

苏州市工商行政管理局文件

苏工商〔2017〕124号

关于重新印发《苏州市工商行政管理局 12315 工作规范》的通知

各市、区市场监督管理局，本局机关各处室、直属单位、协会、学会：

因机构职能调整，我局对《苏州市工商行政管理局 12315 工作规范》部分内容作了修订，现将修订后的《苏州市工商行政管理局 12315 工作规范》印发你们，请结合各地工作实际，认真抓好贯彻落实。

苏州市工商行政管理局
2017年11月20日

抄送：苏州工业园区市场监督管理局、张家港保税区市场监督管理局

苏州市工商行政管理局办公室

2017年11月20日印发

苏州市工商行政管理局 12315 工作规范

第一章 总则

第一条 为大力推进苏州市工商（市场监督管理）系统 12315 行政执法体系建设，构建完善的“四个平台”，提升我市 12315 工作制度化、规范化、程序化、法治化水平，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》、《江苏省工商行政管理局 12315 工作规范》、《关于大力推进 12315 行政执法体系建设工作的意见》等有关规定，制定本规范。

第二条 本规范所称的 12315 工作是指苏州市工商（市场监督管理）部门依托 12315 特服电话、短信、互联网等统一平台，依法受理和处理消费者咨询、投诉、举报、建议等诉求事项，听取社会各界的意见和建议，分析、发布消费维权信息，以工商职能开展市场监管和提供公共服务的维权执法工作。

第三条 12315 工作按照“相对集中登记、分工协作办理、主管督办负责、应急指挥调度、信息汇总分析、消费预警提示”的工作机制，遵循“依法、公正、便民、高效”的工作准则，规范运行。

第四条 苏州市工商行政管理局消费者权益保护处负责对苏州市隶属各市、区（苏州工业园区、张家港保税区除外）工商（市场监督管理）部门 12315 行政执法体系建设和 12315 工作

的业务指导和综合管理工作；负责协调苏州工业园区市场监督管理局、张家港保税区市场监督管理局消费者权益保护机构有关12315工作。

苏州市12315消费者投诉举报受理中心（以下简称“12315受理中心”）根据职责分工负责对全市12315工作的日常事务管理和相关指导工作。

苏州市工商局各业务处室、分局和苏州市消费者权益保护委员会负责对12315工作中涉及本机构事项的具体承办和涉及本业务条线职能的业务指导工作。

第五条 各市、区工商（市场监督管理）部门应当根据本部门“三定”方案明确12315工作机构，建立健全12315工作的有关规章制度，可以根据本地区、本部门的实际情况制定有关工作方案，落实上级有关12315工作的部署和工作要求。

第六条 各市、区工商（市场监督管理）部门应当大力推进12315“五进”（进商场、进超市、进市场、进企业、进景区）规范化建设，进一步建立健全行政监管、行业自律、社会监督为一体的基层消费维权网络，努力把消费纠纷化解在源头、解决在基层、和解在企业，推进建立企业直通车等消费纠纷快速解决机制，不断提高维权效能。

第七条 苏州市工商行政管理局和各市、区市场监督管理局应当建立12315工作联席会议制度，定期或不定期召开联席会议，就12315工作情况、热点难点问题、重大事项等进行通报、分析、会商、部署。

第二章 工作流程

第八条 依据《江苏省工商行政管理局 12315 工作规范》有关规定，12315 受理中心承担“省辖市局 12315 指挥中心”相关职责，各市、区市场监督管理局消费者权益保护科（处）（投诉举报中心、举报申诉中心）（以下简称“各市、区投诉举报中心”）承担“县（市、区）局 12315 工作机构”职责，各市场监督管理局基层分局投诉举报机构承担“工商分局（所）12315 投诉举报站”工作职责。

前述三级机构以下统一简称 12315 工作机构。

第九条 12315 工作机构登记、受理处办的消费者投诉、举报、咨询、建议等诉求事项，实行“谁接收，谁登记；谁分送，谁告知；谁管辖，谁受理；谁处办，谁答复；谁主管，谁审核；谁主管，谁督办”的分工原则，登记机构、承办机构、相关业务机构应当各司其职，各负其责，相互配合，共同做好有关诉求事项的处办工作。

