

A

可以公开

连云港市市场监督管理局

连市监办复〔2023〕57号

签发人：王 波

对市十五届人大三次会议 第 3040 号建议的答复

李美玉代表：

您提出的关于尽快制定规制职业投诉举报办法的建议收悉，现答复如下：

一、我市市场监管部门应对职业投诉举报行为工作情况

近年来，全市市场监管部门认真实施《消费者权益保护法》等法律法规，综合运用市场监管职能，积极应对职业索赔职业举报行为，切实维护消费者和经营者的合法权益，营造良好营商环境。一是把好消费投诉受理关。对现场受理、外地市场监管局案件移送函及消费者信访件，强化前期甄别研判，对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投诉，不予受理，避免因职业索赔人滥诉行为造成行政资源的占用和浪费。二是依法规范处理消费投诉举报。借助 12315 与

12345 热线“双号并行”、全国 12315 平台与市 12345 平台系统对接，落实《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、《12315 投诉举报处理工作规则（试行）》、《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》等法律法规，严格办理程序，提升标准化和规范化水平，避免因瑕疵引起行政复议和行政诉讼。三是加大业务培训力度，提升消费维权执法水平。多次组织 12315 投诉举报处理能力提升班，邀请外地专家授课《投诉举报处理实务》，邀请市 12345 政府公共服务中心专家就工单回复规范性及电话沟通技巧进行培训，就投诉举报处理实务，职业举报人的认知及应对等问题进行专题研讨。开展 12315 进电商保消费促发展活动，对优秀电商企业进行集中培训，从市场监管投诉举报规定、食品投诉举报重点和职业打假应对处置做了专业讲解，引导市场主体提升防范和应对能力。同时，通过连云港 12315 微信工作群，及时发布职业索赔乱象探析、法院判例等指导资讯及典型案例，对工作中出现的职业投诉举报行为第一时间群策群力。

二、我市公安部门应对职业索赔、职业举报行为工作情况

今年以来，市公安局高度重视应对“以打假、维权、反欺诈为名，行牟利之实”的职业索赔、职业举报行为，着力维护良好的营商环境、市场环境和消费环境。一是深化警企沟通，助力企业发展。依托“全警大走访”活动，对企业开

展走访调研、法制教育宣传，累计走访企业 5513 家。通过法律宣传，帮助企业完善内部管理制度，加强自我监控力度，如遇到职业投诉举报，注意收集对方知假买假、非法牟利的相关证据，提高应对的主动性，挤压职业投诉举报人的生存空间。采取建立微信群、定期召开联席会等形式，建立健全常态化警企沟通联络机制，严格落实警企联络员制度。二是加强部门联动，形成治理合力。加强与市场监管局、12345 公共服务中心等部门的沟通衔接，协调收集 12345 接报投诉数据，从中分析研判疑似职业打假犯罪线索，会同市场监管局开展联合执法，规范企业日常生产、经营，同时对其他行政执法单位移送的证据材料及案件线索认真开展受立案审查，对于符合受理、立案追诉标准的依法依规调查处理，同时告知移送机关。三是严打违法犯罪，维护社会稳定。市局高度重视此类“以打假为名、行牟利之实”，严重侵害企业合法权益、扰乱经济秩序的案件，对上述案件，优先立案、快侦快破，今年以来共破获各类经济案件 69 起，抓获犯罪嫌疑人 165 名。有效保护企业合法权益，震慑职业投诉举报人的气焰。

三、我市司法部门应对职业打假行政复议工作情况

2022 年全市新收行政复议案件 1001 件，其中属于举报投诉类 342 件，占全年新收行政复议案件 34.2%，与同期相比增长 30.9%，主要因为网络投诉举报急剧增多，职业打假

