



精准治理恶意索赔净化市场环境

法治
观察

《办法》积极回应了市场治理需求,力求通过划清维权与滥用权利的边界,遏制恶意索赔现象的蔓延,净化市场环境

□ 王洪亮

为提升投诉举报处理质效,更好保护消费者和经营者的合法权益,国家市场监督管理总局近日发布了新修订的《市场监督管理投诉举报处理办法》(以下简称《办法》),自2026年4月15日起施行。《办法》特别针对滥用制度滋扰经营主体、损害营商环境、挤占普通消费者维权渠道的恶意索赔行为,确立了精准打击规则。

消费者权益保护法、食品安全法确立了“退一赔三”

三”“假一赔十”等惩罚性赔偿规则,旨在震慑经营者违法行为、激励公众参与监督。但这一规则却被一些“职业打假人”异化为牟利工具,使得恶意索赔乱象滋生。特别是随着电子商务与电子伪造技术的发展,恶意索赔手法层出不穷。从在食品中夹带异物、用假货掉包,到利用AI技术伪造证据、篡改商品生产日期信息,乃至纯粹捏造事实,恶意索赔行为已演变为有预谋的欺诈。更有甚者,有的投诉人以“监督”之名行“胁迫”之实,通过反复投诉举报、复议诉讼等程序对经营者施加压力,索要远超法定标准的赔偿,其性质已涉嫌敲诈勒索。某地曾披露过一组数据:7500名“职业索赔人”一年内在当地发起了25万件投诉,单个电话号码的年度最高投诉量达3800次。海量的恶意投诉既耗占宝贵的行政与司法资源,也会导致监管热线不堪重负,普通消费者维权渠道被堵塞,更让广大经营者尤其是中小商家耗费巨大精力应对无端指控,蒙受经济、商誉等多重损失。

面对这一挑战,《办法》从树立基本原则、完善投诉受理范围、打击违法索赔等维度构建了恶意索赔治理框架。《办法》第三条规定“投诉须基于‘生活消费需要’,第十七条进一步列举了‘非为生活消费需要’的多种情形,如购买数量次数明显超出合理范

围、短时间内大量集中投诉、无法证明真实消费关系等。这不仅从法律层面清晰区分了“消费者”与以索賠牟利为目的“职业索赔人”,而且为识别滥用投诉机制的行为提供了法律依据,有助于在源头过滤非正当投诉,避免行政、司法资源被不当消耗。

尤其是《办法》第四十二条将“通过夹带、掉包、造假、捏造事实等方式骗取赔偿”及“进行敲诈勒索”等行为明确列为规制对象,并明确可依照治安管理处罚法等法律法规,将线索移送公安机关等部门处理。该条款意味着相关主体实施恶意索赔的后果不再仅是被驳回投诉,而是需要承担法律责任,传递了“真打假受保护,假打假必被究”的明确信号。同时,该条款将监管介入门槛设定为“发现”或“涉嫌”,一定程度上缓解了经营者面对“夹带”“掉包”等隐蔽行为时举证难、维权成本高的困境,有助于诚信经营者及时获得法律救济与保护。

由上可知,《办法》不仅直接回应了近年来市场治理的痛点、难点,而且在法治轨道上进一步推进了营商环境的优化。但若要更加有效治理恶意索赔现象,则还需要构建多元共治格局。互联网平台掌握原始日志、物流轨迹等海量数据,在技术上有能力成为识别异常行为的“第一道过滤器”。在实体层

面,平台应将“欺诈”“敲诈勒索”的核心要件写入用户协议与平台规则,实现平台自治与公法责任的衔接。例如,通过分析索赔金额是否远超损害赔偿上限、是否隐含“不给钱就讹差价或进行投诉”等要求,是否在短期内对同一经营者、同一类商品服务、同一类问题集中投诉等,建立风险识别模型。在程序上,平台可将《办法》确立的规则嵌入现有处理流程,对高风险投诉启动由平台、商家及消协等多方参与的快速核查机制,在保障程序公正的同时,为后续执法司法部门介入提供支撑。此外,市场监管部门还可探索与公安、法院、检察院、平台企业建立信息共享与协同响应机制,形成“从预警、核查到移送、惩戒”的全链条闭环管理。

