

平凉市市场监督管理局文件

平市监发〔2022〕64号

平凉市市场监督管理局 关于印发《平凉市市场监督管理局消费投诉 信息公示办法（试行）》的通知

各县（市、区）市场监管局，市局机关各科室，市局各直属单位：

《平凉市市场监督管理局消费投诉信息公示办法（试行）》已经市局党组会议研究通过，现印发你们，请结合工作实际，抓好贯彻落实。

平凉市市场监督管理局

2022年3月15日



平凉市市场监督管理局 消费投诉信息公示办法（试行）

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 公示的内容
- 第三章 信息的采集
- 第四章 公示的渠道及频次
- 第五章 审核流程
- 第六章 信息的更正
- 第七章 信息的归档及使用
- 第八章 附则

第一章 总 则

第一条 为加强消费者权益保护社会监督，构建消费维权社会共治机制，进一步保障消费者的知情权和选择权，推动经营者落实消费维权主体责任，改善消费环境，依据《中华人民

《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国政府信息公开条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 平凉市市场监督管理局公示消费投诉信息，适用本办法，各县（市、区）市场监督管理局可根据本办法制定本辖区消费投诉信息公示办法。

本办法所称的消费投诉是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与平凉市辖区内的经营者发生消费者权益争议，依法向市场监督管理部门请求解决该争议的行为。

第三条 公示消费投诉信息遵循“依法公示、问题导向、社会共治”原则，从投诉量大、消费者反映强烈的行业、领域着手，合法、客观、及时、规范公示消费投诉信息，积极推动鼓励各行业协会、大企业、大平台开展消费投诉自我公示。

第四条 公示消费投诉信息遵循合法、及时、客观、准确、规范的原则，不得损害消费者个人信息依法得到保护的权利，不得侵犯经营者依法受保护的商业秘密。

第二章 公示的内容

第五条 消费投诉信息公示的内容包含消费投诉基本信息

和消费投诉综合信息。

市市场监管局负责公示市域内投诉综合信息。县（市、区）市场监管局负责公示本辖区投诉基本信息及综合信息。必要时，市市场监管局可以公示县（市、区）市场监管局负责公示的信息。

第六条 消费投诉基本信息应当包括：

- （一）被投诉主体的基本登记信息；
- （二）经营者被投诉次数、发生时间、被投诉的事由、投诉处理结果等详细情况。

第七条 消费投诉综合信息应当包括：

- （一）消费投诉相关统计分析和评价消费环境的宏观数据分析报告；
- （二）涉及消费投诉突出问题、舆论监督和公众关注焦点等重点监管行业、重点消费领域的消费投诉量、投诉解决情况、投诉反映集中问题；
- （三）有重大影响的投诉事件、查处的侵害消费者权益典型案例和潜在的消费风险警示提示等；
- （四）其他应当公示的与消费投诉相关的信息。

第三章 信息的采集

第八条 消费投诉信息依据现有 12315 平台数据库采集数据和分析，不采用其他来源的数据信息。

第九条 对同一消费纠纷的重复性投诉只公示一次；经过严格审核或论证，属于职业索赔人的投诉、消费者或同行恶意投诉、无消费争议事实的投诉、ODR 单位先行和解成功的投诉，以及其他不宜公示的重要敏感信息，不予公示。

第十条 公示的消费投诉基本信息应当是已经受理并办结的投诉信息。正在办理的投诉、重复的投诉以及消费者与经营者先行和解成功的投诉不予公示。

第十一条 公示的消费投诉基本信息应当完整、客观、公正，对在公示范围内的所有经营主体被投诉信息实行公示，不得故意隐匿应当公示的信息。

第四章 公示的渠道及频次

第十二条 消费投诉基本信息公示通过平凉市人民政府网站、平凉市市场监管局官方网站，平凉市市场监管局官方新媒体账号及电视、广播、报纸等主流媒体发布。

除上述渠道外，还可以通过大型商业综合体、消费聚集区

等场所和街道、社区、居委会、村委会等基层组织设立消费投诉信息公示栏，或者第三方网络交易平台进行公示。鼓励大型商业综合体、消费聚集区等利用自有信息宣传栏、电子显示屏等公示本区域内经营者的消费投诉信息。

第十三条 消费投诉基本信息实行“集中公示、分级管理”；消费投诉综合信息公示由全市各级市场监管部门依权限组织实施和管理。

第十四条 消费投诉基本信息公示每半年发布一次。

经营者被投诉的，自该投诉办结之日起开始公示，公示期为一年。

第十五条 消费投诉综合信息公示采用信息发布方式。公示平台为平凉市人民政府网站、平凉市市场监管局官方网站，平凉市市场监管局官方新媒体账号及电视、广播、报纸等主流媒体等。

第十六条 消费投诉综合信息每季度发布一次。具体时间为本季度公示信息于下季度首月 10 日前发布。

第五章 审核流程

第十七条 全市各级市场监管部门要根据自身实际制定流

程，严谨审慎的对外公示消费投诉信息。

市市场监督管理局宣传与信息化科为市市场监督管理局消费投诉信息管理和消费投诉信息公示发布管理部门（以下称：信息发布部门），公示信息经宣传与信息化科负责人初审后，报请分管副局长签发。涉及重大事项，由分管副局长审签后报请市局局长审定签发。

县（市、区）市场监管部门要建立消费投诉信息公示审批制度，按照“谁发布、谁审核、谁负责”原则，按程序逐级审核确认无误后方可对外公示。

第十八条 县（市、区）市场监管部门应当按照规范要求及时在 12315 工作平台上传反馈消费投诉处置信息，并对数据信息内容负责。

第十九条 全市各级市场监管部门应当定期组织对本单位及下属机构 12315 工作进行效能评价，确保公示的消费投诉数据信息准确。

第六章 信息的更正

第二十条 被公示对象对涉及自身的公示内容存在异议的，可以向发布信息的市场监管部门申请复核。

第二十一条 接到复核申请的市场监管部门应当及时受理、核查并在5个工作日内将复核结果告知申请人。已经受理并核查过的复核申请，申请人就同一内容再次提出的，不再受理。

第二十二条 市场监管部门复核发现公示内容不准确的，应当立即停止公示或修改后重新公示。

第二十三条 复核申请的受理、核查和内容修正、结果告知等由发布信息的市场监管部门承办。承办部门因操作权限不能修改或停止公示的，应当及时向上级有权限部门申请协助处置。

第七章 信息的归档及使用

第二十四条 信息发布部门应建立公示信息档案，制订消费投诉信息评价规则，对经营主体不履行消费维权主体责任、放心消费承诺和因损害消费者权益被投诉、被处罚等信息进行归档。

第二十五条 全市各级市场监管部门应根据投诉公示信息，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，督促经营者提升消费维权自律意识，全面履行保护消费者合法权益的主体责任。

第八章 附 则

第二十六条 本办法自发布之日起施行。

抄送：省市场监督管理局。

平凉市市场监督管理局办公室

2022 年 3 月 15 日印发
