及归档。

4.2 人员

4.2.1 市场监督管理部门应配备满足投诉举报处置活动正常开展的处理人员和受理人员。

4.2.2 处理人员应满足但不限于以下要求：

- a) 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；
- b) 熟悉岗位业务、相关法律法规和政策文件；
- c) 具有执法证件，具备行政调解、案件处理、风险分析能力；
- d) 熟练使用业务处理和案件查处的设备设施。

4.2.3 受理人员应满足但不限于以下要求：

- a) 遵守职业道德、职业纪律，态度友好耐心；

- b) 具备满足受理需求的语言沟通能力；
- c) 熟练掌握投诉举报处置流程及岗位业务，能够正确理解和识别诉求；
- d) 熟练使用计算机等文件处理设备。

4.3 工作场所与设备设施

4.3.1 工作场所

应具有固定工作场所，配备满足工作需要的办公室、调解室、询问室、档案室等。

4.3.2 设备设施

应配备满足工作需要的电话、传真、电脑、打印机、监控、执法记录仪、执法车辆、信息系统平台等设备设施。

5 投诉举报方式与渠道

5.1 投诉举报方式

应包括但不限于 12315 市场监督管理投诉举报处置热线转办、现场投诉、电话投诉、信函投诉、网上投诉等方式。

5.2 投诉举报渠道

应公开投诉举报的接待场所、12315 热线、投诉举报箱、电话号码、网址、微信公众号、电子邮箱以及信函邮寄地址等渠道。

6 投诉举报处置程序

6.1 工作流程

工作流程如附录 A 所示。

6.2 受理

6.2.1 受理内容

群众反映的和上级转交办的涉及市场监督管理职能范围内的投诉、举报等方面的事项。

6.2.2 受理要求

6.2.2.1 市场监督管理投诉举报受理机构（以下简称“受理机构”）负责受理工作，投诉举报服务热线应保持每天 24 小时畅通。

6.2.2.2 受理事项时，受理人员应：

- a) 耐心细致并有效引导投诉举报人表达诉求；
- b) 应对投诉举报人的信息和事项内容准确进行记录；
- c) 遇突发应急事件，及时上报主管领导；
- d) 不应泄露投诉举报人信息。

6.2.2.3 受理机构依据投诉举报事项具体情况，应当自收到投诉举报之日起七个工作日内做出是否受理的决定，并告知投诉举报人。

6.2.2.4 收到投诉举报的市场监督管理部门不具备处理权限的，应告知投诉举报人直接向有处理权限的市场监督管理部门提出。

6.3 转交办

6.3.1 对于已经受理的和上级转交办的投诉举报事项，受理机构应在自收到之日起 24 小时内，通过信息系统平台转交至投诉举报处理机构处理。

6.3.2 处理机构根据具体投诉举报事项确定调查核实人员进行调查核实。

6.4 调查核实

6.4.1 投诉举报调查核实人员接到转交办的投诉举报事项后，视情况与投诉举报人取得联系，告知投诉举报受理情况，详细了解诉求、依据、证据等信息。

6.4.2 处理机构依据调查核实的具体情况将投诉举报事项进行分类，确定处理人员及处理措施。

6.4.3 调查核实结果有下列分类：

- a) 属实，投诉举报人反映的情况查实的；
- b) 部分属实，投诉举报人反映的情况部分查实的；经查证部分属实，被投诉举报人需承担相应责任的；
- c) 不属实，投诉举报人反映的情况查否的。

6.5 处置

6.5.1 对调查核实投诉类事项属实或部分属实的，处理人员应确定处理方式，其中：

- a) 若投诉人和被投诉人愿意调解，进入调解环节；
- b) 若投诉人或被投诉人不愿意调解，终止处理。

6.5.2 处理人员应依据调解结果为投诉人和被投诉责任人出具调解书或终止调解书。

6.5.3 处理机构在处理投诉类事项中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当予以核查。对投诉人权益争议的调解不免除被投诉人依法应当承担的其他法律责任。

6.5.4 对调查核实举报类事项属实或部分属实的，处理人员应于决定受理之日起 90 天内完成举报处理，其中：

- a) 进入立案程序或需检验、鉴定的举报事项可根据需求延长时限；
- b) 处理期限到期后未完成处理的举报事项可延期 1 次，延期时长为 30 天。

6.5.5 对经调查核实投诉举报事项不属实的，处理机构终止处理。

6.6 结果告知、反馈与归档

6.6.1 处理机构在投诉举报事项处理结束后，除无法联系投诉举报人或投诉举报人特殊要求外，应采取适当方式告知投诉举报人处理结果，告知时间、方式、内容等应如实记录。

6.6.2 处理机构应在处理完成后通过信息系统平台向受理机构反馈处理结果。处理结果应做到事实清楚、证据确凿、合理合法。处理机构应将投诉举报事项调查核实、处理、告知和反馈等情况归档保存。