总而言之,《办法》积极回应了市场治理需求,力求通过划清维权与滥用权利的边界,遏制恶意索赔现象的蔓延,净化市场环境。当然,《办法》的有效实施有赖于法律的严格执行、配套细则的完善、平台责任的落实以及社会诚信的共建。而构建一个让诚信经营者安心经营、广大消费者放心消费、市场资源高效配置的市场秩序,既是优化营商环境的重要举措,也是推动社会经济高质量发展的重要保障。

(作者系清华大学法学院院长聘教授)

F 善治沙龙

□ 粟玉晟

为政务服务“好办易办”不断加力

近日,国务院办公厅印发《“高效办成一件事”2026年度第一批重点事项清单》,包含个人和企业事项13项。截至目前,国家层面“高效办成一件事”重点事项清单已推出五批共55项,便民惠企清单持续扩容,这既是“高效办成一件事”常态化推进机制的延续深化,更是以“钉钉子精神”破解政务服务堵点、传递为民服务温度的生动实践,彰显了改革的初心与攻坚的决心。

新一批清单聚焦企业和个人全生命周期高频事项,既涵盖科技型企业创新政策扶持、知识产权保护,举办体育赛事活动等赋能发展的“大事”,也包含育儿补贴申领、灵活就业参保、老年人福利补贴申请等贴近生活的“小事”,更有外籍来华人员办理电话卡、海船开航等服务开放的“新事”。此举将为推动政务服务从“能办”向“好办、易办”转变再加一把力。

常态化推进“高效办成一件事”既是政务服务不断迭代优化的必然过程,也是践行以人民为中心的发展思想的本质要求;既是提升行政效能和公信力的重要路径,也是优化营商环境、激发市场活力的重要推手。因此,这项立足解决企业和群众反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题的改革,其价值远超提升政务服务效率的范畴,而是对政府治理方式的全方位优化。

要真正降低企业和群众的办事成本,必然需要解决部门间的职能壁垒与条块分割问题。2024年1月,《国务院关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》发布,对深入推动政务服务提质增效,在更多领域更大范围实现“高效办成一件事”作出部署。其改革目标就是要求政府树立“全局一盘棋”理念,推动政务服务由分散供给转向统筹协同的一体化服务形态,这看似聚焦“小切口”的改革,实则是在推动政务服务质效跃升,带动政府治理能力整体提升。

“高效办成一件事”并非简单的流程优化,而是立足中国国情,对政府治理体系的全方位优化升级。这一变革涵盖理念、结构、流程、效能、监管五个相互衔接、层层递进的核心维度,既打破了传统治理的路径依赖,又构建起与群众需求相适配的治理新形态,推动政府治理从“部门本位”向“以人民为中心”、“碎片化”向“整体性”、“经验型”向“标准化”转型。如果说,以经营主体和个人全生命周期清单管理为导向的系统性改革思维,将传统按部门职责划分的“供给导向”,转变为以用户视角设计的“场景导向”,那么通过构建经营主体和个人全生命周期重点事项总体清单、发布年度重点事项清单、鼓励探索建立特色事项清单的管理体系,则有效破解了改革碎片化难题,显著增强了政策落地的协同性和可行性。

