

刚察县市场监督管理局

2024 年食品药品投诉举报方式

一、投诉举报渠道

向刚察县市场监管部门投诉举报的，通过市场监管部门公布的接受投诉举报的互联网（手机 APP、微信公众号、支付宝小程序）、电话（12315 热线、8652204 办公室电话）、传真、邮寄地址、窗口等渠道进行，可采取口头、书面两种方式，网络投诉、举报须实名注册。

全国 12315 网上投诉网址：<http://www.12315.cn/>，平台支持电脑、微信及手机 APP 多种途径进行登录：微信公众号名称是“全国 12315 互联网平台”，微信小程序名称是“12315”，手机 APP 名称是“全国 12315 互联网平台”。

全国 12315 网上投诉举报流程



投诉流程：选择投诉单位，填写消费者信息，填写业务信息，投诉完成。



投诉



请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号

全国 请输入要搜索的内容

如果您投诉的是行政事业单位、社会团体的收费、认证等问题 [进入地图搜索](#)



举报



请输入企业名称、统一社会信用代码或注册号

全国 请输入要搜索的内容

如果您举报的是行政事业单位、社会团体的收费、认证等问题 [进入地图搜索](#)

举报流程：选择举报单位，填写消费者信息，填写业务信息，举报完成。

二、投诉举报所需材料

- (一) 投诉人(举报人)的姓名、电话号码、通讯地址;
- (二) 被投诉人(被举报方)的名称(姓名)、地址, 电话号码等信息;
- (三) 具体的投诉请求以及消费者权益争议事实;

(四) 具体的违法经营事实证据。

投诉人采取非书面方式进行投诉的，由市场监督管理部门工作人员记录前款规定信息。

三、投诉举报处置流程

(一) 投诉处置流程。12315 中心收到消费投诉后应在 7 个工作日内决定是否受理，受理后处理时限为 45 个工作日，消费投诉对应行政调解程序。

(二) 举报处置流程。12315 中心收到举报后核查反馈时间为 15 个工作日(可根据具体核查情况进行延期)，办案时间为 60 个工作日(可根据具体情况进行延期)，举报对应行政执法程序。

刚察县市场监督管理局

2024 年 6 月 18 日