

浙江省食品药品监督管理局文件

浙食药监规〔2017〕1号

浙江省食品药品监督管理局关于印发食品药品 投诉举报管理办法实施细则的通知

各市、县（市、区）市场监督管理局（食品药品监督管理局）：

根据国家食品药品监督管理总局《食品药品投诉举报管理办法》（国家食品药品监督管理总局令第21号）精神，结合我省工作实际，省食品药品监督管理局制定了《浙江省食品药品投诉举报管理办法实施细则》。现印发给你们，请认真组织实施。

浙江省食品药品监督管理局

2017年1月9日

浙江省食品药品投诉举报管理办法实施细则

第一章 总 则

第一条 为贯彻落实国家食品药品监督管理总局《食品药品投诉举报管理办法》，规范我省食品药品投诉举报工作，严厉打击食品药品违法行为，推进食品药品安全社会共治工作，保障公众身体健康和生命安全，结合本省实际，特制定本实施细则。

第二条 食品药品投诉举报是指公民、法人或者其他组织向各级食品药品监督管理部门反映生产者、经营者等主体在食品（含食品添加剂）生产、经营环节中有关食品安全方面，药品、医疗器械、化妆品研制、生产、经营、使用等环节中有关产品质量安全方面存在的涉嫌违法行为。

第三条 本实施细则适用于全省各级食品药品监督管理部门办理食品药品投诉举报的登记、受理、转办、移送、承办、跟踪、督促、督办、反馈、审核、汇总、分析、通报、归档等全过程。

第四条 各级食品药品监督管理部门主管本行政区域的食品药品投诉举报管理工作。

省食品药品监督管理局投诉举报中心负责全省食品药品投诉举报管理的具体工作，各市、县级食品药品投诉举报机构负

责本行政区域内食品药品投诉举报管理的具体工作。主要履行下列职责：

- （一）对收到的食品药品投诉举报进行登记、受理、转办、移送、跟踪、督促、督办、审核等；
- （二）指导下级食品药品投诉举报机构的业务工作；
- （三）收集、汇总、分析本行政区域的食品药品投诉举报信息，按要求定期向上级食品药品投诉举报机构报告；
- （四）承担本行政区域的食品药品投诉举报宣传、培训工作；
- （五）按照食品药品违法行为举报奖励办法规定，做好举报奖励相关工作。

第五条 投诉举报承办部门负责投诉举报调查核实工作，并做出处理决定，主要履行下列职责：

- （一）依法对投诉举报人所反映的情况进行调查、核实和处理；
- （二）按规定办结投诉举报后，如期反馈投诉举报人办理结果，并按要求反馈交办部门；
- （三）配合食品药品投诉举报机构做好投诉举报跟踪、督促、督办、协调、审核、归档等工作。
- （四）按照食品药品违法行为举报奖励办法规定，负责办理举报奖励工作。

第六条 各级食品药品监督管理部门应当畅通“12331”热线电话、网络、信件、走访等投诉举报渠道，建立健全一体化投诉举报信息管理系统，实现全省食品药品投诉举报信息互联互通。

