

# 岳阳市市场监督管理局

岳市监字〔2025〕011号 A1类 同意公开

## 对岳阳市九届人大五次会议第096号建议的 答 复

方忠良代表：

您提出的《关于加强“职业打假”管控的建议》收悉。

现答复如下：

近年以来，岳阳市职业打假人，尤其是以牟利性为目的的恶意投诉举报件呈几何递增，弥漫性扩散，严重影响了正常的市场秩序，浪费了大量的行政资源，也损害了发展环境。

### 一、我市恶意投诉举报状况

一是投诉举报量逐年上升，市监部门不堪其困。全市系统2021年投诉举报数为39745起，涉嫌恶意投诉举报13910起；2022年全市系统投诉举报48039起，比上年增长20.86%，涉嫌恶意投诉举报16813起，比上年增长20.29%。2023年受理咨询投诉举报53203件，涉嫌恶意投诉举报占35%左右。2024年1月1日到12月31日受理咨询投诉举报40879件，涉嫌恶意投诉举报35%左右。涉嫌恶意投诉举报量逐年增加，这给市监部门处理投诉举报带来了巨大的工作量。据调查了解，平江县局天岳山所近2年处理消费投诉举报4000

多起，平均每天 8.5 起，有一半是恶意投诉举报，全所 18 人基本上把处理恶意投诉举报件作为“中心工作”。改革前的开发区局把处置恶意投诉举报工作作为“一把手工程”，建立全局业务骨干参与的 39 人工作群，经常为处理投诉举报疑难杂症集体商讨，耗费了大量的行政资源。二是处理形势复杂，经营主体不堪其扰。目前，以牟利性为目的的恶意投诉举报者呈现年轻化、团体化、专业化，情况越来越复杂，从过去产品的标识、广告到今天的产品成份标准等，手段采取偷拍等方式，让经营者防不胜防。我们所调研走访的 5 家企业每月都有恶意投诉举报者来电来函，他们买几块钱的产品，说吃出异物，开口要赔偿 1000 元，如果不能满足要求，就在抖音等媒体上揭露所谓真相，如果满足其要求，同样问题的投诉举报接二连三，企业苦不堪言。有一家企业，去年一年就收到了 38 起恶意投诉举报，在处理相关情况时小心翼翼。三是处理难度增加，营商环境不堪其重。恶意投诉举报者动不动行政复议，甚至投诉到国家信访系统，严重影响本部门在营商环境中的考核。如岳阳县局为妥善解决某手机投诉信访件，由分管副局长带队，不远千里，到河北一个村落，做信访人的工作。2023 年，我市系统收到涉及投诉举报的行政复议 198 起，全市信访突出问题中涉及投诉举报的占 30%，市信访局把市场监管局应对恶意投诉举报作为重点督办事项。

## 二、我局应对恶意投诉举报工作情况

一是认真研判形势。我局党组高度重视应对恶意投诉举

报工作，召开党组会，专题进行研究，认真研判形势，于2023年6月至9月，抽调消费者权益保护科、投诉举报科、消保委秘书处三个科室人员，成立专班，对我市以牟利为目的的恶意投诉举报情况进行调研，了解我市恶意投诉举报情况，收集了基层单位和企业的意见，形成了调研报告。二是开展业务指导。为应对恶意投诉举报，一方面，我局各业务口开展线上业务指导，与基层单位一同探讨应对办法；另一方面，开展对企业指导，如指导了三利和、口水娃、渔米之湘、不二家、白象等多家食品企业如何应对恶意投诉举报。特别是在包容审慎方面，我局出台“不予处罚、减轻处罚、从轻处罚”三张清单行之有效的办法，给恶意投诉举报者压缩了操作空间。三是起草应对办法。我局在前段调查的基础上，前赴江西宜春、福建泉州取经，先后多次易稿，起草了《关于优化投诉举报分类处理，构建良好营商环境的指导意见》，召开了消费者权益保护联席会议成员单位联席会议，征求了相关部门意见。四是联合岳阳市中级人民法院、发改委、公安局、司法局、信访局出台了《关于加强部门协作机制规范投诉举报处置的指导意见》，在应对恶意投诉举报方面进行了一些探索。目前，国家总局公众号市场监管半月沙龙对该文件进行了全文转载，省局消保处领导十分关心此文件出台，第一时间向省局局长、分管领导报告，给了我们莫大的鼓舞，岳阳市市委、市政府把文件出台作为优化营商环境的案例加以推介。五是召开联席会议对文件出台后的效果进行探讨总结。

