**消费者投诉管理制度**

**一、**依据《食品安全法》第一百四十七、一百四十八条和《深圳经济特区食品安全监督条例》第八十七条、八十九条、九十一条、九十四条、九十七至九十九条等有关法律规定制订本制度，餐饮服务提供者因投诉处理不当、经调查存在违法行为的，将依法接受处罚。

**二、备查要求**：餐饮服务提供者应当建立消费者投诉处理制度，配备专职或者兼职人员，受理消费者投诉，并留存好投诉记录，以备供监管检查。

**三、首负责任制：**消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的，可以向经营者要求赔偿损失，也可以向生产者要求赔偿损失。接到消费者赔偿要求的生产经营者，应当实行首负责任制，先行赔付，不得推诿；属于生产者责任的，经营者赔偿后有权向生产者追偿；属于经营者责任的，生产者赔偿后有权向经营者追偿。

生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元的，为一千元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。

违反法律规定，造成人身、财产或者其他损害的，依法承担赔偿责任。生产经营者财产不足以同时承担民事赔偿责任和缴纳罚款、罚金时，先承担民事赔偿责任。

**四、消费者委员会：**因食品安全问题损害或者可能损害消费者合法权益的，市、区消费者委员会有权要求食品生产经营者配合调查，食品生产经营者应当在十个工作日内作出书面答复。当侵害众多消费者合法权益的，消费者委员会可以向人民法院提起公益诉讼。

**五、媒体报道：**广播、电视、报刊和互联网等媒体可以对食品生产经营者的违法行为予以公开报道，报道问题应当客观、公正、全面、准确。有关媒体向食品生产经营者了解食品安全情况时，食品生产经营者应当给予答复。

**六、终止调查的情形：**食品安全监管部门、消费者委员会受理关于食品安全问题的投诉举报时，发现投诉人超出合理消费或者以索取赔偿、奖励作为主要收入来源的，可以终止调查并将相关线索纳入食品安全风险监测范围。但是，可能引发食品安全事故或者涉嫌犯罪的除外。  
 **七、人民法院、人民检察院：**就案件办理中发现食品安全问题向食品生产经营者以及其他相关单位发出司法建议书的，食品生产经营者应当认真研究处理并及时答复处理情况。违反食品安全法律、法规，致使公众利益受到侵害的，人民检察院可以依法提起公益诉讼，或者支持市消费者委员会和法律规定的其他社会组织提起公益诉讼。  
 **八、**在就餐区《食品安全信息公示栏》、订餐网页等醒目公示“本店投诉电话”，方便消费者能及时反映问题。

**九、**对消费者提出的投诉（电话、口头或书面），应立即核实，妥善处理。建议在约定的时限内解决，并主动告知消费者处理的进展与结果。如遇特殊情况未能在约定时限内处理的，要主动与消费者协商，尽量缩短顾客的等候时间，给予消费者明确、诚恳的答复。 

**十、**对有效投诉，应依法（含《消费者权益保护法》）执行，化解矛盾，对涉及到赔偿的按权限上报尽快解决。对核查后的无效投诉，应耐心向消费者做出解释、证明，争取得到理解，控制事态发展。

**十一、**对日常接到就餐者投诉食品感官性状异常时，应及时核实，确有异常的，应及时撤换，对存在损害消费者合法权益的应采取补救措施。并告知备餐等相关人员快速做出相应防范处理，对同类食品进行检查，对不合格食品及时召回，按要求处理，确保供餐安全。

**十二、**分析提升：负责投诉管理的人员负责定期把各类投诉进行汇总、分析，并报第一负责人和食品安全管理人员，作为日后内部提升和从业人员的培训资料，采取有效防范、纠正措施，使餐饮服务得到消费者更好的认可和支持。



**深圳市市场监督管理局编制**