当前,我国正处在加快转型升级步伐、奋力推进高质量发展的关键阶段,更加需要用改革的办法破除制约发展的体制机制障碍。这些障碍既潜藏在一些政府部门“一亩三分地”的思维定式里,也表现在政务服务中程序复杂、效率缓慢等痛点上。以“高效办成一件事”改革为抓手,不仅能够为企业对政策兑现和经营活动更可预期,让个人、企业办事体验更加省心,更是在倒逼管理部门加快打破部门壁垒,推动协同和数据共享,整合服务环节,让政务服务真正落到具体场景中,进而带动政府治理能力整体提升,助力高质量发展。从这个意义上说,“高效办成一件事”改革既是提升政府服务效率的“催化剂”,更是重新校准政府治理价值坐标、驱动政府从“管理者本位”向“服务者本位”深度跃迁的“助推剂”。去年8月1日《政务数据共享条例》正式施行,为推动政务数据在更大范围、更高层次、更深度共享利用提供了坚实的法治保障,也为“高效办成一件事”改革破除数据壁垒、强化协同支撑筑牢了制度根基,让改革推进更有底气、更可持续。

改革开放以来,我国持续推进行政体制改革,政府服务理念不断强化、服务方式不断优化、服务质量不断提升。进入新时代,建设服务型政府更成为推进国家治理体系和治理能力现代化的一项基本要求。随着“高效办成一件事”改革深入推进,这一立足国情、回应人民期盼的改革,必将持续激发治理活力,让人民群众感受到政府治理有速度、有力度、更有温度。

F 热点聚焦

□ 王磊

近日,人力资源和社会保障部等五部门联合印发《关于规范网络平台招聘类信息发布的通知》(以下简称《通知》),对网络招聘服务许可管理、账号资质审核、招聘信息格式标准等方面提出明确要求,旨在整治网络招聘平台信息发布中存在的各类问题。

在灵活用工、平台用工与在线招聘蓬勃发展的背景下,招聘信息早已超越企业与求职者之间单向沟通的范畴,而是成为深刻影响劳动力市场秩序、社会就业预期乃至公共治理的重要信息形态。然而,当前部分网络招聘平台对招录主体资质、岗位信息真实性审核不严,为各类乱象滋生提供了空间。一些招聘信息发布主体通过发布虚假招聘信息、假冒专家权威、进行夸大宣传等方式引流,导致高薪诱导、岗位描述与实际不符等问题频发。更有甚者,以欺骗、误导手段诱使求职者签订“招聘转”“培训贷”协议,甚至裹挟其参与传销、网络赌博、电信网络诈骗等违法犯罪活动。值得注意的是,部分平台还借助算法推荐、流量倾斜等技术手段,进一步放大不实或不规范招聘信息的传播。这些乱象不仅严重侵害求职者的合法权益,也破坏了网络招聘行业的健康生态,扰乱了正常的就业市场秩序。

针对在招聘和求职场景下的这些突出问题,《通知》坚持问题导向,围绕招聘类信息这一特殊类型的信息内容,进一步厘清平台、用人单位与求职者之间的权责边界,推动招聘信息治理从被动纠错转向主动规范。

对于招聘信息真实性不足这一核心痛点,《通知》着力强化平台对账号发布招聘信息的审查责任。其中明确规定要求平台加强招聘信息发布排查,对招聘信息发布主体进行真实身份核验和账号资质分类核验,按照“复审存量、严管新增”原则,对未经认证的账号限期督促完成资质认证,明示资质和认证信息,并对明显违法违规的信息依法采取处置措施。这一要求实质上是将招聘信息视为具有公共属性的重要信息类型,要求平台承担起信息“守门人”的基本责任,从源头上压缩虚假招聘信息的生存空间。

针对招聘信息格式及内容不规范的问题,《通知》强调要完善相关标准。例如,要求网络平台不得发布含有民族、种族、性别、宗教信仰等歧视性内容的招聘信息,不得违反国家规定,在户籍、地域、身份等方面设置限制人力资源流动的条件,不得以人力资源测评、就业指导咨询等名义变相发布招聘信息,这意味着,“伪招聘”“乱招聘”等信息将被“拒之门外”,求职者的权益将得到进一步保障。这不仅是对既有劳动法律法规的重申与细化,更是通过信息治理手段,将劳动者权益保护关口前移至招聘环节,从而减少劳动纠纷与社会风险隐患。

