

特 急

国家市场监督管理总局文件

国市监稽发〔2023〕85号

市场监管总局关于全国 12315 消费投诉信息公示平台上线运行的通知

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局(厅、委):

为贯彻落实党中央、国务院关于“改善消费环境”的明确要求和“开展消费投诉信息公示”的系列部署,减少消费领域信息不对称,完善消费领域信用体系,引导经营者进一步落实消费维权主体责任,提升商品和服务质量,从源头优化消费环境、提振消费信心,总局制定了《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》(下称公示规则),开发了全国 12315 消费投诉信息公示平台(下称公示平台),以实现全国市场监管部门处理投诉信息的集中、统一、实时公示。现将公示平台上线运行有关事项通知如下:

一、上线时间

公示平台自 2023 年 10 月 13 日起上线试运行,2023 年 10 月 20 日起正式上线并向社会公众开放。

二、上线范围

公示平台在全国范围内统一上线,省级、地市级市场监管部门负责对本行政区域内投诉信息公示工作的指导和监督,县级市场监管部门承担本行政区域内的投诉信息公示工作。

三、平台功能

公示平台网址为“tsgs.12315.cn”,微信、支付宝小程序及公众号为“12315 投诉公示”,均与全国 12315 平台互相关联。

(一)综合查询。公示平台支持社会公众组合搜索具体的投诉信息,查询特定经营者的投诉数量、增速、调解成功率、先行和解率(限平台 ODR 企业);设置了热点商品服务、热点投诉问题等功能板块,根据投诉数量和增速轮动更新,提示消费者注意。

(二)滚动展示。公示平台根据社会公众的 IP 地址自动定位所在城市,按照时间先后,列表式展示对当地经营者的投诉信息。当地市场监管部门公示投诉信息后,即在平台首页同步滚动更新。社会公众也可以选择全国任一地区查看当地投诉信息。

(三)企业服务。公示平台设置了专门的企业服务板块,为企业提供 12315 数据分析,量身定制“体检报告”。企业可以用电子营业执照便捷登录,查看自身所有被投诉信息以及问题分类、客体分类、结构占比、变化趋势等,有针对性地改进经营行为。

(四)内部操作。市场监管部门投诉处理人员直接在全国12315平台处理端操作,无需操作其他系统。办结投诉时选择公示的直接对外公示,选择不予公示的需要填写理由并报送审核;审核通过的不予公示,不通过的选择直接公示或者返回修改。

四、试运行安排

考虑到不同经营主体、不同行政区域之间的公平性,前期试点的六个分网站即日起停止使用,全部使用统一公示平台。

(一)全功能应用。2022年11月以来,公示平台分两批在吉林、上海、浙江、广东、四川、新疆设立分网站试点运行,现行公示规则和公示平台相比试点期间已有较大变化。试运行期间,各地市场监管部门要严格按照公示规则要求,扎实组织对公示平台进行全功能应用。除暂时不向公众开放外,所有操作与正式上线一致,所有数据为真实数据,待正式上线时一并对外公示。各地市场监管部门要及时收集基层操作人员意见建议,对遇到的技术性、程序性问题随时反馈。

(二)明确责任流程。省级市场监管部门要明确专门机构和人员组织试运行,确保各地同步上线操作,杜绝工作进度畸轻畸重。地市级市场监管部门要明确本地机构账号、管理权限、审核单位和报批流程,确保层层有落实、一一有对应。区县级市场监管部门要强化投诉处理、信息公示、数据质量等主体责任,加强内部管理。试运行期间的操作失误和错误,及时纠正后不纳入12315效能评估评价;正式上线后的上述问题将纳入评估评价。

(三)做好人员培训。总局已制定统一的操作手册(附件3),将建立专门工作群,加强业务指导。各地市场监管部门要扎实组织好人员培训,确保每一级市场监管部门、每一名投诉处理人员应知应会。重点对公示内容、公示范围、公示审核、防止滥用、结果运用、操作流程等进行培训。省级、地市级市场监管部门可以线上线下相结合,对本行政区域内的人员统一开展培训,提高培训效率。

五、工作要求

(一)加强组织领导,做好上线准备。各地市场监管部门要从落实党中央决策部署、建设全国统一大市场、构建新发展格局、推动高质量发展的高度抓好投诉信息公示工作,充分认识重要性、复杂性和敏感性,做到主要负责同志亲自抓,分管负责同志具体抓。要制定工作方案、明确工作流程、落实工作责任,扎实做好试运行、人员培训、宣传引导等各项准备工作,确保公示平台顺利上线。

(二)坚持客观公正,提升工作质量。各地市场监管部门要遵循统一的公示规则,以公示为常态、不公示为例外,确保公平公正。要畅通和规范消费者诉求表达渠道,严格遵守法定的投诉受理和处理程序,坚决防止职业索赔人、不正当竞争者恶意滥用制度。要建立投诉处理质量评价监督机制,严格审核公示信息内容和不予公示决定,切实提升数据规范性、处理时效性和工作质量。

(三)坚持系统观念,推动协同共治。各地市场监管部门要将投诉信息公示与放心消费创建、无理由退货、消费争议在线解决、消费提示警示、行政指导约谈、信用监管、智慧监管等工作互相促

进,服务支撑监管执法全局。要积极构建政府部门、经营者、消费者良性互动的共赢格局,引导企业和行业提质升级,预防和减少消费纠纷,降低监管成本和合规成本,不断提高各方主体满意度。

(四)注重预期管理,加强宣传引导。投诉信息公示是新事物,社会公众需要一定时间认识理解,不排除发生误读炒作。各地市场监管部门要与经营主体加强常态化沟通、指导、培训,加强对社会公众的政策宣传解读,正确引导社会预期,避免对企业进行单一维度的排名、避免简单解读为“黑名单”。要做好舆情监测应对,因公示信息有误引发负面舆情的,要迅速妥善处置。

各省级市场监管部门在10月11日前通过“公文交换系统”向总局执法稽查局报送投诉信息公示工作负责机构、负责人(处级)、联络员、工作方案,负责人和联络员加入专门工作群(附件3)。

联系人:执法稽查局 李希盛 010—82260699

- 附件:1. 市场监督管理总局投诉信息公示暂行规则
2. 《市场监督管理总局投诉信息公示暂行规则》解读
3. 全国12315消费投诉信息公示平台操作手册



附件 1

市场监督管理投诉信息公示暂行规则

第一条 为保障消费者的知情权、选择权等合法权益,推动经营者落实消费维权主体责任,加强消费者权益保护社会共治,持续优化消费环境,促进经济高质量发展,依据《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》(以下简称《投诉举报处理办法》)等规定,制定本规则。

第二条 市场监督管理部门(以下简称市场监管部门)开展投诉信息公示工作,适用本规则。

本规则所称的投诉,是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,与经营者发生消费者权益争议,根据《投诉举报处理办法》向市场监管部门请求解决该争议的行为。

第三条 国家市场监督管理总局负责制定全国市场监管部门投诉信息公示规则,建立全国 12315 投诉信息公示平台,指导全国市场监管部门开展投诉信息公示工作。

省级、地市级市场监管部门负责对本行政区域内投诉信息公示工作的指导和监督,可以在本规则范围内制定细化工作规则。

县级市场监管部门承担本行政区域内的投诉信息公示工作,确定专门工作机构,完善工作流程,提高工作质量。

第四条 投诉信息公示,应当以公示为常态、不公示为例外,遵循“谁处理、谁公示”的原则,坚持客观公正、程序正当、标准统一,并维护各方主体合法权益。

第五条 投诉信息包括消费者投诉时陈述的内容和基于双方自愿的行政调解结果,不属于行政处罚信息、经营异常名录信息、严重违法失信名单信息等负面信用信息。

市场监管部门应当加强宣传引导和政策解读,加强舆情监测应对,引导社会公众客观理性认识投诉信息公示工作。

第六条 投诉信息公示应当征得消费者同意,并不得泄露国家秘密、商业秘密和个人隐私,不得危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定,不得违背公序良俗。

第七条 投诉信息公示应当告知被公示的经营者。

全国 12315 投诉信息公示平台与电子营业执照关联,为经营者提供便捷的登录方式和自身被投诉信息的告知、查询、统计、分析功能,引导规范和改进经营行为,提升商品和服务质量,完善售后体系,提升消费争议处理和预防能力。

第八条 市场监管部门公示依法受理并完成办理的投诉,具体信息包括:

- (一) 投诉人的姓氏、全国12315平台ID、电话号码后四位;
- (二) 被投诉人名称、地址、统一社会信用代码;
- (三) 投诉的商品或者服务、销售方式;
- (四) 投诉时间、争议发生时间、投诉问题、投诉请求;

(五)办结时间、处理结果、处理投诉的市场监管部门。

前款所称处理结果,包括达成调解协议、未达成调解协议、双方自行和解或者投诉人撤回投诉的。

消费者投诉电子商务平台经营者,且在全国12315平台明确选择反映平台内经营者问题的,一并公示平台内经营者名称。消费者投诉电子商务平台内经营者,且在全国12315平台明确选择所属平台的,一并公示平台名称。

被投诉人系依法不需要办理或者尚未办理市场主体登记的,公示其店铺(含网店、直播间等)名称、经营者姓氏及实际经营地址。

被投诉人实际经营地址和注册地址不一致的,可以一并予以公示。

第九条 以下投诉不予公示:

(一)按照《投诉举报处理办法》第十五条规定不予受理,或者受理后发现存在不予受理情形并终止调解的;

(二)消费者与经营者通过全国12315平台在线消费争议解决机制(ODR)先行和解的;

(三)投诉人系虚假、恶意投诉的;

(四)其他公示后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定或者违反公序良俗的。

第十条 市场监管部门应当严格遵守《投诉举报处理办法》第十五条规定,加强对投诉材料的审核;对存在重复、匿名、不是为生

活消费需要、不存在消费者权益争议、不属于市场监管部门职责等情形的投诉,依法不予受理;已受理的应当按照《投诉举报处理办法》第二十一条规定终止调解并不予公示。

第十一条 存在投诉人购买商品或者服务的数量、频次明显超出生活消费需要;同一投诉人对同一经营者短期内大量投诉;不同投诉人通谋分别消费后分别投诉同一经营者;投诉人恶意制造经营者侵权的虚假事实或者虚构消费者权益争议事实;投诉人受雇于他人进行投诉;投诉人冒用他人名义进行投诉;投诉人曾因敲诈勒索经营者受到行政处罚或者刑事处罚等情形的,市场监管部门可以结合日常工作掌握情况和被投诉人提供材料,综合判断是否属于《投诉举报处理办法》第十五条规定的不予受理情形、本规则第九条规定的不予公示情形。

第十二条 投诉信息来源于全国12315平台数据,不直接采用其他来源的数据信息。

第十三条 各地市场监管部门在全国12315平台办结的投诉,与全国12315投诉信息公示平台自动关联、实时公示。地方市场监管部门拓展公示渠道的,应当首先满足在全国12315投诉信息公示平台统一公示的要求。

第十四条 全国12315投诉信息公示平台可以根据需要,按照办结时间、行政区划、行业类别、商品或者服务类别、投诉问题类别、投诉数量、投诉增速、调解成功率、先行和解率等客观维度,对投诉信息自动统计、排序;统计、排序周期不超过两年。

第十五条 对投诉有处理权限的市场监管部门,应当制定投诉信息公示的内部审核程序,明确负责审核的机构,加强标准化、规范化管理。投诉处理人员通过全国12315平台对投诉完成办理的同时选择是否公示,选择予以公示的,应当认真核对公示信息后对外公示;选择不予公示的,应当履行审核程序,负责审核的机构应当在10个工作日内完成审核。

县级市场监管部门可以授权有条件的市场监管所等派出机构自行审核不予公示的投诉,但不得由投诉处理人员自我审核;地市级市场监管部门可以根据实际情况,决定是否自行审核县级市场监管部门选择不予公示的投诉。

第十六条 公示投诉的市场监管部门发现投诉信息有误或者应公示未公示、不应公示而公示的,应当主动更正并履行相应的审核程序。

上级市场监管部门发现下级市场监管部门存在前款情形的,应当通知改正。

第十七条 投诉人或者被投诉人认为涉及自身的投诉信息有误或者应公示未公示、不应公示而公示的,可以向公示投诉的市场监管部门实名、书面申请复核。

市场监管部门应当在收到申请之日起10个工作日内完成复核程序并告知复核结果。

当事人就同一公示信息重复提出复核申请的,不再处理。

第十八条 全国12315投诉信息公示平台公示期为一年,超过公示期的具体投诉信息不再向公众展示。

第十九条 地方市场监管部门应当采取抽查、回访、第三方评估等方式,加强对下级市场监管部门投诉信息公示工作的监督评价,推动工作落实,提高工作质量。

国家市场监督管理总局根据工作需要,对各地市场监管部门投诉信息公示工作进行综合评价;对工作不力的予以通报批评,对工作成效明显的予以通报表扬,并推动纳入相关激励。

第二十条 地方市场监管部门应当加强对本行政区域投诉信息的统计、分析、应用,定期公布投诉信息统计分析报告;并可以根据工作需要,对投诉集中、急增、可能存在重大风险或者产生重大影响区域、行业、经营者等,综合开展分级分类监管、行政指导约谈、消费提示警示等,督促全面履行保护消费者合法权益的主体责任,从源头改善消费环境。

