

标 题：市场监管总局关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见

索 引 号：2019-1551255381784

主题分类：总局文件

文 号：无

所属机构：网络交易监督管理局

成文日期：2019年02月28日

发布日期：2019年02月28日

# 市场监管总局关于整合建设12315行政执法体系更好服务市场监管执法的意见

国市监网监〔2019〕46号

各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级城市市场监管部门，新疆生产建设兵团市场监管局：

整合建设12315行政执法体系，是落实党中央国务院决策部署的具体举措，是深化市场监管综合行政执法改革，构建市场监管执法体系的重要组成部分，也是便民利企、保护消费者和经营者合法权益、更好地满足人民日益增长的美好生活需要的客观要求。为贯彻落实《中共中央办公厅、国务院办公厅关于深化市场监管综合行政执法改革的指导意见》，推进12315、12365、12331、12358、12330市场监管热线（以下简称“五条热线”）和信息化平台整合，建立统一、权威、高效的12315行政执法体系，现提出以下意见。

## 一、总体要求

### （一）基本原则。

坚持有序化平稳过渡。认真贯彻落实党中央国务院关于机构改革的决策部署，增强改革动力，强化改革担当。“五条热线”和平台整合过渡期间，各级市场监管部门要严明政治纪律和组织纪律，统一思想认识，加强协调配合，各热线和平台仍按原工作要求和程序，有序开展相关工作，确保工作顺畅、业务延续、过渡平稳。

坚持一体化统筹设计。注重统筹资源，加强顶层规划，坚持上下贯通的一体化设计，推动实现12315行政执法体系统一热线号码、统一运行平台、统一管理机构、统一制度规范、统一分析研判、统一绩效评价“六统一”。

坚持标准化规范运转。强化标准引领，规范制度设计，制定市场监管投诉举报业务规范和数据标准，完善工作流程，统一处置程序，加强制度建设，不断提升12315行政执法工作的制度化、标准化、规范化水平。

坚持立体化服务监管。创新事中事后监管方式，运用大数据、“互联网+”等手段，逐步实现精准监管、协同监管、动态监管，注重为市场监管执法提供案源信息，畅通执法办案渠道；对各地市场秩序情况、突发性和倾向性、苗头性问题进行实时监控和动态预警，综合分析研判市场动态、监管难点，为高效决策和监管执法工作提供高质量信息服务。

坚持智能化服务升级。进一步深化“放管服”改革，推进服务便民化，推动智能优化和服务升级。充分运用大数据、云计算、人工智能等科技手段，提升诉求受理、平台处理、数据采集分析、在线调解、智能咨询、消费警示等工作的智能化水平，提供工作的便捷性和有效性。

坚持协同化社会治理。贯彻社会协同共治理念，加强部门执法协作，落实经营者主体责任，发挥社会组织作用，强化社会监督，形成工作合力，切实构建起共建共治共享的治理新格局。积极探索创新，坚持优化服务供给，有效延伸市场监管工作的服务窗口和触角，推动市场监管领域治理体系和治理能力现代化。

### （二）总体目标。

到2020年底，基本建立统一、权威、高效的12315行政执法体系。整合建设工作分两个阶段，2019年为过渡期，主要实现“一号对外、多线并号、集中接听、各级承办、部门依责办理”；升级全国12315平台，初步统一市场监管投诉举报入口；基于全国12315平台，开发部署接线人员用户端，实现12315热线数据在全国12315平台实时采集、动态管理。2020年，依托全国12315平台，逐步完善市场监管部门投诉举报受理热线和平台，建成全国统一、上下五级贯通的12315行政执法体系，实现“一号对外、集中管理、便民利企、高效执法”工作机制，打造成市场监管执法的前沿岗哨，为维护宽松便捷的准入环境、公平有序的竞争环境、安全放心的消费环境，建设统一的市场监管执法体系提供有力支撑。

## 二、工作任务

### （一）统一热线号码，实现一号对外。

整合原工商、质检、食品药品、物价、知识产权等投诉举报电话，即将12315、12365、12331、12358、12330等统一整合为12315热线，以12315一个号码对外提供市场监管投诉举报服务。市场监管总局统筹全系统12315话务管理工作，统一管理全国12315热线数据，强化对各地12315热线的业务指导，确保各地号码段合法规范使用，推进各地统一接听顺利通畅。在省级、地市级设立辖区独立的12315投诉举报电话，分省级相对集中接听登记、市级相对集中接听登记两种模式，由各省（自治区、直辖市）市场监管部门根据本地实际选择。县（区、市）市场监管部门原则上不设立独立的热线渠道。

### （二）统一运行平台，完善功能模块。

逐步整合原工商、质检、食品药品、物价、知识产权等部门对外设置的互联网、微信、手机APP等网络诉求接收渠道，通过总局统一建设运营管理的全国12315平台，实现全渠道、全业务、全系统诉求集中汇集，统一渠道对外，统一平台运行，方便群众提交投诉举报等诉求。各地市场监管部门通过热线、互联网、短信等渠道接收的投诉举报信息，直接依托全国12315平台处理。政务服务热线或其他单位转办的信息，通过共享互通方式准确及时归集到全国12315平台处理，实现市场环境和消费环境情况的统一监测研判。

### （三）统一工作机构，实现五级贯通。

“五条热线”整合期间，各地由承担消费者权益行政保护职能的部门牵头开展整合工作。鉴于“五条热线”整合后，12315投诉举报咨询处理量大、业务涉及面广、专业化程度高，兼备提供公众服务和支撑监管执法双重属性，需要强化优化整合分散在原各部门的工作机构，明确整合后的工作归口机构及其应承担的相应职能，建设相对稳定的工作队伍。总局明确全国12315平台管理和数据分析工作机构；省（自治区、直辖市）市场监管部门明确12315指挥和数据分析工作机构；市（地、州、盟）市场监管部门明确12315指挥工作机构；县（区、市）明确12315工作机构；基层市场监管分局（所）明确12315工作站。

### （四）统一制度规范，优化工作程序。

整合原工商、质检、食品药品、物价、知识产权等各部门投诉举报规章规定，形成统一的《市场监管投诉举报处理办法》及相关文书范本；制订《12315投诉举报中心工作规则》，明确投诉和举报内涵、管理机构职责、受理范围、管辖原则、处理程序、处理期限等。新的工作规范出台前，投诉举报管理机构依据现行有效的相关规定和制度承担接收登记、分流分派、跟踪催办、回访回复、立案建议、统计汇总、数据分析等职责。

### （五）统一分析研判，数据安全共享。

全国12315平台按照“统分结合、兼容并包、安全可靠”原则进行标准化建设，确保总局、省局、市局、县局、基层所五级体系互联互通、数据管理安全可靠。总局制定市场监管投诉举报业务标准和数据标准，并对全国12315信息化网络建设进行总体把关。各地要做好网络和数据的安全防护，强化对投诉举报者个人信息的保护。各地对政务服务平台或外单位转办的信息开展转换互联，推动数据信息全部归集到全国12315平台。提升12315平台大数据分析研判能力，方便快捷实现12315数据的应用和共享，有效服务事中事后监管。

### （六）统一绩效评价，实施科学评估。

建立完善12315绩效评价体系，上级市场监管部门要抓好对下级市场监管部门12315工作的监督评价，建立科学的考核评价体系，采用内部考核和外部评价相结合的方式，对热线和平台服务进行监督评价，切实提升服

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_9537](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_9537)

