

许昌市市场监督管理局

签发人：孙俊洲

办理结果： A

关于对市人大八届一次会议第 203 号 建议的答复

张伟伟代表：

首先感谢您对我局工作的关心和支持，对“职业打假”现象的高度关注。您在许昌市人大八届一次会议提出的“关于加强‘职业打假’现象管理的建议”的提案已收悉，现答复如下：

近年来，随着《消费者权益保护法》《食品安全法》等法律的相继修订施行，法律上确立的惩罚性赔偿制度让职业打假群体愈发活跃，“名为维权，实为敲诈勒索”，严重影响到市场主体的正常经营，对诚信、公平的社会环境造成了不良影响。我市恶意投诉举报数量更是居高不下，仅 2022 年以来，我市共接到疑似恶意投诉举报就将近 2000 起，其中同一人累计投诉举报 15 起以上的就有 41 人，同一人投诉举报最多的达 163 起。严重困扰相关领域市场主体，影响正常的生产经营秩序。同时，部分恶意投诉举报人滥用投诉举报、信息公开、复议诉讼等权利，挤占有限

的行政资源和司法资源，甚至将之作为敲诈勒索市场主体的手段，严重影响我市营商环境、市场环境、消费环境以及社会诚信建设。

我局对恶意投诉举报工作高度重视，今年以来多次召开专题会议进行研究部署，一方面通过市局“周培训”提高基层执法办案人员能力素质，严格时限及办案流程，严防因工作失误被职业投诉人举报；一方面对投诉处理的三种情况和举报处理的五种情况如何应对，进行具体分析，规范投诉举报回复格式及内容；另一方面积极同公安部门对接，对涉嫌违法线索进行移交，打击违法犯罪。

为维护良好的营商环境，促进社会诚信建设，经与省局多次沟通，并向相关工作开展较好的优秀省、市请教，了解到江西省宜春市起草通过了《宜春市关于规范职业投诉举报行为 营造“四最”一流营商环境的实施办法》，《办法》对职业投诉举报的认定、投诉举报异常名录制度的建立、举投诉调解机制的完善以及行政处罚裁量权的运用和行政复议审查的规范等，都有详细的表述和明确的规定，是比较完善的值得学习和借鉴的方案和办法。5月初，我局组织相关人员前往江西省宜春市进行了考察学习。

2020年10月，宜春市市场监管局结合实际，起草了《宜春市关于规范职业投诉举报行为营造“四最”一流营商环境的实施办法》初稿，经过多部门多次审议，于2022年6月提请市政府

常务会议审议通过后，以市人民政府名义印发。《实施办法》主要内容分为十二部分，包括总体要求、职业投诉举报的认定、建立投诉举报异常名录制度、严格审核举报奖励程序、完善投诉调解机制、合理运用行政处罚裁量权、规范行政复议审查、强化行刑对接、加强信息化保障、督促落实主体责任、完善工作考核机制和执法监督机制。

通过此次考察学习，许昌市市场监管局收获了宝贵的经验做法，下一步将积极学习和借鉴宜春市市场监管局的经验和做法，积极向市政法委等司法部门做好汇报，与纪检监察、人民法院、信访、行政复议等部门加强沟通，争取获得相关部门对投诉举报处理工作的理解和支持，积极搜集证据，多部门联合制定相关规定，从职业投诉举报的认定、建立投诉举报异常名录制度、严格审核举报奖励程序、完善投诉调解机制、合理运用行政处罚裁量权、规范行政复议审查、强化行刑对接、加强信息化保障、督促落实主体责任、完善工作考核机制和执法监督等方面建立长效机制，以有效的措施应对恶意索赔恶意举报行为，在现有法律法规框架内用足用好各类法律资源和手段，严厉打击投诉举报过程中存在的涉嫌敲诈勒索、诈骗、滥用投诉举报权等恶意行为，共同维护我市良好的营商环境，助力我市经济高质量发展。

最后，再次感谢您对“职业打假”现象的关心与支持，欢迎今后提出更多的宝贵意见和建议。

联系单位及电话：0374-2977097

联系人：孔鹏