第二十一条 市场监管部门应当充分听取社会公众、经营者、消费者等意见,定期跟踪回访,评估投诉信息公示效果,改进公示方式,不断提高公示的针对性、科学性、合理性。

第二十二条 鼓励地方市场监管部门根据实际情况,积极探索对特定或者不特定区域、行业、经营者、商品或者服务、品牌、问题等维度的重点公示、分级分类公示;积极探索与放心消费创建、在线消费争议解决机制、线下购物无理由退货、基层消费维权服务站等工作相结合;积极拓展政府网站及新媒体平台、媒体、社区、商圈

等线上线下的公示渠道。

第二十三条 市场监管部门积极鼓励和引导电子商务平台、大型商圈、商场、商品交易市场、步行街、旅游景区、产业园区、行业协会等公示入驻及相关经营者的投诉信息,加强自我管理,提升消费质量,改善消费环境。

第二十四条 鼓励地方市场监管部门与行业部门、消协组织等协同开展消费投诉信息公示。具备条件的地区,可将消协组织受理的市场监管领域消费投诉信息逐步纳入公示渠道。

第二十五条 本规则自公布之日起施行。

附件 2

《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》解读

为贯彻落实党中央、国务院关于“改善消费环境”的明确要求和“开展消费投诉信息公示”的系列部署,按照全国市场监管工作会议要求和市场监管总局 2023 年工作要点,经地方探索试点和反复调研论证,总局制定了《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》(以下简称《公示规则》)。

一、《公示规则》的制定依据

(一) 中央政策依据

1.《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》要求:“(三)加强消费领域信用体系建设。……运用多种方式和载体,开展消费投诉信息公示工作,督促经营者诚信经营。”

2.《中共中央 国务院关于加快建设全国统一大市场的意见》要求:“(十八)全面提升消费服务质量。……建立完善消费投诉信息公示制度,促进消费纠纷源头治理。”

3. 中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《建设高标准市场体系行动方案》要求:“(十六)健全社会监督机制。……建立健全消费者投诉信息公示制度。”

4. 国务院印发的《“十四五”市场监管现代化规划》要求:“(五)提高消费者权益保护水平。……推行消费投诉信息公示,建立健

全消费后评价制度,减少消费领域信息不对称。”

5.《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》要求:“强化消费者权益保护,完善质量标准 and 后评价体系。”

(二)法律法规依据

1.《政府信息公开条例》第二条规定:“本条例所称政府信息,是指行政机关在履行行政管理职能过程中制作或者获取的,以一定形式记录、保存的信息。”第十九条规定:“对涉及公众利益调整、需要公众广泛知晓或者需要公众参与决策的政府信息,行政机关应当主动公开。”

2.《企业信息公示暂行条例》第二条规定:“本条例所称企业信息,是指在工商行政管理部门登记的企业从事生产经营活动过程中形成的信息,以及政府部门在履行职责过程中产生的能够反映企业状况的信息。”

3.总局 20 号令《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第三十四条规定:“市场监督管理部门应当加强对本行政区域投诉举报信息的统计、分析、应用,定期公布投诉举报统计分析报告,依法公示消费投诉信息。”

二、制定《公示规则》的目的和必要性

(一)贯彻落实党中央、国务院系列部署,完善中国特色消费者权益保护体系。党的十九大以来,党中央、国务院连续 4 次明确要求开展投诉信息公示,并从加强消费领域信用体系建设、全面提升

消费服务质量、健全社会监督机制、促进消费纠纷源头治理等多个不同角度阐述了其意义和目的。在全国统一开展投诉信息公示，是贯彻落实中央决策部署、完善中国特色消费者权益保护体系的具体举措。

(二)减少消费市场信息不对称，夯实全国统一大市场和高标准市场体系基础。消费者自主选择是发挥市场配置资源决定性作用的关键环节，是市场公平竞争和高质量发展的内在动力。长期以来，消费者面临一定程度的信息不对称，制约了市场配置资源效率，甚至导致劣币驱逐良币。投诉信息公示是有效市场和有为政府相结合的切入口，把分散投诉在全国范围内统一公示、把全国经营者放在同一平台晾晒，可以更好保障消费者知情权和选择权，弥补市场失灵，完善市场化机制；可以促使各行各业经营者优胜劣汰、提质升级，推进全国商品服务市场的高水平统一、高标准建设。

(三)健全消费领域信用体系，促使整体改善消费环境和消费信心。当前，消费领域信用体系以经营者披露信息、行政审批监管执法信息、司法诉讼信息等为主，广大消费者参与度不足，对消费者指引效果不够明显，对经营者约束作用不够突出。投诉信息公示践行新时代党的群众路线、采用改革办法，将消费者投诉情况实时归集、动态更新，弥补消费领域信用体系的重要一环。通过强化信用约束和信用激励两方面作用，提升经营者诚信意识和守信水平，整体改善消费环境，提振消费信心和意愿。试点表明，公示能够有效提升消费环境透明度、经营者诚信度、消费者满意度。

(四)强化消费领域社会监督,推动源头治理消费纠纷和消费痛点。近年来受消费业态变化、消费需求升级、经济形势复杂等因素影响,消费纠纷增长较快,一些消费者反映强烈的痛点难点、制约消费扩大的堵点瘀点亟待破解,源头治理是治本之道。投诉信息公示坚持“监管为民”核心理念,以问题为导向,化压力为动力,引导广大经营者更好落实主体责任,及时把消费纠纷化解在源头和萌芽。试点表明,经营者预防化解、主动和解、配合调解的意识明显提升,一些投诉居高不下的经营者“源头减量”效果突出;试点地区投诉平均调解成功率 54.85%,提高了 11.2 个百分点。

(五)创新消费环境治理模式,提升全系统市场监管和消费维权效能。面对超大规模、快速变化的消费市场,传统治理模式愈发面临瓶颈,基层人少事多的矛盾日益突显。投诉信息公示是市场监管部门一体推进法治监管、信用监管和智慧监管的切入口,践行“三公一统”共同价值观的契合点,可以有效弥补政府监管力量不足,成为消费维权的新抓手、撬动社会共治的新杠杆,提升基层治理效能。同时,公示是一种新型政务公开,是市场监管部门开展行风建设的创新,以公开促公正,既规范企业经营行为,也规范自身履职行为,提高基层工作的标准化和规范化水平。

三、制定《公示规则》的可行性

(一)具备制度实践基础。2016 年,指导上海、重庆、江西探索投诉信息公示试点,取得初步成效;2017 年,指导全国各省份选择一个城市探索试点,形成一批有益经验。特别是在总局形成初步

公示规则后,2022年11月起分两个阶段在吉林、上海、浙江、广东、四川、新疆六个省份试点。上述地区的消费者投诉量占全国同期总量的45.16%,覆盖大多数投诉集中的一线城市和大型平台企业,涵盖东西部、南北方、大中小城市,对全国统一公示有很强的代表性、参考性。截至8月底,六省市已公示58.65万家经营者投诉信息123.63万条,整体平稳有序,工作流程统一,工作质量较高,基层经培训后迅速上手,经营者没有受到不当干扰,表明公示规则在实践中简便易行。

(二)具备信息化建设基础。总局在全国12315平台建设基础上,开发了“全国12315投诉信息公示平台”,实现全国市场监管部门处理投诉的实时、集中公示。该平台与全国12315平台互为一体,支持基层人员“一次操作、同步公示”,无需操作其他系统,避免重复劳动,减轻基层负担;与国家法人库电子营业执照等关联,精准归集经营者的投诉信息。此外,总局近年来持续开展12315五级效能评估评价,各地12315工作质量、数据质量已有明显提升。

(三)具备社会预期基础。经多年实践,投诉信息公示的社会知晓度不断提升,社会各界总体认可。2018年,人民日报进行报道,评价积极;2020年,全国“两会”委员通道专题问答,舆论反响热烈;2023年,人民日报、央视新闻联播、央视3·15晚会、经济日报、法制日报、工人日报、新京报、央广网等主流媒体进行正面报道,多名专家发表解读文章。社会公众普遍评价较高,认为有很强导向作用。迄今未出现负面舆情和收缩效应,未发生企业申请复

核、行政复议诉讼。四川、山东、江苏、河南等地还探索以投诉总量对企业排名、披露投诉详情等公示方式,其公示力度更大,对企业触动更明显,也未发生负面舆情和收缩效应。

(四)具备域外经验参考。美国金融消费者保护局设立接受投诉、解决争议、公示投诉为一体的消费者投诉数据库,公示内容包括:企业登记信息、投诉总量、投诉日期和性质、企业回应、投诉处理状况、执法机构处罚总数及摘要等,并在处理个人隐私后公示投诉详情,企业及时处理率高。日本消费者厅公示月度、周度、日度消费安全个案及统计情况;国民生活中心在消费者投诉的和解调停、仲裁程序结束后,根据需要公示处理结果。欧盟建立了非食用消费品快速预警系统、食品和饲料类快速预警系统;德国也通过消费警示方式公示投诉,并将公示豁免于行政诉讼范围之外。

四、《公示规则》的主要制度措施

(一)公示范围

公示范围是公示制度的核心。基于行政调解自愿属性、政府居间地位、政府信息公开性质,为客观完整展现消费者投诉和经营者处理情况,规范行政裁量权、确保全国一把尺,我们坚持“全量公示”原则,无论经营者是否存在过错、投诉是否达成调解都公示。同时,为确保投诉信息严谨性,避免公示制度被滥用,仅公示已受理并办结的投诉,将以下投诉排除在公示范围之外:(1)依法不予受理或者受理后发现存在不予受理情形的;(2)消费者与经营者通过全国12315平台在线消费争议解决机制先行和解的;(3)投诉人

系虚假、恶意投诉的；(4)其他公示后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定或者违反公序良俗的。

需要说明的是，双方自行和解的投诉是否公示，存在不同意见。从利弊两方面分析，如果公示和解，客观上会增加公示投诉总量，可能影响企业主动和解的积极性；但是和解也表明企业积极履行主体责任，本质是中性乃至正面信息，和解率高恰恰可以打消顾虑、提振消费意愿。如果不予公示和解，虽然降低了公示投诉总量，但是客观上也导致公示投诉中“调解不成”的占比过高，反而可能影响消费信心，而且放大了行政裁量权和制度滥用空间，不利于基层工作标准化和防范职业索赔（例如，将调解成功混同为自行和解，人为干预公示数量；职业索赔人利用公示倒逼企业私了，私了即不公示）。总局综合各方建议，从鼓励经营者先行和解、提振消费信心、确保数据真实性等考虑出发，坚持全量公示；引导消费者通过平台 ODR 机制与企业先行和解并公开“先行和解率”，发挥信用约束与激励两方面作用。

（二）公示内容

公示内容是公示制度的基础。公示内容的详略选择，既需要满足公示目的、披露更有针对性的信息，也需要保护个人隐私和经营者商誉，还需要提高工作效率、确保有高质量数据支撑。《公示规则》规定公示采用全国12315平台数据，由系统自动生成模板类型化公示，具体包括：投诉人的姓氏、全国12315平台ID、电话号码后四位；被投诉人的名称、地址、统一社会信用代码；投诉的商品或

者服务、销售方式；投诉时间、争议发生时间、投诉问题、投诉请求；办结时间、处理结果、处理投诉的市场监管部门。处理结果包括达成调解协议、投诉人撤回投诉或者双方自行和解、未达成调解协议三种。被投诉人依法免于或者尚未办理市场主体登记的，公示店铺（含网店、直播间等）名称及地址。被投诉人实际经营地址和登记地址不一致的，可以一并予以公示。

需要说明的是，关于投诉问题、投诉请求和处理结果等是公示“类型”还是公示“详情”，存在不同意见。从公示自身属性看，信息越详细，效果越好，消费者更希望看到和网购评价一样原汁原味的信息。但从当前消费维权现实情况看，个案情况差异很大，职业索赔问题突出，有些消费者提出不合理诉求，有些地区承接超越部门职责范围的投诉，有些投诉处理结果和工作质量未必经得起舆论考验，可能引发次生问题或者侵犯个人隐私、企业商誉。稳妥起见，在全国统一上线时先采取类型化公示，后续再逐步完善。

（三）公示方式

公示方式遵循客观公正原则。总局建设全国统一的投诉信息公示平台，采取“分散公示+综合搜索”模式，确保全国数据和标准统一。同时，商品服务质量或者经营者诚信状况需要结合投诉数量、市场份额、投诉增速、调解和解情况、行业区域横向比较、自身历史纵向比较等综合判断，不宜通过单一维度排名。因此，《公示规则》要求平台不做人工排序，而按照办结时间、行政区划、行业类别、商品服务类别、投诉问题类别、投诉数量、投诉增速、调解成功