第十条 12315 工作机构登记、受理处办的各类诉求事项在登记、分送、受理处办过程中，诉求人因补充情况、追加证据材料、反映处办意见等再次联系 12315 工作机构，有关机构工作人员应当及时将相关情况反馈告知流转机构或承办机构，以便有效处办相关诉求事项。

第一节 接收、登记

第十一条 12315 工作机构按照有关法律、法规和规章规定的管辖原则登记、受理投诉、举报、建议、咨询、检举等诉求事项。

第十二条 12315 工作机构接收、登记、受理的诉求事项包括：

（一）消费者在购买、使用商品或接受服务过程中发生消费纠纷的投诉；

（二）对侵害消费者合法权益、制售假冒伪劣商品及其他违反工商行政管理法律法规行为的举报；

（三）对有关工商行政管理工作的咨询；

（四）对有关工商行政管理工作的意见和建议；

（五）依法接转对本单位工作人员违反党纪政纪问题的检举（控告）。

（六）可以接转下列投诉，由消保委受理，并对投诉事项进行调查、调解：

1. 消费者直接要求向消保委投诉的；

2. 不属于工商行政管理职责范围的消费纠纷，消费者要求转向消保委投诉的。

第十三条 下列情况的投诉可以不予登记、受理：

（一）投诉人无法提供被诉方名称或地址等必要信息的，或者被诉方住所、经营行为不在本行政区划内的；

（二）投诉人无法提供有效的消费凭证或无法证实自己的权益受到侵害的；

（三）超过保修期或者购买后超过保质期的商品，被诉方已

不再负有违约责任的；

(四) 投诉人明知经营者提供的商品或服务存在瑕疵，而后又以该瑕疵提起投诉的；

(五) 争议各方已达成调解协议并已执行，且无新情况、新理由的；

(六) 法院、仲裁机构或者其他行政机关、消保委等调解组织已经受理或者处理的；

(七) 投诉人知道或者应当知道自己的权益受到侵害超过一年的；

(八) 个人之间私下交易产生纠纷的；

(九) 不属于工商行政管理工作职责范围且未要求转向消保委投诉的；

(十) 可以不予登记、受理的其他情形。

第十四条 12315 受理中心通过 12315 特服电话、来人、来函、传真、互联网等统一平台或其他部门转来等方式集中登记、分送发生在全市范围内的消费者投诉、举报、咨询、建议等诉求事项。

各市、区投诉举报中心、各市场监督管理局基层分局投诉举报机构通过电话、传真、来人、互联网等方式登记、受理本辖区范围内的投诉、举报、咨询、建议等诉求事项。

第十五条 12315 受理中心服务平台实行全年 365 天二十四小时不间断工作制，12315 特服电话提供人工接听、录音留言、传真、电话号码查询、网上 12315 操作提示等功能。每天 9 时

至 17 时工作时段特服电话开放人工接听服务，非工作时段通过录音、传真、互联网平台接收消费者投诉、举报、咨询、建议等诉求事项。

第十六条 各级 12315 工作机构登记人员对消费者通过电话、来人、互联网等提出的投诉、举报和建议等诉求事项，应即时登记，对于消费者在投诉同时提出举报或建议的，应分别登记；对消费者和群众的咨询，也应当场直接解答并作记录，对于确实无法当场直接解答的，应做好记录，及时予以回复或转相关业务机构解答。

第十七条 登记时应将投诉、举报、建议人的姓名、联系方式、涉及主体信息、涉及客体信息、投诉请求和理由、举报情况、建议内容、相关证据材料等予以准确记载；举报人不愿意透露姓名、联系方式或表明身份的，应当尊重其意愿并在记录中注明。