针对平台责任虚化问题,《通知》进一步压

实平台在招聘信息管理中的主体责任。过去,一些平台动辄以“信息中介”“技术中立”为由,忽视自身管理责任,对违法违规招聘信息往往采取被动下架、事后整改的应对方式。对此,《通知》明确规定要求平台须加强账号注册管理,实施用户真实身份信息认证和账号登录实名制校验,并健全风险识别模型,加强招聘信息发布动态监测,通过事前事中事后全流程管理,定期核验并登记建档。此外,平台还需建立投诉举报快速处置机制和异常名录制度,对发现不符合要求的及时处置整改,涉嫌违法违规的向有关主管部门报告。这意味着,平台不再只是技术中立的信息服务提供者,而是被明确纳入就业信息治理体系之中,必须承担起持续、动态的管理义务。

在数字经济持续发展的背景下,如何在促进劳动力市场有序发展与保障劳动者合法权益之间实现平衡,是一个需要长期关注和研究的课题。《通知》通过规范招聘信息账号管理和信息发布行为,实质上是在维护就业市场的基本秩序,推动形成更加透明、可信的就业信息环境。同时,《通知》的意义不止于回应具体乱象,更在于其背后所体现的治理理念转变——通过信息共享、多部门执法协作和规则有效衔接,打破监管碎片化困境,提升治理整体效能,这也为后续相关制度的细化完善与落地实施奠定了良好基础。

(作者系北京理工大学智能科技法律研究中心研究员)

F 图说世象

近日,深圳市总工会公布了一起劳动争议案件。某公司领导要求一名员工在公司年会表演节目,被该员工拒绝。随后该领导以“不服从安排、旷工”为由将该员工开除。该员工便申请劳动仲裁维权。经仲裁、一审及二审调解,法院认定该公司行为属于违法解除劳动合同,需一次性向被开除员工支付赔偿金。

点评: 强迫表演被拒绝,心生不满强解约,企业用工有边界,法律底线不容越。

文/孜然



漫画/高岳

F 社情观察

□ 郭旨龙

随着数字时代的不断发展,网络空间已成为公众表达意见、凝聚社会共识的重要场域。然而,性别对立、地域偏见等群体性对立现象一度愈演愈烈。为整治这一乱象,去年9月,中央网信办在全国范围内部署开展“清朗·整治恶意挑动负面情绪问题”专项行动,封禁了一批煽动群众对立的网络名人账号。与此同时,网络平台也积极响应起来。1月19日,小红书发布社区公约2.0,明确提出“反对制造对立”的倡导,并通过算法优化与用户共治路径应对治理挑战。

极端网络对立的蔓延,对个体权益与社会发展均会造成严重损害。从个体层面讲,人们长期暴露在对

立言论与网络暴力中,容易产生焦虑、恐惧等心理问题。同时,与他人的网络观点分歧还可能影响彼此之间的关系。从社会层面看,极端对立会撕裂共识基础,使公共讨论异化为“非黑即白”的零和博弈,不同群体间的信任纽带随之断裂,社会协作成本大幅上升,甚至可能引发现实中的群体冲突。

此外,对立情绪还会挤压公众深度思考的空间。制造对立的内容往往以高度情绪化、非此即彼的结论迎合人们“认知省力”的本能,长此以往会导致公众急于深度思考,社会也会逐渐丧失处理复杂问题所需的集体智慧。更为严重的是,当公共空间被偏激、恶意挑拨的声音占据,温和、客观、专业的声音便会被挤出讨论场,这种逆向淘汰会让公众产生“世界充满恶意”的错觉,甚至动摇对社会整体的信任。