率、先行和解率等现有客观维度分类排序。公众也可以根据自身需要,定向搜索企业名称、商品服务等,查询特定投诉信息。

(四)公示审核

公示审核是确保工作质量的前提,也是提升基层消费维权工作规范性的手段。由于全国投诉数量巨大且“全量公示”,从可操作性角度出发,《公示规则》对公示的投诉没有规定审核义务,“阳光”就是对数据质量和处理结果的最好监督。对不予公示的投诉则明确规定审批程序;同时考虑到各地投诉数量差距大、工作基础不同等实际情况,不搞“一刀切”,可由地市级、区县级市场监管部门或者有条件的派出机构审批。同时,设置了主动更正程序,公示投诉的市场监管部门发现投诉信息有误或者应公示未公示、不应公示而公示的,应当及时更正;地方各级市场监管部门应当采取抽查、回访、第三方评估等方式,加强对下级公示工作的监督评价。

(五)统筹维护营商环境

防止公示制度被滥用、保护经营者合法权益、统筹维护营商环境和消费环境,是公示制度的重要保障。《公示规则》采取多方面措施:一是明确公示的客观中性属性。投诉信息包括消费者投诉的主观陈述和双方自愿的行政调解结果,不属于行政处罚、经营异常名录、严重违法失信名单等负面信用信息。要求市场监管部门加强宣传引导和政策解读。二是严格把握投诉不予受理和不予公示范围。统筹公示末端和受理前端,设置专门条款要求市场监管部门严格审核投诉材料,将重复、匿名、不是为生活消费需要、不存

在消费者权益争议等投诉坚决不予受理,已受理的不予公示。三是设置专门的防止滥用条款。对实践中社会各界普遍反映的职业索赔问题,特别是基层普遍困惑的“生活消费需要”认定问题,参考最高人民法院正在起草的规范惩罚性赔偿的司法解释,探索对明显存在主观恶意、虚假的投诉进行细化,为基层提供更加充足的裁量依据。四是设置异议复核程序。经营者认为涉及自身的投诉公示内容有误或者不应公示而公示的,可以向作出公示决定的市场监管部门书面申请复核。五是公示正面信息。公示经营者的调解成功率,激励经营者公平良性竞争;对加入全国12315平台ODR机制的经营者,公示时赋予“ODR绿色通道企业”显著标识并公布先行和解率,激励经营者把更多消费纠纷化解在源头和萌芽。

需要说明的是,各方对征求意见的2年公示期存在争议,企业普遍希望缩短,专家学者和消费者普遍希望延长。投诉信息对企业有舆论压力,参照《市场监督管理行政处罚信息公示规定》第十三条规定“仅受到通报批评或者较低数额罚款的行政处罚信息自公示之日起届满三个月的,停止公示”,公示期限不宜过长。另一方面,投诉本质上是民事争议,接近消费者主观评价而非监管处罚,从纵向比较企业自身改进情况的角度出发,公示期限过短无法达到公示效果。综合考虑,总局将具体投诉信息的公示期缩短为1年。

(六)创新企业服务

为充分发挥公示对促进企业高质量发展的正向作用,惩前毖

后、防患未然,真正打通事后监督和事前预防的链条,《公示规则》创造性设置了企业服务条款,为企业提供12315数据赋能、“体检报告”。很多企业售后体系不健全,对自身到底产生了多少投诉、反映了什么问题,存在底数不完整、信息不对称、跟进不及时等困难。全国12315投诉信息公示平台开发了专门的企业服务功能,为企业提供自身投诉信息的告知、查询、统计、分析功能,引导规范和改进经营行为,提高商品服务质量,完善售后服务,提升消费纠纷处理和预防能力。企业用电子营业执照即可自动关联、注册使用。

(七)鼓励基层创新

投诉信息公示仍是正在探索中的创新工作,《公示规则》名为“暂行规则”,遵循“先易后难”“稳中求进”原则。市场监管总局鼓励地方各级市场监管部门根据实际情况,积极探索对有关区域、行业、经营者、商品或者服务、品牌、问题等维度的重点公示、专题公示、分级分类公示;积极探索与放心消费创建、在线消费争议解决机制、电子营业执照、基层消费维权服务站等工作相结合;积极拓展政府网站及新媒体平台、媒体、社区、商圈等线上线下的公示渠道;可以根据工作需要,对投诉集中、急增的行业、区域、经营者,综合开展分级分类监管、行政指导约谈、消费提示警示等。

附件 3

全国 12315 消费投诉信息公示平台操作指南

按照总局开通全国 12315 消费投诉信息公示平台(以下简称公示平台)的统一部署,全国 12315 平台业务处理端增加投诉信息公示及相应的审批功能,具体功能描述如下:

一、投诉公示流程

办结反馈时,页面根据处理结果展示是否公示。

(一)可以公示的情形

1. 投诉办结反馈页面选择处理结果为“达成调解协议”“双方自行和解”“投诉人撤回投诉”“一方无故不参加调解,或被投诉人明确拒绝调解”“四十五个工作日内未能达成调解协议”“双方对委托鉴定等无法协商一致”“一方表示无法达成调解协议”“法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形”8 种之一时,页面展示是否公示的选项,如下图所示:

The screenshot shows the '办结反馈' (Final Feedback) page in the 12315 system. The '处理结果' (Handling Result) dropdown menu is open, displaying the following options:

- 达成调解协议
- 双方自行和解
- 投诉人撤回投诉
- 存在不予受理情形
- 一方无故不参加调解,或被投诉人明确拒绝调解
- 四十五个工作日内未能达成调解协议
- 双方对委托鉴定等无法协商一致
- 一方表示无法达成调解协议
- 法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形

The '是否公示' (Whether to Publicize) field is set to '公示' (Publicize). A red box highlights the '是否公示' field and the dropdown menu. A red text box at the bottom of the page states: '处理结果是以上八种情况,可以选择是否公示' (If the handling result is any of the above eight cases, you can choose whether to publicize).

2. 办结反馈页面，“是否公示”选项选择“公示”，页面会自动生成公示信息，包括企业名称、诉求概要、调解结果、调解日期。其中调解结果根据处理结果展示为“达成调解协议”“未达成调解协议”“双方自行和解或者投诉人撤回投诉”3种。如下图所示：

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期	操作
	2023年08月18日，消费者王**（手机尾号 7569，用户ID 00000004）反映其于2023年08月09日在天猫商城通过网购购买小米，可能存在计量->商品分量不足问题，要求补足商品数量，更换，退货，退款费用，赔偿损失。	达成调解协议		编辑

当处理结果选择“达成调解协议”，公示信息中的调解结果展示“达成调解协议”。如下图所示：

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期	操作
	2023年08月18日，消费者王**（手机尾号 7569，用户ID 00000004）反映其于2023年08月09日在天猫商城通过网购购买小米，可能存在计量->商品分量不足问题，要求补足商品数量，更换，退货，退款费用，赔偿损失。	达成调解协议		编辑

当处理结果选择“双方自行和解”或者“投诉人撤回投诉”2种，公示信息中的调解结果统一展示为“双方自行和解或者投诉人

撤回投诉”。如下图所示：

The screenshot shows a web interface for handling complaints. At the top, there are input fields for '经办人' (Handler) and '经办人电话' (Handler Phone). Below these are text areas for '经办人意见' (Handler's Comments) and '调处结果(反馈内容)' (Mediation Result/Feedback Content). A red box highlights the '撤回投诉' (Withdraw Complaint) option in the '调解结果' field. Below the form is a '公示信息' (Publicity Information) section with a table.

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期	操作
	2023年08月18日, 消费者王** (手机尾号 7569, 用户ID 00000004) 反映其于2023年08月09日在天猫商城通过网购购买小米。可能存在计量->商品分量不足问题, 要求补足商品数量, 更换, 退货, 退赔费用, 赔偿损失。	双方自行和解或者投诉人撤回投诉		编辑

当处理结果选择“一方无故不参加调解,或被投诉人明确拒绝调解”“四十五个工作日内未能达成调解协议”“双方对委托鉴定等无法协商一致”“一方表示无法达成调解协议”或者“法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形”5种,公示信息中的调解结果统一展示为“未达成调解协议”。如下图所示：

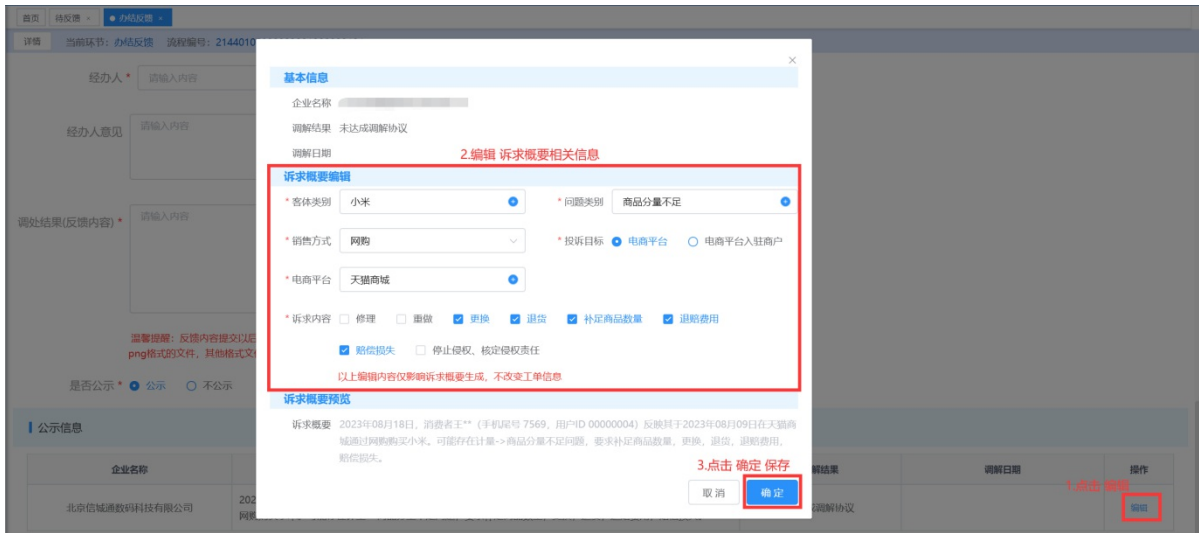
This screenshot is similar to the previous one, but the '调解结果' (Mediation Result) field now displays '未达成调解协议' (Mediation Agreement Not Reached) instead of '撤回投诉'. The '公示信息' (Publicity Information) table below also reflects this change.

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期	操作
	2023年08月18日, 消费者王** (手机尾号 7569, 用户ID 00000004) 反映其于2023年08月09日在天猫商城通过网购购买小米。可能存在计量->商品分量不足问题, 要求补足商品数量, 更换, 退货, 退赔费用, 赔偿损失。	未达成调解协议		编辑

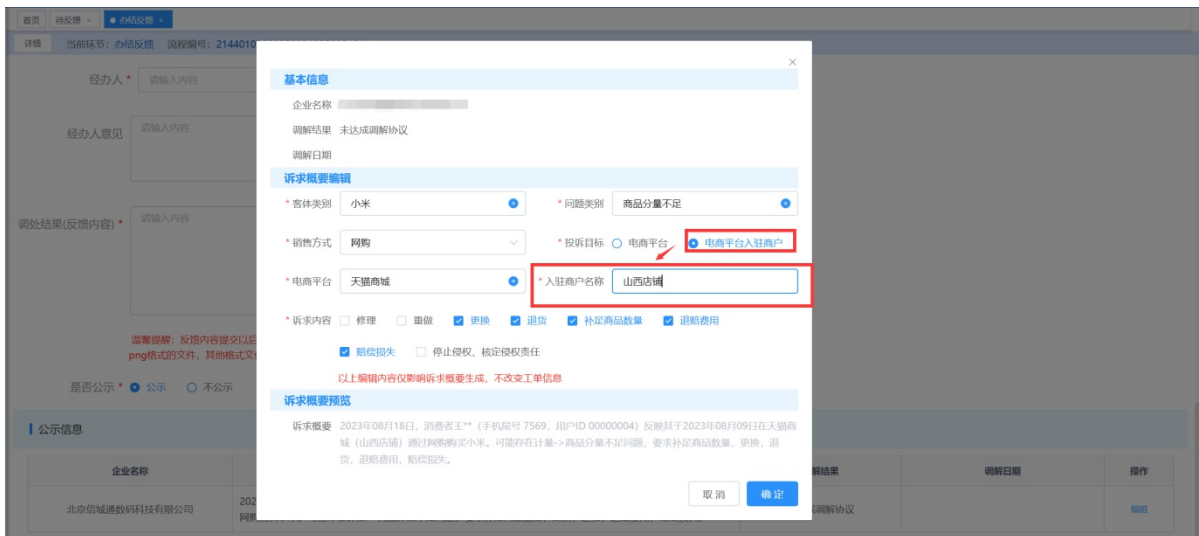
诉求概要根据指定规则由系统自动生成,如果处理人员需要修改诉求概要的信息,点击“公示信息”操作列中的“编辑”按钮进