第七条 食品药品投诉举报管理工作应坚持以下原则：

坚持属地管理、分级负责的原则。明确职责分工，及时解决和回应公众诉求，有效化解社会矛盾，严厉打击违法行为。

坚持依法行政的原则。各级食品药品监督管理部门应依法开展投诉举报工作，做到有法可依、有法必依。

坚持公众参与和社会共治的原则。积极宣传食品药品法律法规，坚持依靠群众、服务群众、方便群众的工作方针，广泛吸收群众意见建议，落实举报奖励制度，并自觉接受社会监督。

第八条 投诉举报的管辖和管辖权争议，应遵照国家总局《食品药品投诉举报管理办法》第十三条、第十四条的规定。

第二章 受 理

第九条 对直接收到的食品药品投诉举报，各级食品药品监督管理部门应当自收到之日起5日内转交同级食品药品投诉举报机构，由食品药品投诉举报机构统一受理。

第十条 投诉举报人应当提供客观真实的投诉举报材料及证据，说明事情的基本经过，提供被投诉举报对象的名称、地

址、涉嫌违法的具体行为等详细信息。

提倡实名投诉举报。投诉举报人不愿提供自己的姓名、身份证明、联系方式等个人信息或者不愿公开投诉举报行为的，应当予以尊重。

第十一条 食品药品投诉举报机构收到投诉举报后应当统一编码填写《食品药品投诉举报登记表》（附件1），并录入投诉举报信息管理系统，建立投诉举报电子档案。

第十二条 登记时应准确记录投诉举报人姓名及联系方式、被投诉举报对象及地址、反映内容、主要诉求、提出的意见建议等。

对采取走访形式的投诉举报，应听取陈述，询问有关情况，详细记录并与投诉举报人核实登记内容。

第十三条 对符合本实施细则第二条规定的投诉举报，各级食品药品投诉举报机构应当依法予以受理。

投诉举报具有下列情形之一的，不予受理：

- （一）无具体明确的被投诉举报对象和违法行为的；
- （二）被投诉举报对象及违法行为均不在本食品药品投诉举报机构或者管理部门管辖范围的；
- （三）不属于食品药品监督管理部门监管职责范围的；
- （四）投诉举报已经受理且仍在调查处理过程中，投诉举报人就同一事项重复投诉举报的；

(五) 投诉举报已依法处理，投诉举报人在无新线索的情况下以同一事实或者理由重复投诉举报的；

(六) 违法行为已经超过法定追诉时限的；

(七) 应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；

(八) 属于提供虚假信息或明显与事实不符的；

(九) 其他依法不应当受理的情形。

投诉举报中同时含有应当受理和不应受理的内容，能够作区分处理的，对不应受理的内容不予受理。

第十四条 食品药品投诉举报机构收到投诉举报后应当依据本实施细则第十一条、第十二条完成登记，并于收到之日起 5 日内作出是否受理的决定。

食品药品投诉举报机构决定不予受理投诉举报或者不予受理投诉举报的部分内容的，应当自作出是否受理决定之日起 15 日内通过电话或其他适当方式告知投诉举报人，并做好记录留档备查（附件 2、附件 3 或附件 4），没有明确联系方式的除外。

未按前款规定告知的，投诉举报自食品药品投诉举报机构收到之日起第 5 日即为受理。

第十五条 对受理的投诉举报，按照重要投诉举报和一般投诉举报分类办理。

投诉举报符合下列情形之一的，为重要投诉举报：

（一）声称已致人死亡、严重伤残、多人伤残等严重后果的；

（二）可能造成严重食源性或者药源性安全隐患的；

（三）可能涉及国家利益或者造成重大社会影响的；

（四）可能引发系统性、区域性风险的；

（五）涉及麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品、血液制品、疫苗等高风险产品的；

（六）食品药品投诉举报机构认为重要的其他投诉举报。

第十六条 各级食品药品投诉举报机构受理一般投诉举报后，应当依据属地管理原则和监管职责划分，自受理之日起3日内转交有关部门办理，并出具《食品药品投诉举报交办单》（附件5）。

各级食品药品投诉举报机构受理重要投诉举报后，应当2日内转交同级食品药品监督管理部门提出处理意见。

第三章 办 理

第十七条 投诉举报承办部门办理食品药品投诉举报事项基本流程：

（一）接到转办的投诉举报件后，视情形可联系投诉举报人作进一步了解；

（二）对受理的投诉举报具体内容组织调查、核实和处

理，并按照规定如期向投诉举报人反馈办理结果，同时向交办的投诉举报机构提交投诉举报办理情况回函；

（三）对办结的食品药品投诉举报进行整理归档。

第十八条 投诉举报承办部门应当自投诉举报受理之日起60日内向投诉举报人反馈办理结果；情况复杂的，在60日期限届满前经投诉举报承办部门负责人批准可适当延长办理期限，延长期限一般不超过30日，法律、行政法规、规章另有规定的，从其规定；特别复杂疑难的投诉举报，需要继续延长办理期限的，应当书面报请投诉举报承办部门负责人批准（附件6）。

下列时间不计算在投诉举报办理期限内：

（一）确定管辖的食品药品投诉举报机构所需的时间；

（二）投诉举报承办部门办理投诉举报过程中因检验检测、鉴定、专家评审或者论证所需时间；

（三）其他部门协助调查所需时间。

第十九条 对经过批准的延长办理期限和继续延长办理期限的投诉举报，投诉举报承办部门应通过电话或其他适当方式告知投诉举报人，并做好记录留档备查（附件7、附件8或附件10）。

第二十条 各级食品药品监督管理部门应当建立健全多部门沟通协调机制，对重大、跨地区、跨部门的疑难复杂事项组织

相关单位协调研商，及时处理工作中遇到的问题。

对情况特别重大、涉及多部门监管职责的投诉举报，食品药品投诉举报机构应当提出拟办意见，并上报同级食品药品监督管理部门。同级食品药品监督管理部门应当及时明确办理意见，组织协调投诉举报的办理。

第二十一条 投诉举报承办部门依法对投诉举报事项进行调查核实后已有明确结论，认定为诬告、查无实据或依法做出立案或不予立案、行政处罚或不（免）予行政处罚、终止调查、移送公安或有关行政机关处理等决定且已执行的，为投诉举报办结。