需要转相关业务机构解答的咨询，登记时也应按前述要求记载咨询人的相关信息。

各级 12315 工作机构登记人员应当准确、全面记载诉求人提出的诉求事项，登记完毕后应与诉求人核对确认。

投诉人在承办机构受理投诉后，可以向承办机构变更诉求主张，由承办机构按变更后的诉求主张开展调解，有关变更情况应当予以记录。

投诉经调解达成调解协议，执行调解协议过程中衍生出的与原消费争议没有直接关联的新情况，引起新的权益损害或纠纷的，投诉人应当另行提出新的投诉。

第十八条 各级 12315 工作机构登记人员在接收、登记消费者投诉时，应当采集能够支持消费者诉求主张的相关证据材料。

投诉人向 12315 受理中心或各市、区投诉举报中心投诉，未能直接提供相关证据材料，但表示持有相关证据材料的，登记人员可以按照投诉人叙述的证据材料信息先行登记投诉，由承办机构在收到该先行登记投诉后要求投诉人在一定时间内提供相关证据材料。

第十九条 根据投诉、举报、咨询、建议等诉求事项所涉事件的性质、种类、影响程度等分为特别紧急事件、紧急事件、一般事件三类信息，实行分类管理、分级负责：

特别紧急事件：大规模的群体性投诉、举报、直接危及到消费者人身财产安全的紧急性投诉、举报，重大、紧急的制售假冒伪劣商品举报及其他 12315 受理中心认定的特别紧急事件。

紧急事件：一般群体性投诉，上级工商局、苏州市政府效能、信访等部门交办的投诉、举报，群众反映较强烈的投诉、举报，被市级以上媒体披露的投诉、举报，对工作人员的批评和违反党纪政纪检举及其他 12315 受理中心认定的紧急事件。

一般事件：一般性的消费者投诉、举报、咨询、建议等。

特别紧急事件、紧急事件涉及的群体人数参照 12315 突发事件应急处置机制设定的人数标准掌握。

第二节 分送流转

第二十条 12315 受理中心负责分送本中心登记或者省工商局、省消协登记分送到苏州 12315 信息系统以及本市 12315 工作机构登记但管辖权在本市其他行政区划内需要由 12315 受理中心另行流转的投诉、举报、建议等诉求事项。

12315 受理中心分流人员对已登记诉求事项无法确定流转去向时，应向中心主管人员或负责人报审，由有关主管人员决定。重大事项应逐级向局领导报告。

12315 受理中心分流人员在分送有关诉求事项时，应向诉求人告知分送情况，并予以记录。12315 受理中心登记人员在登记有关诉求事项时，对已确定诉求事项承办机构并先行告知诉求人拟分送去向的，分流时可以不再告知分送情况。

各市、区投诉举报中心参照 12315 受理中心负责分送本地 12315 工作机构登记的投诉、举报、建议等诉求事项。

第二十一条 12315 受理中心登记的投诉、举报和咨询、建议、检举等诉求事项，受理中心依照下列原则分送：

（一）一般的投诉、举报等诉求事项，分送至被投诉、举报方所在地的市、区投诉举报中心归口进行二次分送；

（二）因情况紧急或特殊，应投诉、举报人要求，经与被投诉、举报方所在地市、区市场监督管理局 12315 工作机构联系确认，可以明确判断管辖的市场监督管理局基层分局的，将投诉、举报等诉求事项直接分送至辖区基层分局；

（三）下列情况转由本级机关相关业务机构直接调查处理或

作二次分送：

1. 举报制售假冒伪劣、商标侵权等重大违法行为的；
2. 投诉、举报对象为本级机关负责监管的；
3. 投诉、举报对象为跨管辖区域且不宜由一个辖区管理的；
4. 有关领导决定由本级机关查处的。

(四) 涉及工商行政管理的一般建议，按照职能分工和管辖区域，转由本级机关相关业务机构办理或根据相关业务机构意见作二次分送；

(五) 一般的咨询，原则上由 12315 受理中心直接答复，如涉及情况复杂，则按照职能分工和管辖区域，转由本级机关相关业务机构办理或根据相关业务机构意见作二次分送；