行修改。编辑页面仅可修改诉求概要中的客体类别、问题类别、销售方式、诉求内容 4 项,修改后系统会重新生成诉求概要。

当销售方式为“现场”或“电视电话购物及邮购”时,诉求概要可编辑字段包括客体类别、问题类别、销售方式、诉求内容 4 项。如下图所示:



当销售方式为“网购”且投诉目标为“电商平台”时,诉求概要可编辑字段包括客体类别、问题类别、销售方式、投诉目标、电商平台、诉求内容 6 项。如果投诉目标为“电商平台入驻商户”,还可以编辑入驻商户名称。如下图所示:



诉求概要的信息修改完成后,点击“确定”按钮即可修改成功;此处修改仅影响公示信息,不改变全国 12315 平台的工单信息。

(二)不公示的情形

1. 办结反馈页面,“是否公示”选项选择“不公示”,则需要选择不公示理由和不公示审批部门(可由地市级、区县级市场监管部门或者有条件的派出机构审批,默认由区县级市场监管部门指定内设机构审批),填写不公示具体理由并提交审批;审批通过则不予公示,审批不通过则继续公示或者返回修改。

当前环节: 办结反馈 流程编号: 21410100002023091310657377

请附件, 请上传pdf、jpg、png格式的文件, 其他格式文件消费者无法查看。

是否公示* 公示 不公示 选择不公示时, 需选择不公示理由和不公示审批部门, 填写具体理由

不公示理由* 投诉人系虚假、恶意投诉的

不公示审批部门* 投诉人系虚假、恶意投诉的
其他公示后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定或者违反公序良俗的

具体理由* 不具备公示条件 7/200

当选择不公示时, 应当履行审核程序, 负责审核的机构应当在10个工作日内完成审核

消息推送

2. 处理结果为“存在不予受理情形”时,系统默认选择不公示,处理人员选择不公示审批部门(市场监管所一级选择的不公示提交给上级审批),输入不公示具体理由,不公示的审批部门对不公示工单进行审批。

3. 消费者和市场监管端人员在投诉工单登记时“是否同意公示”选项选择“否”，办结反馈页面的是否公示选项默认选择“不公示”且处理人员不可更改，此时不需要进行不公示审批。

话务端接线人员需要当场询问投诉人是否接受公示，投诉工单在工单登记时“是否同意公示”，若投诉人选择“不公示”，办结反馈页面的是否公示选项默认选择“不公示”且处理人员不可更改，此时不需要进行不公示审批。如下图所示：

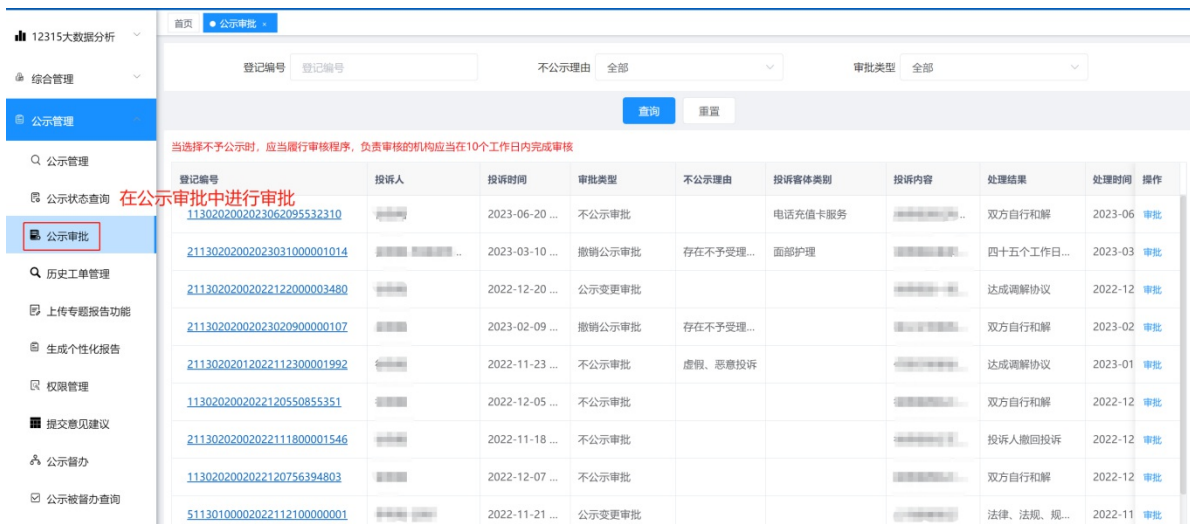
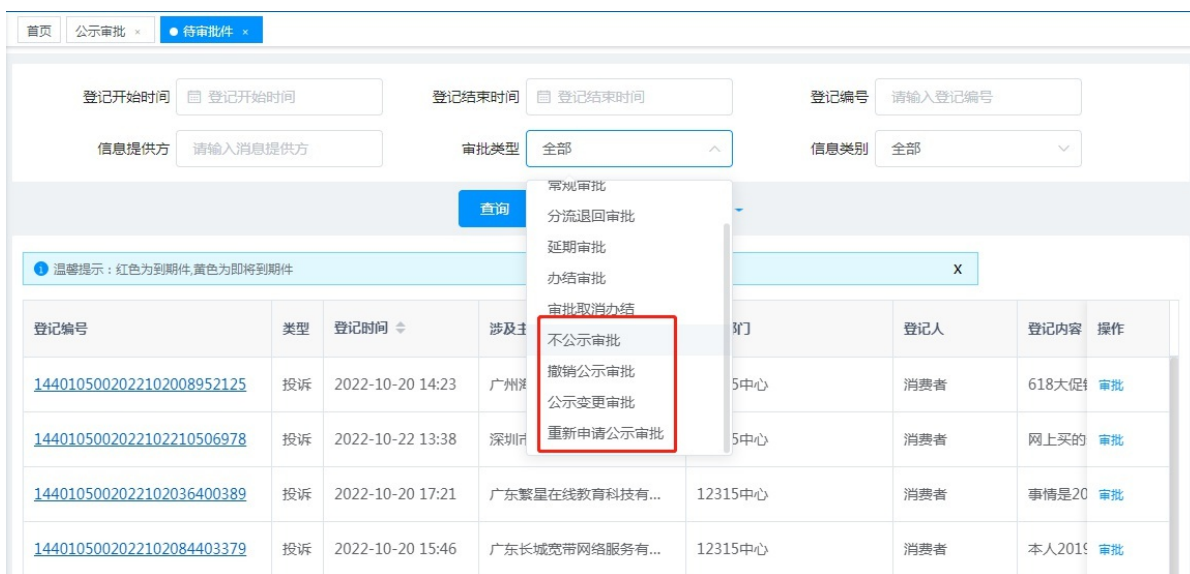


二、公示审批

投诉信息公示默认由区县级市场监管部门进行审批,可在系统中设定进行审批的具体内设机构。具有审批权限的人员在首页—待审批进入待审批列表或者点击【公示管理】→【公示审批】进行审批。如下图所示:



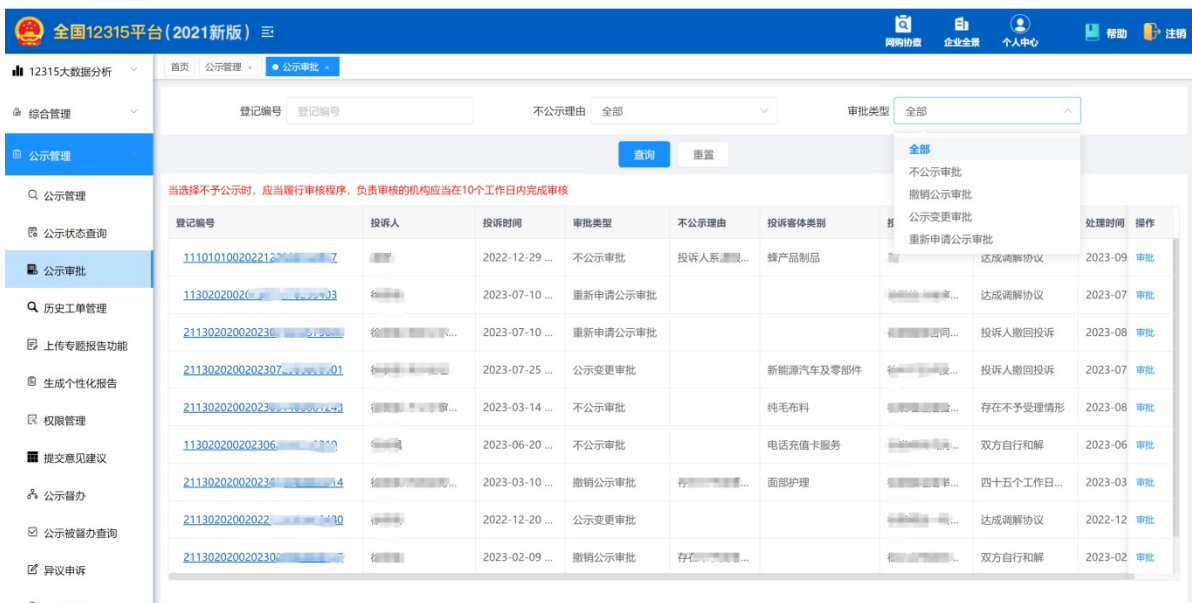
公示审批的类型包括不公示审批、撤销公示审批、变更公示审批、重新申请公示审批 4 种,如下图所示:



(一) 公示审批查询

待审批件列表或公示审批页面,可以查询提交给本部门的不公示审批、撤销公示审批、变更公示审批、重新申请公示审批。支持根据登记编号(精确查询)、审批类型等条件进行过滤,录入查询

条件后,点击“查询”按钮即可显示符合条件的数据,点击“重置”即可重置查询条件。如下图所示:



(二)不公示审批

办结反馈时处理结果为“达成调解协议”“双方自行和解”“投诉人撤回投诉”“一方无故不参加调解,或被投诉人明确拒绝调解”“四十五个工作日内未能达成调解协议”“双方对委托鉴定等无法协商一致”“一方表示无法达成调解协议”“法律、法规、规章规定的应当终止调解的其他情形”8种之一时,如果选择不公示,则需要进行不公示审批。

具有审批权限的人员,在待审批列表选择“不公示审批”,点击操作列中的“审批”按钮进入审批页面,审批结果选择“同意”则工单不进行公示,选择“不同意并公示”则工单公示,选择“退回修改”,需要填写审批意见,提交后将工单退回到处理人的待反馈列表重新做公示申请。如下图所示:

公示信息

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期	操作
***	2021年07月03日, 消费者*** (电话尾号***, 用户ID 00000060) 反映其于2021年07月02日在其他平台通过网购购买营养素补充剂类保健食品, 可能存在售后服务->无故拖延、无理拒绝履行三包义务问题, 要求退货。	达成调解协议	2023-02-16	编辑

[点击 编辑, 可修改诉求概要内容](#)

审批意见:

[点击 不同意并公示, 上方显示公示信息, 点击编辑, 可修改诉求概要内容](#) 0/150

审批结果: 同意 [不同意并公示](#) [退回修改](#) [点击 退回修改, 该工单退回至处理人待反馈列表, 可进行公示申请操作](#)

办结反馈时处理结果为“存在不予受理情形”, 默认选择“不公示”, 需要进行不公示审批。

具有审批权限的人员, 在待审批列表选择“不公示审批”, 点击操作列中的“审批”按钮进入审批页面, 审批结果有“同意”和“不同意并公示”“退回修改”三种情况。

选择“同意”, 审批意见不必填写, 提交后工单不进行公示。选择“不同意并公示”, 审批意见不必填写, 增加“处理结果”的下拉选项, 需要重新选择其他的处理结果, 并且会展示公示信息, 公示信息可编辑, 输入审批意见并且选择处理结果提交后, 工单进行公示。选择“退回修改”, 需要填写审批意见, 提交后将工单退回到处理人的待反馈列表重新做公示申请。如下图所示:

公示信息

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期	操作
北京信诚通数码科技有限公司	2023年09月15日, 消费者王** (手机尾号 7569, 用户ID 00000075) 反映其于2023年09月15日通过现场购买小米。可能存在计量->商品分量不足问题, 要求补足商品数量, 退赔费用, 赔偿损失。		2023-10-07	编辑

[可编辑诉求概要信息](#)

审批意见:

[选择 不同意并公示, 上方显示公示信息](#) 0/150

审批结果: 同意 [不同意并公示](#) [退回修改](#) [点击 退回修改, 提交后该工单退回至处理人待反馈列表, 可重新进行公示申请](#)

* 处理结果: [请选择处理结果](#) [选择新的处理结果](#)

(三)撤销公示审批

如果对已公示的工单发起撤销公示申请,则需要进行审核。在公示审批页面选择审批类型为“撤销公示申请”的工单,点击“审批”,审批结果选择“同意”,则审批意见不必填写,确定后工单为不公示状态。审批结果选择“不同意”,则审批意见需要填写,确定后工单仍为公示状态。如下图所示:

The screenshot shows a web interface for the 'Approval' step of a 'Revocation of Publicity Application'. The breadcrumb trail is: 首页 > 公示审批 > 待审批件 > 审批 > 企业公示管理 > 工单公示管理. The current step is '审批', with the flow ID 1440105002022102008952125. The 'Application Information' section shows: Application Type: 撤销公示审批 (highlighted with a red box), Application Time: 2022-10-25 17:43:24, Applicant: 陈健宇, and Reason: 双方自行和解. The 'Approval Information' section has a text area for 'Approval Opinion' containing the text: 审批同意后, 工单不公示; 审批不同意, 工单公示. Below this, the 'Approval Result' is set to '同意' (Agree) with a selected radio button. At the bottom right, there are '提交' (Submit) and '关闭' (Close) buttons.

