

桦南县人民政府文件

桦政规〔2023〕1号

桦南县人民政府 关于印发《桦南县关于依法规范职业投诉举报 行为暂行规定》的通知

各乡镇人民政府，县直各有关单位：

《桦南县关于依法规范职业投诉举报行为暂行规定》经县政府十八届第24次常务会议讨论通过，现印发给你们。请按照文件要求，认真抓好贯彻落实。

此通知



桦南县关于依法规范职业投诉举报行为 暂行规定

为营造良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信建设，防范因牟利性职业投诉举报行为扰乱正常的市场经营秩序、过多占用有限的行政资源，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《优化营商环境条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规，以及《中共中央国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》等文件精神，结合桦南县实际情况，制定本规定。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实习近平法治思想，按照党中央国务院和省委省政府有关部署要求，坚持问题导向和创新发展，依法规范职业投诉举报行为，抑制投诉举报过程中存在的敲诈勒索、诈骗、滥用投诉举报权等破坏稳定营商环境的不良行为，倡导诚信消费、理性消费、依法维权，营造诚实守信的市场环境和消费环境。

二、工作原则

（一）坚持依法行政。在处理职业投诉举报过程中，既要突出法治思维和法治方式，坚守依法行政的底线，又要强化责任意识、担当意识，在现有法律法规框架内用足用好各类法律资源。

(二) 坚持分类管理。在投诉举报处理、行政复议、行政诉讼、信访处置等各环节，落实对职业投诉举报行为的分类管理、分类指导，鼓励公益性投诉举报行为，严厉打击职业投诉举报行为。

(三) 坚持综合治理。针对职业投诉举报行为明显泛滥、数量急剧增长的情况，深入分析原因，突出问题导向、效果导向，处罚与教育相结合，降低广告宣传、标识标签等领域违法行为发生率；着力推动从制度供给、行政执法、司法保障、信用管理等各方面有效应对牟利性投诉举报行为，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

(四) 倡导诚实信用。督促经营者认真落实主体责任，严格执行各类标准，推动企业知法守法、诚信自律。宣传正确的消费理念，倡导诚信消费、理性消费、依法维权，共同为推动高质量发展、服务高品质生活做好贡献。

三、职业投诉举报行为的认定

根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条“投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理”第三款“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议的”之规定，职业投诉举报行为的认定，应当从是否以牟利为目的、是否知假买假、购买的商品是否超出合理生活消费需要等方面进行综合判断、甄别。认定时，应综合考虑以下因素：

(一) 购买商品（包括服务，下同）的数量是否明显超出合理生活消费需要；

(二)除食品、药品领域以外,是否明知或应知商品存在质量问题仍然购买商品;

(三)是否因购买商品获得惩罚性赔偿后,再次购买相同品类商品;

(四)是否在短时间内向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似的商品,并以相同或相似商品为标的物分别提起投诉举报;

(五)是否一次发起3件以上(含本数)投诉举报或者3人以上(含本数)同一时间段内对同类事项进行重复投诉举报,投诉举报内容、请求呈格式化特点;

(六)《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》中所要求提供的投诉人基本信息是否为虚假信息,如不同投诉人使用同一手机号码、同一地址等;

(七)是否存在多次购买商品或使用服务未损害其人身、财产合法权益,仅以商品或者服务的广告宣传、标签标识等行为违反法律强制性规定为由,要求经营者赔偿的情形;

(八)是否胁迫或变相胁迫经营者让步;

(九)是否配合办案单位核验验证身份信息;

(十)行为人投诉举报以及该投诉举报后相关的信访、信息公开、行政复议和诉讼的数量是否明显异常;

(十一)其他符合以牟利为目的购买商品或接受服务等恶意投诉举报特征的行为。

符合上述（一）至（十一）条款规定之一的，结合投诉举报个案具体情形，由县市场监督管理局各办案部门提出初审意见后，转县市场监督管理局法制部门进行合法性审查。

四、规范投诉举报受理和处理程序

在处理投诉举报时，要对涉嫌职业投诉举报的行为进行合理区分，可以根据具体情形，依法依规进行处理。

（一）严把投诉举报“受理关”。

对不是因生活消费需要购买、使用商品或接受服务、不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议、或者经综合判定符合职业投诉举报认定情形的投诉，可不予受理或终止调解。

