

信阳市市场监督管理局

信阳市中级人民法院

信阳市人民检察院

信阳市公安局

信阳市司法局

信阳市信访局

文件

信市监〔2025〕41号

关于印发《关于依法规范市场监管领域 投诉举报处置工作 持续优化营商环境的 指导意见》的通知

各县、区市场监督管理局、人民法院、人民检察院、公安局、司法局、信访局：

现将《关于依法规范市场监管领域投诉举报处置工作 持续优化营商环境的指导意见》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。

实。



信阳市市场监督管理局



信阳市中级人民法院



信阳市人民检察院



信阳市公安局



信阳市司法局



信阳市信访局

2025年6月18日

(此件主动公开)

关于依法规范市场监管领域投诉举报处置工作 持续优化营商环境的指导意见

为依法规范市场监管领域投诉举报处置工作，有效应对牟利性投诉举报行为，防范因牟利性投诉举报行为大量占用行政资源，保护消费者和经营者合法权益，助力优化我市营商环境和消费环境，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《河南省优化营商环境条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律、法规、规章和《国务院关于促进服务消费高质量发展的意见》《河南省人民政府办公厅关于印发河南省支持个体工商户和小微企业发展若干措施的通知》等文件精神，结合我市实际制定本指导意见。

一、总体要求

（一）坚持依法行政。坚持以习近平法治思想为指导，在依法处置非生活消费需要投诉、为牟取不正当利益的举报中坚持法治思维和法治方式，坚守依法行政的底线，确保依法履职、规范答复，做到程序正当、证据充足、定性准确、裁量合理。

（二）突出分类管理。鼓励“吹哨人”、内部举报人和公益性举报行为，依法规制影响营商环境的非生活消费需要投诉、为牟取不正当利益的举报，严厉打击涉嫌骗取赔偿、敲诈勒索、诈骗等行为。在投诉举报处理、行政复议和诉讼等各环节，落实对非生活消费需要投诉、为牟取不正当利益的举报的分类指导、分

类处理。

（三）强化综合治理。突出问题导向、需求导向、效果导向，着力从制度供给、行政执法、行刑衔接、司法保障、信用管理等方面探索建立并健全对非生活消费需要投诉、为牟取不正当利益的举报进行联合规制的工作体系，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

（四）倡导诚实信用。引导督促经营者落实主体责任，通过宣传培训、指导约谈等多种方式，推动经营者知法守法、诚信自律。在全社会倡导诚信消费、理性消费、依法维权，全面建设诚信、公平、便捷、安全的消费环境。

二、对非生活消费需要投诉行为的认定和处置

判断是否属于为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，应当综合考虑投诉人的身份、投诉目的、手段、理由、数量等因素。存在以下情形的，一般可以认定为“不以生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”：

（一）多人使用同一电话号码、通讯地址或者同一人使用多个号码、通讯地址进行投诉同一经营者，信息明显虚假的投诉；

（二）投诉人受雇于他人，以营利为目的进行信息共享或者投诉的；

（三）购买、使用商品或者接受服务明显超出合理生活消费数量或者次数，特别是向同一经营者或者同行业经营者反复、多次购买相同、同类产品或者接受同类服务，并以此为标的物投诉

的；

（四）明知或应知商品或服务存在质量、标签等问题仍然购买商品或接受服务，以获得惩罚性赔偿为目的的；

（五）对同类事项进行大量投诉举报，或者短期内进行集中投诉举报，且投诉举报内容和诉求呈现文本格式化、表述专业化特点的；

（六）投诉人以相同或相似商品为标的物多次提起投诉、信访、行政复议和行政诉讼的；

（七）未因购买商品或者接受服务损害其人身、财产权益的，仅以网页、商品或者服务的广告宣传、标签标识等轻微违法为由要求经营者赔偿的；

（八）通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式恶意制造或虚构消费者权益争议事实的，胁迫或者变相胁迫经营者的；

（九）以提起举报、行政复议和行政诉讼、向媒体曝光等为要挟，胁迫或变相胁迫经营者支付赔偿金的；

（十）其他以牟利为目的，可合理认为不以生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的情形。

符合上述情形之一的，依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定可不予受理，并将不予受理决定和不予受理的理由，自收到投诉之日起7个工作日内告知投诉人。投诉已受理的，可终止调解，并自作出终止调解决定之日起7个工作日

内告知投诉人和被投诉人。法律、法规、规章和上级规范性文件另有规定的除外。

在处理投诉中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的线索，市场监督管理部门应当依法予以核查处理。

三、对利用举报牟取不正当利益行为的认定和处置

对举报线索经核查有下列情形之一的，结合个案的具体情况，可以认定为利用举报牟取不正当利益行为：

（一）通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式虚构或捏造违法事实要求举报奖励的；

（二）以存在违反市场监督管理法律、法规行为提起举报胁迫或变相胁迫经营者“破财消灾”的；

（三）对同类商品或服务先进行大量频繁投诉，经市场监督管理部门初查后认定投诉行为不属实，又反复进行举报的；

（四）多次举报经营者存在同类违法行为，经市场监督管理部门核查后认定举报的违法行为不属实，举报人不服但未进行行政复议或行政诉讼，仍通过各种平台重复举报的；

（五）多次对商品或服务进行举报，或者既投诉又举报，且内容明确含有“本人信息无需对企业保密”或“可以将自身信息告知被举报人”，“愿意与经营主体就赔偿问题协商解决”等相关语句的；

