

河北省食品药品监督管理局

食品药品投诉举报服务指南

1. 食品药品投诉举报受理

一、适用范围

本指南适用于食品药品投诉举报的受理和办理。

二、项目信息

项目编码	项目名称	子项名称	审批类别

三、办理依据

《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国药品管理法》及其实施条例、《医疗器械监督管理条例》、《国家食品药品监督管理总局食品药品投诉举报管理办法》、《河北省食品药品投诉举报管理办法》等法律法规规章的规定。

四、受理机构

各级食品药品监督管理部门受理。

五、决定机构

各级食品药品监督管理部门决定。

六、受理数量

具体受理数量，根据每季度相关公告公布。

七、受理条件

(一) 举报人条件

公民、法人或者其他组织

(二) 投诉举报符合下列条件的，应当依法予受理：

1. 符合本办法第二条规定的投诉举报；
2. 有明确的投诉举报对象及违法行为；
3. 食品药品监督管理部门监督职责范围内的。

(三) 投诉举报具有下列情形之一的，不予受理并以适当方式告知投诉举报人：

1. 无具体明确的被投诉举报对象和违法行为的；
2. 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；
3. 不属于食品药品监督管理部门监管职责范围的；
4. 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；
5. 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；
6. 违法行为已经超过法定追诉时限的；
7. 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；
8. 仅需告知查询方式或查询信息就可解决的咨询、查询等；
9. 其他依法不应当受理的情形。
10. 投诉举报中同时含有应当受理和不应当受理的内容，能够作区分处理的，对不应当受理的内容不予受理。

八、投诉举报材料

(一) 投诉举报材料

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。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。

