

市场监督管理投诉举报处理新规公开征求意见 不得利用投诉举报牟取不正当利益

热点关注

□ 本报记者 万静

随着数字经济的迅猛发展和消费形态的深刻变化,我国消费维权活动呈现出复杂化和多元化趋势,传统的投诉举报制度逐渐显现出适应性不足问题。消费者正当诉求尚未完全通过现有机制满足,同时一些滥用投诉举报的问题日益凸显。

在这一背景下,国家市场监督管理总局近日组织修订《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(以下简称《暂行办法》),形成了《市场监督管理投诉举报处理办法(征求意见稿)》(以下简称《征求意见稿》),并向社会公开征求意见。此举体现出我国市场监管体制正在向精细化治理、规范化方向成熟转变。

从制度源头界定维权资格

《暂行办法》自2020年1月1日施行以来,在提升投诉举报处理质效、维护消费者合法权益等方面发挥了重要作用。然而实践中也出现了一些新情况新问题,例如电子商务领域的投诉总量大、增速快,管辖权争议较多;12345、信访等渠道导入的消费纠纷持续增长,适用程序不一;各地处理投诉举报的数字化改革和多元化解提速。为此,市场监管部门有必要完善配套制度支撑,进一步提升投诉举报处理质效。

更重要的是,2024年7月1日起实施的消费者权益保护法实施条例对投诉举报作出了一系列新规定。《暂行办法》作为消费者权益保护法实施条例的下位法,需全面贯彻落实上位法规定,并根据市场监管部门工作实际进行细化和明晰。

记者注意到,此次《征求意见稿》对于落实和细化

核心阅读

《市场监督管理投诉举报处理办法(征求意见稿)》紧扣“谁可以投诉、投诉什么、如何投诉”等核心问题,旨在进一步明确消费者权益保护法关于“消费者”身份的立法原义,从制度源头界定维权资格,防止职业索赔、恶意投诉行为挤占公共资源。



消费者权益保护法实施条例的规定,可谓“做足功夫”。

在完善投诉处理流程方面,《征求意见稿》对于消费者投诉时应当提供的材料,明确将投诉人姓名改为真实身份信息,将具体的事实改为具体的事实依据;同时明确市场监管部门对投诉不予受理时,应当告知投诉人不予受理的理由和其他解决争议的途径;新增投诉人和被投诉人无法协商一致时,市场监管部门可以

指定鉴定、检测机构;新增委托调解需经投诉人和被投诉人同意;将调解期限从受理之日起45个工作日修改为60个自然日。

在规范投诉举报行为方面,《征求意见稿》新增总体要求,明确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;新增违法责任,明确对投诉举报人骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的,市场监管部门依照治安管理处罚法等移送公安机关处理。

从上述规定不难看出,《征求意见稿》紧扣“谁可以投诉、投诉什么、如何投诉”等核心问题,旨在进一步明确消费者权益保护法关于“消费者”身份的立法原义,从制度源头界定维权资格,防止职业索赔、恶意投诉行为挤占公共资源。

列举五种“非生活消费需要”情形

根据消费者权益保护法实施条例的相关规定,因生活消费需要购买商品服务是投诉受理的必要前提。《征求意见稿》规定投诉有下列情形之一的,市场监督管理部门不予受理:包括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等情形。

《征求意见稿》列举了五种“非生活消费需要”情形供市场监管部门综合判断:购买商品或者接受服务的数量、次数、频率等明显不符合商品保质期或者消费者通常消费习惯;明知商品或者服务存在投诉的问题仍然购买商品或者接受服务;同一投诉人对同一经营者短期内大量投诉,或者不同投诉人恶意串通分别消费后分别投诉同一经营者;受雇于他人或者冒用他人名义投诉;其他不属于为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的情形。同时,《征求意见稿》还授权省级、

地市级市场监管部门根据本办法细化。

对此,市场监管总局有关负责人介绍说:“该条款不会提高消费者维权门槛,不能简单理解为‘买多了就不能投诉’,也不是一刀切排除特定人群的投诉权利,而是回归制度本源。非生活消费需要的民商事纠纷,可以通过仲裁、诉讼解决。”

中国社会科学院大学教授张严方分析指出,《征求意见稿》设定“非生活消费需要”的综合判断情形,在制度设计上具有明确的指向性与现实针对性。这种机制将传统的“身份判断”转向“行为识别”,目的是在保障正常消费者维权的前提下,提升制度运行效率,强化对恶意滥用行为的甄别能力,保障真正维权诉求的有效处理空间。需要强调的是,为帮助广大消费者准确理解“非生活消费需要”的内涵和制度定位,《征求意见稿》条款的实质并非限制多次投诉、联名投诉或小额维权,而是强调投诉行为应基于日常生活所需,体现真实、善意的维权动机。消费者在日常消费中遇到质量问题、服务不当、虚假宣传等情形,即便出现多次维权、集中表达,亦属于制度保障范围,制度不会简单因为投诉数量等一刀切拒绝,该条款所关注的,是那些以牟利为目的、系统化操作、反复“明知故买”的职业索赔和恶意维权行为,其行为本质偏离了消费者权益保护制度的原意。设定此类边界,是为了防止制度被滥用,扰乱市场秩序,而非削弱普通消费者的维权通道。

