

龙岩市市场监督管理局文件

岩市监议复〔2026〕5号

办理结果：A类

关于市六届人大五次会议第1250号 建议的答复

尊敬的邓敏刚代表：

您好！您提出的《关于聚焦恶意投诉治理，持续优化龙岩市营商环境的建议》（第1250号）收悉，感谢您对恶意投诉举报行为治理，持续优化营商环境的关注和对市场监管工作的关心、支持，现答复如下：

近年来，我市高度重视营商环境建设，认真落实《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》和《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》等精神，相关部门联动协作、综合治理，有效应对处置恶意投诉举报行为，营商环境不断优化。

一、加强宣传，注重引导。一是**强化宣传教育**。充分利用闽西日报、海峡消费报、龙岩电视台等媒体开展消费维权专题宣传报道，普及消费维权知识；开展 12315 进商场、进社区等活动，加强对经营主体合法合规经营的有效指导，提高经营者守法经营意识和诚信自律水平，减少经营者违法行为，源头防范恶意投诉举报行为风险。二是**加强教育引导**。通过发布消费警示、消费提示、曝光恶意投诉举报行为典型案例等方式，开展宣传教育引导，让投诉人或举报人知晓投诉、举报应当遵守法律法规和有关规定，不得利用投诉举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。积极引导经营者增强法制思维，维护自身合法权益。若因违法行为被举报，不应轻信恶意投诉举报人“赔钱撤诉”的承诺，要积极配合执法部门调查，主动减轻危害后果，争取从轻或减轻处理。同时，鼓励经营主体积极向执法部门反馈异常投诉举报行为，依法妥善处置恶意投诉举报行为。

二、强化培训，提升能力。通过组织集中学习、网络培训和以会代训等方式，加强对处置投诉举报工作人员的业务学习培训，重点学习《消费者权益保护法》《消费者权益保护

法实施条例》《市场监督管理投诉举报处理办法》等法律法规，提高执法人员法律运用水平，准确区分职业索赔投诉举报行为与一般消费者投诉举报行为，进一步明确部门职责，掌握办件流程，提高投诉举报的受理、分流、跟踪、督办、回复和相关处置能力。继续以 12315 效能评估评价工作为抓手，不断优化评估评价指标，既推进投诉举报工作规范又激励基层干部敢于担当作为，积极稳妥处置恶意投诉举报行为，有效防范恶意投诉举报行为过多占用有限的行政资源。

三、认真研判，仔细甄别。一是**综合分析研判**。严格依法综合判断、甄别恶意投诉举报行为，主要对投诉举报行为是否以牟利为目的、是否知假买假、购买商品是否明显超出合理消费数量、投诉举报的数量、相关行政复议和诉讼的数量等进行综合判断。对投诉人或举报人具有以下行为表现的，进行重点关注：购买、使用商品的数量或者接受服务的次数明显超出合理生活消费数量或次数的；明知商品或服务存在质量问题仍然购买商品或接受服务的；因购买商品或服务获得惩罚性赔偿后，再次购买相同商品或接受相同服务的；短时间内重复购买相同或相似的商品，并以每一件商品为标的物分别提起行政复议和行政诉讼的；未因购买商品或使用服务损害其人身、财产合法权益，仅以商品或者服务的广告宣传、标识标签等行为违反法律强制性规定为由要求经营者赔

偿的；提供虚假姓名、通讯地址等相关信息的，如不同投诉举报人使用同一手机号码、同一地址等；其他符合以牟利为目的购买商品或接受服务等职业索赔、职业举报特征的行为。对投诉举报人具有以上行为表现的，进行认真研判、仔细甄别，与普通消费者或者举报人区分处置。**二是强化科技赋能。**市局指导基层充分运用“全国 12315 平台（福建）”及“职业索赔 AI 监管助手”，通过大数据手段精准识别、研判恶意投诉举报行为。市局还通过全国 12315 平台数据分析不定期下发投诉举报异常人员名单，推动全市市场监管部门建立完善职业索赔投诉举报行为异常名录，加强对恶意投诉举报行为的综合分析研判和分类处置。

四、依法调解，规范执法。坚守依法行政的原则和底线，依法依规组织调解和开展行政执法。**一是依法组织调解。**对受理的投诉，坚持依法依规、调解自愿原则。在处理恶意投诉举报类诉求过程中，严格依照法定程序和法定时限，用足用好各类法律资源和手段，依法组织调解。在调解疑似恶意类投诉时，坚持在当前法律法规框架范围内，准确理解和适用惩罚性赔偿责任，不强迫一方当事人同意调解或者和解。**二是规范行政执法。**在行政处罚过程中始终坚持“处罚与教育相结合、过罚相当”的原则，准确适用行政处罚，依法用好警告、责令整改等手段，合理行使行政处罚裁量权，避免“小过

重罚”。按照《行政处罚法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《市场监管行政违法行为首违不罚、轻微免罚清单（一）》《福建省市场监管领域行政执法裁量四张清单(修订)》的有关规定，对于违法行为轻微并及时纠正，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，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，或者其他依法从轻或者减轻行政处罚的情形，依法从轻或者减轻处罚。

