

广元市市场监督管理局

广元市市场监督管理局 转发《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》的通知

各县区市场监管部门、经开区分局：

为推进 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，现将省市场监督管理局《转发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的通知》（川市监办函〔2019〕9 号）转发你们，并提出以下意见，请一并贯彻实施。

一、各单位要加强组织领导，坚决落实总局关于“市（州）市场监管部门明确 12315 指挥工作机构；县（区）明确 12315 工作机构；基层市场监管分局（所）明确 12315 工作站”的要求，确保 12315 行政执法体系建设有力有序推进。各县区市场监管部门、经开区分局，基层所要按照要求明确 12315 工作机构，确保 12315 行政执法体系完整运行。

二、待省局具体整合方案出台后，市局将按照省局要求开

展“五条热线”整合工作。整合期间，各条热线暂保持原来运行模式不变。



信息公开选项：主动公开

广元市市场监督管理局办公室

2019年3月29日印发

四川省市场监督管理局办公室

川市监办函〔2019〕9号

四川省市场监督管理局办公室 转发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 执法的意见的通知

各市（州）市场监督管理局：

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，市场监管总局制定了《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》（以下简称“意见”），明确了建设的基本原则、目标任务、时间节点和工作要求，现将总局《意见》转发你们，请认真贯彻执行，省局工作方案随后印发实施。

一、强化组织领导，准确把握工作要求

要深入学习领会《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》精神和总局《意见》工作要求,准确掌握 12315 行政执法体系建设的目标任务。各市(州)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,成立以主要负责同志为组长的领导小组,统筹推进整合工作,层层明确落实责任。各市(州)市场监管部门要整合力量进行 12315 行政执法体系建设,“五条热线”原来的分管部门要通力合作,财务、人事等部门要提前参与到工作中来。从即日起,各市(州)市场监管部门不得将 12315 投诉举报接收登记职能划转或委托其他部门。

二、强化科学统筹,提前做好热线整合准备

目前,我省部分市(州)已经将市场监管“五条热线”纳入政府政务服务平台,各地要提前做好工作对接,确保 5 月底前实现总局“一号对外、多线并号、集中接听、各级承办部门依责办理”要求,若需要恢复 12315 指挥中心坐席设置的,应提前做好人员、场地、设备等保障。12315 热线保持独立运行的市(州)市场监管部门,应提前做好工作准备,确保 5 月底前实现市场监管部门“五条热线”全部转接至 12315 热线接听。热线整合期间,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。

三、科学设置 12315 工作机构,为 12315 行政执法体系建设奠定基础

当前正值各地市场监管部门机构改革的关键时期,要坚决落

实总局关于“市（州）市场监管部门明确 12315 指挥工作机构；县（区）明确 12315 工作机构；基层市场监管分局（所）明确 12315 工作站”的要求，确保 12315 行政执法体系建设有力有序推进。“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，要强化优化整合分散在原各部门的工作机构，积极对接原各条热线管理部门，共同商议过渡期热线和平台整合工作。

四、加强“一号对外”宣传力度

12315 是市场监管部门的重要窗口和服务品牌。整合原工商、质检、食品药品、物价、知识产权等投诉举报电话，以 12315 一个号码对外提供市场监管投诉举报服务，实现“多线并号”后，要向社会集中广泛宣传市场监管部门 12315 热线职能作用，扩大社会知晓度，做好 12315 品牌建设工作。

四川省市场监督管理局办公室

2019 年 3 月 12 日



政府信息公开选项：依申请公开

四川省市场监督管理局办公室

2019年3月12日印发

国家市场监督管理总局文件

国市监网监〔2019〕46号

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

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热线电话,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投诉举报热线,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,切实提升服务质量和履职效能。积极争取地方政府支持,将12315行政执法体系建设纳入政府质量工作考核、政府年度考核等考评范畴和序列,推动各项工作不断开拓创新、提质增效,提升12315服务地方经济发展能力水平和地位作用。

(七)加强业务融合,形成工作合力。

强化投诉举报处理工作与执法办案、应急指挥管理、信用监管以及与地方政务服务等工作的有效衔接,推动全国12315平台与市场监管执法办案系统、企业信用信息公示系统、应急指挥管理系统、企业法人库、商标专利库和其他日常监管业务系统以及地方政务服务热线平台互联互通、数据共享,将12315数据作为实施企业信用监管的重要支撑,构成完整的市场监管信息化平台。以12315行政执法体系建设为抓手,形成投诉举报处理与监管执法的无缝对接,积极探索跨地区跨部门执法协作、纠纷多元化解决等机制,推动构建政府主导、部门协作、企业自治、行业自律、社会监督、消费者参与、信用约束为一体的共治格局。