人大量涌现。类型多为食品、日用品类案件，争议焦点主要涉及食品的外包装、标签、成分以及质量安全等问题。针对该类案件，主要围绕以下几个方面展开审理。一是注重对行政复议申请人的复议资格审查。消费者、服务的接受者、受害者、竞争权人等利益主体，为了自身合法权益，对相关经营单位、竞争对手的违法行为进行举报，要求具有法定查处行政职权的行政机关予以查处，对行政机关就其举报事项作出的处理或者不处理的行为，有权申请行政复议。反之，如果举报人仅仅是以公民身份，行使宪法、法律赋予的检举控告权利，举报经营单位的违法行为，并非为了自身利益举报的，与行政机关就其举报事项作出处理或者不处理行为没有利害关系，不具有行政复议申请人资格。在 2022 年接收的 342 件举报投诉类行政复议案件中，经过审查，受理 268 件，其中作出驳回行政复议申请 126 件。二是对被申请人的举报投诉答复行为进行审查。主要审查答复程序是否规范、答复事实是否清楚、适用依据是否正确，并依法作出复议决定。

四、我市 12345 公共服务中心应对职业投诉举报行为工作情况

做好重复投诉并单，保障成员单位积极性。根据现行绩效考核标准及省市 12345 热线工作情况，做好成员单位月度考评工作，对严重影响成员单位考评成绩的重复投诉进行甄别，对符合条件的进行并单处理，避免重复考核扣分，以更

加优化的方式方法鼓励成员单位积极履职。优化热线受理流程，避免行政资源浪费。按照江苏省 12345 热线统一标准，进一步优化工作流程，采取针对性措施化解重复投诉。对相关部门正在进行调查处理中、情形符合相关规定的重复投诉，不再重复派单。

五、下一步工作打算

近年来，职业打假、职业索赔现象不断增多，不仅困扰了企业正常的生产经营秩序，影响了营商环境，也浪费了行政资源和司法资源，负面影响日益凸显。您提出的关于尽快制定规制职业投诉举报办法的建议，应当予以高度重视。

市市场监管局将在行政执法工作中坚持“处罚与教育相结合、过罚相当”的原则，严格执行轻微违法行为不予实施行政强制措施等制度，严格规范行使自由裁量权，切实做到宽严相济、过罚相当。继续加强对经营者的教育引导和法律培训，督促提醒经营者加强内部管理，避免在网页介绍、产品标识、广告宣传、价格标识等领域出现常见易发的违法行为。将根据我市消费者权益保护具体情况和特点，借鉴各地经验做法，联合相关部门，加快推动规制职业投诉举报办法制定工作，重点考虑包括您提出的“职业投诉举报的认定、建立职业举报人异常名录、规范行政复议审查、强化行刑对接、完善工作考核机制”等内容，以更有效规范职业投诉举报行为，减少对市场主体正常生产经营活动的干扰，推进我

市营商环境不断优化。

市公安局将继续做好警企沟通、部门协作、打击处理等方面工作，强化部门协作和信息共享，立足自身工作实际，主动担当、积极作为，为规制职业投诉举报行为，优化我市营商环境贡献公安力量。

市司法局将在今后的工作中，对于举报投诉类行政复议案件，着重做好以下几点。一是认真对待职业举报投诉人的行政复议案件。目前大量职业举报投诉人的涌现，是当前举报投诉类行政复议案件剧增的主要原因。他们的存在，一方面是滥用和浪费行政资源的体现，特别是行政复议零收费，方便了他们权利的行使，另一方面，他们的行为也有助于发现违法行为，对净化市场秩序、提高执法队伍素质、规范执法行为又有着积极的作用。二是提高举报投诉类行政复议案件的办理质量。以周到、严谨、专业的态度对待每一件举报投诉类案件，始终做到依法审查、公正裁决。既要重视行政行为合法性审查，又要重视适当性审查，既要重视实体性问题的审查，又要重视程序性问题的审查。三是加强对举报投诉类行政复议案件的指导和监督。在办理该类案件的过程中，注重分析此类案件反映的共性问题，积极与市场监管、法院等相关部门沟通协调，提出意见建议，制定解决方案，力求办理一个案件，解决一类问题。

市 12345 公共服务中心将进一步加强与省 12345 平台的

对接联动，积极争取将重复投诉、不合理投诉纳入全省 12345 热线工作标准考量范围，形成重复投诉、不合理投诉处置规范。

感谢您对我市市场监管工作的关心和支持，欢迎今后提出更多宝贵意见和建议。

连云港市市场监督管理局

2023 年 7 月 24 日



联 系 人：杨庆军

联系电话：18961361699