(六) 涉及下述第五节中所列需要“督办”事项，作分送时，应同时抄告相关督办机构（若 12315 信息系统暂时不能实现的，通过其他方式抄告）；

(七) 涉及对本单位工作人员的表扬、批评、违反党纪政纪检举，转由人教、机关党委（纪检监察）等相关机构办理。

(八) 登记时明确发现不属于工商行政管理职责范围的一般投诉、举报和建议等诉求事项，告知诉求人向有权部门反映或转其他职能部门依法处理。

(九) 对于消费者要求消保委处理的投诉事项，转市消保委，由市消保委根据职责分工，确定具体承办组织。

为了分解基层工作压力，对于需要移送或部分移送其他工商（市场监督管理）部门或其他部门处办的诉求事项，12315 受理

中心可以直接办理移送手续，并做好相应记录。

对于诉求人提出的包含投诉、举报等多项主张的诉求事项，按规定我市工商（市场监督管理）部门仅有部分管辖权的，一般情况下，12315 受理中心应将有关诉求事项统一分送我市有管辖权的工商（市场监督管理）部门，由该部门决定后续分送流转事宜。由 12315 受理中心将我市工商（市场监督管理）部门不具管辖权的诉求事项直接移送有权部门依法处理的，12315 受理中心在向我市具部分管辖权的工商（市场监督管理）部门分送有关诉求事项时，应将直接移送情况予以说明，避免收到诉求事项的工商（市场监督管理）部门重复处理。

各市、区投诉举报中心可以参照前述原则或者本部门制定的有关工作方案分送或二次分送投诉、举报和咨询、建议、检举等诉求事项。

第二十二条 12315 受理中心最迟应当于登记或领导审批完毕的次日完成分送，承办机构最迟应当于接收 12315 受理中心分送（含二次分送）信息的次日指派人员承办。

各市、区市场监督管理局 12315 工作机构或承办机构对于不属于本部门、本机构管辖的诉求事项，需要分送机构另行分送的，原则上应当自收到分送信息之日起三个工作日内退回分送机构，最长不得超过法律法规或规章规定的一般答复期。

第二十三条 紧急事件原则上应在当日内完成分送，特别紧急事件应立即报告，并即时完成分送。分送时除通过 12315 信息系统作正常流转操作外，还应通过电话、传真、短信等方式及

时通知被分送的 12315 工作机构或承办机构。如有必要，应要求事发所在地工商（市场监督管理部门）组织力量赶赴现场，及时果断处置。

第三节 初查反馈

第二十四条 承办机构对于收到的投诉、举报和建议等诉求事项应及时按照法律法规、业务规范进行核查，确认诉求事项在地域和事权方面的管辖权，依不同情形分别作处理：

（一）辖区在苏州市行政区划以内，分送辖区、机构有误，不属于本部门、本机构管辖，可以由分送机构另行分送的，应于发现当日退回分送机构；

（二）分送辖区有误，不属于本部门、本机构管辖，辖区在苏州市行政区划以外的，应于发现当日告知诉求人向该辖区所在地有权部门反映或依据规定的期限和程序移送所在地有权部门，需要由登记机构或分送机构移送的，将诉求事项退回分送机构，并说明情况，由登记机构或分送机构按规定移送；

（三）对不属于工商行政管理机关职责的，应于发现当日告知诉求人向其他职能部门反映或按规定转其他职能部门依法处理，需要由登记机构或分送机构移送的，将诉求事项退回分送机构，并说明情况，由登记机构或分送机构按规定转其他职能部门；

（四）登记信息不够详尽，且无法通过其他方式补正的，应于发现当日将记录退回分送机构，并说明情况，由登记机构补正信息、重新分送；

前述退回处理，承办机构应按照第二十二条第二款规定时限执行；前述告知、移送处理，承办机构应在法律法规和规章规定的答复期限内作出。

第二十五条 承办机构对收到的消费者投诉，经调查、核实，符合受理条件的，应于所属市、区市场监督管理局收到投诉事项后七个工作日内，向投诉人作出投诉受理答复，做好相关记录，同时在 12315 信息系统中进行初查反馈、开始办理操作。

消费者投诉存在下列情形的，承办机构应于所属市、区市场监督管理局收到投诉事项后七个工作日内，向投诉人作出投诉不予受理答复，做好相关记录，同时在 12315 信息系统中进行初查反馈、开始办理、不受理操作：