(八)保持品牌特色,提升服务效能。

12315是市场监管部门的重要窗口和服务品牌。《中共中央、国务院关于完善促进消费体制机制 进一步激发居民消费潜力的若干意见》明确要求“进一步完善全国12315互联网平台功能,畅通消费者诉求渠道”,多年来这项工作得到了党和政府充分肯定和社会各界广泛认可。12315工作专业性强、集成度高、公众诉求量大,与市场监管综合行政执法、应急指挥管理等工作密切相关,是一个上下五级贯通的行政执法体系。各地政务服务热线整合时,应当保留12315热线的独立性和完整性,不得将12315投诉举报登记接收职能划转或委托其他部门,已经划转的要按照市场

监管投诉举报标准采集数据并及时汇集到全国12315平台,实现12315行政执法体系全国整体建设、统一使用、上下贯通,为市场监管部门精准执法、科学监管、风险预警提供有效载体,为推动高质量发展营造良好环境。

三、工作步骤

(一)筹备阶段。

2019年3月底前,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明确12315工作机构,并向总局报备。

2019年4月底前,结合各地机构改革进度,明确市局、县局、基层所12315工作机构,制定过渡期热线和平台工作方案,并由各省、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将机构和方案向总局报备。

2019年5月底前,实现过渡期“一号对外、多线并号、集中接听、各级承办部门依责办理”。

(二)建设阶段。

2019年6月底前,起草论证统一的12315平台建设方案。完成全国12315平台入口改造,初步统一投诉举报入口。出台《市场监管投诉举报处理办法》,制定《12315投诉举报中心工作规则》,统一投诉举报受理范围、处理程序和时限要求。制定市场监管投诉举报业务标准和数据标准。

2019年9月底前,各地进一步完善本地区12315体系。分级开展业务人员培训,在全国12315平台中增加接听人员用户端。

2019年11月底前,各地12315工作机构使用总局基于全国12315平台开发的接听人员用户端,录入投诉举报内容,实现12315线上线下数据一体化。

2019年12月底前,整合五条热线原有投诉举报平台到全国12315平台,全国各级市场监管部门统一使用全国12315平台。

(三)完善阶段:

不断丰富完善全国12315平台功能,2020年底,基本建成统一、权威、高效的12315行政执法体系,实现“一个号码(平台)受理、一套流程处理、一个标准统计、一个窗口对外、一个部门负责”,并进一步完善市场秩序动态监测、风险预警、大数据分析应用、网上指挥调度、决策智能辅助等功能,实现与市场监管执法办案、应急指挥处置、企业信用信息公示等市场监管业务系统互联互通、深度融合。

四、工作要求

(一)提高思想认识,加强组织保障。

各级市场监管部门要牢固树立“四个意识”,切实增强对市场监管投诉举报热线电话和平台整合工作重要性的认识。12315行政执法体系整合工作涉及面广、任务重、时间紧、社会关注度高,各地要成立以主要负责同志为组长的领导小组,统筹推进整合工

作,层层明确落实责任。要积极争取地方党委政府的支持,解决整合过程中的重大问题,在机构设置、编制安排、人员配备、经费保障方面给予大力倾斜。

(二)明确任务分工,加强统筹协调。

12315行政执法体系建设纵向涉及从总局到基层所各级市场监管部门,横向涉及多个内设机构。为确保热线整合工作统筹指挥、无缝衔接、有序开展,各级市场监管部门要增强大局意识,加强统筹、精心组织、密切协作,建立沟通协作机制,及时研究解决具体问题,按照职能分工共同推进整合任务落实。要制定具体实施方案,细化任务措施,明确时间表和路线图,落实责任到人,确保各项工作按期顺利实施。

(三)确保机构稳定,加强队伍建设。

各级市场监管部门要明确投诉举报工作归口机构,在机构改革方案中作出具体安排。要充实市、县两级负有投诉举报职责部门执法人员,强化乡镇(街道)市场监管所投诉举报处理力量,夯实12315行政执法体系建设基础。要强化业务培训,着力打造一支政治过硬、业务精湛、秉公执法、人民满意的职业化12315工作队伍。要强化体制机制保障,健全完善激励约束机制,为干部担当作为、干事创业营造良好氛围,保障好12315工作人员的福利待遇,确保人员队伍思想稳定。

(四)确保整合质量,加强工作保障。

各级市场监管部门要进一步加强制度化、规范化建设,持续优化投诉举报处理流程,确保热线和平台整合期间工作有序开展。加强12315行政执法体系整合建设经费保障,将所需经费列入本部门预算或向财政申请专项经费,部门预算要向12315工作适当倾斜。要结合各地实际,及时进行必要的通讯线路、信息设备、机房环境、网络铺设及信息化平台的扩容改造,确保整合工作完成既定任务,达到预期目标,实现预期效果。要加大宣传力度,提升12315行政执法工作的影响力和公众知晓度,更好服务市场监管执法。



(公开属性:主动公开)

抄送：国务院办公厅，各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级城市
人民政府。

国家市场监督管理总局办公厅

2019年2月25日印发
