

伊犁哈萨克自治州市场监督管理局
伊犁哈萨克自治州公安局
伊犁哈萨克自治州司法局 文件
伊犁哈萨克自治州信访局
伊犁哈萨克自治州数字化发展局

伊州市监规〔2025〕1号

关于印发《伊犁州依法处置市场监管牟利性 职业索赔投诉举报行为 持续优化营商环境 暂行规定》的通知

各县（市）市场监督管理局、司法局、公安局、信访局、数字化发展局：

现将《伊犁州依法处置市场监管牟利性职业索赔投诉举报行为 持续优化营商环境暂行规定》印发给你们，请结合职责分工，抓好贯彻落实。



伊犁州市场监督管理局



伊犁州公安局



伊犁州司法局



伊犁州信访局



伊犁州数字化发展局

2025年4月9日

伊犁州依法处置市场监管牟利性职业索赔投诉 举报行为 持续优化营商环境暂行规定

第一章 总则

第一条 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、遏止假借维权为名恶意、滥用投诉举报权利非法牟利的职业索赔行为，切实保护消费者、生产者和经营者合法权益，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（国务院令 第 778 号）《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令 第 61 号）等法律法规规定，结合伊犁州实际，制定本暂行规定。

第二条 本规定所称投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监管部门解决该争议的行为。投诉人应当提供真实身份信息，有明确的投诉请求和事实依据。

本规定所称举报，是指自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

本规定所称牟利性职业索赔，是指行为人非为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，频繁利用投诉、举报等“知假买

假”“找假买假”“即买即诉”“即赔即撤”，假借消费维权、打击假冒伪劣等名义，而是以牟利为目的滥用信访、行政复议、行政诉讼等权利，扰乱行政部门正常工作秩序、影响营商环境的行为。

第三条 投诉、举报应当遵守法律、法规、规章和有关规范性文件的规定。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。处理牟利性职业索赔行为应当坚持依法行政，突出问题导向，倡导诚实信用，实施分类指导。

第四条 认定牟利性职业索赔投诉举报行为，应当与一般的投诉、举报行为进行严格区分。违法主体内部人员举报和一般消费者提起的投诉举报，不属于职业索赔投诉举报行为。

向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的程序对投诉和举报予以分别处理。

商品或者服务的标签标识、说明书、宣传材料等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵的，不属于《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国食品安全法》等法律法规要求经营者增加赔偿的范畴。

发现以夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿，或者以投诉、举报相威胁，进行敲诈勒索的，经营者可以向公安机关报案。市场监督管理部门在投诉、

举报处理中发现上述情况的，应当依法及时移送公安机关，公安机关依照《中华人民共和国治安管理条例》等有关法律、法规处理；构成犯罪的，依法追究其刑事责任。

第二章 投 诉

第五条 投诉应当提供投诉人的真实身份信息、可以取得联系的电话号码和通讯地址；有明确被投诉人的名称（姓名）、地址，并应当提出具体的投诉请求以及消费者权益争议事实佐证材料，通过市场监督管理部门公布的接收投诉举报的渠道进行。

委托他人代为投诉的，提供授权委托书证明，且载明委托事项、权限和期限，依照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定内容提供资料。

第六条 投诉有下列情形之一的，市场监督管理部门不予受理：

（一）投诉事项不属于市场监督管理部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

（二）法院、仲裁机构、市场监督管理部门或者其他行政机关、消费者协会或者依法成立的其他调解组织已经受理或者处理过同一消费者权益争议的；

（三）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；

（四）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

（五）未提供投诉人的姓名、电话号码、通讯地址，被投诉人的名称（姓名）、地址，具体的投诉请求以及消费者权益争议事实，授权委托书原件及委托人身份证明；

（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第七条 本规定认定的牟利性职业索赔行为，应当结合是否以牟利为目的、是否超出合理生活消费需要、是否恶意浪费行政和司法资源、是否危害社会公共利益等方面，对牟利性职业索赔行为进行综合判定甄别界定。应当综合考虑投诉人身份、投诉目的、手段、理由、数量等因素。存在以下情形的，可以认定为“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”：