(四)变更公示审批

如果对已公示的工单发起变更公示申请,则需要进行审核。在公示审批页面选择审批类型为“变更公示审批”的工单,点击“审批”,审批结果选择“同意”,则将变更的诉求结果同步到外网公示平台。审批结果选择“不同意”,则审批意见需要填写,确定后工单仍为原公示状态。如下图所示:

申请信息

申请类型: **公示变更审批** 申请时间: 2023-10-07 14:34:19 申请部门: 12315中心

申请人: 陈健宇 处理结果: 达成调解协议

申请理由: 重新编辑

诉求概要: 2023年08月18日, 消费者王** (手机尾号 7569, 用户ID 00000004) 反映其于2023年08月09日在天猫商城通过网购购买小米。可能存在计量->商品分量不足问题, 要求补足商品数量, 更换, 退货, 退赔费用, 赔偿损失。

审批信息

审批意见:

选择同意, 变更的诉求概要会同步到公示平台

审批结果: 同意 不同意 选择不同意, 修改的诉求概要将不会生效

* 上级审批部门: * 上级审批人:

* 送审附言:

提交 关闭

(五)重新公示审批

如果不对公示的工单发起重新公示申请,则需要进行审批。在公示审批页面,选择审批类型为“重新申请公示审批”的工单,点击“审批”,审批结果选择“同意”,则将该工单消费者的投诉信息公示到外网公示平台。审批结果选择“不同意”,则审批意见需要填写,确定后工单信息不予公示。重新公示审批页面的公示信息不支持编辑。如下图所示:

申请信息

申请类型: **重新申请公示审批** 申请时间: 2023-10-07 14:40:57 申请部门: 12315中心

申请人: 陈健宇 处理结果: 达成调解协议

申请理由: 调整

公示信息

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期
	2023年08月18日, 消费者王** (手机尾号 7569, 用户ID 00000004) 反映其于2023年08月09日在天猫商城通过网购购买小米。可能存在计量->商品分量不足问题, 要求补足商品数量, 更换, 退货, 退赔费用, 赔偿损失。	达成调解协议	2023-10-07

审批信息

审批意见:

选择同意, 提交后将该工单的诉求信息公示到外网平台

审批结果: 同意 不同意 选择不同意, 提交后的诉求信息不会公示

提交 关闭

对于处理结果为“存在不予受理情形”，且不公示申请已经通过的工单，发起重新公示后，在重新公示审批时申请信息中显示处理结果和不公示具体理由。审批结果选择“同意”，则将该工单的投诉信息同步到外网公示平台；审批结果选择“不同意”，则审批意见需要填写，确定后工单信息不予公示。重新公示审批页面的公示信息不支持编辑。如下图所示：

申请信息

申请类型 重新申请公示审批 申请时间 2023-10-07 14:53:55 申请部门 12315中心

申请人 陈健宇 处理结果 达成调解协议

申请理由 公示

不公示具体理由 不公示 审批页面显示不公示具体理由和处理结果

公示信息

企业名称	诉求概要	调解结果	调解日期
	2023年08月18日, 消费者王** (手机尾号 7569, 用户ID 00000004) 反映其于2023年08月09日在天猫商城通过网购购买小米. 可能存在计量->商品分量不足问题, 要求补足商品数量, 更换, 退货, 退赔费用, 赔偿	达成调解协议	2023-10-07

诉求概要不支持编辑

审批信息

审批意见:

选择同意, 将消费者的诉求公示到外网公示平台 0/150

审批结果: 同意 不同意 选择不公示, 不予公示

提交 关闭

三、公示管理

公示管理用来查询本部门已办结且公示状态为公示、不公示、审批中的投诉工单对应的企业信息。包括企业名称、公示总量、公示率(近1年)、撤销公示率(近1年)、调解成功率、ODR先行和解率、诚意指数、是否先行和解企业、平均调解天数等信息,并可以查看企业详情、查看企业已办结的工单信息、发起撤销、变更、申请重新公示等操作。

有管理权限的人员在系统中点击【公示管理】→【公示管理】进

入页面,如下图所示:

企业名称	公示总量		公示率 (近1年)	撤销公示率 (近1年)	调解成功率		ODR先行和解率		诚意指数	是否先行和解企业	操作
	累计	近1年			近1年	近2年	近1年	近2年			
唐山市路南区乐园巴山火锅店	35	29	40.28	9.38	55.17	56.25	4.50	5.67	四星	否	详情
河北省河北梆子剧院演艺有限公司	34	16	27.59	40.74	37.50	27.27	0	0		否	详情
信诚通公示测试企业1	16	10	55.56	0	80.00	80.00	0	0		是	详情
文安县沸腾火锅店	11	8	47.06	0	25.00	50.00	0	0		否	详情
唐山清宁服装有限公司	9	9	50	30.77	44.44	44.44	0	0		是	详情
保定南邦服装店	9	9	90	0	33.33	33.33	0	0		否	详情
衡水花兔兔商贸有限公司	7	7	58.33	0	71.43	71.43	0	0		否	详情
拼多多(山东)经贸有限公司	6	6	66.67	0	50.00	50.00	0	0		否	详情
北京信诚通教育科技有限公司	4	1	20	0	0	0	0	0		是	详情

1. 查询条件

企业名称:支持模糊查询。

诚意指数:根据调解时长、调解成功率、是否 ODR 企业、ODR 企业调解成功率综合计算得出的评分,包括一星至五星,星级越高说明企业的诚意度越高。

是否先行和解企业:如果是 ODR 企业选择“是”,否则选择“否”。

2. 查询结果

企业名称:本部门已办结且状态为公示、不公示、审批中的投诉工单对应的企业名称。

公示总量:该企业所有受理已办结且公示的投诉数量。

公示率:该企业的公示总量/该企业所有受理且已办结的投诉工单数量(包括公示状态为公示、不公示、审批中、撤销状态的工单)。

撤销公示率:该企业已撤销公示的工单数量/(已撤销的数量+公

示总量)。

调解成功率:(达成调解协议+双方自行和解+投诉人撤回投诉)/公示总量。查询时默认按公示总量(累计)倒序展示,支持点击公示总量(累计)倒序、正序排序。

ODR 先行和解率:统计区间内 ODR 投诉和解成功量/受理且已办结的投诉量。

平均调解天数:统计区间内企业所有工单的调解时长相加,除以企业处理的工单数量。

(一)工单公示管理

在公示管理页面,选择一家企业,点击企业名称,可以进入工单公示管理页面,如下图所示:

企业名称	公示总量		公示率 (近1年)	撤销公示率 (近1年)	调解成功率		ODR先行和解率		诚信指数	是否先行和解企业	操作
	累计	近1年			近1年	近2年	近1年	近2年			
唐山市路南福乐园巴山老火锅店	35	29	40.28	9.38	55.17	56.25	4.50	5.67	四星	否	详情
河北省河北梆子剧院演艺有限公司	34	16	27.59	40.74	37.50	27.27	0	0		否	详情
信城通公示测试企业1	16	10	55.56	0	80.00	80.00	0	0		是	详情
文安县洪源火锅店	11	8	47.06	0	25.00	50.00	0	0		否	详情
唐山清宁服装有限公司	9	9	50	30.77	44.44	44.44	0	0		是	详情
保定瑞邦服装店	9	9	90	0	33.33	33.33	0	0		否	详情
衡水花兔兔商贸有限公司	7	7	58.33	0	71.43	71.43	0	0		否	详情
拼多多 (山东) 经贸有限公司	6	6	66.67	0	50.00	50.00	0	0		否	详情
北京信城通数码科技有限公司	4	1	20	0	0	0	0	0		是	详情

在工单公示管理页面,可以查询该企业名下本单位已办结的投诉工单信息,包括公示、不公示、审批中、已撤销的工单信息。系统支持根据投诉时间、登记编号(模糊查询)、公示状态过滤该企业

名下的工单信息；录入查询条件后，点击“查询”按钮即可显示符合条件的数据。如下图所示：

The screenshot shows the '工单公示管理' (Work Order Disclosure Management) interface. At the top, there are search filters for '投诉开始时间' (Complaint Start Time), '投诉结束时间' (Complaint End Time), '登记编号' (Registration Number), and '状态' (Status). Below these are fields for '企业名称' (Company Name), '统一社会信用代码' (Unified Social Credit Code), '登记机关' (Registration Authority), and '企业住址' (Company Address). A '查询' (Search) button and a '重置' (Reset) button are present. The main table displays a list of work orders with columns for '登记编号' (Registration Number), '投诉时间' (Complaint Time), '诉求概要' (Request Summary), '调解时长' (Mediation Duration), '挽回经济损失' (Recovered Economic Loss), '调解结果' (Mediation Result), '调解日期' (Mediation Date), and '操作' (Action).

登记编号	投诉时间	诉求概要	调解时长	挽回经济损失	调解结果	调解日期	操作
21440105012022110400000333	2022-11-04	李女士于2022年11月04日向海珠...	1天	20.0元	达成调解协议	2022-11-02	撤销 变更
1440105002022102257210718	2022-10-22	汪女士于2022年10月22日向海珠...	4天	34.0元	未达成调解协议	2022-10-25	撤销 变更
1440105002022102291127684	2022-10-22	沈女士于2022年10月22日向海珠...	4天	42.0元	未达成调解协议	2022-10-25	
1440105002022102161593595	2022-10-21	王女士于2022年10月21日向海珠...	4天	23.0元	达成调解协议	2022-10-25	撤销 变更
1440105002022102192272279	2022-10-21	吴女士于2022年10月21日向海珠...	4天		达成调解协议	2022-10-25	撤销 变更
1440105002022102102040297	2022-10-21	杜女士于2022年10月21日向海珠...	5天	600.0元	达成调解协议	2022-10-25	撤销 变更

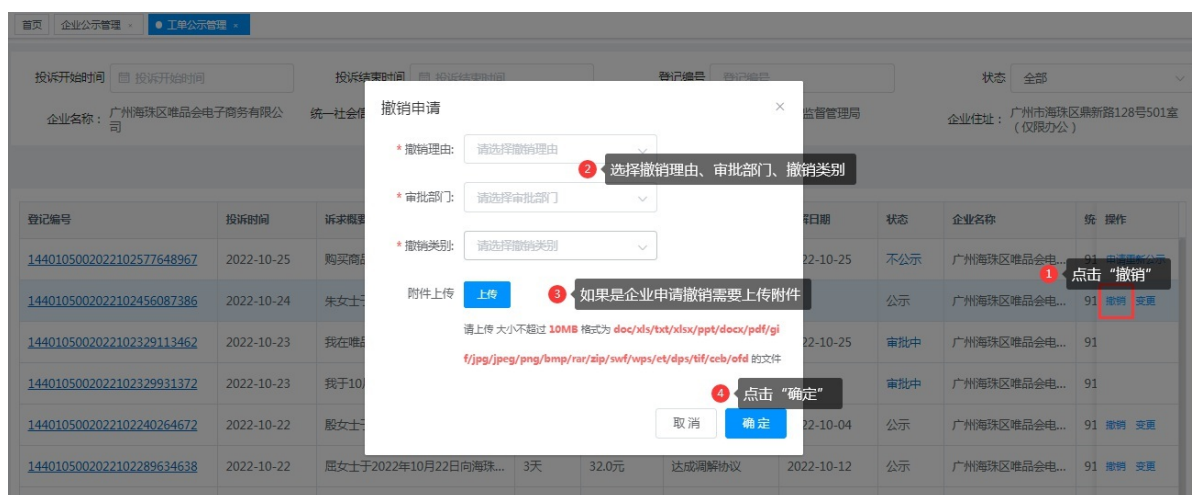
在工单公示管理列表，可以对已公示工单发起撤销公示申请和变更公示信息、对不公示的工单发起重新公示申请，以上均需要具有审批权限的人员在公示审批中进行审批。如下图所示：

The screenshot shows the '工单公示管理' (Work Order Disclosure Management) interface with a different set of search filters and a table of work orders. The table includes columns for '登记编号' (Registration Number), '投诉时间' (Complaint Time), '诉求概要' (Request Summary), '调解时长' (Mediation Duration), '挽回经济损失' (Recovered Economic Loss), '调解结果' (Mediation Result), '调解日期' (Mediation Date), '状态' (Status), '企业名称' (Company Name), and '操作' (Action). Red boxes highlight the '不公示' (Not Disclosed) and '公示' (Disclosed) status cells, and the '申请重新公示' (Apply for Re-disclosure) and '撤销 变更' (Cancel/Change) action buttons.