### 三、应对恶意投诉举报难点

1. 法律缺依据。如《消费者权益保护法》上明确适用范围为“因生活需要所购买的商品和服务”，没有明确怎么辨别“因生活需要”，根据福建宁德、泉州等地9种情形不予投诉举报支持的情况来看，司法机构认为法律没有明确的界定，仍有争议。又如，《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》明确投诉举报人在投诉举报时，要提供姓名、地址、联系方式，在具体操作中，市监部门12315平台要求投诉举报人提供姓名、地址、联系方式，而12345平台并没有这么规定，以某女士、某先生的形式体现，一个恶意投诉举报者，有多个面孔，但他们是同一地址、同一联系方式，市监部门在面对恶意投诉举报者往往打“迷踪拳”，与他们纠缠。

2. 考核欠科学。一方面，行政复议的压力。据岳阳县局法制股的工作人员介绍，2021年涉及投诉举报的行政复议只有2起，2022年有22起，只有1起为行政处罚的案件，其它21起都是投诉举报件，2023年到6月底，就有29起行政复议，全是投诉举报的处理件。一些地方，把行政复议作为一个执法部门行政执法效能考核的重要依据。另一方面，是诉转访的压力。恶意投诉举报者常借市长信箱、省长信箱、国家信访局求助类信访等，将投诉举报件处理上升“高度”，这些大多是终止调解的投诉件，投诉举报者不达个人目的不罢休。2023年8月，我局收到市信访局转来的4起求助类信访件，均是投诉举报类，其中有1起已终止调解，无奈基层执法人员为达到投诉人满意，只能千方百计再次迂回处理。

3. 部门难联动。我局以消费者权益保护联席会议名义召集法院、公安、司法、信访、12345 热线等单位，共同协商应对恶意投诉举报问题，仍有一些难以解决的问题，如对诉转访件的考核处理，就需从国家层面进行顶层设计。2023 年 7 月 21 日，在省局组织下，省高院、省司法厅、省信访局、省政务局等部门抽调专人，组成调研组，对全省应对投诉举报相关办法，进行充分走访，征求基层单位意见，但有一些具体的问题和瓶颈难以突破，部门难联动。

4. 处置无手段。面对海量投诉举报，如何通过现代科技手段进行跟踪、分析，建立数据库，把好第一关口，是为基层减负的一个重要方面。12315 平台虽有统计，但平台的智能化还不够，不能通过在数据或平台提示等方法自动把恶意投诉举报者拒之门外。

5. 人员不适应。随着社会经济的发展，恶意投诉举报者也“与时俱进”，不再是简单的商品标识、广告等方面作文章，而是从产品成分、质量等方面挖洞寻蛇打，呈现出专业化、团队化、科技化。市场监管部门处理投诉举报的人员不与时俱进、不加强业务知识学习，就容易被他们牵着鼻子转。

#### **四、应对恶意投诉举报工作建议**

1. 高位推动，建议出台我市应对恶意投诉举报的办法来，便于基层有章可循，有规可依，甄别恶意投诉举报，解决对其不予受理的问题。

2. 科学考核，建议通过信访件、省长信箱、市长信箱、行政复议等渠道对恶意投诉举报处理的考核，应更加科学，

不能因为考核而考核。

3. 解决部门与部门之间配合的问题，如涉及到信访、行政复议、行政诉讼、打击敲诈勒索等，建议信访、司法、法院、公安等部门协同支持。

感谢您对市场监管工作的关心和支持。

岳阳市市场监督管理局

2025年4月24日



承办负责人：刘岸芳

承办人及联系电话：刘芙蓉 19573002528