推动维权处理规范与提效

《征求意见稿》在投诉处理环节设置了较为系统的程序保障机制,体现了从“被动受理”向“主动治理”的转变导向。通过在线解决机制、调解优先机制等制度安排,形成了从入口优化到纠纷化解的程序闭环,旨在提高行政效率,增强公众参与感,并明确提升维权的可及性与制度回应的及时性。

具体来看,《征求意见稿》中的调解机制强调多元参与、柔性解决,在不改变消费者诉求的前提下,实现矛盾前置化解决,降低行政对抗性,促进多方信任修复。调解过程中需要鉴定的,引入指定鉴定机制,解决实践中“鉴定难”问题,促进纠纷解决。

同时,《征求意见稿》还提高投诉举报处理效能。包括新增回访问效要求,规定市场监管部门应当提高投诉处理效能,对投诉进行抽样回访,对处理情况进行评估;新增告知方式,规定市场监管部门可以根据工作实际,自主选择互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等途径进行告知;优化举报处理,规定对于举报人就同一举报事实重复举报同一被举报人的,不再另行处理;强化源头治理,规定市场监管部门依法公示消费投诉信息及办理结果。

“整体机制设计既保障消费者基本权利,也引导其理解程序规则,理性表达维权诉求。”张严方说。

与投诉制度侧重于个人维权不同,举报侧重于维护公共利益,两者处理要求和程序不同。此次公布的《征求意见稿》对两者分开设置。在主体范围上,举报不限于限于消费者,任何单位或个人均可提出,举报内容也不限于与自身权利直接相关事项,而是聚焦于违法线索的发现,条款强调事实具体、可查性强,推动举报制度从“线索堆积”走向“精准治理”;并根据实践中的突出问题新增了对重复举报的处理方式。

《征求意见稿》还优化投诉举报管辖规定。对电子商务领域,《征求意见稿》专门优化了平台内经营者的投诉管辖权,在保持消费者可以选择“网店或者平台”投诉的前提下,新增规定平台未公示其真实经营地址和有效联系方式的,平台内经营者实际经营地市场监管部门可以将投诉移交平台经营者住所地市场监管部门处理,后者无正当理由不得拒收,办理期限自接收之日起重新计算。

坚持依法把关 持续优化口岸营商环境 南京海关着力推进法治型海关建设

□ 本报记者 丁国锋
□ 本报通讯员 金俊彦 吉婧

“十四五”时期,南京海关叫响“三个我是”(我是党员我来讲,我是党员我来干,我是党员我争先),坚持依法把关,运用法治思维和法治方式深化改革、推动发展,为建设中国特色社会主义现代化强国提供有力法治保障。

法治建设基石更加稳固

南京海关深耕法规管理“责任田”,积极参与海关法、关税法、国境卫生检疫法等重大立法攻坚。作为海关总署政策法规司的执法一线科室基层联系点,南京海关所属扬州海关法规科充分发挥基层立法“前哨”作用,精准收集一线执法堵点难点和立法需求,累计形成12条具有实践价值的意见建议反馈海关总署,真正实现了“民声民意”融入法规条款、顶层设计与基层实践同频共振。

同时,南京海关构建“计划—制定—清理”全链条闭环机制,完成机构改革后关区规范性文件“大体检”。建成的“南京海关法治服务平台”收录了7000余份现行执法依据,238个典型案例,114份规范文书。“南京海关法治服务平台”上线以来,总访问量突破36万次,已成为深受关员青睐的“电子法典”。“南京海关法规处负责人马宁介绍说。

依托坚实的法治保障,南京海关紧盯改革创新“试验田”,为江苏自贸试验区、“一带一路”、跨境贸易等领域原创性海关制度提供法律支撑。“借助金陵海关‘海外仓跨境融’创新项目,我们出口德国亚马逊海外仓的货物离境3天就拿到银行的优惠利率贷款,企业资金利用率与周转率大幅提升。”某公司总经理国莅丽表示。

五年来,南京海关向海关总署反馈立法相关研究成果19项,参与51部海关规章修订及立法后评估工作,承担1000余份总署规范性文件清理工作;对80件自贸创新举措、业务文件等开展合法性审查,推动8项改革创