(二) 投诉举报材料提交

举报人可通过公开投诉举报电话、网络、信件、走访等投诉举报渠道提交材料。

九、投诉举报接收

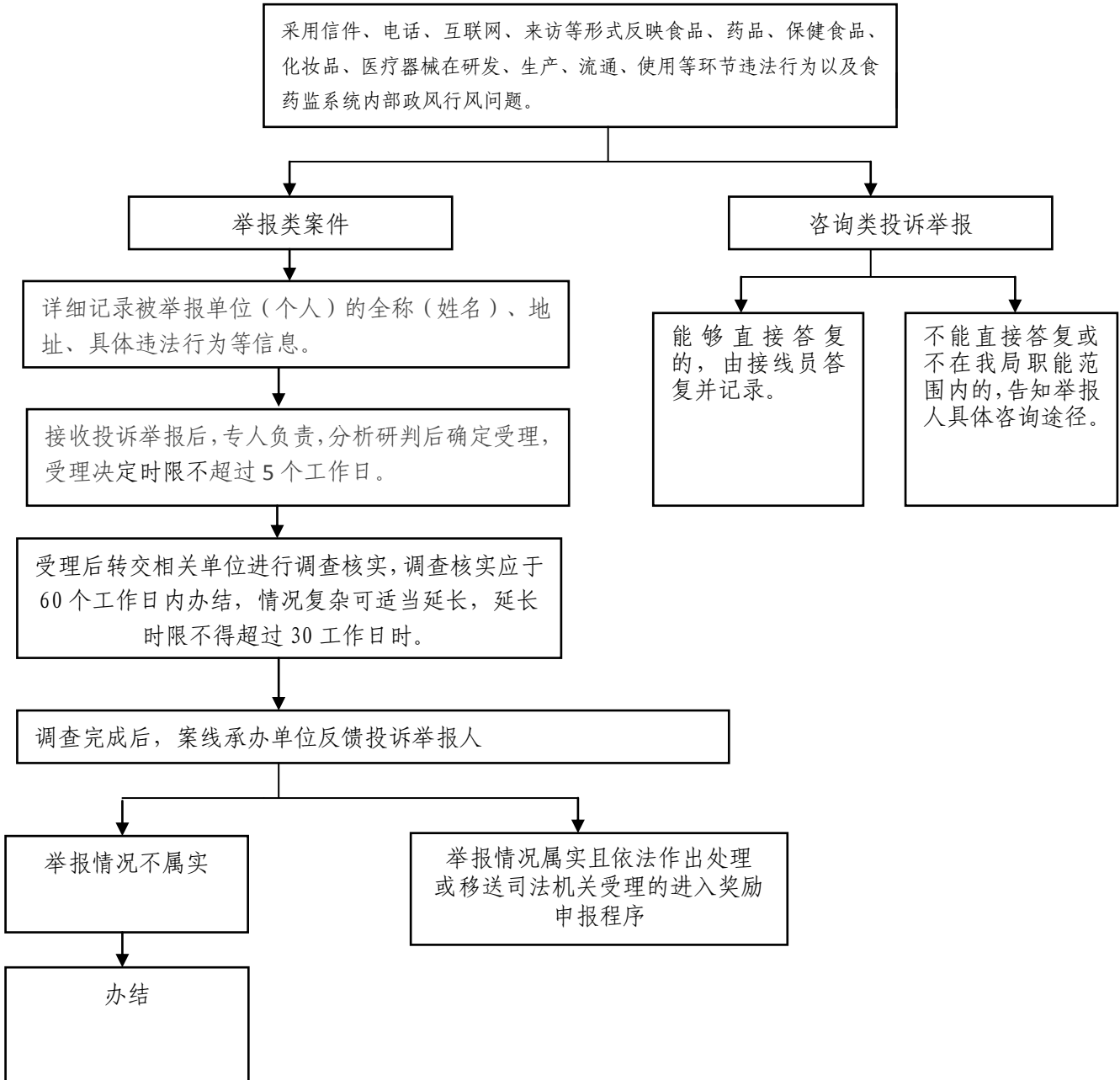
(一) 接收方式

1. 走访接收：石家庄市新市中路375号金石大厦B座1512。
2. 网上接收：<http://he.12331.org.cn/>。
3. 电话接收：12331
4. 信件接收：石家庄市新市中路375号金石大厦B座1512，邮编050000

(二) 办公时间：走访时间按具体办公时间，投诉举报电话、网络、信件无时间限制。

十、办理基本流程

投诉举报办理流程图



十一、办理方式

1. 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。

2. 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日期限届满前经批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。办结后，应当告知投诉举报人办理结果。

十二、受理时限

食品药品投诉举报机构收到投诉举报后应当统一编码，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，应当自作出不予受理决定之日起15日内以适当方式将不予受理的决定和理由告知投诉举报人，投诉举报人联系方式不详的除外。

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。

十三、受理收费依据及标准

不收取任何费用，法律、法规另有规定的除外。

十四、受理结果

(一) 受理

(二) 不予受理

十五、反馈办理结果

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日期限届满前经批准可适当延长办理期限，并告知投诉举报人正在办理。办结后，应当告知投诉举报人办理结果。

投诉举报延期办理的，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。

十六、投诉举报人的权利和义务

投诉举报人反映情况及提供的材料应当客观真实，不得诬告陷害他人；投诉举报人应当依法行使投诉举报权利，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、投诉举报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。

十七、咨询途径

- (一) 走访咨询：石家庄市新市中路375号金石大厦B座1512。
- (二) 电话咨询：12331
- (三) 网上咨询：<http://he.12331.org.cn/>。
- (四) 信函咨询：石家庄市新市中路375号金石大厦B座1512，邮编050000。

十八、监督和投诉渠道

监督和投诉应由部门监督机构受理。

- (一) 走访投诉：石家庄市新市中路375号金石大厦B座1512
- (二) 电话投诉：12331
- (三) 网上投诉：<http://he.12331.org.cn/>
- (四) 信函投诉：石家庄市新市中路375号金石大厦B座1512，邮编050000

十九、办公地址和时间

- (一) 办公地址：石家庄市新市中路375号金石大厦B座1512
- (二) 联系电话：12331
- (三) 办公时间：法定工作日8:30--17:30

二十、公开查询

可通过电话12331查询投诉举报办理状态和结果。