第二十二条 投诉举报办结后，投诉举报承办部门应当通过电话或其他适当方式告知举报投诉人，并做好记录留档备查(附件 9 或附件 10)，没有明确联系方式的除外。

第二十三条 无论是否按期办结，投诉举报承办部门应在规定期限内向交办的食品药品投诉举报机构递交投诉举报办理情况回函，并提交办理情况自评表（附件 11）。

回函要明确该投诉举报事项是否办结、是否按期完成，说明反馈情况并附上所有告知书复印件。由于投诉举报人未留联系方式或联系不上未反馈的，回函中也要注明。立案查处的，应附处罚决定书或立案审批表或案件移送书。如因案情复杂不能在规定时限内办结的，需附上延期办理决定书。

第四章 督查督办

第二十四条 各级食品药品监督管理部门应做好投诉举报件流转工作，落实相关责任。

各级食品药品投诉举报机构应确定一名工作人员作为联络员专门负责管理上一级投诉举报机构交办的投诉举报件，并向上一级食品药品投诉举报机构报备联络员信息。同级食品药品监督管理部门相关处（科）室、直属单位也应确定一名工作人员作为联络员专门负责投诉举报件的流转办理工作。联络员备案信息发生变化时应及时上报更新。

第二十五条 食品药品投诉举报机构对投诉举报办理情况进行跟踪了解。对自交办之日起超过 50 日尚未办结的，食品药品投诉举报机构可以督促投诉举报承办部门及时办理，但经批准延期办理的除外。

第二十六条 各级食品药品投诉举报机构可就下列情形对转办的投诉举报事项进行督查督办，视情形发送《食品药品投诉举报督查督办通知单》（附件 12）：

- （一）未在规定时间内办结投诉举报的；
- （二）未将办理结果反馈投诉举报人及食品药品投诉举报机构，或者反馈不当的；
- （三）未按规定程序办理投诉举报事项的；
- （四）属于重要投诉举报事项的；

(五) 办理过程中存在推诿、敷衍、拖延的；

(六) 其他需要督查督办的情形。

第二十七条 督查督办可通过电话、书面、现场、网络等方式开展。投诉举报承办部门接到通知后，应当按照督查督办的要求及时办理、限时办结，并将办理情况形成专报。

第五章 评估与归档

第二十八条 在收到办理情况回函单后，食品药品投诉举报机构按工作职责对投诉举报办理质量进行分析评估，必要时可开展回访，听取投诉举报人和被投诉举报对象的意见和建议。

第二十九条 实行定期报告制度。各级食品药品投诉举报机构应当按季、半年、年度形成数据报送上一级食品药品投诉举报机构。

第三十条 省食品药品监督管理局投诉举报中心应当定期通报下列情况：

- (一) 投诉举报信息统计分析结果；
- (二) 投诉举报承办部门办理投诉举报的总体情况；
- (三) 各市食品药品投诉举报机构的工作情况；
- (四) 其他应当予以通报的情况。

第三十一条 各级食品药品投诉举报机构应对投诉举报信息进行深度挖掘，找出风险信号，发现薄弱环节，提出预防预警措施和建议。对热点、难点和具有规律性、普遍性、趋势性、

风险性和群体性食品药品安全的问题，应及时形成监管建议，报同级食品药品监督管理部门和上一级食品药品投诉举报机构。

第三十二条 各级食品药品监督管理部门应当组织开展投诉举报工作人员培训活动，对下级食品药品投诉举报机构工作进行业务指导。

第三十三条 食品药品投诉举报机构应当对受理、转办、移送、跟踪、督促、督办、审核等过程中的相关信息，依照《中华人民共和国档案法》等法律法规规定，立档留存（附件13）。

第三十四条 省食品药品监督管理局对全省食品药品投诉举报管理具体工作实施考核，各市、县级食品药品监督管理部门对本行政区域内食品药品投诉举报管理具体工作实施考核。

第六章 责任与纪律

第三十五条 各级食品药品监督管理部门工作人员应当依法保护投诉举报人、被投诉举报对象的合法权益，遵守下列工作准则：

（一）与投诉举报内容或者投诉举报人、被投诉举报对象有直接利害关系的，应当主动回避。

（二）投诉举报登记、受理、处理、跟踪等各个环节，应当依照有关法律法规严格保密，建立健全工作责任制，不得私

自摘抄、复制、扣押、销毁投诉举报材料。

（三）严禁泄露投诉举报人的相关信息；严禁将投诉举报人信息透露给被投诉举报对象及与投诉举报案件查处无关的人员，不得与无关人员谈论投诉举报案件情况。

（四）投诉举报办理过程中不得泄露被投诉举报对象的信息。

第三十六条 各级食品药品监督管理部门工作人员在食品药品投诉举报工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊，或者违反本实施细则规定造成严重后果的，应当依法追究相关人员责任；构成犯罪的，移送司法机关处理。

