

侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品 12315 投诉申诉举报工作职责

12315 依照《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律、法规。规章和市场监督管理部门职能，履行下列职责：

一、受理消费者在购买、使用商品或接受服务过程中合法权益受到侵害的申诉；

二、受理对侵犯知识产权、制售假冒伪劣商品及其他违法行为的举报；

三、调解消费者与经营者发生的消费者权益争议，协调相关部门调解解决各类纠纷；

四、查处侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品的案件；

五、向社会各界公布市场预警，消费警示、投诉申诉举报热点，提供市场监督管理部门法律法规咨询服务；

六、统计、分析、整理业务数据和资料，并审核归档，整合信息资源，为市场监管和行政执法及宏观决策提供信息依据；

七、做好有关申诉举报的分流、督办、反馈和移交转办工作；

八、受理对市场监督管理干部违纪行为的举报及改进工作的建议；

九、承办领导交办的其他工作。

侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品 12315 投诉申诉举报工作程序

一、接待 12315 投诉申诉举报工作应当认真处理接待消费者以电话、书式、短信、互联网或来访等形式进行的申诉，举报；

二、登记对申诉举报要进行登记，对被举报申诉人的姓名或单位名称。电话号码、邮政编码、被申诉举报事项违法事实及有关线索、证据等要详细记载:对申诉举报的姓名、住址，电话号码、邮政编码、申诉要求等要认真记载。举报人不愿意透露姓名和表明身份的，应当尊重其意愿；

三、受理属于市场监督管理部门职权范围内的申诉举报，应依照《中华人民共和国消费者权益保护法》、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《侵害消费者权益行为处罚办法》等市场监督管理法律法规进行受理；

四、处理对事实清楚、情节简单，适用简易程序当场查处的案件，由受理机关及时处理，对需要立案查处的案件，按市场监督管理部门内部职责分工，由有关职能机构办理。对属于民事争议的消费者权益纠纷的申诉，市场监督管理部门应按照规定进行调解。对咨询电话，受理人员应正确解答，解答不了的，应说明情况或告之到相关的部门咨询。对不属于市场监督管理部门管辖的申诉、举报，应向申诉举报人说明情况。申诉案件依法调解后，依规定程序告诉申诉人;举报案件处理结果，必要时可回复举报人；

五、归档申诉举报处理情况及有关材料，应及时归档备案。

侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品 12315 投诉申诉举报受理制度

一、受理范围

受理侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品违法违规行为的投诉举报：

- 1.制售假冒伪劣商品的行为；
- 2.侵犯知识产权的行为。

二、受理条件

(一)公民、法人和其他社会组织举报经济违法违章案件(线索)时应当符合下列条件：

1. 违法案件(线索)在本市行政区域内；
2. 有明确的被举报方(被举报方的名称、地址等)；
3. 有具体的举报内容和相关证据；
4. 属于市场监督管理部门职责范围。

(二)消费者申诉应当符合下列条件：

1. 有明确的被诉方(被诉人的名称、地址等)；
2. 有具体的申诉请求，事实和理由；
3. 属于市场监督管理部门管辖范围。

(三)消费者申诉应提供以下资料：

1. 消费者的姓名、住址、电话号码、邮政编码；
2. 被申诉人的名称(姓名)详细地址；
3. 申诉的要求、理由、相关的事实根据、有效证明(包括购货凭证、必要的鉴定或检测报告等)；
4. 消费者委托代理人进行申诉活动的，应当向市场监督管理部门提交授权委托书。

5. 消费者为二人以上，其申诉的是共同标的的，本中心认为可以合并受理，经当事人同意，为共同申诉一并受理。

三、 不予受理的规定

(一) 举报不予受理的情形：

1. 不属于市场监督管理部门职责范围的；
2. 没有明确的被举报人；
3. 超过《行政处罚法》等法律规定时限的；
4. 已经向行政机关中请行政复议或者提起行政诉讼的；
5. 不符合国家法律，行政法规规章的。

(二) 消费者申诉不予受理或者终止受理的情形：

1. 超过保修期或者购买后超过保持期的商品，被诉方已不再负有违约责任的；
2. 达成调解协议并已执行，且没有新情况、新理由的；
3. 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的；
4. 消费者知道或者应该知道自己的权益受到侵害超过一年的；
5. 消费者无法证实自己权益受到侵害的；
6. 不符合国家法律，行政法规规章的。

四、 受理要求

(一) 工作人员在受理咨询、举报、申诉时，应做到礼貌、热情、诚恳；

(二)对消费者咨询，必须依据有关法律法规认真解答，解答不了的，应说明情况，或告知到相关的部门咨询；

(三)对符合中诉举报受理条件的，应详细记录，并录入电话，及时、准确地按分级、分类原则进行分流；

(四)对不予受理的举报、中诉，应当说明理由，做好解释工作；

(五)对不属于市场监督管理部门管辖的举报、申诉，要告知其处理该举报、申诉的职能部门和电话号码。

五、 申诉举报电话

(一)全国 12315 投诉申诉举报系统平台；

(二)也可直接拨打 12315; 0999-8793600 投诉申诉举报电话。