



长治市市场监督管理局等七部门关于印发 《关于依法规范市场监管领域投诉举报行为 持续优化营商环境的暂行规定》

政策解读

长治市市场监督管理局

2025年4月18日发布



政策背景与目的

背景

- 落实国家、省相关法律法规规定和优化营商环境的政策要求；
- 进一步营造长治市良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信体系建设。

目的

- 进一步规范市场监管领域投诉举报行为，保护消费者和经营者合法权益，优化营商环境和消费环境，依法保护消费者合法权益和市场主体正常经营秩序，遏制不正当牟利性投诉举报行为，营造公平竞争、放心消费的市场环境。



适用范围与基本原则

适用范围

长治市市场监管领域（生活消费）

基本原则

- 明确定义、合理界定
- 规范程序、依法处置
- 部门协作、信息共享



制订《暂行规定》的相关法律法规的依据

- 1、《中华人民共和国消费者权益保护法》
- 2、《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》
- 3、《优化营商环境条例》
- 4、《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》
- 5、《市场监督管理行政处罚程序规定》
- 6、《山西省优化营商环境条例》
- 7、《山西省消费者权益保护条例》



《暂行规定》的主要内容

《暂行规定》共五章19条。第一章总则共3条,整体强调了市场监管部门的投诉、举报的定义,强调要依法投诉、举报;第二章“投诉有关规定”共4条,主要列举了日常投诉受理过程,综合判断是否属于生活消费需要购买、使用商品或者接受服务;第三章“举报有关规定”共4条,主要列举了利用举报谋取不正当利益的8种情形及相应的处置;第四章“部门信息共享及协作”共3条,明确各部门职责,强化分工协作,推进联合规制。第五章“加强宣传教育”共5条,突出宣传在引导诚信经营和依法维权的重要性,强调营造社会共建共治氛围。

对我市进一步规范市场监管领域投诉举报行为,保护消费者和经营者合法权益,优化营商环境和消费环境,依法保护消费者合法权益和市场主体正常经营秩序,遏制不正当牟利性投诉举报行为,提出了具体要求。



市场监管领域投诉举报行为规范执行要点（一）

领域	关键措施
投诉界定与受理	1. 仅受理生活消费类投诉：排除职业索赔、超3年时效、重复处理等情形
	2. 职业索赔特征识别： - 购买数量/频次超出合理需求 - 明知问题仍购买索赔 - 格式化文本、跨地域批量投诉
	处理方式： - 不受理（7个工作日内告知） - 已受理的终止调解



市场监管领域投诉举报行为规范执行要点（二）

领域	关键措施
举报处理规则	1. 严打恶意举报： - 造假索赔（夹带、掉包等） - 胁迫经营者 - 重复不实举报
	2. 后果： - 不支持奖励/惩罚性赔偿 - 纳入“职业索赔异常名录”
	奖励审核： 对异常名录内举报人从严审核，构成犯罪的不予奖励



市场监管领域投诉举报行为规范执行要点（三）

领域	关键措施
多部门协作机制	<p>职责分工：</p> <ul style="list-style-type: none">- 市监：线索梳理、移送公安- 公安：打击敲诈勒索、指导取证- 法院：驳回牟利性诉讼- 检察院：统一司法标准、批捕起诉- 司法/信访/审批：配合甄别、优化考核
	<p>信息共享：</p> <ul style="list-style-type: none">- 动态更新“职业索赔异常名录”- 市县两级多部门数据互通



市场监管领域投诉举报行为规范执行要点（四）

领域	关键措施
创新保障措施	容错机制： — 探索性案件纠错不纳入考核 — 满意度问题提供合理解释可豁免
	宣传教育： — 强化经营者证据意识 — 曝光违法犯罪线索 — 倡导诚信维权



市场监管领域投诉举报行为规范执行要点（五）

领域	关键措施
执行目标	<ol style="list-style-type: none">1. 降低职业索赔量：通过联合惩戒形成高压态势2. 优化营商环境：减少经营者应对成本3. 聚焦真实维权：保障消费者合法权益（全文核心目标）



市场监管领域投诉举报行为规范执行要点（六）

领域	关键措施
操作指引	<p>经营者应对</p> <ul style="list-style-type: none">- 遇恶意索赔立即固定证据（录音、视频、交易记录）并报警。- 对异常购买行为（如批量跨地域订单）保留溯源凭证。
	<p>消费者注意</p> <ul style="list-style-type: none">- 合理维权：保留完整交易凭证，避免格式文本投诉。- 风险提示：非生活消费目的投诉可能被拒（如“知假买假”）。
	<p>执法要点</p> <ul style="list-style-type: none">- 准甄别：结合购买数量、历史投诉记录等综合研判（第七条）。- 移送标*：发现敲诈勒索线索24小时内移交公安（第三条）。



附则与执行时间

- 试行时间：自公布之日起2年；
- 冲突处理：与上级规定冲突时，从其规定；



营造良好的营商环境和消费环境，
保护消费者和经营者合法权益。

