

洛阳市市场监督管理局等八部门  
关于印发《依法规范投诉举报处置行为 持续优  
化营商环境的暂行规定》的通知

洛市监〔2025〕5号

各县区市场监管局、农业农村局、司法局、人民法院、人民检察院、公安局、信访局、行政审批政务信息管理局：

现将《依法规范投诉举报处置行为 持续优化营商环境的暂行规定》印发你们，请结合实际，认真抓好落实。

2025年9月30日

## 依法规范投诉举报处置行为 持续优化营商环境的暂行规定

为依法规范投诉举报处置行为，持续优化营商环境，切实保护消费者和经营者合法权益，营造公平、公正的市场氛围和营商环境。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《优化营商环境条例》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》《国务院办公厅关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》《河南省人民政府办公厅关于印发河南省支持个体工商户和小微企业发展若干措施的通知》《河南省农业农村厅关于严格办理涉农领域谋取惩罚性赔偿投诉举报的通知》等法律法规规章和文件精神，结合实际，制定本规定。

### 第一章 总 则

**第一条** 本规定所称投诉，是指消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

求有关行政部门解决该争议的行为。投诉人应当提供真实身份信息，有明确的被投诉人、具体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有关行政部门反映经营者涉嫌违反法律、法规、规章线索的行为。

**第二条** 提出投诉、举报，应当明确目的或者诉求，处理投诉举报的工作人员应当根据其内容，对投诉、举报按照相应的程序分别予以处理。

通过全国 12315 平台投诉、举报的，按照平台指引分别进行投诉和举报，处理投诉举报的工作人员按照平台规则予以处理。

对处理投诉、举报过程中的告知方式，由具有处理权限的有关行政部门自行确定，鼓励以便民为原则，通过互联网、电话、短信、电子邮件、传真、信函等方式告知相关内容，以提高行政效率，节约行政成本。

**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。依法严厉打击以投诉、举报形式实施敲诈勒索等违法犯罪行为。

有关行政部门要从严审查涉嫌利用投诉举报牟取不正当利益、侵害经营者合法权益、扰乱市场经济秩序的行为。对商品标签标识、说明书、宣传材料等存在瑕疵但不影响商品质量且不会

对消费者造成误导的惩罚性赔偿诉求可不予受理，举报上述行为的可不予立案。

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。有关行政部门在投诉、举报处理中发现上述情况的，应当依法及时移送公安机关予以处理；涉嫌犯罪的，追究刑事责任。

### 第二章 投诉有关规定

**第四条** 投诉人应当对提供信息的真实性负责。有关行政部门依法做好相关投诉处置工作。

**第五条** 符合下列六种情形之一的，有关行政部门不予受理：

（一）投诉事项不属于有关行政部门职责，或者本行政机关不具有处理权限的；

（二）法院、仲裁机构、有关行政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；

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

（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）未提供以下规定材料的：投诉人的姓名、电话号码、通讯地址等真实身份信息；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。委托他人代为投诉的，除提供前述材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明；授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名；

（六）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

**第六条** 综合考虑投诉人、投诉目的、购买行为、投诉数量等因素，存在以下情形的，一般可以认定为“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”：

（一）不配合核实验证身份信息，且无法提供消费关系证明和其他相关证据的；

（二）多人使用同一电话号码或同一通讯地址进行投诉，信息明显虚假的；投诉人冒用他人名义进行投诉的；投诉人受雇于他人，以营利为目的进行信息共享或者投诉的；

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

（三）购买、使用商品或者接受服务明显超出合理生活消费数量或者次数，特别是向同一经营者或者同行业经营者反复、多次购买相同、同类商品或者接受同类服务，并以此为标的物投诉的；

（四）明知或应知商品或服务存在质量、标签等问题仍然购买商品或接受服务，以获得惩罚性赔偿为目的的；

（五）同一投诉人在短时间内在不同地点购买同一商品或接受同一服务，明显不合常理的；

（六）对同类事项频繁提起投诉，投诉内容显著专业化、文本高度格式化的；

（七）未因购买商品或者接受服务损害其人身、财产权益，仅以商品或者服务的广告宣传、标签标识等存在轻微违法为由要求经营者赔偿的；

（八）通过夹带、掉包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实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；

（九）其他利用投诉牟取不正当利益的行为。

符合上述情形之一的，依据本暂行规定第五条不予受理，并于收到投诉之日起七个工作日内告知投诉人。投诉已受理的，发现符合本条前款规定情形的可终止调解，并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。法律、法规或者其他上位政策另有规定的除外。

### 第三章 举报有关规定

**第七条** 举报人应当提供涉嫌违法的具体线索，对举报内容的真实性负责。

**第八条** 有关行政部门应当按照部门相关规定对举报线索进行核查，并决定是否立案。对商品标签标识、说明书、宣传材料等存在瑕疵但不影响商品质量且不会对消费者造成误导的举报，可不予立案。对不同姓名实名举报但共用电话号码、通讯地址等联系方式的，应严格核实举报人身份信息，可要求其提交身份证明原件或到场核实身份。