6.6.3 对于上级交办件，处理机构应在办理时限内形成投诉举报事项核查情况报告，反馈至受理机构，由受理机构反馈至上级部门。

6.6.4 受理机构应对投诉举报事项的受理、转交办、处理结果等情况归档保存。

6.7 催督办

6.7.1 市场监督管理部门应建立投诉举报事项催督办制度。

6.7.2 催督办部门应进行催督办的事项包括但不限于：

- a) 投诉举报人反映的突发应急事件；
- b) 投诉举报人多次或集中反映的事项；
- c) 临近办理时限的事项；
- d) 超期未办结事项。

6.7.3 催督办的方式包括但不限于电话、书面、网络、现场、领导批示等。

6.7.4 催督办人员应对督办情况进行记录。

6.8 信息分析和报告

6.8.1 受理机构应安排专人对日常受理、办理事项的相关信息进行了统计、分析。

6.8.2 统计、分析结果可以用于对处理机构进行催督办和进行自我评价。

6.8.3 受理机构应对统计、分析结果定期形成报告，报送主管部门或主管领导，报告内容应注重实效性和准确性。

7 投诉举报处置评价与改进

7.1 处置评价

7.1.1 评价内容

评价内容包括第4章~第6章内容。

7.1.2 评价方式

包括但不限于自我评价，第三方评价等。

7.1.3 评价指标

可参考使用表1所列指标。

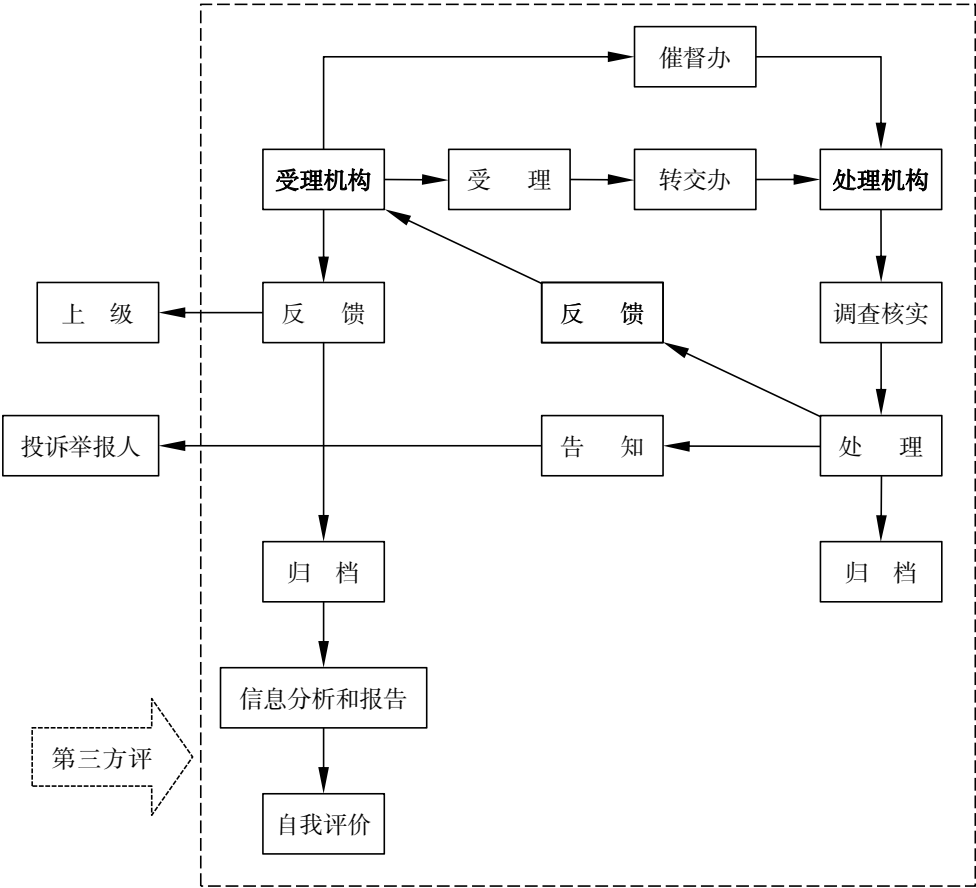
表1 评价指标

名 称	说 明	计算公式	指标
转交办理及时率 (%)	投诉举报受理人员转交办理投诉、举报事项是否及时的情况。	及时转交办理件数/转交办理总数×100%	100
投诉按时初查率 (%)	在法定时间内，对投诉类事项进行初查反馈（决定是否受理）的比例	按时初查反馈投诉类事项件数/投诉类事项总数×100%	100
投诉调解成功率 (%)	投诉类事项中已调解成功的占受理投诉类事项总数的情况	调解成功件数/受理投诉类总数×100%	≥80
举报按时核查率 (%)	在法定时间内，对举报类事项进行核查反馈（决定是否立案）的比例	按时核查反馈举报类事项件数/举报类事项总数×100%	100
举报立案率 (%)	举报类事项中进入立案程序的占受理举报类事项总数的情况	举报类事项中立案件数/举报类事项总数×100%	≥50
按时办结率 (%)	各类市场监督管理投诉举报事项中是否按时办结的情况	投诉举报类事项按时办结件数/受理投诉举报类事项总数×100%	100
处置差错率 (%)	投诉举报处置全过程中出现差错的事项情况	出现差错件数/受理总数×100%	≤5

7.2 改进

市场监督管理投诉举报受理机构和处理机构应按照 GB/T 33357—2016 的规定,根据评价结果设定改进目标,针对预期目标和存在问题提出改进方案和分步实施措施并有效实施,不断提高受理和处理水平。

附录 A
(规范性)
工作流程图



参 考 文 献

- [1] GB/T 33358—2016 政府热线服务规范；
 - [2] GB/T 33359—2016 质检举报处置热线服务规范；
 - [3] GB/T 36113—2018 政务服务中心服务投诉处置规范；
 - [4] DB37/T 4270—2020 安全生产举报投诉处置规范；
 - [5] DB41/T 2021—2020 《市场监督管理投诉举报处置热线服务规范》；
 - [6] DB32/T 3975—2021 公安机关投诉举报处置规范；
 - [7] 国家市场监督管理总局.市场监督管理投诉举报处理暂行办法.2019 年。
-