第三十七条 投诉举报人应当依法行使投诉举报权利并对反映内容和提供的材料负责，不得以投诉举报为名义谋取不正当利益、不得诬告陷害他人、不得采取暴力胁迫或者其他违法手段干扰食品药品投诉举报机构或承办部门正常工作秩序，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；构成犯罪的，移送司法机关处理。

第七章 附 则

第三十八条 本实施细则所称的食品药品投诉举报机构，是指负责食品药品投诉举报受理、转办、跟踪、协调、汇总、分析、反馈、通报等工作的机构或者部门，包括：

（一）食品药品监督管理部门独立设置的食品药品投诉举

报机构；

(二) 无独立设置的食品药品投诉举报机构的，由食品药品监督管理部门指定的内设机构或者其他机构。

本实施细则所称的投诉举报承办部门，是指具体负责投诉举报调查、做出最终处理决定的食品药品监督管理部门。

第三十九条 本实施细则所称的食品药品，是指食品(含食品添加剂)、药品、医疗器械、化妆品、保健食品。

第四十条 本实施细则规定的投诉举报受理、办理等期限以工作日计算，不含法定节假日。

第四十一条 本实施细则由浙江省食品药品监督管理局负责解释。

第四十二条 本实施细则自公布之日起施行。

附件：1、浙江省食品药品投诉举报登记表

2、浙江省食品药品投诉举报受理告知书

3、浙江省食品药品投诉举报不予受理告知书

4、浙江省食品药品投诉举报机构告知记录表

5、浙江省食品药品投诉举报件交办单

6、浙江省食品药品投诉举报延期办理决定书

7、浙江省食品药品投诉举报延期办理告知书

8、浙江省食品药品投诉举报继续延期办理告知书

- 9、浙江省食品药品投诉举报办理结果告知书
- 10、浙江省食品药品投诉举报承办部门告知记录表
- 11、浙江省食品药品投诉举报办理情况自评表
- 12、浙江省食品药品投诉举报督查督办通知单
- 13、浙江省食品药品投诉举报件归档一览表

附件 1

浙江省食品药品投诉举报登记表

编号:

投诉举报人:

联系方

投诉举报形

时

详细内容:

记录人: _____

年 月 日

处理意见:

分派人: _____

年 月 日

附件 2

浙江省食品药品投诉举报受理告知书

X 食药投举受告〔20XX〕XXX 号

XX（先生/女士）：

你提出的关于_____的投诉举报，我们决定受理。在此期间，你以同一事实和理由提出同一投诉举报，本级行政机关不予受理。

特此告知。

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 3

浙江省食品药品投诉举报不予受理告知书

X 食药投举受告〔20XX〕XXX 号

XX（先生/女士）：

你提出的关于_____的投诉举报，经审查，_____

_____。

根据_____

_____规定，不予受理。

特此告知。

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 4

浙江省食品药品投诉举报机构告知记录表

投诉举报件编号		投诉举报人	
投诉举报 处置决定	<input type="checkbox"/> 受理 <input type="checkbox"/> 不予受理 <input type="checkbox"/> 移送相关部门	告知方式 及时间	
<p>备注： 告知记录留存证据： 1. 电话录音 2. 书面材料、照片 3. 微信、电子邮件截图 4. 有履行方式无法联系的，需进行记录。</p> <p style="text-align: right;">告知记录人： XXXX 年 XX 月 XX 日</p>			

附件 5

浙江省食品药品投诉举报件交办单

X 食药投举交〔20XX〕XXX 号

XXXX（单位）：

现将编号为 XXXXXXX 的投诉举报件转交你局（所）。请依法组织核查，于 XXXX 年 XX 月 XX 日前将调查处理结果反馈给投诉举报人，并函复（交办的投诉举报机构）。请做好投诉举报人个人信息的保密工作。

联系人：

联系电话：

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 6

浙江省食品药品投诉举报延期办理决定书

我局（所）于 XXXX 年 XX 月 XX 日接收编号为 XXXXXX 的投诉举报件，因情况比较复杂，现不能在受理之日起 60 日内办结。根据《食品药品投诉举报管理办法》规定，经申请批准延长办理期限 XX 工作日至 XXXX 年 XX 月 XX 日前办结。