（一）不属于受理范围或不符合受理条件的；

（二）需要提供或补充证据材料的，投诉人未在要求时间内提供或补正的。

属于前款第（二）项情形，承办机构要求投诉人在一定时间内提供或补充证据材料，该要求时间以承办机构所属市、区市场监督管理局收到投诉事项之日起七个工作日为限。

第二十六条 承办机构对于收到的举报，应于所属市、区市场监督管理局收到举报事项后七个工作日内核查，作出是否立案的决定，特殊情况下，经有关负责人审批，可以延长至十五个工作日内决定是否立案。

发现有涉嫌违法行为需要立案查处的，按照行政处罚程序办理。

经核查有确凿证据证明违法事实不成立的，应说明情况，在规定期限内经单位相关负责人批准后不予立案；已立案的作销案处理。

对于反映违反《中华人民共和国广告法》的举报，承办机构应当自所属市、区市场监督管理局收到该举报之日起七个工作日内处理并告知具名举报人。

第二十七条 对于要求消保委处理的投诉事项，由市、区消保委按职责分工决定具体承办组织，各级消保委组织依照章程及工作规范进行核查、处理、答复。

第二十八条 承办机构对于收到的咨询、建议等其他诉求事项，应当依据咨询、建议内容按相应的法律法规、业务规范解答、落实，需要决定是否受理的，在规定的时间内答复诉求人。

第二十九条 按照有关法律、法规和规章规定，需要在规定期限内对收到的诉求事项向诉求人作出是否受理或办理进展答复的，法律、法规和规章对同类诉求的答复期限有不同规定的，适用法律规定。

第三十条 不同市、区市场监督管理局对收到的投诉、举报产生管辖权争议的，自管辖权确定之日起计算法律、法规或规章规定的答复期。

产生管辖权争议的投诉，由 12315 受理中心或苏州市工商行政管理局有关业务机构向投诉人作出情况说明，12315 受理中心应在管辖权确定后，再向投诉人作出分送告知。

第四节 调查处理

第三十一条 对于已受理的消费者投诉, 承办机构应按照《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》的有关规定开展调解。

承办机构在处理消费者投诉中, 发现经营者有违法行为的, 依照《工商行政管理机关行政处罚程序规定》另案处理, 不能以调解代替处罚。

第三十二条 承办机构在调查处理诉求人有关诉求事项过程中, 发现涉案当事人存在违反工商法规行为的, 应当依据《江苏省工商系统市场主体监督管理暂行办法》等相关业务规范做好警示登记、检查记录等必要监管措施。

第三十三条 对投诉、举报、咨询、建议、检举等诉求事项, 承办单位应当及时办理, 严格遵守有关法律法规和规章对办理期限的规定。为提高工作效率, 根据诉求实际情况, 分送机构给定办理期限按下列原则执行(时限为自接收分送之日起算的工作日):

(一) 咨询、一般建议应当在五日内办结, 情况复杂的经审批可延长至十日;

(二) 对立案查处的举报, 其时限要求适用《工商行政管理机关行政处罚程序规定》;

(三) 调解消费者投诉的办理期限要求如下:

1. 一般的投诉应当在受理后七日内办结, 情况复杂的经审批可延长;

2. 紧急事件中的投诉, 应当在收到后即时决定是否受理,

并在受理后五日内办结，或由 12315 受理中心根据上级交办的办结期限设定适当的时限；

3. 特别紧急事件一般应当在收到诉求事项当日即时开始办理处置，具体的办结期限由 12315 受理中心根据实际需要设定；

4. 有特殊情况发生，承办单位在上述 1-3 项所列时限内仍不能有效办结的，需再延长时限的须经 12315 受理中心批准，但最长不得超过六十个自然日。

(四) 消保委处理的消费者投诉参照前述有关投诉的时限执行；

(五) 涉及对本单位工作人员违反党纪政纪的检举按相关规定执行。

投诉、举报所涉及鉴定、检测时间不计入办理时限。

上级工商局、苏州市政府效能、信访等部门交办的诉求事项，分送机构在给定办理期限前应参照交办部门办理期限设定，因情况复杂需要延期办结的，承办机构申请延期时应提供具体办理进展情况以及需要延期的具体原因，延期审批时应把握交办部门处办事项时限规则予以审批。

