

市场监管系统依法分类处理信访诉求清单

一、不服市场监管部门作出的行政许可决定

（一）具体投诉请求

行政相对人或法律上的利害关系人不服市场监管部门作出的以下行政许可行为：企业登记注册、个体工商户登记注册、农民专业合作社登记注册、外国企业常驻代表机构登记、外国（地区）企业在中国境内从事生产经营活动核准；经营者集中反垄断审查；药品、保健食品、医疗器械、特殊医学用途配方食品广告审查；重要工业产品生产许可；特种设备生产单位许可；移动式压力容器、气瓶充装许可；特种设备使用登记；特种设备检验、检测机构核准；特种设备检验、检测人员资格认定；特种设备安全管理和作业人员资格认定；特种设备采用新材料、新技术、新工艺审批；食品生产许可；食品添加剂生产许可；食品经营许可（仅销售预包装食品除外）；使用保健食品原料目录以外原料和首次进口的保健食品（除属于补充维生素、矿物质等营养物质外）注册；婴幼儿配方乳粉产品配方注册；特殊医学用途配方食品注册；计量标准器具核准；计量器具型式批准；承担国家法定计量检定机构任务授权；注册计量师注册；检验检测机构资质认定；从事强制性产品认证以及相关活动的认证机构、实验室指定；认证机构资质许可。

（二）法定途径

申请行政复议；提起行政诉讼。

（三）依据

《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政许可法》、《中华人民共和国行政诉讼法》等。

二、不服市场监管部门作出的行政处罚决定

（一）具体投诉请求

行政相对人或法律上的利害关系人不服市场监管部门作出的以下行政处罚：警告、通报批评；罚款、没收违法所得、没收非法财物；暂扣许可证件、降低资质等级、吊销许可证件；限制开展生产经营活动、责令停产停业、责令关闭、限制从业；法律、行政法规规定的其他行政处罚。

（二）法定途径

申请行政复议；提起行政诉讼。

（三）依据

《中华人民共和国行政处罚法》、《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》等。

三、反映涉嫌违反市场监管法律、法规、规章的事项

（一）具体举报请求及处理依据

1.举报涉及经营主体登记注册事项的，比如，未经设立或变更登记从事需要取得市场监管部门许可的经营活动；提供虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得经营主体登记等。

依据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国市场主体登记管理条例》、《公司登记管理实施办法》等，依法予以处理。

2.举报涉及反垄断事项的，比如，经营者达成垄断协议；经营者滥用市场支配地位；违法实施经营者集中；行政机关和法律、法规授权的具有管理公共事务职能的组织滥用行政权力排除、限制竞争等。

依据《中华人民共和国反垄断法》、《国务院关于经营者集中申报标准的规定》、《禁止垄断协议规定》、《禁止滥用市场支配地位行为规定》、《经营者集中审查规定》、《制止滥用行政权力排除、限制竞争行为规定》

等，依法予以处理。

3.举报涉及合同违法违规行为的，比如，经营者利用格式条款等方式作出减轻或者免除自身责任；虚构合同主体资格或者盗用、冒用他人名义订立合同；以恶意串通、贿赂、胁迫等手段订立合同等。

依据《合同行政监督管理办法》等，依法予以处理。

4.举报涉及拍卖违法违规行为的，比如，拍卖人在自己组织的拍卖活动中拍卖自己的物品或者财产权利的；委托人在拍卖活动中参与竞买或者委托他人代为竞买行为的等。

依据《中华人民共和国拍卖法》、《拍卖监督管理办法》等，依法予以处理。

5.举报涉及商标、专利、地理标志、奥林匹克标志、特殊标志等违法违规行为的，比如，将未注册商标冒充注册商标使用的，或者将不得作为商标使用的标志作为未注册商标使用的；假冒专利的；侵犯奥林匹克标志、世界博览会标志专有权的等。

依据《中华人民共和国商标法》、《中华人民共和国商标法实施条例》、《中华人民共和国专利法》、《中华人民共和国专利法实施细则》、《奥林匹克标志保护条例》、《世界博览会标志保护条例》、《特殊标志管理条例》、《地理标志产品保护规定》等，依法予以处理。

6.举报涉及网络市场交易违法违规行为的，比如，对通过网络交易平台（含直播电商）开展网络交易活动的网络交易经营者未依法显著展示相关信息的；网络交易经营者以虚构交易、编造用户评价等方式作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者的等。

依据《中华人民共和国电子商务法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《网络交易监督管理办法》等，依法予以处理。

7.举报涉及价格收费违法违规行为的，比如，经营者存在不正当价格行为的；经营者违反明码标价规定的；行政事业性违规收费等。

依据《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为行政处罚规定》等，依法予以处理。

8.举报涉及不正当竞争行为的，比如，经营者违反《反不正当竞争法》规定实施混淆行为的；违反《反不正当竞争法》规定对其商品作虚假或者引人误解的商业宣传，或者通过组织虚假交易等方式帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传的等。

