

岳阳市市场监督管理局
岳阳市中级人民法院
岳阳市发展改革委
岳阳市公安局
岳阳市信访局

岳市监〔2024〕16号

关于加强部门协作机制 规范投诉举报处置的 指导意见

各县（市、区）市场监管局、人民法院、发改委、公安局、
司法局、信访局：

为优化营商环境，依法规范投诉举报的处置工作，切实
保护广大消费者和经营者合法权益，根据《中华人民共和国
消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人
民共和国消费者权益保护法实施条例》《市场监督管理投诉

举报处理暂行办法》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》等法律法规规章规定，结合贯彻落实《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》《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》等文件精神要求，以及最高人民法院有关司法解释，制定本指导意见。

一、总体要求

（一）倡导诚实守信。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，营造诚实守信的市场环境和放心消费环境。

（二）突出分类管理。各部门要从安全风险出发，突出分类管理、分类指导，鼓励公益性投诉举报行为，依法处置非生活消费需要投诉、为牟取不正当利益的举报，重拳打击涉嫌敲诈勒索、诈骗等行为。

（三）强化综合施策。各部门要坚守依法行使职能的底线，依法履职，规范处置。突出问题导向、需求导向、效果导向，探索建立并健全从制度供给、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）加强规范处置。加强监督，预防和避免处置投诉举报中出现与投诉举报人合谋、裹挟被投诉举报人和解、借机打击报复等问题，不得滥用行政处罚权、行政调解中的特

殊地位，加强廉政建设，有效控制执法风险。

二、对非生活消费需要投诉行为的判断和处置

有以下情形之一的，市场监管部门可以结合日常工作掌握情况和被投诉人提供材料，综合判断是否不属于为生活消费需要的投诉：

（一）明知或应知商品或服务存在质量问题，因购买商品或服务获得惩罚性赔偿后，继续向同一经营者或者同类经营者购买相同或相似商品、接受相同或相似服务再投诉；

（二）超出合理生活消费需要或者通常交易习惯，向同一经营者或者同类经营者一次性或者多次大量购买该商品或接受该服务；

（三）投诉人冒用他人名义进行投诉；

（四）不同投诉人通谋分别消费后分别投诉同一经营者；

（五）投诉人受雇于他人进行投诉；

（六）投诉人投诉的数量和频次明显超出正常范围的；

（七）投诉人恶意制造经营者侵权的虚假事实或者虚构消费者权益争议事实；

（八）其他滥用投诉的行为。

具有上述情形之一，符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第三项规定的，市场监管部门可不予受理，并依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十四条规定，在收到投诉之日起七个工作日内将不予受理决定告知投诉人。如投诉已经受理，且符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第六项规定的，终止调

解。并依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第二款规定，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。

鼓励消费争议双方平等协商、自愿和解，自愿和解不成的，市场监管部门坚持调解优先，调解不成的，争议双方可以通过司法途径或其他途径解决。对于投诉中反映的违法线索，属于市场监管部门管辖的，应当依法进行调查处理，不得为促成调解而不予调查处理。

三、对利用举报牟取不正当利益行为的判断和处置

举报应当遵守法律、法规、规章和有关规定，不得利用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。

有以下情形之一的，市场监管部门可以结合日常工作掌握情况和被举报人的提供材料，综合判断是否属于利用举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序的行为：

（一）通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的；

（二）多次举报经营者存在同类违法行为，经市场监管部门调查，认定所举报的违法行为不属实的；

（三）多次就举报事项提起行政复议或诉讼请求，经复议机关或司法机关认定不予受理或驳回，又再次以类似事项提出的；

（四）多次就举报同类事项申请政府信息公开，经相关部门认定不属于公开范围的；

（五）多次就同类举报事项向纪检监察部门举报，经纪检监察部门查证不属实的；

（六）其他利用举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序的行为。

对经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的，市场监管部门要认真核查处置，依法作出立案或不予立案决定等处理；实名举报的，按规定将处理结果告知举报人；坚持“处罚与教育相结合”“过罚相当”的原则，准确运用行政处罚裁量基准，确保行政执法效果与规范治理目的相匹配；严格落实举报奖励规定，对不符合规定的，不予奖励。

四、建立完善跨部门分工协作机制

依托消费者权益保护工作联席会议，建立市场监管局、人民法院、发改委、公安局、司法局、信访局、12345 热线中心、行业协会等多方联动机制，提高经营者的商品质量、服务水平和守法意识，遏制滥用投诉举报非法牟利的行为。

市场监管局依法及时受理和处理投诉举报，要审慎判定、及时梳理非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益的行为，定期抄送各有关部门，并适时召开联席会议，就辖区投诉举报的动态进行信息互通、态势研判，形成工作预案和应对策略；要进一步完善和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；注重强化对投诉举报的大数据分析，发现涉嫌违法犯罪线索，并按照有关规

定及时移送公安等部门处理；利用信息化手段，建立市县（区）两级、相关部门参与的共享数据信息渠道，建立投诉举报异常名录并定期梳理完善，实现非生活消费需要投诉和利用举报牟取不正当利益行为的信息以及相关投诉举报、行政处罚工作信息的共享和互通。异常名录包括姓名、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内容，采集和利用投诉举报异常名录中，应当依法保护投诉举报人的个人信息和隐私。

人民法院要充分发挥司法职能，严格把握原告主体资格，对投诉举报人提起的行政诉讼，经审查认定其属于非生活消费需要投诉的行为和利用举报牟取不正当利益的行为等诉讼的，依法处理。

发改委要协调对非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益的行为相关处置工作的部门间分工配合，密切各职能部门工作联系。深入推进诚信宣传教育，加强诚信文化建设。

公安局要针对“夹带”“掉包”“造假”“篡改商品日期”捏造事实等方式骗取经营者赔偿或者对经营者敲诈勒索的，依照《治安管理处罚法》等法律法规处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

司法局依法办理行政复议案件。在审理以非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益行为的行政机关复议案件中，认真审查申请人的身份信息，杜绝冒名复议甚至

虚假复议，准确把握复议申请人利害关系及复议范围。对申请人不是基于保护其自身合法权益为目的申请复议的，应认定申请人不具备利害关系。对申请人因不服行政机关民事纠纷作出的调解而申请复议的，确认不属于行政复议范围。审理非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益行为引起的行政复议案件，依法支持行政机关作出不予受理、终止受理等行政行为。

信访局在处理群众的各类消费投诉及诉求请求过程中，对涉及以非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益行为的滥用投诉举报人的诉求，依法支持行政机关处置。

岳阳市政府 12345 热线服务中心要收集相关投诉举报信息，反馈市场监管部门，协助完善异常举报名录。

五、完善工作考核机制

（一）科学设置投诉调解成功率的考核要求。对涉及以非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益行为的，不纳入对各县（市区）市场监管部门投诉举报处理工作质量综合评估中调解成功率的统计范围，保障对正常消费者合法权益的维护。

（二）合理进行满意度测评。针对市民服务热线承办件中的以非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益行为的诉求，将其纳入不属实件管理，落实抽查监督，并适当增加延期处理的比例。

（三）落实行政复议容错机制。对涉及投诉举报复议案件中的新类型、改革探索性案件以及因制度设计等原因发生

纠错的案件，原则上不纳入纠错考核机制。负责本辖区内行政诉讼考核工作的政府法制机构，对上述类型的行政败诉案件考核可参照执行。

本意见从2024年7月3日起实行，有效期至2025年7月2日。

岳阳市市场监督管理局



岳阳市中级人民法院



岳阳市发展改革委员会



岳阳市公安局



岳阳市司法局



岳阳市信访局



2024年7月3日