

随州市市场监督管理局  
湖北省随州市中级人民法院  
随州市人民检察院  
随州市公安局  
随州市司法局  
随州市信访局

文件

随市监发〔2025〕18号

关于印发《随州市依法处置恶意投诉举报行为  
实施意见》的通知

各县(市、区)市场监管局、人民法院、人民检察院、公安局、  
司法局、信访局，随州高新区市场监管局、随州高新区司法分  
局、随州高新区信访局：

现将《随州市依法处置恶意投诉举报行为实施意见》印发  
给你们，请结合实际抓好贯彻落实。



随州市市场监督管理局



湖北省随州市中级人民法院



随州市人民检察院



随州市公安局



随州市司法局



随州市信访局

2025年8月21日

# 随州市依法处置恶意投诉举报行为实施意见

为营造随州市良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信体系建设，规范市场监管领域投诉举报行为，遏制以牟利为目的的恶意投诉举报行为过度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》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《优化营商环境条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规及部门规章，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》（国发〔2019〕18号）、《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》（国办发〔2019〕38号）等文件精神，结合随州实际，制订本意见。

## 一、总体要求

坚持以习近平法治思想为指导，强化责任意识、担当意识，全面维护消费者和经营者合法权益，鼓励和引导公益性职业投诉举报行为，规范和治理损害营商环境的恶意牟利性投诉举报行为，打击涉嫌敲诈勒索、诈骗、滥用投诉举报权等行为。在现有法律法规框架内用足用好各类法律资源和手段，着力从制度建设、行政执法、行刑衔接、司法保障、信用管理等各方面应对恶意投诉举报行为，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

## 二、工作目标

对恶意投诉举报行为进行日常监测；判断甄别，发现突出问题，积极开展预警，及时沟通协调；对经营主体坚持处罚与教育相结合，规范经营行为，减少经营者在广告宣传、标识标签、食品安全等领域违法行为的发生，增强企业经营管理水平和消费者权益保护市场主体责任；遏制敲诈勒索、诈骗等滥用投诉举报权破坏营商环境的不良行为；倡导诚信经营、理性消费、依法维权，推动全市社会经济持续、稳定、高质量发展。

### 三、恶意投诉举报行为的界定

恶意投诉举报，是指借消费维权、提供违法线索为名，以牟利为主要目的，滥用投诉举报、信访、复议、诉讼、检举等权利，干扰经营主体正常经营活动和行政机关正常工作秩序，损害经营者合法权益，滥用行政、司法资源的行为。

判断、甄别恶意投诉举报行为，应从投诉举报人职业身份、投诉举报目的、手段、组织方式、理由、数量等方面综合考虑以下因素：

（一）购买、使用商品的数量或者接受服务的次数明显超出个人或家庭合理生活消费数量或次数，且无法作出合理解释的；

（二）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提起投诉的；

（三）因购买商品或接受服务获得惩罚性赔偿后，短期内再次购买相同商品或接受相同服务又索取赔偿的；

（四）短期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要求赔偿，投诉举报内容及诉求呈现格式化、专业化特点的；

（五）同一时间或者短时间内以相同或相似事由多次投诉同一行政辖区内不同生产经营者的；

（六）购买商品或接受服务未损害投诉举报人人身、财产合法权益，仅以商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或服务质量和不会对其造成误导的瑕疵为由进行投诉举报要求赔偿或奖励的；

（七）具有同质化特征，多人对同类事项进行大量投诉举报，且投诉举报内容显著专业化、格式化；

（八）投诉人或实名举报人提供的基本信息不实，不同投诉人使用同一手机号码、同一地址进行大量投诉，不配合办案单位核验验证身份信息，无法提供消费关系证明和其他相关证据材料的；

（九）通过私藏食品、私放过期食品、伪造或者抹去标签内容等方式恶意制造企业违法生产经营食品、药品虚假事实，恶意索赔，敲诈勒索的；

（十）通过夹带、调包、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；

（十一）投诉举报人在 12315 平台、12345 平台以及其他诉求处理单位的投诉举报数量，或者向司法行政部门、人民法院提出的行政复议、行政诉讼数量明显超出普通消费者频次、