挑动网络对立危害巨大,但治理却难以一蹴而就。网络对立的滋生蔓延,有着复杂的社会心理与技术逻

辑,算法通过分析用户偏好持续推送同质化信息,屏蔽不同声音,将个体禁锢在“信息茧房”中,使个体视野和思维都被限制,偏见随之滋生放大。同时,“信息茧房”效应会促使持相似观点的群体聚集,从而进一步引发群体极化现象,使得原本温和的观点可能在群体内部不断地迎合与鼓励下变得极端。以男女对立问题为例,男女双方都认为自己看到的才是“真实”的世界,自己所持的观点才是正确的。在此基础上,群体内观点不断趋同,对外群体的诋毁则持续增加,甚至通过贬低、歧视外群体来强化群体凝聚力,最终演化为矛盾。

此外,网络匿名性还会让个体在“群体外壳”保护下,更易释放攻击性。极端言论经“沉默的螺旋效应”不断放大并占据主导,温和、客观的观点被边缘化,最终导致标签化攻击盛行,将单一事件升级为群体对立。

面对网络对立的复杂性,小红书明确提出“反对制造对立”,倡导“真诚分享,友好互动”的社区价值

以共治举措守护清朗网络空间

F 微言法评

校园惩戒须重视育人目标

近日,陕西一中学高一学生家长向媒体反映,其15岁女儿因在宿舍存放用于联系家人的手机,被学校处以停课一个月的处罚,多次申请提前返校未果。据报道,该校已有四十余名学生因类似情况被停课。事件曝光后,校方最终允许这些学生提前返校。

对学生处以停课一个月的处罚,看似在执行校规,实则已偏离了教育的本意。手机管理的确是当前校园治理中的一大挑战,但管理的目的是育人,惩戒本身并非终点,引导学生认识错误、养成自律才是核心。从相关情况看,停课处罚的严厉程度,是否符合“过罚相当”原则、是否兼顾了惩戒的教育属性、是否充分保障了学生的受教育权,值得进一步审视。这也反映出学校在校规制定与执行中,可能未充分考虑部分学生群体的实际需求,也缺乏灵活、渐进的应对机制。当管理手段趋于简单化,甚至以停课作为主要乃至唯一方式时,实质上就是以剥夺学生学习权利来替代应有的细致管理与人文关怀。此次事件虽因舆论关注而暂时得到解决,但深层矛盾并未真正化解。校园手机管理,应当在秩序与关怀、规则与温度之间找到平衡。学校应完善校规制定程序,广泛听取师生、家长意见,建立从提醒、暂扣到家校协同的阶梯式处理机制,并为确有需要的学生提供合理的通信便利。教育部门也应加强对学校校规合法性与合理性的常态监督。归根结底,教育的力量源于唤醒与引导,而非简单的惩罚。只有秉持育人初心,在法治框架内施行有温度、有分寸的管理,才能真正护航学生成长。

(吴睿鸫)

观,并推进落实一系列治理举措,这既是平台履行主体责任的体现,也为网络空间治理提供了兼具温度与力度的实践样本。

当然,网络对立治理绝非单一主体的独角戏,而需构建“平台主导、用户参与、监管护航”的多元共治体系。从平台责任看,除了推进技术与机制创新,更需以明确的价值导向引领社区生态建设。从用户角度而言,应警惕恶意挑拨的观点,厘清正常观点交锋与恶意对立的边界——前者的本质是以“就事论事”推动形成共识,后者则是“以点带面”制造群体分裂,进而自觉拒绝标签化表达与极端言论。从监管层面讲,需以《网络信息内容生态治理规定》等法律法规为依据,强化对恶意制造对立行为的监管与追责。

网络空间不是“法外之地”,更不是对立撕裂的温床。整治恶意挑动对立、宣泄暴力戾气的行径,既要依靠技术算法的力量,也应引导用户参与共治,更离不开坚实的法治保障。期待更多平台切实履行主体责任,向挑动网络对立的乱象“宣战”,也期待每位网民保持理性,主动参与网络治理,共同守护清朗的网络空间。

(作者系中国政法大学网络法学研究所教授)