对于经综合判定符合职业投诉举报认定情形的举报，应严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《市场监督管理行政处罚程序规定》等有关规定予以核查，依法处理。

（二）要求提供实名信息。各级市场监管部门在接收涉嫌职业投诉的过程中，要严格落实投诉实名制。如举报人要求告知是否立案，应当提供真实身份证明和有效联系方式，如实名举报人不同但共用电话、通讯地址等联系方式的，可以根据需要核实举报人身份信息。

（三）严格履行告知程序。强化投诉举报处理程序意识，严格按照法定时限、法定方式和法定程序告知，避免因程序瑕疵而引起不必要的行政复议和行政诉讼。不予受理的，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出不予受理决定并告知投诉人。终止调解的，应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人。

和被投诉人。收到举报的市场监督管理部门不具备处理权限的，应当告知举报人直接向有处理权限的市场监督管理部门或其他相关部门提出。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门应当自作出立案决定之日起的五个工作日内告知举报人是否立案。以投诉举报形式进行咨询、申请政府信息公开或行政复议，以及存在信访、纪检监察检举控告等诉求的，市场监督管理部门可以告知通过法律途径提出。

（四）做好诉转案工作。无论投诉是否进入调解程序、双方是否达成调解协议，皆不影响市场监督管理部门对违法行为人进行处理。对于投诉中发现的违法行为，属于市场监管部门管辖的，应当自发现之日起十五个工作日内予以核查，并按照市场监督管理行政处罚有关规定予以处理，不得“以调代罚”。对于涉嫌犯罪的违法行为，应当依照有关规定将案件移送司法机关。

（五）严格实施举报奖励。按照《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》《黑龙江省市场监管领域违法行为举报奖励实施细则（试行）》等规定，对职业投诉举报，除可能引发食品安全事故或者涉嫌犯罪等有明确奖励规定的以外，原则上不予奖励。对食品标签、说明书等存在不影响产品质量安全且不会对公众造成误导的瑕疵举报不给予奖励。

五、建立投诉举报异常名录制度

（一）分类进行登记。对涉嫌职业投诉举报的，可与普通消费者或者举报人适当进行区分登记。投诉举报异常名录（以下简称异常名录）信息的主要内容包括：姓名、身份证号、联系电话、

联系地址、投诉举报数量、政府信息公开申请数量、复议或者诉讼数量、向纪检监察部门举报数量、主要反映问题、涉及领域或商品服务类别等。采集和利用投诉举报异常名录过程中，应当依法保护投诉举报人的个人信息和隐私。

（二）定期分析投诉举报数据信息。由县市场监督管理局消费者权益保护股牵头负责投诉举报数据的定期分析、动态更新等工作，充分依托全国 12315 平台，定期分析梳理汇总涉嫌职业投诉举报的数据信息，研判发展形势，研究有效应对措施，针对发现的投诉举报异常数据提出工作建议。

（三）建立信息共享机制。各级市场监管部门可根据工作需要，将异常名录通报当地司法行政、信访、营商环境、纪检监察、人民法院等部门，实现投诉举报异常名录以及相关投诉举报信息、行政处罚工作信息的共享和互通，对职业投诉举报人形成“一处失信、处处受限”的信用监管格局。

六、强化行刑衔接

进一步完善落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，强化部门协作和信息共享。加强 12315 投诉举报数据分析应用，针对各领域通过“夹带”“掉包”“造假”等以不当方式索赔，以及长期多次进行不实举报，以不再骚扰企业正常经营为要挟，要求企业支付一定“好处费”等涉嫌构成敲诈勒索、诈骗的行为，应及时将有关线索移交公安机关，并配合做好调查处理工作。

七、规范行政执法行为

（一）简化线索核查流程。对投诉举报涉及的案件线索，要

根据情况适当优化工作流程、提高工作效率，在线索核查阶段，非必要文书不予制发，并减少非必要证据的提取，在 30 日内对于同一市场主体、同一事项的重复性举报，市场监督管理局不对市场主体进行重复性核查。