登记编号	投诉时间	诉求概要	调解时长	挽回经济损失	调解结果	调解日期	状态	企业名称	操作
1440105002022102577648967	2022-10-25	购买商品污渍，二次销售，出售...	1天	345.0元	达成调解协议	2022-10-25	不公示	广州海珠区唯品会电...	91 申请重新公示
1440105002022102456087386	2022-10-24	朱女士于2022年10月24日向海珠...	1天		达成调解协议		公示	广州海珠区唯品会电...	91 撤销 变更
1440105002022102329113462	2022-10-23	我在唯品会购买1双42码运动鞋 ...	2天	23.0元	未达成调解协议	2022-10-25	审批中	广州海珠区唯品会电...	91
1440105002022102329931372	2022-10-23	我于10月11日在唯品会网购一双...	2天		达成调解协议		审批中	广州海珠区唯品会电...	91 申请重新公示
1440105002022102240264672	2022-10-22	殷女士于2022年10月22日向海珠...	3天	200.0元	达成调解协议	2022-10-04	公示	广州海珠区唯品会电...	91 撤销 变更
1440105002022102289634638	2022-10-22	屈女士于2022年10月22日向海珠...	3天	32.0元	达成调解协议	2022-10-12	公示	广州海珠区唯品会电...	91 撤销 变更
1440105002022102113927048	2022-10-21	黄先生于2022年10月21日向海珠...	5天	600.0元	达成调解协议	2022-10-25	已撤销	广州海珠区唯品会电...	91 申请重新公示

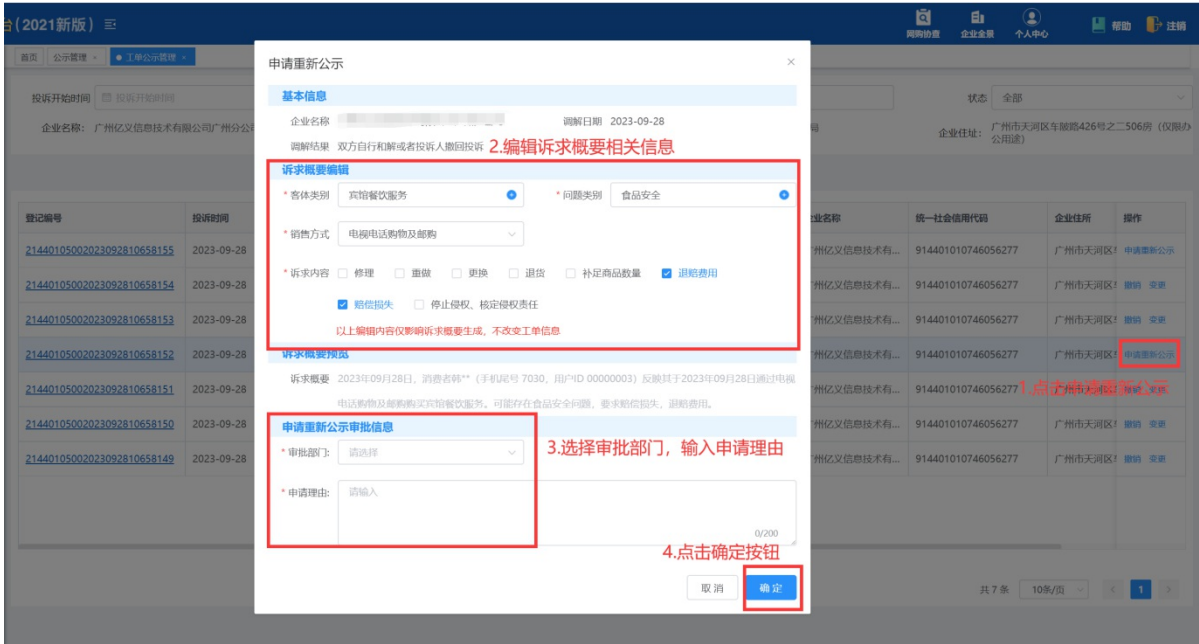
(二) 撤销公示申请

在工单公示管理页面,可以对已公示的工单做撤销公示申请。选择一条需要撤销公示的工单,点击操作列的“撤销”,弹出撤销公示申请页面,选择撤销理由、审批部门、撤销类型、上传附件,点击“确定”,即可将撤销申请发送给审批部门下的工作人员处理。如果撤销类型为“市场监管部门自行撤销”则附件可以不上传,如果选择“企业申请撤销”则附件必须上传。如下图所示:

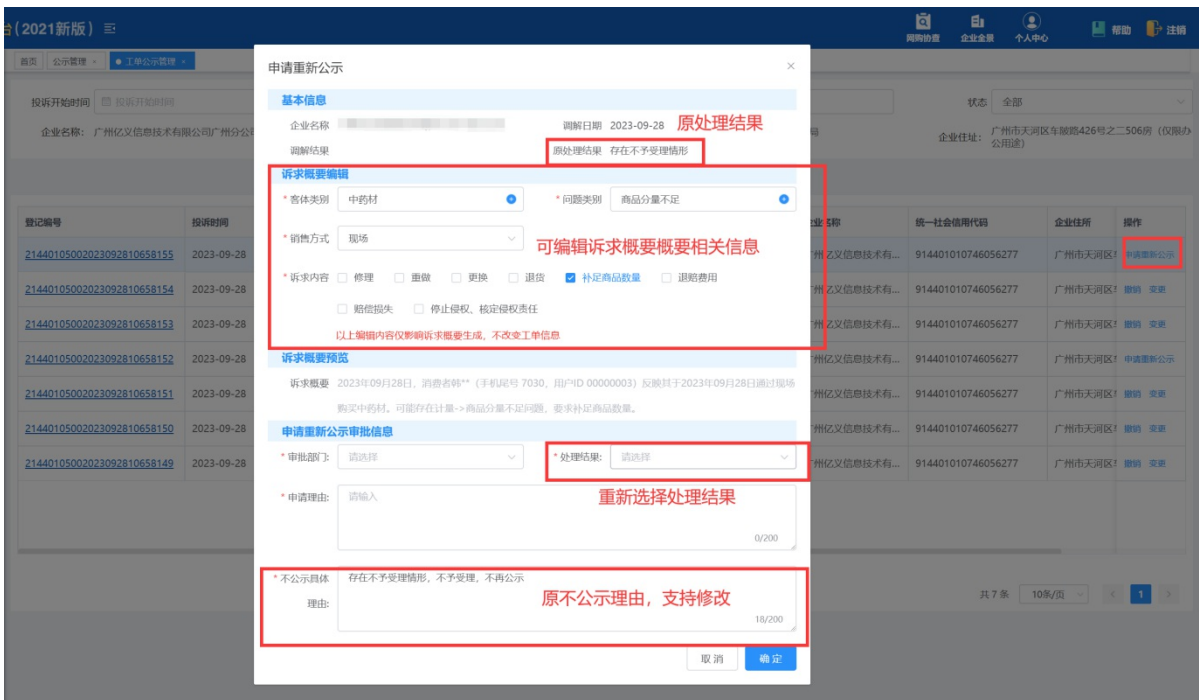


(三) 申请重新公示

在工单公示管理页面,可以对不公示的工单申请重新公示。选择一条需要重新公示的工单,点击操作列的“申请重新公示”,弹出申请重新公示页面。诉求概要根据指定规则由系统自动生成,处理人员可以对诉求概要内容中的客体类别、问题类别、销售方式、诉求内容进行编辑重新生成诉求概要。调解结果和调解日期根据办结反馈的调解信息自动带出,选择审批部门,输入申请理由,点击“确定”,即可将重新公示的申请发送给审批部门下的工作人员处理。如下图所示:

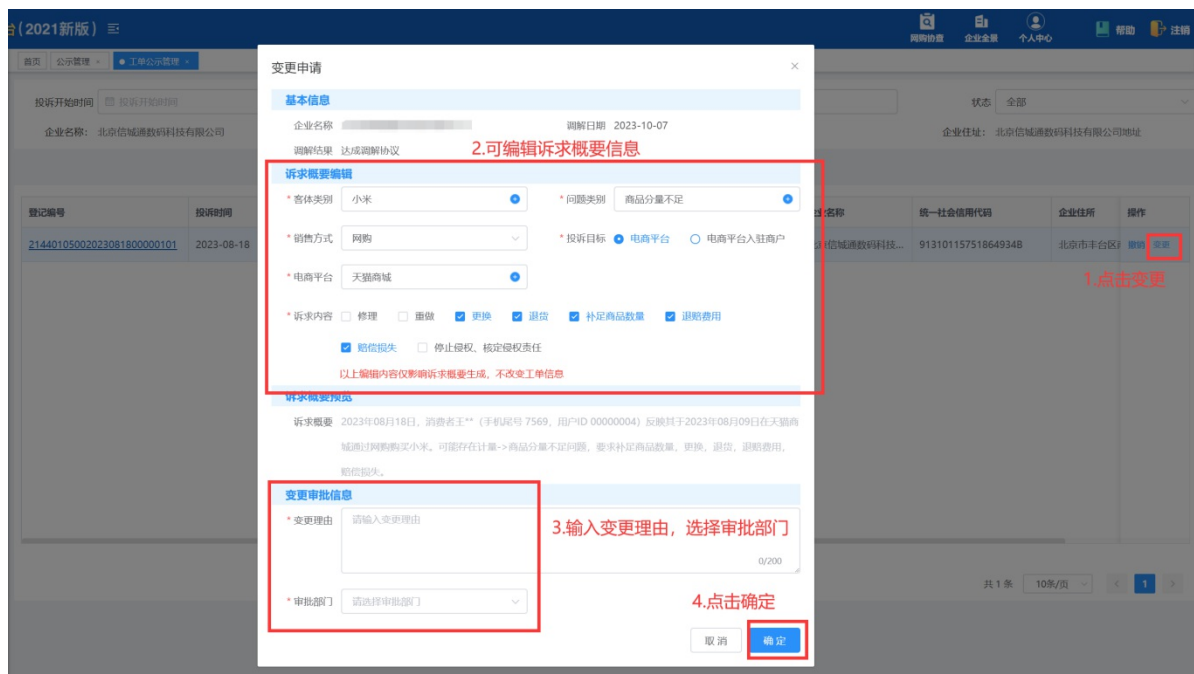


对于处理结果为“存在不予受理情形”，且不公示申请已经通过的工单，仍可以发起重新公示申请，在发起重新公示申请时需要重新选择处理结果，可选择的处理结果不再包括“存在不予受理情形”，同时展示出之前的不公示具体理由并支持手动编辑。



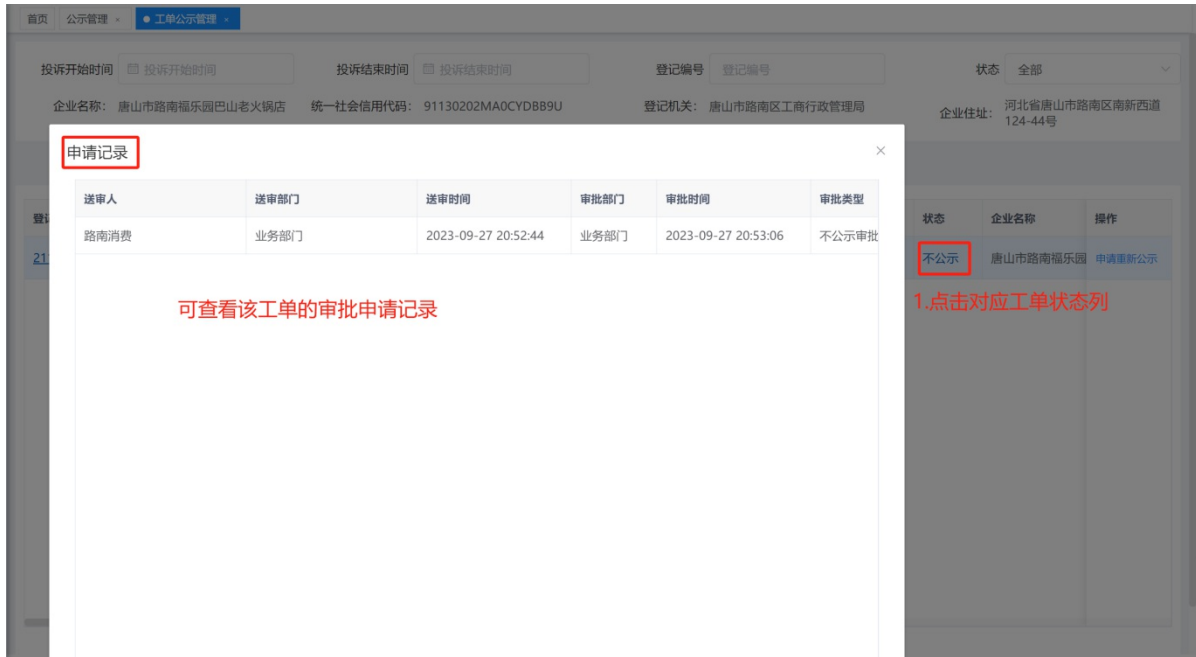
(四) 变更公示

在工单公示管理页面,可以对已公示的工单发起变更公示申请。选择需要变更公示的工单,点击操作列的“变更”,弹出变更公示申请页面,诉求概要根据指定规则由系统自动生成,处理人员可以对诉求概要内容中的客体类别、问题类别、销售方式、诉求内容进行编辑重新生成诉求概要。调解结果和调解日期根据办结反馈的调解信息自动带出。修改诉求概要后,输入变更理由、选择审批部门,点击“确定”,即可将变更申请发送给审批部门下的工作人员处理。如下图所示:



