贵州省市场监督管理 12315 投诉举报过渡期工作流程（暂行）

**第一条** 依据《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》等规定，结合我省 实际，制定本流程。

**第二条** 各市（州）市场监管部门 12315 投诉举报工作机构负责承担 12315 热线投诉举报的接收、登记、分送、移送、跟踪、督办、统计、分析等有关具体工作。各级市场监管部门 12315 投诉举报工作机构负责承担 12315 热线电话、全国 12315 平台、 信函、 走访等其他渠道投诉举报的接收、登记、分送、移送、跟踪、督办、统计、分析等有关具体工作。

**第三条** 各级市场监管部门 12315 投诉举报工作机构对接收到的投诉举报从以下两个方面进行分类研判处理：

（一）投诉举报信息是否符合市场监管部门受理或登记条件；

（二）以公众诉求内容为依据，对信息属于投诉、举报或同时包含投诉举报作区分处理。

**第四条** 对符合受理条件的消费者投诉举报，各级市场监管部门 12315 投诉举报工作机构按照属地管辖原则分送被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监管部门处理，县

级市场监管部门可以在法律法规规定范围内，授权其派出机 构以其名义处理。

**第五条** 对符合登记条件的举报,各级市场监管部门

12315 投诉举报工作机构根据举报内容，按照法律法规规定、部门职能职责、监管事权划分结合属地管辖原则，对属于省级管辖权限的药监、特种设备、专利代理等举报线索，与省药品监管局、 省局相关部门沟通后， 提交相应部门办理。对其他举报线索，分送市、县市场监管部门办理。

**第六条** 举报有下列情形之一的，分送省药品监管局和省局相关部门办理：

（一） 涉及药品、医疗器械、化妆品研制、生产环节涉嫌违法违规行为的举报以及药品批发企业、零售连锁总部、 互联网销售第三方平台涉嫌违法违规行为的举报，由省药品 监 督 管 理 局 办 理 。（ 省 药 品 监 督 管 理 局 联 系 电 话 ： 0851-86860135）

（二）涉及省特检院违法检验、出具虚假检验报告等违 法违规行为的举报，分送省局特种设备安全监察处办理。（省 局特种设备安全监察处联系电话：0851-85850097）

（三）涉及专利代理机构、专利代理师涉嫌违法违规行 为的举报，分送省局知识产权保护处办理。（省局知识产权保护处联系电话：0851-85850112）

（四）其他案情重大复杂或在本辖区范围内有较大影响、

跨区域的举报案件，分送省局相关业务处室处理、调度和协 调。

**第七条** 本流程适用于贵州省 12315 投诉举报热线由市（州）市场监管部门集中接听的整合过渡期，待省局集中 接听建设完成和实施后，重新制定新的工作流程。

**第八条** 过渡期间，各地要根据投诉举报内容及诉求， 依照《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）、《市场监督管理部门处理投诉举报文书样式》（国市监网监〔2019〕242 号），规范办理投诉举报。

**第九条** 本次修改的《贵州省市场监督管理 12315 投诉举报过渡期工作流程（暂行）》自 2020 年 1 月 1 日起实施。