范围的或投诉举报内容、请求呈格式化特点；

（十二）以投诉举报广告、标签标识等违法行为或向媒体曝光为由向经营者索要“封口费”、“撤诉费”或主张举报奖励的。

（十三）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。

经营者内部人员依法举报经营者涉嫌违反市场监督管理法律法规的行为不属恶意举报。

#### 四、恶意投诉举报的处置

各级市场监管部门对恶意投诉举报行为要谨慎甄别，坚持依法行政和分类办理原则，强化程序意识，避免因程序瑕疵而引起不必要的行政复议和诉讼，经综合研判，市场监管部门认定为恶意投诉举报的，依法作如下处理：

（一）不予受理。依法核实投诉人身份信息，对不提供或不配合市场监管部门核实身份信息的投诉不予受理，已受理的终止调解；举报人要求告知是否立案的，应提供真实身份证明、通讯地址和有效联系方式，不能提供或不配合市场监管部门核实举报人信息的，视为匿名举报。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项、第二十一条第（六）项规定，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，已受理的终止调解；对被认定为恶意投诉行为的不予受理，已受理的终止调解。

(二) 终止调解。投诉人或者被投诉人无正当理由不参加调解或者被投诉人明确拒绝调解的，可决定终止调解，并告知投诉人。上述不予受理、终止调解决定可以通过全国 12315 平台或通过电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知。

(三) 依法核查。对于举报或投诉中发现的涉嫌违反市场监管法律法规规章的行为，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，依法作出立案或不予立案处理。

(四) 及时告知。分阶段及时履行告知义务，对不予受理、终止调解的投诉，不具有处理权限、实名以及有关法律法规规定需要告知处理结果的举报，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规及时、准确履行告知义务。

(五) 奖励把关。对举报的重大违法行为，应当按照《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》规定的范围、程序等从严审核，符合规定的，给予相应奖励，对于恶意举报的不予奖励。

(六) 审慎处罚。投诉举报处置过程中查办的案件，经营者主动消除或减轻违法行为危害后果，违法行为轻微并及时改正且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，依照《中华人民共和国行政处罚法》的规定，从轻、减轻或者不予处罚。准确适用行政处罚，避免“小过重罚”。

(七) 行刑衔接。投诉举报行为具有本意见中“恶意投诉

举报行为的界定”第一款第（九）项、第（十）项情形的，承办单位可以结合具体事实，根据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《中华人民共和国治安管理处罚法》等法律法规移送公安机关，依法追究恶意投诉举报人的行政、刑事责任。

（八）建立恶意投诉举报异常名录。恶意投诉举报异常名录内容主要包括：

1. 投诉举报人姓名、身份证号、电话号码、通讯地址、累计投诉举报数量、主要反映问题、涉及领域或商品服务类别等；

2. 相关投诉、举报人申请政府信息公开、行政复议、提起诉讼、向纪检监察部门检举的情况。

（九）信息互认。各部门按照谁产生、谁提供原则，提供投诉举报、行政复议、行政诉讼、信访等数据异常信息，相互通报至同级恶意投诉举报联合规制部门，逐步实现全市范围内恶意投诉举报信息共享和异常名录互认。各部门要依法保护投诉举报人个人信息，投诉举报异常名录不向社会公开发布。

## 五、部门信息共享与协作

市场监管、人民法院、人民检察院、公安、司法行政、信访等部门建立联动机制，充分发挥各部门职能，实现对恶意投诉举报行为的合法合理合规处置，共同遏制恶意投诉举报行为。

**市场监管部门：**立足职能，审慎研判、及时梳理以牟利为目的的恶意投诉举报行为。有针对性地开展普法宣传及监管执法，强化投诉举报数据分析，收集、编制和动态更新本辖区范围内的恶意投诉举报异常名录并向上级机关及各部门及时反馈，强化部门协作和信息共享。发现涉嫌违法犯罪线索，及时按照有关规定移送公安部门处理。引导企业合法经营，净化市场环境，从源头减少恶意投诉举报。