新举措在江苏率先落地,法治建设服务高质量发展的活力持续迸发。

依法行政水平持续提升

“《国境口岸卫生许可证》网上办理之后速度真是快多了。”江苏省外轮供应公司常熟分公司负责人戴雪忠介绍,作为一家主营国际航行船舶预包装和散装食品的公司,该许可证是开展业务的“通行证”,实现网上办理后,企业在3天之内就能拿到证明开展相关业务。南京海关不断完善行政许可工作机制,用好“海关行政审批网上办理平台”,牵头对接江苏省政务服务系统行政许可子系统,及时落实行政许可事项的取消及下放工作,工作成效获得了企业群众的高度认可。

严格规范公正文明执法是法治政府建设应有之义,南京海关扎实推进“三项制度”建设,让“亮身份、全记录、强审核”的共识落实在各个业务现场。南京海关所属各隶属海关创新不断:扬州海关创设“515”法律工作机制,“事前学法全覆盖,事中执法无差错全记录,事后研法全复盘”闭环运作成熟稳定;常州海关建强“普法驿站”法治平台,融合关税、通关、检验检疫等条线业务骨干,建立“疑难执法案件会诊”机制;苏州工业园区海关打造“法制保障组”,推动重大执法决定法制审核制度落到实处。

除此之外,南京海关始终坚持“人民海关为人民”,将企业群众对海关执法的满意度作为最重要的衡量标准,“十四五”期间行政复议实质化解率100%;高水平建成复议应诉教学实训点,自主研发开设21门实训课程,全面提升办案人员的工作能力;成功打造20个各具特色的“枫桥经验”实体工作室,累计调处各类争议426起,无锡海关“锡心关怀”工作室、南通海关“江海新枫”工作室获评全国海关践行新时代“枫桥经验”特色推广单位。

普法宣传教育亮点纷呈

“《中华人民共和国生物安全法》与海关执法息息

相关,我们展馆的主题‘依法把关与国门安全’正是海关作为进出境监督管理机关,加强生物安全风险防控和治理体系建设的最佳印证。”2025年4月15日,第十个全民国家安全教育日来临之际,在全国法治宣传教育基地——南京海关法治文化基地(泰州馆),海关关员正在为当地日报的小记者介绍国门生物安全知识。

“十四五”以来,南京海关建成1个国家级、5个省级的“1+N”法治文化矩阵。2023年,南京海关所属宿迁海关建成海关系统、江苏省首家的“室内+室外”党内法规馆,结合“8·8”海关法治宣传日、国家宪法日等重要节点,南京海关累计开展“法律六进”活动近500场次,惠及企业群众超10万人次。

为了给企业提供针对性更强、时效性更快、有效性更高的法治服务,南京海关深入推进智慧海关建设和“智关强国”行动,创新开展智慧普法“码”上讲、问题“码”上办、政策“码”上推,为1000余家企业提供3000余次精准法治服务,解决70余项实际问题,该项目获评2023年江苏省法治惠民实事项目以及全国海关主题教育“百个特色做法”。在此基础上,牵头开发海关总署“智慧普法”应用并上线运行,普法范围进一步扩大。

法典精神要记牢,学法用法有必要!2025年5月22日,在海关总署“送法进边关”活动中,南京海关打造的民事普法情景剧《锡心关怀》火热上演。形式有创新,普法方能显成效!南京海关拍摄的中华传统法治文化微视频《市舶则法,强国利民》获评第十八届全国法治动漫微视频优秀奖;编排的践行“枫桥经验”情景剧《驿路初心》,在海关系统相关培训班上展播。辛勤的耕耘结出了累累硕果,2024年,南京海关法规处获评全国“八五”普法中期表现突出单位。

展望“十五五”新征程,南京海关将继续秉持法治精神,持续优化口岸营商环境,在法治轨道上不断提升监管效能,为推动江苏外贸高质量发展、构建新发展格局贡献更多海关力量。

规范涉企行政检查

北京“智慧统筹”实现涉企联合检查精准匹配

□ 本报记者 张雪泓

“以前每个月消防、应急等部门分头来查好几趟,现在各部门一起来查,效率大大提高,我们也轻松多了!”近日,在谈起“综合查一次”改革举措时,北京市海淀区华熙商圈“嘻哈包袱铺”负责人点赞道。

记者近日从北京市市场监督管理局获悉,为破解多头检查、重复执法难题,7月起,北京市东城、海淀、丰台等10区正式启动“综合查一次”试点,各区依托综合监管信息系统对各部门检查计划进行“智慧统筹”,实现检查部门、时间、对象的整合匹配,通过实施跨部门、跨领域、跨层级的“综合查一次”,为企业减负增效。

据介绍,“综合查一次”改变了以往的联合检查组织方式,不再依赖单一部门牵头协调,而是充分应用数字化手段构建“智慧统筹”机制。依托综合监管系统,根据各部门行政检查计划,以“安全检查优先”为原则,自动生成多个不同部门对同一监管对象的联合检查建议,由各部门确认后执行。