（一）提供虚假信息，虚构身份、冒用他人名义投诉举报的，包括但不限于不同投诉举报人就不同投诉举报事项使用同一手机号码、同一地址、同一高度类似购买凭证等，不配合承办部门核实身份信息；投诉人以营利为目的受雇于他人进行投诉或信息共享的；

（二）违反通常消费习惯，购买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，包括但不限于同一投诉人或者不同投诉人串谋短时间内向同一经营主体或者同类经营主体，一次性大量购买或者分批购买同一商品或者接受服务的；

（三）以相同或者相似事由一次发起多件投诉举报，或对同

一事由反复多次投诉举报并提出惩罚性赔偿的,明显不合常理的;

(四)对同类事项频繁进行投诉,投诉内容显著呈现专业化、台账化、文本高度格式化的;

(五)投诉人一次发起3件以上(含本数)投诉或者3人以上(含本数)向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似商品进行投诉的;

(六)投诉人以相同或相似商品为标的物多次提起投诉、信访、信息公开、行政复议和行政诉讼的;

(七)通过“夹带”、“调包”、“造假”、“篡改”商品生产日期、捏造事实、偷拍、偷录获取证据等方式恶意制造或虚构消费者权益争议事实的,胁迫或者变相胁迫经营者的;

(八)投诉的数量、申请行政复议和提起行政诉讼的数量明显异常的;向行政部门投诉被受理后又申请撤回次数较多的;

(九)其他以牟利为目的,不属于为生活消费需要购买、使用商品或接受服务的情形。

符合前款所述情形之一的,可以认定属于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定不予受理的情形,做出不予受理决定,并将不予受理决定于收到投诉之日起7个工作日内告知投诉人。投诉已受理的,且符合《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定的可终止调解,并自作出终止调解决定之日起7个工作日内告知投诉人和被投诉人。法律、法规、规章另有规定的除外。通过“夹带”“掉包”“造假”等手段进行

欺诈式索赔和不实举报的,可以直接认定为牟利性职业索赔投诉。

第(七)项所称“调包”,是指暗中用准备好的缺陷商品,与经营者在售的合法商品进行调换;“夹带”,是指暗中将准备好的缺陷商品藏入经营者其他在售的合法商品之中;“造假”,是指没有事实依据,故意捏造、虚构经营者的违法事实。

第八条 鼓励消费争议双方平等协商、自行和解。除法律、法规另有规定外,经消费争议双方同意,市场监督管理部门采用调解的方式处理投诉。市场监督管理部门可依法委托消费者协会或者依法成立的其他调解组织等单位代为调解。在调解中发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的线索,市场监督管理部门应依法予以核查。

投诉出现《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条规定情形的,调解应当终止。

第三章 举 报

第九条 自然人、法人或者其他组织发现经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的行为线索,可以向市场监督管理部门举报。举报人应当提供涉嫌违法的初步证据和具体线索,对举报内容的真实性负责。