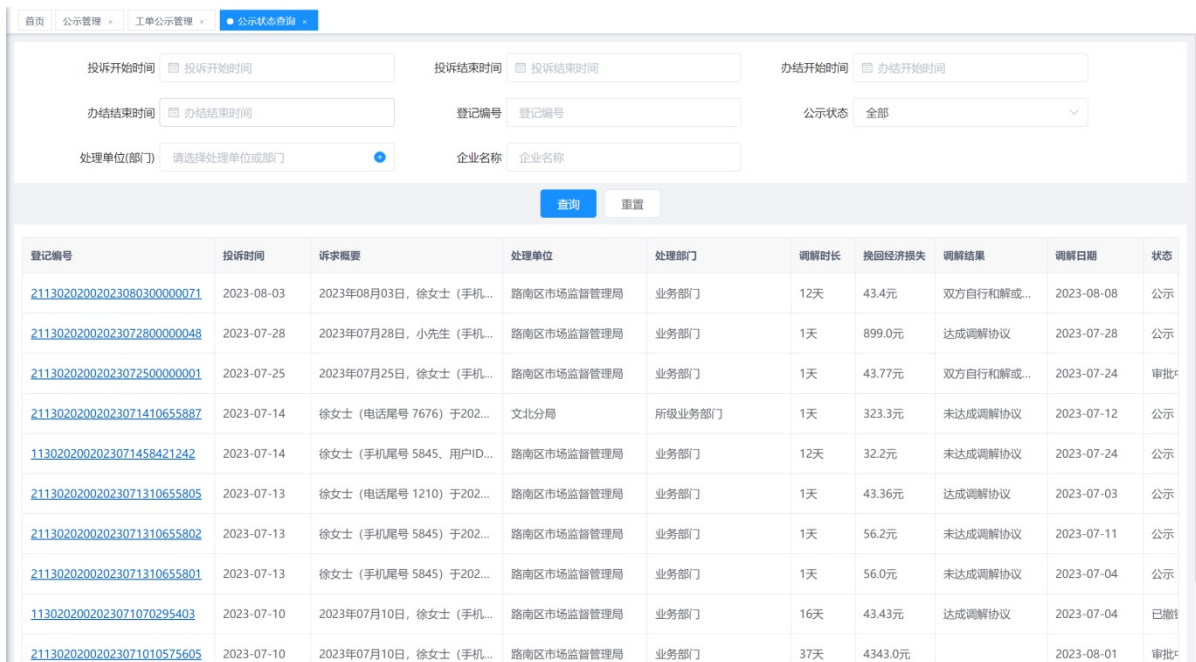
(五) 查看申请记录

在公示管理页面,点击企业名称进入工单公示管理页面后,再点击工单列表中的“状态”列,可以查看该工单的审批申请记录,如下图所示:



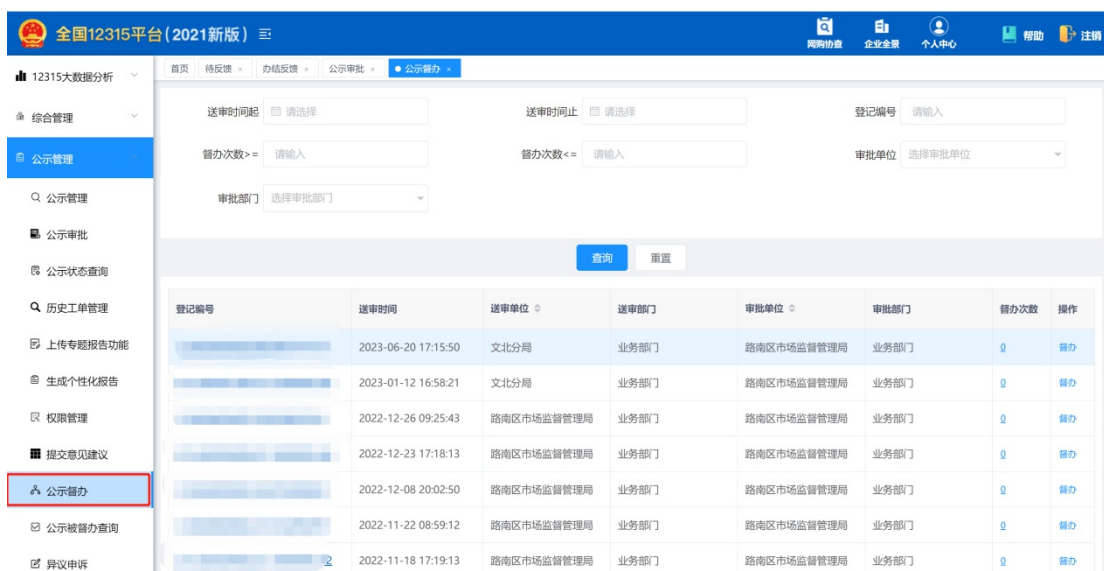
四、公示状态查询

点击【公示管理】下的【公示状态查询】菜单，可以查询本级及其下级所有公示、不公示、审批中、已撤销工单，支持根据投诉时间、办结时间、登记编号、公示状态、处理单位(部门)、企业名称进行查询。如下图所示：

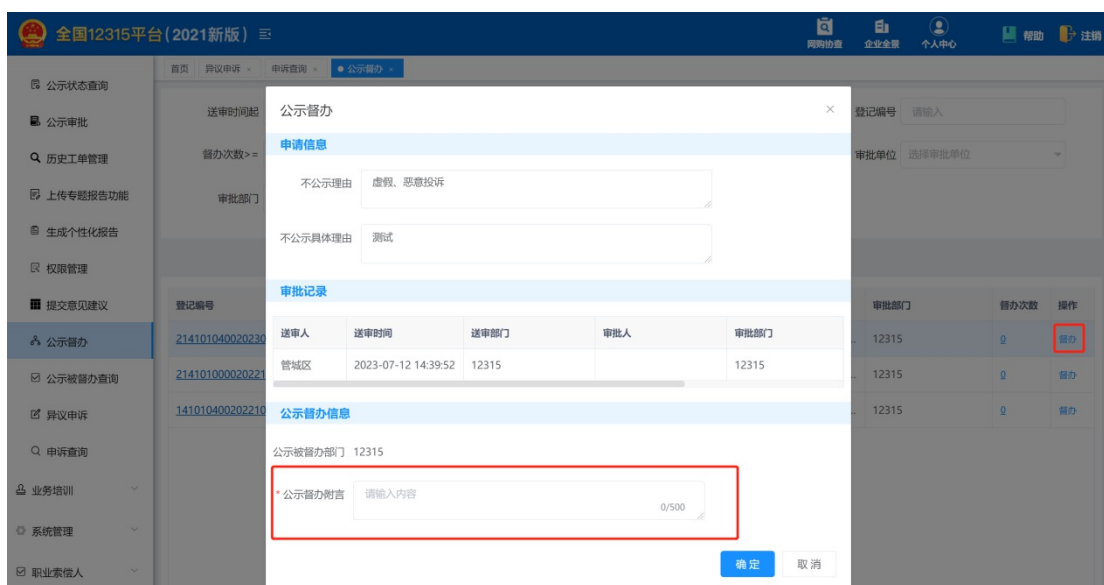


五、公示督办

点击【公示管理】下的【公示督办】菜单，可以查询本级及其下级不公示审批中的工单，并可以针对某个工单进行督办操作，如下图所示：



点击“督办”按钮，录入公示督办附言后，点击“确定”按钮，即为督办成功，如下图所示：



六、公示被督办查询

点击【公示管理】下的【公示被督办查询】，可以查询当前部门被督办的公示信息，点击督办次数，可以查看督办详情。如下图所示：

The screenshot shows the '公示被督办查询' (Publicity Supervision Query) page in the '全国12315平台 (2021新版)' system. The page features a search bar with fields for '登记编号' (Registration Number), '督办次数 >=' (Supervision Count >=), and '督办次数 <=' (Supervision Count <=). Below the search bar are '查询' (Search) and '重置' (Reset) buttons. A table displays supervision records with columns for '登记编号', '送审时间', '送审人', '送审单位', '送审部门', and '督办次数'. The table contains one record with a supervision count of 1.

登记编号	送审时间	送审人	送审单位	送审部门	督办次数
	2023-04-06 14:29:30	路南消费	路南市场监督管理局	业务部门	1

Below the table, there is a red text prompt: **点击督办次数进入公示督办列表可查看督办详情** (Click on supervision count to enter the publicity supervision list to view supervision details).

七、权限管理

在【公示管理】—【权限管理】菜单中，各级管理员可以对下级机构设置是否开放公示权限、查看本级及下级机构近一年的公示率、撤销公示率，如下图所示：

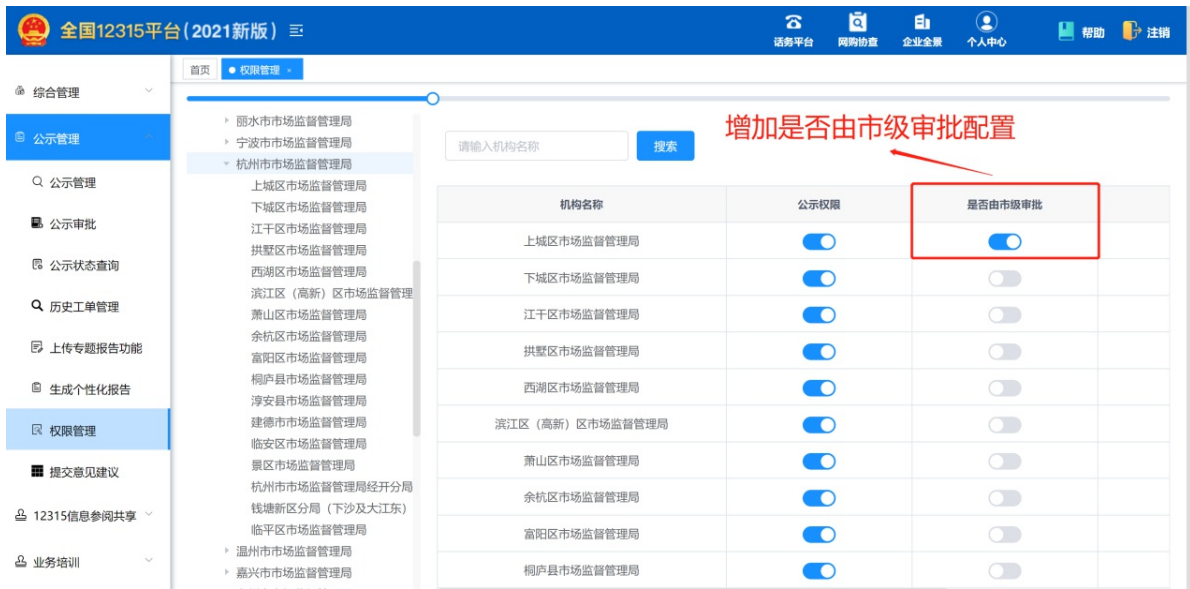
机构名称	公示权限	公示率 (近一年)	撤销公示率 (近一年)
乡市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
作市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
阳市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
昌市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	50.00%	0.00%
河市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
门峡市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
阳市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
丘市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
口市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%
马店市市场监督管理局	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00%	0.00%

公示率(近一年):本级及下级公示总量/本级及下级所有受理且已办结并且公示状态为公示、不公示、审批中、撤销状态的工单数量;

撤销公示率(近一年):本级及下级已撤销公示的工单数量/本级及下级(已撤销的数量+公示总量);

(一) 市级审批

市级用户在【权限管理】中可以配置各县区是否有市级审批功能。实现市级市场监管机构对区县级市场监管机构进行公示相关审批权限配置控制,如下图所示:



