

(A)

# 张家港市市场监督管理局文件（复函）

张市监〔2024〕15号

## 关于市十五届人大三次会议 第159号代表建议的办理意见

孙跃忠代表：

您在第十五届人民代表大会第三次会议上提出的《关于有效应对恶意投诉举报行为，优化营商环境的建议》由市市场监管局会同市公安局、司法局、信访局办理。现答复如下：

### 一、我市应对恶意投诉举报的工作情况

近年来，“以打假为名、行牟利之实”的恶意投诉举报量持续上升，2023年市市场监管局共接到投诉举报18000余件，其中疑似恶意投诉举报5000余件，约占30%；2024年1-4月，共接到投诉举报6200余件，其中疑似恶意投诉举报2200余件，约占35%。不断呈现专业化、规模化、团伙化、程式化特征的恶意投诉举报，不仅严重困扰企业正常的生产经营秩序、影响营商环境，且投诉举报、信息公开、复议诉讼、纪检监察、信访等权利被滥用，挤占了有限的行政资源和司法资源，已成为破坏良好营商环境、市场环境、消费环境和社会诚信的因素之一。一直以来，我市都高度重视恶意投诉举报的应对工作，市市场监管局、公安局、

司法局、信访局立足自身职能，坚持依法行政，突出问题导向，在有效应对恶意投诉举报上积极探索、主动作为。

（一）加强分析研判，规范应对处置。市市场监管局依托12345、全国12315平台，加强对投诉举报数据整理分析，结合投诉举报的频次、内容及是否因生活消费需要、是否知假买假等因素进行综合判断，建立疑似职业索赔（举报）人名录库，目前名录库已收录重点研判跟踪对象510人。制定《投诉举报处置及答复模版》，推出《法治大风车》专刊、“一案一报告”机制，通过正向引导和反向警示，提高执法人员处置应对恶意投诉举报的素质和能力，规范投诉举报分流、转办、跟踪处置和信息反馈等办理流程。

（二）积极主动排查，开展合规指导。市市场监管局立足监管职能，通过日常监管、专项整治、双随机抽查等多种方式，加强对过期食品、标签标识、广告宣传用语等“职业打假”高发领域的排查力度，在广告宣传、食品经营、质量等领域开展企业经营合规指导，帮助经营者落实好主体责任，从源头减少恶意投诉举报行为产生。以“3.15”消费者权益保护日、食品安全宣传周、质量月、用药安全周等主题活动为契机，运用“线上+线下”等多种形式开展普法教育活动，宣传倡导诚信消费、理性消费、依法维权，营造诚实守信的市场氛围。

（三）提升执法效能，激发市场活力。市市场监管局执法、法制、投举等工作机构共同开展“职业投诉举报分类规范一体化处置”项目，建立沟通协调工作机制，针对同一举报人在本区内多地的同类型的举报，或多个举报人在本区内对多地同一商品的

相同举报，统一业务指导，试点推行“简案快审”模式，结合市场监管系统涉企“免罚轻罚”清单和行政处罚自由裁量相关规定，对于轻微违法行为及时纠正，并未产生严重后果或不良影响的，综合运用行政指导、责令改正、批评教育、指导约谈等执法方式开展行政执法，依法依规从轻、减轻、不予行政处罚，推动行政执法法律效果和社会效果相统一，努力优化营商环境。

**（四）强化部门协作，协调联动应对。**市场监管局加强与司法局、法院等部门的沟通协调，邀请公职律师、法律顾问、行业专家对疑难案件进行商讨，多举措应对恶意投诉举报引起的行政复议、诉讼。司法局在复议受理、审查过程中严格把关，依法遏制恶意投诉举报人滥用复议权，对于恶意投诉举报人不服调解行为、对处理结果不服、无利害关系的等提出的复议申请，依法不予受理；对于行政部门已及时受理并履行调解、调查处理、结果告知等职责的，恶意投诉举报人对投诉举报处理不服提起行政复议的，一般不予支持。公安局法制大队统一扎口审核其他部门移送的涉嫌违法犯罪案件线索，对于涉及恶意投诉举报行为的线索，将根据不同情况严格依法处理。信访局把好信访平台渠道入口关，坚持信访事项分类处置模式，不将恶意投诉举报件纳入满意度评价。

## **二、下一步工作打算**

恶意投诉举报现象产生的原因是多层次的,涉及消费者、生产者、经营者多种利益群体，是一个综合性社会问题，需要多部门密切配合，进一步拓宽工作思路，不断创新工作机制，持续做好恶意投诉举报行为的应对处置工作。

一是推动信息共享，探索建立联合规制机制。定期整理汇总投诉举报数据，更新完善疑似职业索赔（举报）人名录库，推动建立部门间信息共享机制，探索在行政执法部门、司法行政、公安、信访、法院等部门间构建专项专人联络机制，加强联动配合，定期召开研判分析会议，汇总相关线索、会商疑难复杂事项处置办法，从行政执法、行刑衔接、司法保障等各方面治理恶意投诉举报行为，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

二是积极对上争取，逐步优化容错考核机制。结合我市实际情况，积极建议相关部门认真研究如何调整恶意投诉举报处置不满意率、调解成功率以及行政复议纠错、行政诉讼败诉情况纳入纠错考核机制；同时积极向上级考核部门争取，希望能够通过个案情况具体分析，将非因事实不清、证据不足、程序违法等案件不纳入考核范围，为基层办理部门积极履职、担当作为提供支撑。积极向苏州相关部门建议，谋求在更高层面出台遏制职业投诉举报的规范性文件。

三是严格依法行政，坚持推行包容审慎监管。强化基层处置部门在处理恶意投诉举报过程中的履职意识、证据意识、程序意识，在推进简案快审、建立恶意投诉举报快办流程等工作的同时，确保处置过程中各项执法活动做到全面履责、及时高效、符合法定要求，提高恶意投诉举报的办理效率。有效区分真打假、职业索赔和敲诈勒索，公正处理案件，切实把好案件事实关、证据关、程序关和法律适用关，在法律框架内为市场主体的发展营造更宽松的环境，切实维护和谐、健康的营商环境。

在此，对您提出的宝贵意见表示衷心感谢，并请您继续关注、

多提宝贵意见和建议。  
此复。



(此件公开发布)

---

抄送：市人大常委会办公室、市人大常委会人事代表联络工委、  
市政府办公室

---

张家港市市场监督管理局办公室

2024年6月13日印发

---