第十条 县级以上市场监督管理部门应当按照《市场监督管理行政处罚程序规定》等有关规定对举报线索进行核查,并决定

是否立案。

举报人实名举报的，有处理权限的县级以上市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。

法律、行政法规、地方性法规、部门规章另有规定的除外。

第十一条 对利用举报谋取不正当利益，侵害经营者合法权益，扰乱市场经济秩序行为，市场监管部门可结合举报线索和实际情况综合判断是否属于利用举报牟取不正当利益：

（一）通过夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索等涉嫌违法的；

（二）多次举报经营者存在同类违法行为，经市场监督管理部门核查后认定举报的违法行为不属实的；

（三）举报人明确告知将自身信息可以告知被举报人，明显不符合正常举报人行为逻辑，举报具有团队化特征，内容显著专业化，文书高度格式化等；

（四）因举报已处理终结的案件，举报人不服但未依法进行行政复议或行政诉讼，仍通过各种平台重复举报的；

（五）多次对举报事项行政处理结果提起行政复议或者诉讼请求，经复议机关或司法机关认定不予受理或驳回，再次以类似事项提出举报的；

（六）多次就同类举报事项申请政府信息公开，经相关部门认定不属于公开范围的或者不符合公开情形的；

（七）多次就同类举报事项向纪检监察部门、信访部门反映，经查证不属实的；

（八）其他符合以牟取不正当利益的举报行为。

对符合上述情形之一的举报，应依法严格核实举报人身份。对经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章的，市场监督管理部门要依法核查处置，及时做出立案或者不予立案决定。对不符合举报奖励规定的，不予奖励。

对符合前述第（一）项情形的，市场监督管理部门可将违法线索移送公安机关处理；对符合前述第（二）项至第（七）项的情形，如判断举报人确实属于利用举报谋取不正当利益，可作出不重复处理决定。

第十二条 经核查，符合立案条件的，应当予以立案。违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果的，不予行政处罚。初次违法且危害后果轻微并及时纠正的，可以不予行政处罚。当事人有证据足以证明没有主观过错的，不予行政处罚。

第十三条 对不同姓名举报人但共用电话号码、通讯地址等联系方式的，要严格核实其身份信息，可以要求其提交身份证原件，也可以要求当事人到场核实身份；通过有关部门协助核实举报人相关身份信息等采集和利用投诉、举报异常名录过程中，应当依法保护举报人的个人信息和隐私，投诉、举报人明确表示可以公开的除外。

第四章 投诉举报处置

第十四条 对符合本规定第六条、第十一条规定情形的投诉举报的，由受理投诉举报的机构结合实际进行甄别受理，根据具体情形作出如下处理：

（一）不予受理。属于《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条规定情形的投诉，依法不予受理，已受理的终止调解。

（二）不予立案。对涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章行为以外线索的举报不予立案。

（三）及时告知。

1. 投诉不予受理的，应当在收到投诉之日起七个工作日内告知投诉人。终止调解的，应当自作出终止调解决定之日起七个工作日内告知投诉人和被投诉人。

2. 对收到的举报不具备处理权限，作出不予立案决定的，应当告知举报人直接向有处理权限的市场监督管理部门或者其他有关部门提出。举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。

3. 以投诉举报形式进行咨询、政府信息公开申请、行政复议申请、信访、纪检监察检举控告等活动的，可以告知通过相应的途径提出。

（四）信息核实。对举报人要求告知是否立案的，应当要求

举报人提供真实身份证明和有效联系方式，对不同姓名举报但共用电话、通讯地址等联系方式的可以根据需要核实举报人身份信息。

第十五条 投诉举报人通过政府信息公开申请公开现场笔录、询问笔录、证据照片等行政执法案卷信息的，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》第十六条第二款的规定，可以不予公开。法律、法规、规章规定上述信息应当公开的，从其规定。

第十六条 县级以上市场监督管理部门可以建立辖区职业索赔投诉举报人异常名录（以下简称异常名录）。主要内容包括但不限于：投诉举报人姓名、身份证号、联系电话、联系地址、投诉举报数量、政府信息公开申请数量、行政复议或者诉讼数量、向纪检监察部门举报数量、主要反映问题、涉及领域或商品服务类别等内容。异常名录信息来源由各有关部门提供收集。定期抄送各有关部门，强化部门协作和信息共享，就辖区非法牟利性职业索赔动态进行信息互通、态势研判，强化对投诉举报的大数据分析，发现和搜集涉嫌违法犯罪线索，并按照有关规定及时移送公安等部门处理。

采集和利用信息应当注意保护个人信息和隐私，不得向社会公开发布。

第十七条 对异常名录内举报人提出的举报，按照相关举报奖励规定从严审核。根据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》等相关规定，对有证据证明举报人因举报行为获得其