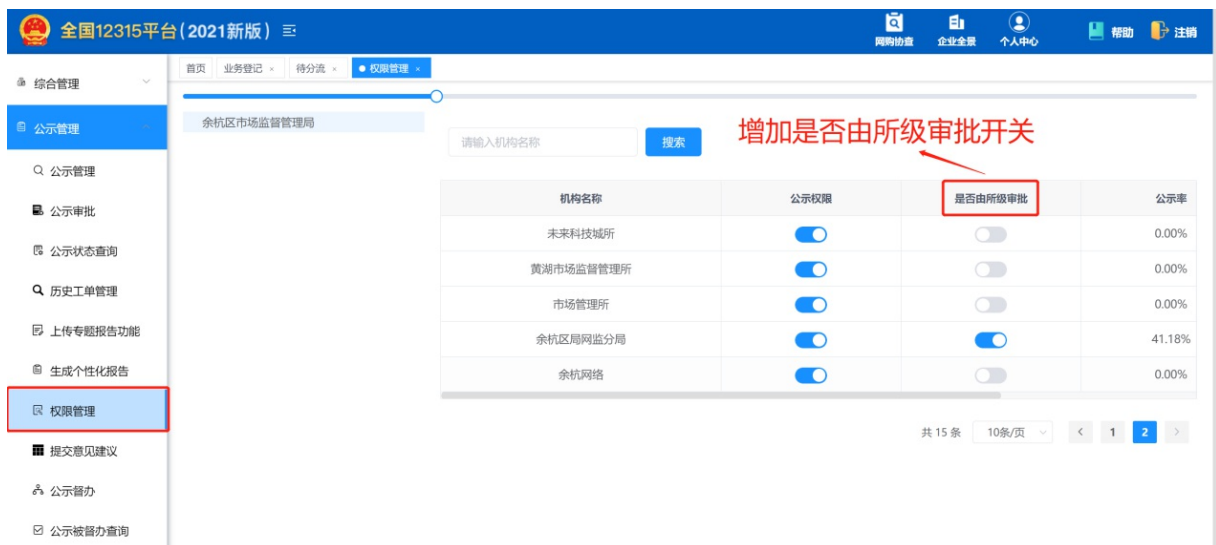
“是否由市级审批”配置关闭时,县区级公示相关的审批流程由县区级自行审批即可,不需要提交市级审批。配置打开后在现有审批流程基础上增加市级审批流程,涉及审批流程有不公示审批、撤销公示审批、公示变更审批、重新申请公示审批,如下图所示:





(二) 所级审批

县区级用户在【权限管理】中可以配置各所级机构公示相关审批是否有所级自行审批权限,实现县级市场监管机构可以授权有条件的市场监管所等派出机构自行审核公示相关审批权限的控制。涉及审批流程有不公示审批、撤销公示审批、公示变更审批、重新申请公示审批,如下图所示:

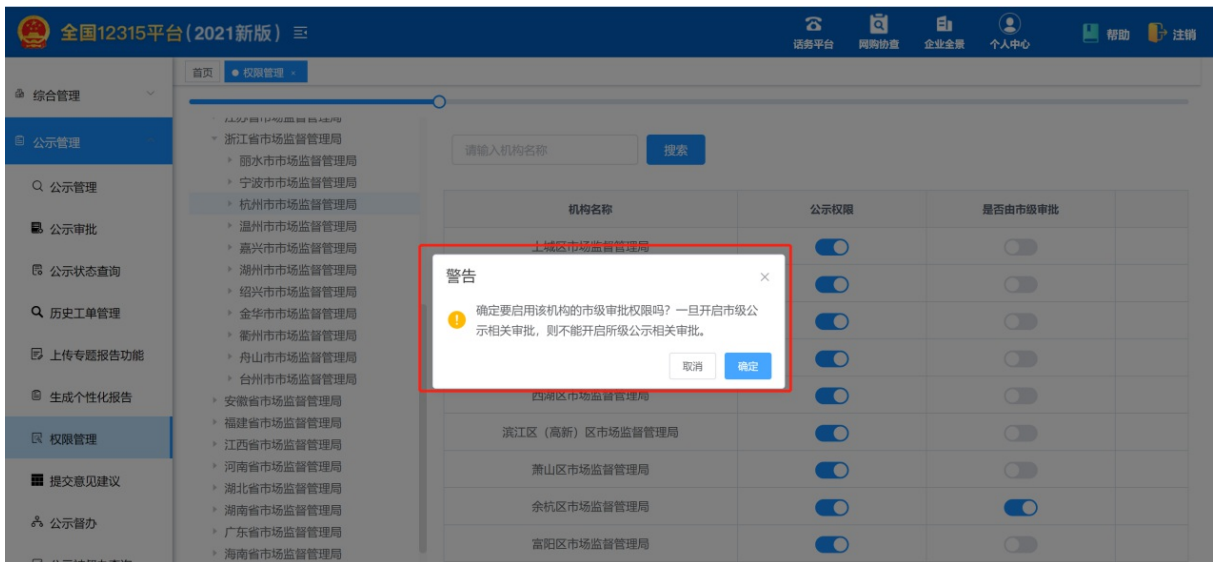


所级审批和市级审批在流程上有一定的冲突,两者之间关系

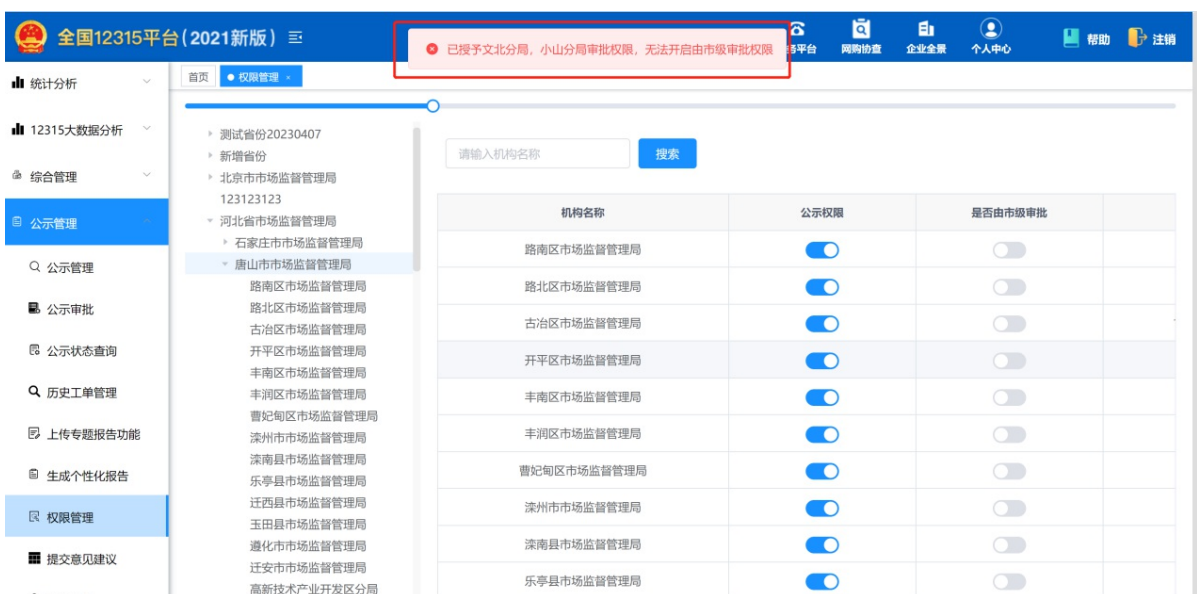
确定如下：

如县区级用户给所级开启公示审批，则市级用户给县区开启市级公示审批权限时，将自动关闭该区县的所级公示审批权限。

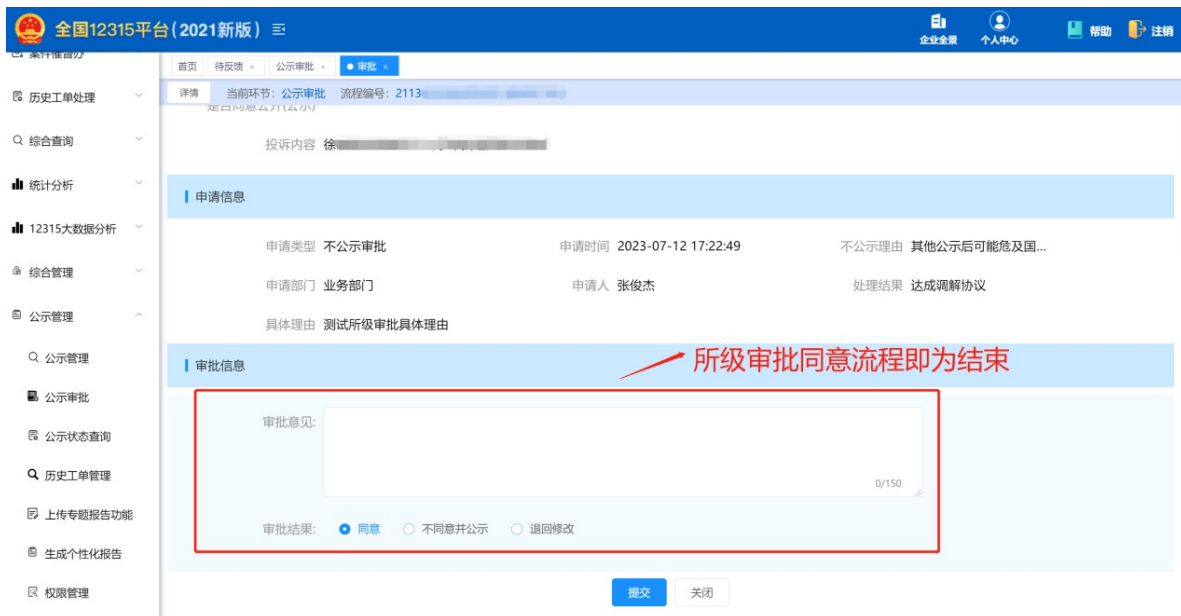
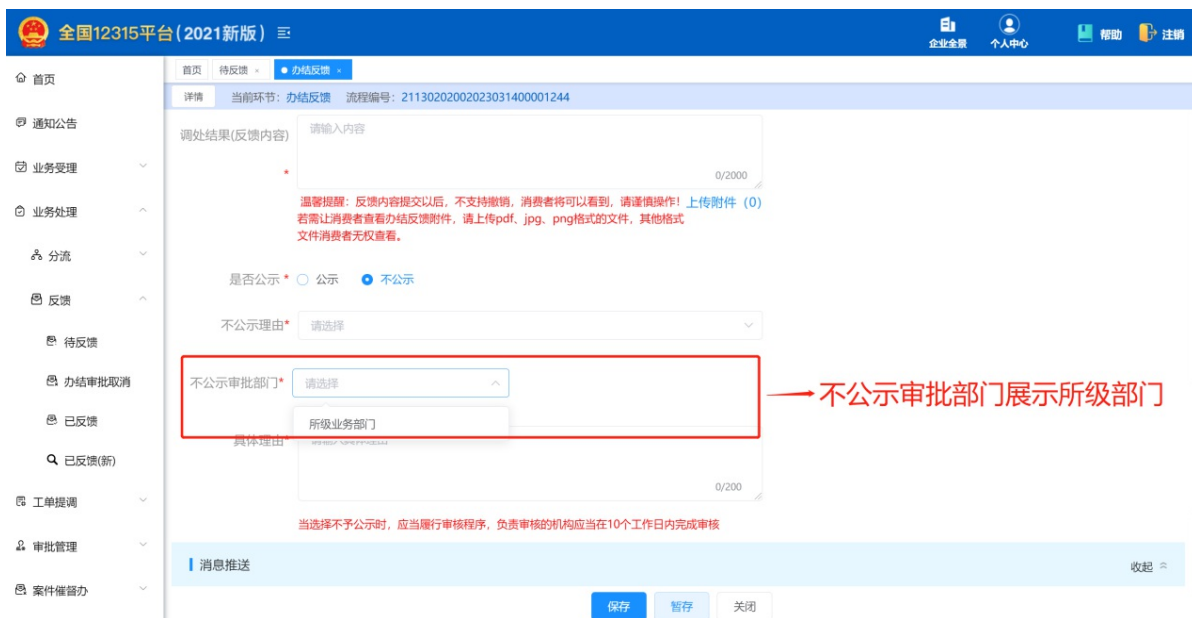
如市级用户给县区开启市级公示相关审批权限，则该县用户无法给其下的所级开启公示相关审批，开放审批权限时系统会给出相关提示，如下图所示：



开通相关审批权限时若存在冲突系统会给出详细提示：



“是否由所级审批”配置关闭时,所级发起公示审批需要提交至县区级审批;配置打开后所级公示审批流程不需要提交至县区级审批,由所级本级审批完成流程即为结束(注意:所级审批不得由投诉处理人员自我审核),涉及审批流程有不公示审批、撤销公示审批、公示变更审批、重新申请公示审批。如下图所示:



八、沟通机制

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管部门投诉信息公示工作负责人(处级)、联络员 2 人加入专门工作群。各地要及时解答基层问题,必要时通过工作群反馈总局。二维码如下图:



