

国家市场监督管理总局文件

国市监网监〔2019〕242号

市场监管总局关于印发《市场监督管理部门 处理投诉举报文书式样》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:

为了规范全国市场监管部门投诉举报处理工作,统一文书式样,市场监管总局根据最新通过的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》,制定了《市场监督管理部门处理投诉举报文书式样》(以下简称《文书式样》)。现予印发。

请各单位在使用《文书式样》过程中注意总结工作经验,及时反馈意见。



(此件公开发布)

市场监督管理部门处理投诉举报 文书式样

国家市场监督管理总局制定

2019年12月

目 录

1. 投诉登记表(文书式样一)
2. 举报登记表(文书式样二)
3. 投诉/举报转办通知书(文书式样三)
4. 投诉/举报分送情况告知书(文书式样四)
5. 投诉受理决定书(文书式样五)
6. 投诉不予受理决定书(文书式样六)
7. 投诉调解通知书(文书式样七)
8. 投诉终止调解决定书(文书式样八)
9. 投诉调解书(文书式样九)
10. 举报立案告知书(文书式样十)
11. 举报不予立案告知书(文书式样十一)
12. 投诉/举报处理结果报告书(文书式样十二)

投诉登记表

登记单位:

编号:

投诉人	姓名		联系电话	
	住址			
被投诉人	名称(姓名)		联系人	
	地址		联系电话	
消费者权益争议事实				
投诉请求				
投诉人(签字):			经办人(签字):	
年 月 日			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、传真、信函、上门等方式提起投诉的登记。

2. 消费者通过非现场方式提起投诉的, 无须在投诉人一栏签字。

3. 消费者权益争议事实应当包括: 消费者购买、使用商品或者接受服务的内容、时间、地点、涉及金额、争议情况等具体事实。

4. 投诉请求应当包括: 消费者主张修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等具体请求。

举报登记表

登记单位: 编号:

举报人	姓名		联系电话	
	住址			
被举报人	名称(姓名)			
	地址			
涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的线索				
举报人(签字):		经办人(签字):		
年 月 日		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公众通过电话、传真、信函、上门等方式提起举报的登记。
2. 举报人可以匿名举报, 应当提供具体涉嫌违法线索, 并对举报内容的真实性负责。
3. 通过非现场方式提出举报的, 无须在举报人一栏签字。

投诉/举报转办通知书

市场监管（ ）第 号

_____市场监督管理局（所）：

现转去_____于____年____月____日关于_____的投诉/举报。请你局（所）按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定依法予以处理，并将处理结果于____年____月____日前及时报告我局。

附：相关材料 份，共 页。

年 月 日（印章）

注：本通知书适用于省级或者地市级市场监督管理部门或者其设立的 12315 投诉举报中心将收到的投诉/举报分送有处理权限/管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构处理。

投诉/举报分送情况告知书

市场监管()第 号

_____:

我局于____年____月____日收到你关于_____的投诉/举报。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定,我局已将你的投诉/举报分送至有处理权限的_____市场监管局(所)处理。

(联系人: _____, 联系电话: _____)

特此告知。

年 月 日(印章)

- 注: 1. 本告知书适用于省级或者地市级市场监督管理部门或者其设立的 12315 投诉举报中心将收到的投诉/举报依法分送后, 根据实际工作需要, 告知投诉人分送情况。
2. 本告知书中“联系人”、“联系电话”指有处理权限/管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构负责处理投诉/举报的工作人员及其联系电话。
3. 本告知书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

投诉受理决定书

市场监管（ ）第 号

_____:

我局（所）于____年____月____日收到你关于_____的投诉，经审查，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的受理条件，我局（所）决定受理。

（联系人：____，联系电话：____）

特此告知。

年 月 日（印章）

- 注：1. 本决定书适用于有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构对投诉作出受理决定，并告知投诉人受理情况。
2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义作出受理决定的，使用派出机构印章。
3. 本决定书中“联系人”、“联系电话”指有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构负责处理投诉的工作人员及其联系电话。
4. 本决定书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