东城区某海底捞门店的体验颇具代表性。该门

店负责人说:“街道和消防部门一起来查安全生产,两个部门现场互通信息,企业有疑问也能当场问清楚,效率提高太多了。”

经济技术开发区先行先试“智慧统筹”检查模式,依托大数据底座智慧平台,统筹全区26个监管部门,引入75条先进逻辑算法,实现对60平方公里范围内全区域、全领域、全对象检查计划“一键整合”。实施以来,重点企业年均检查量同比下降71%。作为试点的海淀区,行政检查总量较去年同期下降60%,企业对合规检查的感知更优化了。

据了解,精准匹配后的联合检查,能够针对某一类问题开展集中指导或提出整改要求,有效解决了多部门检查同一事项时合格标准不一致问题。“综合查一次”正逐步转变为推动企业“综合改一次”,让监管质效有效提升。

目前,北京市“综合查一次”试点已覆盖酒店、商圈、科技园区等多个业态。下一步,北京市将总结试点经验,逐步向全市各区、更多行业延伸,让“综合查一次”成为优化营商环境的“标配”,持续激发市场活力。

宁波奉化处置不规范涉企执法问题线索13件

□ 本报记者 王春
□ 本报通讯员 潘霁 郭芬芬

记者近日从浙江省宁波市奉化区司法局了解到,该局自规范涉企行政执法专项行动开展以来,对全区涉企行政执法行为进行全面监督,纠正执法部门不合法不合规行为,纠正涉企行政执法重点领域、突出问题,确保党和国家各项政策落到实处,切实帮助企业解决实际问题,做好企业发展路上的坚实后盾,为奉化区经济发展保驾护航。

聚焦问题排摸,织好线索收集网络。

在专项行动中,该局成立区局两级工作专班,利用区乡两级行政执法协调监督工作体系网络,结合奉化实际制定实施方案。通过区行政执法监督观察站(点)、营商环境投诉监督中心、“12309”、“8718”等渠道平台广泛收集执法不规范问题线索。发挥12个乡镇级监督站基层一线的作用,深入企业调研,了解企业在行政执法方面遇到的各种困扰和问题,走进车间,与一线工人交流,倾听心声;与企业管理层座谈,详细了解企业在面对各类执法检查时的感受和诉求。

奉化区司法局联合区检察院,对市场监管、综合执法局,应急管理、生态环保等重点执法部门开展实地督导,随机抽查行政处罚案卷60余卷,发现案卷不规范问题12条,截至目前已全部完成问题整改。

聚焦问题内核,筑牢监督处置防线。

奉化区应急部门开展的产业工人安全技能培训本是一项惠及企业和工人的好事,但在执行过程中却出现了委托第三方培训机构违规收费问题,这一行为不仅加重了企业负担,也违背了相关政策法规。

奉化区司法局在接到宁波市涉企行政执法专项监督工作专班下发线索后,迅速展开调查,仔细调阅相关文件资料后,向区应急部门明确指出省应急管理厅要求各地“要结合本地区工作实际,积极

争取地方政府财政资金支持,严禁向企业、个人收取或转嫁费用。”告知收费的不当之处以及可能带来的严重后果。

在监督处置过程中,该局秉持公正客观态度,既考虑到企业利益,也兼顾应急部门工作开展需求,最终以奉化区政府名义制发《行政执法监督意见书》,即叫停收费行为,并协调区应急部门向其他区县学习取经,及时调整奉化区相关培训政策,确保今后不再出现类似问题。

聚焦企业发展,夯实常态支持体系。

奉化区近年通过“亩均论英雄”改革和“腾笼换鸟”行动,低效产能逐步出清,高附加值产业加快集聚,已形成以电子信息、新材料、智能家电、时尚纺织服装、汽车零部件、新能源等为支撑的产业结构。

涉企行政执法监督是企业全生命周期中政策支持体系的重要组成部分,奉化区司法局积极转变政府职能,全面推进严格规范公正文明执法,强化完善行政执法监督机制和能力建设,加大关系群众切身利益的重点领域执法监督力度。自专项行动开展以来,该局累计处置不规范执法问题线索13件、制发《督办函》2件、《行政执法监督意见书》2件,向纪委移送执法不规范问题线索2条。



今年以来,经新疆霍尔果斯、阿拉山口口岸通行的中欧(中亚)班列超过1万列。乌鲁木齐海关所属霍尔果斯海关将海关监管收入场站作业流程,设立中欧(中亚)班列服务专窗,构建“优先编组+快速验放”绿色通道,提供7×24小时通关服务,保障中欧(中亚)班列高效开行。图为近日霍尔果斯海关关员正在对出境中欧班列进行监管。

本报记者 潘从武
本报通讯员 再努拉 张栋 摄