五、联动协作，综合治理。相关部门联动配合,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。发挥市消费者权益保护联席会议平台作用，相关部门围绕工作职责，形成全链条治理合力。今年以来，全市市场监管部门 12315 系统办理恶意投诉举报 411 件，同比下降 16.8%。市发展改革部门归集共享市场主体信用信息约 4.21 亿条，对严重失信主体开展联合惩戒工作。今年以来，各级各部门共调用接口近 9 万次，查中红黑名单 1756 个。市公安机关与检察机关协同打击恶意投诉举报违法犯罪行为。市公安机关聚焦以非法占有为目的的高频恶意投诉、诬告陷害等行为，对团伙作案、反复作案等情形依法从严惩处。2023 年以来，市检察机关对恶意投诉违法犯罪案件依法批捕 6 人，起诉 23 人。市司法行政机关依

法严格审查恶意复议申请，今年以来收到此类案件 132 件，同比下降 20.96%。已结案件中，依法不予受理 59 件、驳回复议申请 10 件、驳回复议请求 34 件，占比超 75%，有效规制了滥用投诉举报、恶意申请复议等行为。通过市市场监管、发改、公安、司法、检察等相关部门有效协作共治，共同压缩恶意投诉举报行为的利益空间，不断优化营商环境。

下一步，我局将综合发挥市场监管职能，加强部门联动协作，进一步规范和治理恶意投诉举报行为，压减恶意投诉举报行为存在的空间，努力营造安全放心的消费环境和良好的营商环境。

一、强化工作规范，依法有效应对。严格按照新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》规定，结合《龙岩市市场监管局关于规范投诉举报处理工作的通知》要求，依法依规做好恶意投诉举报行为处置工作，防范恶意投诉举报行为过多占用有限的行政资源。**一是**加强工作规范，强化程序意识，依法做好对恶意投诉举报的处置工作。特别注意告知期限及事项，避免因程序瑕疵而引起不必要的行政复议和行政诉讼。**二是**投诉符合受理条件的要依法受理。受理投诉以后，要依法组织调解，投诉人无正当理由不参加调解，或被投诉人明确拒绝调解的，应终止调解，并在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。**三是**做好行

刑衔接，对确有证据证明有涉嫌构成敲诈勒索、诈骗的相关人员，通过行刑衔接移送公安部门，依法予以严惩。

二、加强合规指导，源头防范风险。按照《龙岩市市场监管局关于督促指导市场主体规范经营有效应对职业索赔行为的通知》要求，指导经营主体合法合规经营，自觉加强内控管理，提高诚信自律水平。**一是**通过行政指导、行政检查、行政处罚等多种方式，着力督促经营者落实主体责任，严格执行各类制度标准，规范市场主体经营行为，督促市场主体知法守法、诚信自律。**二是**针对恶意投诉举报集中的重点企业、重点行业、重点平台，尤其是小微企业、网商个体经营户、各超市经营者等，有针对性地加强法律培训教育，提升经营者知法守法的意识和水平。督促经营者加强内部管理，把好进货查验关、广告宣传关，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。**三是**引导实体经营者加强技术防范，扫清经营场所、重点区域的监控“盲区”，引导经营者在处理职业索赔人投诉过程中保存录音录像等自证证据，及时有效固定涉嫌敲诈勒索、诈骗等证据材料，积极向公安机关反映。

三、共享信息资源，部门协同共治。加强全市相关部门的资源和信息共享，对恶意投诉举报行为实施联合惩戒，压减恶意投诉举报行为存在的空间。**一是**优化“职业索赔 AI 监

管助手”，推动基层执法人员精准识别、研判恶意投诉举报行为。建立完善职业索赔投诉举报行为异常名录，对职业索赔异常名录实行动态更新,推动投诉举报异常名录共享运用。对纳入职业索赔异常名录的,在处理投诉举报时给予重点关注，与普通消费者或者举报人分类处置。**二是**充分发挥市消费者权益保护联席会议平台作用，继续推进市场监管、发改、公安、检察、司法等相关部门发挥职能作用,从行政执法、行刑衔接、司法保障等方面综合施策、齐抓共管、协同共治恶意投诉举报行为。

四、注重宣传引导，营造良好氛围。**一是强化宣传教育引导。**围绕 3·15 国际消费者权益日等重要时间节点，组织市消委会成员单位，采取集中宣传、知识竞赛、有奖征答、真假商品识别、群发短信微信等群众喜闻乐见的形式，多角度宣传维权知识，不断扩大消费维权宣传覆盖面。组织开展消费维权科普知识进商场、进企业、进社区、进农村等活动，全方位、多层次加强对经营主体合法合规经营的有效指导，提高经营者守法经营意识和诚信自律水平，减少经营者违法行为，源头防范恶意投诉举报行为风险。**二是抓实消费信息指导。**主动适应消费领域的新趋势和新变化，针对不同时期的消费热点、难点问题，密切关注恶意投诉举报行为的新动向、新形态，充分利用《闽西日报》、官方网站、公众号等载

体，常态化发布消费维权警示、消费提示及曝光恶意投诉举报行为典型案例，向全社会倡导正确消费理念和理性维权意识，引导经营者增强法制思维，维护自身合法权益,营造诚实守信的良好氛围。

单位主要领导署名：廖伟平

联 系 人：吴永涛

联系电话：0597-2312315



抄送： 市人大常委会代表工委、预算工委，漳平市人大常委会，市政府督查室。

龙岩市市场监督管理局办公室 2026 年 6 月 26 日印发