第三十四条 对于符合《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》第十一条规定情形确定予以受理的投诉，承办机构在调查处理过程中发现被诉人查无下落，采取必要措施仍无法联系的，应按终止调解处理。

经承办机构调解，因争议双方意见分歧未能达成调解协议的，也应按终止调解处理。

第三十五条 在接处或办理特别紧急事件和紧急事件时，如发现符合启动突发事件应急机制条件，承办人员应当立即报告，由相关领导决定，按照应急机制程序妥善处理。

第五节 催办、督办

第三十六条 催办是指对已受理的投诉、举报、建议等诉求事项，诉求人再次催问办理结果或承办机构无正当理由超出规定期未办结的，12315 受理中心或各市、区投诉举报中心通过催办流程将相关情况通知承办机构，催促其及时办理。

第三十七条 督办是指对重要的投诉、举报的办理流程、结果予以特别关注和跟踪督促。

纳入 12315 信息系统的消保委处理的投诉的催办和督办参照行政部门处理投诉的有关规定执行。

第三十八条 需要督办的情形包括：

- (一) 被认定为“特别紧急事件”和“紧急事件”的；
- (二) 因处理错误或被上级部门指定重新办理的；
- (三) 因超期未办结被“催办”过的投诉举报案件；
- (四) 涉及工商（市场监督管理）部门内部业务机构职能，处办应由相关业务机构审核把关的；
- (五) 其它需要督办的案件。

第三十九条 督办采用“谁主管、谁督办、谁负责”的原则，即各市、区市场监督管理局根据投诉、举报事项所涉及的内容确

定督办机构。

(一) 消费者权益保护机构对辖区内的需要督办的投诉事项、涉及侵害消费者合法权益、商品质量监管等的举报事项实施督办；

(二) 主体监管机构对辖区内的需要督办的证照管理、商标广告监管等的举报事项实施督办；

(三) 市场合同（网络交易）监管机构对辖区内的需要督办的市场合同监管、网络交易监管等的投诉、举报事项实施督办；

(四) 市场监管综合执法机构对辖区内的需要督办的制售假冒伪劣商品、传销、直销、不正当竞争等举报事项实施督办；

(五) 对被认定为“特别紧急事件”的投诉举报事项或 12315 受理中心认为有必要的，由 12315 受理中心或苏州市工商局机关处室直接督办。

第四十条 督办机构应确定具体督办人员，其主要职责为：

(一) 跟踪有关案件的办理情况；

(二) 及时将督办意见等情况书面反馈给 12315 受理中心或各市、区投诉举报中心；

(三) 对案件承办机构的业务进行指导；

(四) 对案件处理中存在的执法不当、不作为或违法行为等提出整改意见；

(五) 审核有关案件的处办结果。

第六节 结案反馈

第四十一条 承办机构在对 12315 案件调查处理完毕后，应报批作结案或销案处理，以终结办理程序，审批原则如下：

（一）各市、区市场监督管理局业务机构承办的案件，经本局分管领导审批后结案；

（二）各市、区市场监督管理局基层分局承办的案件，经分管分局长审批后结案，或者经分局长审批后再报市、区市场监督管理局业务机构审批后结案；

（三）12315 受理中心承办的案件，由值班长审批后结案，或者经值班长审批后再报中心领导审批后结案；

（四）苏州市工商局机关处室承办的案件，由处室领导审批后结案；

（五）督办案件由督办人审核后销案或结案；

（六）结案或销案后，因录入错误或其他原因，需取消结案或销案重新录入办理结果的，由承办机构提交 12315 受理中心值班长审核后结案；

（七）审批（核）人对案件的办理、反馈、录入应当尽到审查责任。

第四十二条 12315 受理中心或承办机构的上级机关在对已结案的投诉举报事项核查过程中，发现有处理错误或其他不符合要求的，可以退回承办单位，责成重新办理反馈。

第四十三条 承办机构应当按照程序在规定时限内将处理情况和结果反馈给 12315 受理中心，反馈内容应当包括：

- (一) 投诉、举报人反映情况是否属实；
- (二) 调查概况（包括调查时间、涉案当事人的基本情况、简要经过等）；
- (三) 处理结果；
- (四) 如为销案反馈还应当包含销案理由；
- (五) 需要说明的其他情况。