**人民法院：**严格区分恶意投诉举报与普通消费争议行为。对于恶意投诉举报人不以净化市场、打击违法违规行为为目的，违背“诚实信用、公序良俗”基本法律原则，扰乱市场经济秩序的行为，不予支持。坚决遏制恶意诉讼行为，发现涉嫌犯罪线索的，依法移交公安部门处理。对受理的案件采取审慎适用惩罚性赔偿规定的审判理念，坚持行政处罚不必然导致民事赔偿责任的理念，审慎研判销售者是否明知、是否存在欺诈行为、食品是否有质量问题等重要事实依据，依法禁止恶意投诉举报人牟利行为。

**人民检察院：**依法履行法律监督职责。对公安机关移送的涉嫌敲诈勒索、诈骗等构成犯罪的行为，依法及时开展批准逮捕、审查起诉工作，注重落实宽严相济刑事司法政策，积极向有关单位和部门提出社会治理类检察建议。

**公安部门：**依法严厉打击以“打假”为名的敲诈勒索、诈骗等违法犯罪行为，指导、提醒商家及时收集、固定相关证据并向公安机关进行举报；负责接收各部门在处理投诉举报过程

中发现的治安、刑事违法犯罪线索，并依法依规处理，形成打击恶意投诉举报牟取不当利益行为的高压态势，切实维护法治化营商环境。

**司法行政部门：**对依法认定为恶意投诉举报的，行政复议机构要严格按照《中华人民共和国行政复议法》的有关规定严格审查行政复议申请人资格。对不能证明申请人与投诉举报事项具有利害关系的，对有证据证明明显超过合理次数已经对行政、司法资源造成严重浪费、投诉举报事项明显不合理的，对行政机关民事纠纷调解结果不服的等不符合行政复议受理条件的，依法不予受理；对受理后经审查，认定申请人非以保护自身“合法权益”为目的申请行政复议的，依法不予支持。

**信访部门：**负责收集掌握智慧信访信息系统内市场监管领域恶意投诉信访信息，定期推送重点人员基本信息；对信访人反映市场监管领域申诉求决类事项，依法转交相关职能部门办理；对市场监管领域恶意投诉举报衍生的检举控告类事项，转送有关机关、单位依法依规处置。

## 六、工作要求

（一）强化宣传教育。相关职能部门要依托媒体、公众号、自媒体平台开展全方位、多形式、全覆盖的线上线下一体化消费维权宣传，持续打造诚信经营和科学维权的良好消费环境。

（二）加强行政指导。相关职能部门要针对投诉举报集中的重点企业以及部分初创企业、小微企业，加强相关法律法规

培训，积极开展行政指导，督促生产经营者加强内部管理，履行进货查验义务，规范经营行为，提升知法守法意识和水平，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。

引导生产经营者加强技术防范，确保生产经营场所、重点区域的“无死角”监控记录，并在处理相关投诉举报过程的关键环节同步予以录音录像，及时有效固定涉嫌敲诈勒索、诈骗的证据材料，积极向公安部门举报。

（三）防范履职风险。各级各部门要牢固树立依法行政、监管履职意识，有效控制执法风险。同时，要充分发挥“府院联动”“府检联动”等工作机制的作用。对恶意投诉举报所涉及的违法行为要认真核查，强化线索核实和案件查处，避免履职缺位。市场监管部门不得以消费权益纠纷调解代替行政监管职责，不得利用监管执法机关地位施压经营者赔偿息诉。

（四）建立容错机制。各级各部门对涉及处置恶意投诉举报中的新类型、改革探索性案件以及因制度设计等原因发生纠错的情形，如能提供合理的解释和相关材料，原则上不纳入纠错考核机制。对工作人员履职过程中无明显主观过错的应免于问责，以鼓励各部门干部依法履职，为敢于担当、踏实做事、不谋私利的干部撑腰鼓劲，压减恶意投诉举报的不当得利空间。

本实施意见不得单独作为处置投诉举报及行政处罚的依据在文书中直接引用，可以作为投诉举报回复说理的内容。

法律、法规、规章和上级规范性文件对本实施意见内容有其他规定的，从其规定。

本实施意见自发布之日起施行，有限期两年。

---

随州市市场监督管理局办公室

2025年8月21日印发