（二）加强日常监督检查。对投诉举报排名靠前、人民群众反映强烈的过期食品、标识标签、虚假广告宣传等问题开展专项整治行动，规范市场主体经营行为，严格执行各类制度标准，做到从源头上预防和减少消费纠纷，尽力缩小职业投诉举报滋生的空间，从而使得职业举报群体无利可图、无假可打。

（三）建立行政执法内部协作机制。加强执法协作，强化技术支持，突出问题导向，增强行政指导和事中事后监管的针对性和有效性，降低执法风险，形成调解、监管、执法同步进行的工作机制。

（四）合理行使行政处罚裁量权。在行政处罚过程中坚持“处罚与教育相结合”、“过罚相当和综合裁量”的原则，合理行使行政处罚裁量权，依法用好警告、责令改正等行政处罚。依据《中华人民共和国行政处罚法》《黑龙江省市场监督管理行政处罚裁量权适用规则（试行）》（黑市监规〔2023〕1号）第八条、第九条、第十条、第十一条等规定，对违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，或者除法律、行政法规另有规定外，当事人有证据足以证明没有主观过错的，不予行政处罚；对初次违法且危害后果轻微并及时改正的，可以不予行政处罚；经营者有主动消除或者减轻违法行为危害后果及其他依法从轻或者减轻行政处罚

的情形，应当依法从轻或者减轻处罚。

（五）依法认定食品标签“瑕疵”。关于食品标签、说明书“瑕疵”，应当依据《中华人民共和国食品安全法》《食品生产经营监督检查管理办法》第三十七条等规定的情形进行认定。

八、规范行政复议审查

（一）推动确立复议申请人利害关系及复议范围。投诉举报承办部门要加强与集中受理复议机关办理机构的对接沟通，对申请人不是以保护自身合法权益为目的申请复议的，主动提供证据材料，推动集中受理复议机关依照《行政复议法》及其实施条例相关规定不予受理或驳回。依照《行政复议法》第八条第二款规定，对申请人因不服行政机关对民事纠纷作出的调解或者其他处理而申请复议的，应告知申请人依法申请仲裁或者向人民法院提起诉讼。

（二）严格落实行政复议合法性审查。投诉举报承办部门不得通过向经营者施加压力给予职业投诉举报人经济利益的方式，促其撤回行政复议。

九、引导市场主体合法经营

（一）加强诚信体系建设。结合“放心消费”创建、食品安全宣传周、质量活动月等活动，广泛宣传《消费者权益保护法》《食品安全法》《产品质量法》《食品标识管理规定》等法律法规，通过行政指导、行政检查、行政处罚、投诉信息公示、典型案例曝光等多种方式，督促经营者落实主体责任，严格执行各类制度标准，提升知法守法、诚信自律水平，更好保护消费者的合法权益。

（二）加强针对性指导。针对投诉举报集中的重点企业、重点平台以及部分初创企业、小微企业，要加强对其进行重点法规、重点法条的培训，相关职能部门要积极开展约谈，督促经营者加强内部管理，把好进货查验关、广告宣传关，提升知法守法的意识和水平，避免在标识标签、广告宣传、明码标价等领域出现常见易发的违法行为。要指导企业进一步完善商品采购、验收、上下架等内部管理制度。

（三）引导增强防范意识。注重引导市场主体加强技术防范，强化经营场所、重点区域的“无死角”监控，对职业投诉举报涉嫌敲诈勒索、诈骗的，及时有效固定证据材料，并积极向公安部门举报。

十、建立完善容错工作机制

加强与当地司法行政、纪检监察、人民法院、人民检察院、营商环境等部门的沟通，通过信息共享、案件交流、专题研讨等形式，构建、完善和规范职业投诉举报行为处理的容错机制，争取获得工作上的理解和支持，推动涉嫌职业投诉举报人提出的行政复议、行政诉讼等不纳入相关考核和满意度测评。

桦南县人民政府办公室

2023 年 11 月 24 日印发