他市场主体给予的任何形式的报酬、奖励等情形不予奖励。对被公安机关依法侦办、人民检察院公诉的构成敲诈勒索、诈骗等确认为违法行为的举报，不得进行奖励。

在发放奖励时，应当现场核实举报人信息。举报人应当在被告知奖励决定之日起 30 个工作日内，由本人凭有效身份证明领取奖励。委托他人代领的，受委托人须同时持有举报人授权委托书原件、举报人和受托人的有效身份证明。举报人无正当理由逾期未领取奖金的，视为自动放弃。

第五章 部门协作

第十八条 建立州、县（市）两级市场监管、公安、司法行政、信访、数字化发展等多部门联动机制，提高生产者、销售者和服务提供者的产品质量和守法意识，遏制职业索赔恶意投诉举报行为。

（一）市场监管部门要审慎判定，及时梳理牟利性职业索赔投诉、举报件，定期抄送各部门。适时组织召开联席会议，就辖区牟利性职业投诉、举报动态进行信息互通、态势研判；规范处置程序、处理标准、处理结果。强化投诉举报数据分析和利用，完善更新职业索赔投诉举报异常名录，进一步落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，发现和搜集涉嫌违法犯罪线索，并按照有关规定及时移送公安等部门处理。

（二）公安部门要依法严厉打击以“打假”为名的敲诈勒索、诈骗、诬告陷害等违法犯罪行为。指导、提醒生产经营者、服务提供者及时搜集、固定相关证据并向公安机关进行举报；接收各部门在处理职业索赔人投诉举报过程中发现的违法犯罪线索，迅速开展调查，形成打击恶意索赔行为的高压态势，有效降低牟利性职业投诉、举报数量。

（三）司法行政部门要依法履行行政复议职能。在案件审理中，区分利用投诉、举报牟取不正当利益行为和普通消费行为，依法确认复议申请人资格。依法审查复议申请是否符合《中华人民共和国行政复议法》及其实施条例以及本规定第六条、第十一条所述情形规定的受理条件，确认不属于行政复议范围的行政复议案件，依法不予支持。

（四）信访部门要负责收集掌握职业索赔人信访信息，分析研判职业投诉、举报人的信访形势；在处理群众的各类投诉及诉求请求过程中，对涉及牟利性职业投诉、举报人的恶意要求，支持行政机关不予受理投诉举报的处理决定。

（五）伊犁州 12345 政务服务便民热线管理部门要将受理的相关投诉举报诉求及时转办反馈市场监督管理部门，协助完善异常名录。

第十九条 建立健全遏制恶意投诉举报行为处理容错机制，以鼓励市场监督管理部门积极履职，勇于担当作为。市场监督管理部门要加强与各级公安、司法行政、信访等部门和 12345 政务

服务热线部门的沟通 and 交流，取得支持和理解。

第二十条 充分发挥伊犁州和各县（市）消费者权益保护组织桥梁纽带作用，广泛开展相关法律、法规和政策宣讲培训，提升经营者和消费者守法、懂法、诚信意识，推动社会力量共治共为。

第二十一条 通过消费提醒、消费教育等方式，各级市场监督管理部门指导企业和消费者提升证据固定意识，尤其是利用投诉、举报进行敲诈勒索、威胁恐吓等涉嫌违法犯罪的，及时做好线索移送。

第二十二条 法律、法规、规章和上级规范性文件对本暂行规定内容有其他规定的，从其规定。

第六章 附 则

第二十三条 本暂行规定由伊犁州市场监督管理局负责解释。

第二十四条 本暂行规定自本规定自 2025 年 5 月 9 日起施行，有效期至 2027 年 5 月 9 日。

抄送：州纪委监委、州法院、州检察院；局领导，存档。

伊犁哈萨克自治州市场监督管理局

2025 年 4 月 9 日印发