第四十四条 对已按行政处罚程序立案查处的投诉、举报事项，或者不予立案、销案、移送其他职能部门处理的举报事项，承办机构应当按《工商行政管理机关行政处罚程序规定》的要求，对有关处理结果答复具名投诉人、举报人。

对于要求反馈调查处理结果的举报事项，或者对于具名的投诉人、举报人，承办机构应当自办结之日起二十个工作日内答复举报人。举报人对反馈方式未作特别要求的，可采用电话形式答复，并作好相关记录，举报人明确要求书面反馈的，应当以书面形式反馈答复。

对上级工商局、苏州市政府效能、信访等部门交办的投诉、举报，除通过 12315 信息系统反馈 12315 受理中心外，还应将处理详细情况书面报 12315 受理中心。

第七节 绿色通道

第四十五条 按照 12315 “五进” 有关工作要求建立的 12315 消费维权服务站，可通过 12315 信息系统搭建企业直通

车，作为快速处理消费纠纷的绿色通道。

第四十六条 各级 12315 工作机构在登记、受理消费者投诉时，对于涉诉企业已开辟消费纠纷快速处理绿色通道的，可告知投诉人通过绿色通道先行处理，或者征询投诉人意愿，由投诉人选择通过绿色通道先行处理或通过行政调解处理。

投诉人决定通过绿色通道先行处理消费纠纷的，不属于对消费者投诉的受理，暂不启动调解程序，登记、受理人员应当将有关情况告知投诉人。

第四十七条 建立消费纠纷快速解决机制的涉诉企业对于通过绿色通道转来的消费者投诉，应积极与消费者协商和解，达成和解的，可视为企业内部解决的消费纠纷。

在收到消费者投诉之日起五个工作日内未达成和解的，经争议双方同意，可由双方继续协商，但延长期限不得超过十五个工作日。经延期仍未达成和解或投诉人要求组织调解的，涉诉企业应将消费者投诉事项转回有关 12315 工作机构，由有关 12315 工作机构重新启动投诉受理处理程序。

第八节 回访跟踪

第四十八条 各级 12315 工作机构应加强对消费者投诉处理情况的回访调查，归纳总结、查摆问题，采取有效措施提高 12315 维权效能。

第四十九条 鼓励各级 12315 工作机构根据 12315 工作推

进情况，有序扩大回访覆盖面，逐步达到消费者投诉 100%回访。

第五十条 各级 12315 工作机构应根据有关工作计划，按照拟定的比例对已办结的消费者投诉进行回访，做好回访调查记录。

第五十一条 12315 工作机构在回访调查中应当认真倾听消费者对投诉事项处理、12315 工作及市场监管等有关问题的意见和建议，将有关合理建议和意见及时反馈相关消费者权益保护机构或 12315 工作机构。

第五十二条 12315 工作机构对于回访中发现的不符合办结要求的消费者投诉，应责成承办机构重新办理，并纳入督办，跟踪其后续处办情况。

对于通过绿色通道办结的消费者投诉，12315 工作机构也应列入回访范围，对有关企业的处办情况进行记录，纳入该企业消费维权工作考评。

第三章 应急处置

第五十三条 各级工商（市场监督管理）部门应当建立 12315 突发事件应急处置机制，制定突发事件应急处置预案，明确工作职责和工作要求，积极组织应急处置演练，提升应急处置能力和水平。