（六）在举报中以行政复议、行政诉讼、申请政府信息公开，或以向纪检监察部门、信访部门反映、媒体曝光等方式要挟市场

监管部门满足其获得举报奖励目的的。

对符合前述第一项、第二项情形的，市场监督管理部门依法不予立案并移送公安机关处理；其中对于第二项举报内容进行核查，被举报人确有违法行为的依法处理。对符合前述第三项、第四项情形的，市场监督管理部门依法不予立案。对符合前述第五项、第六项情形的，收集举报人实名身份信息并列入投诉举报异常名录，被举报人确有违法行为的依法处理。

严格落实《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》要求，对牟利性举报，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，不予奖励。

在处理牟利性举报案件的行政处罚过程中，按照“处罚与教育相结合”“过罚相当”的原则和法律法规明确的“首违不罚”“轻微不罚”精神，准确运用包容审慎监管的相关规定和行政处罚裁量基准，对市场主体有主动消除或者减轻违法行为危害后果或者其他依法从轻或者减轻行政处罚的情形，要依法从轻或者减轻处罚；对违法行为轻微并及时改正没有造成危害后果的，或者初次违法且危害后果轻微并及时改正的，以及当事人有证据足以证明没有主观过错的，依法不予行政处罚。

四、建立疑似牟利性投诉举报人异常名录

（一）市场监督管理部门及时梳理投诉举报数据，建立疑似牟利性投诉举报人异常名录（以下简称异常名录）。异常名录主要内容包括：投诉举报人姓名、身份证号、联系电话、联系地址、

投诉举报数量、反映的主要问题、涉及领域或商品服务类别等内容。

（二）市、县（区）市场监督管理局作为异常名录编制部门，负责异常名录的编制和动态更新工作。县（区）市场监督管理局要及时将本部门异常名录上报市市场监督管理局。同时，市、县（区）市场监督管理部门要结合实际，将异常名录抄送当地人民法院、检察院、司法行政部门、信访部门等，实现异常名录信息的共享和互通。

（三）采集和利用异常名录过程中，应当依法保护投诉举报人的个人信息和隐私，不得向社会公开发布。

五、建立部门信息共享及协作机制

（一）建立市场监管、法院、检察院、公安、司法行政、信访等多部门联动机制，形成各部门相互配合、信息互通、资源共享、结果互认、惩戒互联的工作格局，依法遏制牟利性投诉举报行为。

市场监管部门要审慎判定、规范处置牟利性投诉举报，强化投诉举报数据分析和利用，更新完善异常名录，定期抄送相关部门。全面落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，发现和搜集涉嫌违法犯罪线索，并按照规定及时移送公安等部门处理。

人民法院要充分发挥行政审判职能，对牟利性投诉举报人所提诉讼，经审查属于违反“诚实信用、公序良俗”基本法律原则，扰乱市场经济秩序，浪费公共资源和司法资源的行为，对其牟利

性主张依法不予保护。对投诉举报人滥用诉权的行为依法予以规制，行政行为对当事人的合法权益明显不产生实际影响的，依法不予立案或裁定驳回起诉。依法支持市场监管部门对利用投诉、举报牟取不正当利益行为进行处置。

人民检察院要依法履行法律监督职责。加强与人民法院、公安等部门的协作，依法依规加强对利用投诉、举报牟取不正当利益行为方面行政处理、行政诉讼的法律监督。对公安机关移送的涉嫌敲诈勒索、诈骗等构成犯罪的行为依法开展审查逮捕、审查起诉工作，注重落实宽严相济的刑事司法政策。

公安部门要依法严厉打击以“打假”为名的敲诈勒索、诈骗、诬告陷害等违法犯罪行为，指导、提醒商家及时搜集、固定相关证据并向公安机关进行举报；接收各部门在处理牟利性投诉举报过程中发现的违法犯罪线索，迅速开展调查，形成打击恶意索赔行为的高压态势，有效降低牟利性投诉举报数量。

司法行政部门要充分发挥府院联动机制作用，实施包容审慎监管。行政执法机关及行政执法人员因在本规定实施过程中进行的探索性、试验性改革创新工作，造成行政执法过错且及时纠正的，不予追究行政执法过错责任。

信访部门要及时将涉及市场监管领域的牟利性信访投诉信息与相关部门共享。在开展信访工作过程中，对涉及利用投诉、举报牟取不正当利益行为的，依法支持相关部门的处置。

（二）构建科学处理投诉举报的评价机制。对涉及牟利性投

诉举报的案件，原则上不纳入市、县（区）两级调解成功率考核和满意度测评考核机制，以鼓励市场监管部门积极履职，勇于担当作为。

六、加强宣传教育

（一）相关职能部门要依托各大媒体、公众号、自媒体平台开展线上线下一体化消费维权宣传，既广泛宣传打击违法行为的正面典型案例，传递清晰明确的法治信号，营造守法经营的良好氛围，又加大对牟利性投诉举报刑事案件典型案例的宣传力度，在全社会形成对牟利性投诉举报行为人人抵制的氛围。

（二）相关职能部门要加大对经营者的宣传培训，引导经营者加强行业自律，强化内部管理，提高自我防护能力。强化对违法企业的监督指导，督促企业及时规范经营行为。鼓励企业运用法律手段直面牟利性投诉举报人群体，积极收集牟利性投诉举报人群体涉嫌敲诈勒索、诈骗等刑事犯罪行为的证据材料并向公安部门报案。

（三）全市消费者权益保护组织要充分发挥平台作用，架起消费者、经营者、行业协会和司法、行政部门的沟通桥梁，推动形成应对牟利性投诉举报行为的共识。广泛开展相关法律、法规和政策宣讲培训，提升经营者和消费者守法、懂法、诚信意识，打造共建共治共享治理格局。

七、法律、法规、规章和上级规范性文件对本指导意见内容有其他规定的，从其规定。

本指导意见自 2025 年 7 月 1 日起施行，有效期三年。

信阳市市场监督管理局办公室

2025年6月18日印发