投诉不予受理决定书

市场监管〔 〕第 号

_____：
我局（所）于____年____月____日收到你关于_____的投诉。经审查，属以下第〔 〕项情形，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，我局（所）决定不予受理。

（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的；

（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

（五）未提供《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第九条第一款和第十条规定的材料的；

（六）法律、法规、规章规定不予受理投诉的其他情形。
特此告知。

年 月 日（印章）

注：1. 本决定书适用于有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构对投诉作出不予受理决定，并告知投诉人不予受理情况。

2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义作出不予受理决定的，使用派出机构印章。

3. 本决定书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

投诉调解通知书

市场监管()第 号

_____:

关于_____的投诉,我局(所)已经受理,根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定,现组织双方当事人进行现场调解。请于____年____月____日____时到_____参加调解。无正当理由不参加调解的,我局(所)将依法终止调解。

(调解人员: _____; 联系电话: _____)

特此通知。

年 月 日(印章)

- 注: 1. 本通知书适用于有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构通知投诉人和被投诉人参加现场调解。
2. 本通知书中“调解人员”、“联系电话”指有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构主持调解的工作人员及其联系电话。
3. 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. 本通知书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

投诉终止调解决定书

市场监管〔 〕第 号

_____:

经审查,关于_____投诉的调解过程中出现以下第〔 〕项情形,依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定,我局(所)决定终止调解。

(一) 投诉人撤回投诉或者双方自行和解的;

(二) 投诉人与被投诉人对委托承担检定、检验、检测、鉴定工作的技术机构或者费用承担无法协商一致的;

(三) 投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解,或者被投诉人明确拒绝调解的;

(四) 经组织调解,投诉人或者被投诉人明确表示无法达成调解协议的;

(五) 自投诉受理之日起四十五个工作日内投诉人和被投诉人未能达成调解协议的;

(六) 市场监督管理部门受理投诉后,发现存在《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定情形的;

(七) 法律、法规、规章规定应当终止调解的其他情形。
特此告知。

年 月 日 (印章)

注:1. 本决定书适用于有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构对投诉作出终止调解决定,并告知投诉人和被投诉人。

2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义作出终止调解决定的,使用派出机构印章。

3. 本决定书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

投诉调解书

市场监管（ ）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《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》有关规定，本局（所）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，投诉人可以按照法律、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）：_____

调解人员（签名）：_____

年 月 日（印章）

- 注：1. 本调解书适用于有处理权限的市场监督管理部门或者其派出机构组织投诉人和被投诉人现场调解并达成调解协议。调解协议已经即时履行或者双方同意不制作调解书的，可以不制作调解书，市场监督管理部门应当做好调解记录备查。
2. 本调解书由投诉人和被投诉人双方签字或者盖章，并加盖市场监督管理部门印章，交投诉人和被投诉人各执一份，市场监督管理部门留存一份归档。
3. 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. 投诉人和被投诉人委托他人参加调解的，被委托人应当出具授权委托书和身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并应当由委托人本人签名。

举报立案告知书

市场监管〔 〕第 号

_____:

我局于____年____月____日收到你关于_____的举报，经核查，我局决定予以立案。
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告知实名举报人立案情况。
2. 本告知书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

举报不予立案告知书

市场监管〔 〕第 号

_____:

我局于____年____月____日收到你关于_____的举报，经核查，我局决定不予立案。

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告知实名举报人不予立案情况。
2. 本告知书可以通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

投诉/举报处理结果报告书

市场监管()第 号

____市场监督管理局:

我局(所)于____年____月____日收到你局分送的
关于____的投诉/举报,现将处理结果报告如下:

(经办人: _____; 联系电话: _____)

附: 相关材料 份,共 页。

年 月 日(印章)

- 注: 1. 本报告书适用于有处理权限/管辖权的市场监督管理部门或者其派出机构向上级市场监督管理部门及其设立的 12315 投诉举报中心报告投诉/举报处理结果。
2. 市场监督管理部门派出机构以自己名义处理投诉/举报的,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。