第五十四条 对接到的下列投诉、举报事项，必须即时上报，经由相关领导批准后，应当启动 12315 突发事件应急处置预案：

（一）全市或个别地区出现的严重危害人民群众消费权益的重大案件的发生；

(二) 造成或可能造成人员伤亡、财产损失，影响正常工作秩序，严重扰乱市场经济秩序等影响社会安定稳定的突发性重大消费矛盾纠纷；

(三) 影响市场稳定，性质恶劣的制假售假、商业欺诈、传销、虚假广告、不正当竞争等重大案件的发生；

(四) 节假日期间、重大活动及会议期间，可能发生的市场波动、投诉高峰、消费安全事故等；

(五) 经电视、报纸、网络、广播等媒体披露的制假售假、商品质量、商业欺诈、传销、虚假广告、不正当竞争等问题，严重影响市场稳定，引起消费者重点关注的；

(六) 其它重大影响消费安全或严重扰乱市场经济秩序的突发事件。

第五十五条 突发事件应急处置期间，应严格 12315 工作机构人工值班制度，保障信息渠道畅通。对有关的 12315 咨询，应当按照政府和有关部门的要求，按统一的答复口径答复。

第五十六条 突发事件应急处置期间，对有关的投诉、举报事项，应当认真登记、及时分流、跟踪督办、收集处理结果，并对相关的工作情况作好记录，及时进行汇总分析，报送相关领导和部门供参考。

第五十七条 突发事件应急处置完毕以后，12315 工作机构应对突发事件应急处置过程中存在的问题和经验进行分析评估和总结，并不断完善工作机制。

第四章 信息管理

第五十八条 各级 12315 工作机构应按照科学、客观、及时的原则，定期对本辖区内投诉举报的动态和热点、难点问题进行分析，剖析典型案例，整理消费警示、提示，并形成书面报告。

第五十九条 各市、区工商（市场监督管理）部门应当结合本辖区投诉、举报、咨询、建议等情况，积极宣传消费者权益保护的法规政策，曝光侵害消费者权益的案件，发布消费警示、提示。

第六十条 各市、区工商（市场监督管理）部门应当建立健全有关 12315 工作的信息管理制度，有关 12315 工作的分析报告、统计数据、案例、消费警示、提示等信息，应当经本级工商（市场监督管理）部门相关负责人批准后，方可对外公布或披露。未经批准不得擅自对外公布或披露。

第六十一条 在处办 12315 投诉、举报案件时，应当对投诉人、举报人等个人信息履行保护、保密职责。

第六十二条 各市、区工商（市场监督管理）部门要建立消费者投诉举报案件归档制度。应指定专人负责，按照文件档案规范的要求，对所涉及的有关文书、材料统一装订、分类保管，做到整齐规范、统一有序。

第五章 绩效考核

第六十三条 12315 受理中心负责制定 12315 工作的《考核细则》，承办机构的日常工作情况、突发事件的应急处置、综合管理、办理的量化指标等纳入各市、区工商（市场监督管理）部门的绩效考核项目。

第六十四条 12315 受理中心应定期、不定期通过 12315 信息系统数据分析、查看台帐记录、回访当事人等形式，对各承办机构的办理情况、督办机构的督办情况进行核查，并将核查结果予以通报。

各市、区投诉举报中心也应承担相应的核查责任。

第六十五条 全市各级 12315 工作机构及其他各部门、机构、组织均应按本规定确定的职责权限认真开展“12315”工作。承办机构在处理案件时不作为、执法不当、弄虚作假的或存在其他失职行为，督办机构未积极履行督办职责、造成严重后果的，依《苏州工商行政管理机关违法行政错案责任追究规定（试行）》追究责任。

第六章 附则

第六十六条 全系统受理的消费者投诉、举报等事项的流转依托 12315 信息系统，其应用操作要求，按照苏州市工商局制定的有关应用规范执行。

第六十七条 本规范中涉及的时限为工作日，不含法定节假日，按自然日计算的予以明确表述。

第六十八条 本规范由苏州市工商行政管理局负责解释。

第六十九条 本规范自印发之日起执行。2017年1月12日苏州市工商行政管理局苏工商规〔2017〕1号印发的《苏州市工商行政管理局12315工作规范》同时废止。