承办人：_____、_____、_____

批准人：_____

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 7

浙江省食品药品投诉举报延期办理告知书

X 食药投举延告〔20XX〕XXX 号

XX（先生/女士）：

你提出的关于_____的投诉举报，于 XXXX 年 XX 月 XX 日受理，因情况复杂现不能在 60 日内办结。根据《食品药品投诉举报管理办法》规定，已经获准延长办理期限 30 日至 XXXX 年 XX 月 XX 日前办结并答复你。请耐心等待。在此期间，你以同一事实和理由提出同一投诉举报，本级行政机关不予受理。

特此告知。

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 8

浙江省食品药品投诉举报继续延期办理告知书

X 食药投举继延告〔20XX〕XXX 号

XX（先生/女士）：

你提出的关于_____的投诉举报，于 XXXX 年 XX 月 XX 日受理，因投诉举报案情特别复杂，根据《食品药品投诉举报管理办法》规定，已经获准继续延长办理期限，请耐心等待。在此期间，你以同一事实和理由提出同一投诉举报，本级行政机关不予受理。

特此告知。

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 9

浙江省食品药品投诉举报办理结果告知书

X 食药投举结告〔20XX〕XXX 号

XX（先生/女士）：

你提出的关于_____的投诉举报，
于 XXXX 年 XX 月 XX 日受理，于 XXXX 年 XX 月 XX 日办
结。

经调查，_____

（以上内容为对投诉举报人反映问题的认定、有关法律法
规政策规定、调查情况和处理意见）。

特此告知。

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 10

浙江省食品药品投诉举报承办部门告知记录表

投诉举报件编号		投诉举报人	
延期	第一次	告知方式 及时间	
	第二次	告知方式 及时间	
投诉举报办理结果	XXXX 年 XX 月 XX 日 办结	告知方式 及时间	
<p>备注：</p> <p>告知记录留存证据：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 电话录音 2. 书面材料、照片 3. 微信、电子邮件截图 4. 有履行方式无法联系的，需进行记录。 <p style="text-align: right;">告知记录人： XXXX 年 XX 月 XX 日</p>			

附件 11

浙江省食品药品投诉举报办理情况自评表

投诉举报 件编号		承办人 (机构)		联系 方式	
受理 日期		接收 日期		回复 日期	办理 时长
办结情况	<input type="checkbox"/> 按期办结 <input type="checkbox"/> 延期办结 <input type="checkbox"/> 超期办结				
反馈情况	满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 认可 <input type="checkbox"/> 未表示 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 继续投诉 <input type="checkbox"/> 其他			
	填反馈主要内容、方式、反馈日期、反馈记录留存何处				
核查结果	<input type="checkbox"/> 全部查实 <input type="checkbox"/> 部分属实 <input type="checkbox"/> 查无实据 <input type="checkbox"/> 属诬告 <input type="checkbox"/> 其他				

处理情况	<input type="checkbox"/> 不予立案		
	<input type="checkbox"/> 立案		
	<input type="checkbox"/> 移送（公安）		
	<input type="checkbox"/> 责令改正		
	<input type="checkbox"/> 取缔		
	<input type="checkbox"/> 警告		
	<input type="checkbox"/> 罚款	金额	
	<input type="checkbox"/> 没收违法所得	金额	
	<input type="checkbox"/> 没收非法财物	货值金额	
	<input type="checkbox"/> 责令停产停业		
	<input type="checkbox"/> 吊销许可证、吊销执照		
	<input type="checkbox"/> 其他		
举报奖励	<input type="checkbox"/> 未申请 <input type="checkbox"/> 办理中 <input type="checkbox"/> 已奖励，金额： 元		
附件	1. 2. 3.		

附件 12

浙江省食品药品投诉举报督查督办通知单

X 食药投举督〔20XX〕XXX 号

XXXX（单位）：

经查，截止 XXXX 年 XX 月 XX 日，你局（所）有 XX 件食品药品投诉举报，转办单编号分别为 XXXX，在办理过程中存在下列问题：

请尽快将上述投诉举报具体办理情况详细汇报我局。

联系人：

联系电话：

（单位印章）

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 13

浙江省食品药品投诉举报件归档一览表

投诉举报件编号：

投诉举报人		联系方式	
被投诉举报单位		举报日期	
办结日期		归档日期	
流转环节一览	登记-----分派-----登记-----分派-----承办		
对应经办人员	登记人---分派人---登记人---分派人---承办人		
投诉举报内容			
分派意见			
办理结果			
归档审核	审核人： 年 月 日		
归档文件	1. 2. 3.		

浙江省食品药品监督管理局办公室

2017年1月10日印

发