依据《中华人民共和国反不正当竞争法》等，依法予以处理。

9.举报违反《直销管理条例》行为的、传销行为的。

依据《直销管理条例》、《禁止传销条例》等，依法予以处理。

10.举报涉及广告违法违规行为的，比如，发布有广告法规定的禁止情形的广告的；违反广告法有关规定发布保健食品广告的；在广告中谎称取得专利权的等。

依据《中华人民共和国广告法》等，依法予以处理。

11.举报涉及产品质量安全监管事项的，比如，生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准和行业标准的产品的；经营者在商品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好，或者以不合格商品冒充合格商品的；产品或者其包装上的标识不符合产品质量法要求的等。

依据《中华人民共和国产品质量法》、《产品质量监督抽查管理暂行办法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等，依法予以处理。

12.举报涉及特种设备安全监管事项的，比如，未经许可从事特种设备生产活动的；特种设备检验、检测机构及其检验、检测人员未按照安全

技术规范的要求进行检验、检测的；特种设备检验、检测机构及其检验、检测人员出具虚假的检验、检测结果和鉴定结论或者检验、检测结果和鉴定结论严重失实的等。

依据《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备安全监察条例》等，依法予以处理。

13.举报涉及食品安全监管事项的，比如，未取得食品生产经营许可证从事食品生产经营活动的；生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂的；生产经营超范围、超限量使用食品添加剂的；经营未按规定进行检疫或者检疫不合格的肉类，或者生产经营未经检验或者检验不合格的肉类制品的等。

依据《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》等，依法予以处理。

14.举报涉及计量管理事项的，比如，制造、修理、销售不合格计量器具行为；使用不合格计量器具或者破坏计量器具准确度和伪造数据给国家和消费者造成损失的；属于强制检定范围的计量器具未按照规定申请检定或者检定不合格继续使用的等。

依据《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国计量法实施细则》等，依法予以处理。

15.举报涉及标准化管理事项的，比如，生产、销售、进口产品或者提供服务不符合强制性标准的；企业未依照规定公开其执行的标准的；社会团体、企业制定的标准不符合有关规定的等。

依据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》等，依法予以处理。

16.举报涉及认证认可监管、检验检测管理事项的，比如，未经资质

许可擅自从事认证和检验检测活动的；认证机构、检验检测机构从事可能影响客观公正行为的；出具虚假认证结论、检验检测报告等。

依据《中华人民共和国认证认可条例》、《检验检测机构资质认定管理办法》、《检验检测机构监督管理办法》等，依法予以处理。

（二）法定途径

申请查处违反市场监管法律、法规、规章的违法行为，依法导入行政处罚程序。

四、反映政府信息公开有关问题

（一）具体投诉请求

认为不依法履行政府信息公开依申请公开义务，或在政府信息公开工作中的具体行政行为侵犯其合法权益的。

（二）法定途径

向上一级行政机关或者政府信息公开工作主管部门投诉、举报；申请行政复议；提起行政诉讼。

（三）依据

《中华人民共和国政府信息公开条例》、《中华人民共和国行政复议法》、《中华人民共和国行政诉讼法》等。

五、不服人事劳动决定

（一）具体投诉请求

公务员或参公管理的事业单位人员对单位涉及本人的人事处理决定不服；事业单位工作人员对单位给予本人处分决定不服。

（二）法定途径

复核、申诉。

（三）依据

《中华人民共和国公务员法》、《公务员申诉规定（试行）》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》、《事业单位人事管理条例》、《事业单位工作人员申诉规定》等。

六、检举控告市场监管部门党员干部违纪违法事项

（一）法定途径

按照干部管理权限依法转送相关纪检监察机关，或者告知信访人向有处理权限的纪检监察机关提出。

（二）依据

《信访工作条例》、《中国共产党纪律处分条例》、《中华人民共和国监察法》、《纪检监察机关处理检举控告工作规则》等。

七、向市场监管部门提出意见建议

（一）法定途径

属于本机关、单位职权范围的，应当认真研究论证，并酌情回复；不属于本机关、单位职权范围的，告知信访人向有权处理的机关、单位提出。

（二）依据

《信访工作条例》、《信访事项网上办理工作规程》，市场监管有关法律、法规、规章。

八、反映市场监管领域的消费投诉事项

（一）具体投诉请求

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，请求市场监管部门解决该争议。

（二）法定途径

调解、和解。

（三）依据

《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》、《市场监督管理投诉举报处理办法》。

九、不服市场监管部门对消费投诉作出的调解结果

（一）法定途径

仲裁、民事诉讼。

（二）依据

《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》。

十、其他申诉求决类信访事项

（一）法定途径

有处理权限的机关、单位应当自信访事项受理之日起 60 日内，出具信访处理意见书；情况复杂的，经本机关、单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

（二）依据

《信访工作条例》。