

泉州市市场监督管理局文件

泉市监规〔2023〕9号

泉州市市场监督管理局关于印发《泉州市 市场监督管理局规范处置恶意投诉举报 行为规定》的通知

各县（市、区）市场监管局，开发区分局：

经2023年9月20日第12次局务会议研究通过，现将《泉州市市场监督管理局规范处置恶意投诉举报行为规定》予以印发，请遵照执行。

泉州市市场监督管理局
2023年10月12日

（此件主动公开）

泉州市市场监督管理局

规范处置恶意投诉举报行为规定

一、为营造良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信建设，防范因牟利性恶意投诉举报行为过多占用有限的行政资源，根据中共中央、国务院《关于促进民营经济发展壮大的意见》《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》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《福建省优化营商环境条例》精神，结合泉州实际，制定本规定。

二、本规定所称恶意投诉举报行为，是指非生活消费需要而以牟利为目的，借打假、维权之名滥用投诉举报权的行为。

三、恶意投诉举报的处置应当坚持依法行政，突出问题导向，倡导诚实信用，实施分类指导。

四、判断投诉举报是否存在恶意或不正当目的，应综合考虑以下因素：

（一）购买、使用商品的数量或者接受服务的次数明显超出合理生活消费需要的；

（二）明知或应知商品或服务存在质量问题仍然购买商品或接受服务的；

（三）未因购买商品或者接受服务损害其人身、财产合法权益，仅以商品或者服务的广告宣传、标签标识等违反法律强制性规定为由要求经营者赔偿的；

（四）一次发起多件投诉举报或对同一事由反复多次投诉举

报；

（五）短时间内多人以相同或相似情形投诉举报同一或同类经营者，内容显著专业化、文书高度格式化；

（六）胁迫或变相胁迫经营者赔偿的；

（七）投诉人或实名举报人涉嫌提供虚假姓名、电话、通讯地址等基本信息的（如姓名与身份证信息不一致、不同投诉人使用同一联系电话、同一联系地址），或不配合核验身份信息、无法提供消费关系证明和其他相关证据材料的；

（八）投诉举报的数量、信访数量、政府信息公开数量、相关行政复议和诉讼的数量有明显异常的；

（九）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。

五、对符合第四条规定情形的投诉应结合实际个案情况综合判定，对认定为恶意投诉的不予受理，已受理的终止受理。

六、12315 投诉举报热线在录入恶意投诉过程中，要严格落实投诉实名制。

七、对举报人要求告知是否立案或要求举报奖励的，应当提供真实身份证明和有效联系方式；对不同实名举报但共用电话、通讯地址等联系方式的可以核实举报人身份信息。

八、对认定为恶意投诉举报的，按照《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》规定从严审核，除可能引发食品安全事故或者涉嫌犯罪等有明确奖励规定的以外，原则上不予奖励。

九、各级市场监管部门依据投诉举报人提供的有效联系方式，可以通过互联网、信函、电话、短信、传真、电子邮件等途

径进行告知，并做好相关证据的固定。

十、各级市场监管部门应充分运用恶意投诉举报异常名录等大数据分析，加强与当地12345热线、效能、信访部门和司法机关沟通协调，实现部门信息共享、协同处置，但应依法保护投诉举报人的个人信息。

十一、构建和完善恶意投诉举报处置的容错机制。对恶意投诉举报涉及的新类型、改革探索性案件以及因制度设计等原因发生纠错的案件以及满意度测评存在问题的情况，如能提供合理的解释和相关材料，原则上不纳入绩效考核或效能处理范畴。

十二、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，督促经营者把好进货查验关、广告宣传关，提升知法守法的意识和水平；引导经营者加强技术防范，及时有效固定涉嫌敲诈勒索、诈骗的证据材料，积极向公安部门报案。

十三、加强廉政建设，加大执法监督工作力度。要预防和避免在处置恶意投诉举报中出现与投诉举报人合谋、被投诉举报人裹挟、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，有效控制执法风险。

十四、本规定由泉州市市场监督管理局负责解释。

十五、本规定自2023年11月16日起施行，有效期至2028年11月15日。

抄送：市司法局。

泉州市市场监督管理局办公室

2023年10月12日印发