**第九条** 对利用举报牟取不正当利益，侵害经营者合法权益，扰乱市场经济秩序的行为，有关行政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、掉包、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犯罪的；

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

(二)多次举报经营者存在同类违法行为，经有关行政部门核查后认定举报的违法行为不属实的；

(三)多次就举报事项提起行政复议或诉讼请求，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的；

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

(五)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；

(六)对同类事项频繁提起举报，举报具有团队化特征，内容显著专业化，文书高度格式化的；

(七)其他利用举报牟取不正当利益的行为。

对符合上述情形之一的举报，应依法严格核实举报人身份。对经营者涉嫌违反有关法律、法规、规章的，有关行政部门要认真核查处置，依法作出立案或者不予立案决定。举报人实名举报的，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。

对符合本条第一项情形的，有关行政部门可将违法线索移送公安机关处理；对符合本条第二项至第六项的情形，如认定举报人确实属于利用举报牟取不正当利益的，可作出不重复处理决定。

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

**第十条** 严格落实《市场监管领域重大违法行为举报奖励办法》等要求，对不符合举报奖励规定的，不予奖励。

**第十一条** 经过核查，市场主体行为符合《中华人民共和国行政处罚法》第三十二条、第三十三条等规定的，应当分别给予不予行政处罚、从轻或者减轻处罚。

### 第四章 建立完善跨部门分工协作机制

**第十二条** 建立市场监管、农业农村、司法行政、人民法院、人民检察院、公安、信访、行政审批政务信息管理等部门多方联动机制，提高生产经营者的商品质量、服务水平和守法意识。

**第十三条** 市场监管、农业农村部门依法及时受理和处理投诉举报，要审慎判定、及时梳理非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益的行为，建立本市投诉举报异常名录，实行动态管理。同时，结合实际，将投诉举报异常名录定期通报当地法院、检察院、公安、司法行政、信访、行政审批政务信息管理等部门，实现投诉举报异常名录信息的共享和互通。各县区市场监管、农业农村部门应及时将本地处理恶意投诉举报行为的相关信息上报上级机关。

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

异常名录的主要内容包括：姓名、身份证号、联系电话、联系地址、投诉举报数量、主要反映问题涉及领域或商品服务类别等内容。采集和利用投诉举报异常名录中，应当依法保护投诉举报人的个人信息和隐私。

**第十四条** 人民法院要充分发挥司法职能，加强与市场监督管理、农业农村等部门的沟通和协作，对投诉举报人滥用诉权的行为依法予以规制。对于举报人与处理及处罚决定之间是否有利害关系；行政行为对当事人的合法权益是否产生实际影响；是否系因非生活消费需要投诉举报并利用此方式牟取不正当利益等行为，法院要依法审慎审查。对于不符合法定起诉条件的，依法不予立案或裁定驳回起诉。

**第十五条** 人民检察院要依法履行法律监督职责。与公安机关加强侦查监督与协作配合，统一执法司法理念，统一证据认定标准。对公安机关移送的涉嫌敲诈勒索、诈骗等构成犯罪的行为依法开展审查逮捕、审查起诉工作，注重落实宽严相济的刑事司法政策。在司法办案当中加强对涉及职业打假有关法律政策问题的研究，重在发现漏洞和问题，并积极提出加强立法和完善制度机制的意见建议，促进综合治理水平的提升。

**第十六条** 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，要针对“夹带”“掉包”

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

“造假”“篡改商品日期”等捏造事实方式骗取生产经营者赔偿或者对生产经营者敲诈勒索，违反《中华人民共和国治安管理处罚法》等法律法规的，依法处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

**第十七条** 司法行政部门要充分发挥府院联动机制作用，实施包容审慎监管。对于有关行政部门因执行本规定出现行政执法失误，或导致败诉的；执法单位和执法人员勤勉尽责、未牟取私利的，对执法单位不作负面评价，对执法人员不予追究行政执法过错责任。

**第十八条** 信访部门在处理群众的各类消费投诉及诉求请求过程中，对涉及以非生活消费需要投诉行为和利用举报牟取不正当利益行为的滥用投诉举报人的诉求，依法支持行政机关的处置。

**第十九条** 行政审批政务信息管理部门要发挥 12345 政务热线的作用，收集相关投诉举报信息，反馈市场监管和农业农村等部门，协助完善投诉举报异常名录。

**第二十条** 对市场监管、农业农村等部门涉及投诉举报复议案件中的新类型、改革探索性案件，以及因法律理解、裁量基准的适用、制度设计等原因发生纠错的案件以及满意度测评存在问题情况，如能提供合理的解释和相关材料，原则上不纳入纠错

## 洛阳市市场监督管理局行政规范性文件

---

考核和追责机制以及投诉举报异常处理或者满意度测评考核等，以鼓励市场监管、农业农村等部门积极履职，勇于担当作为。

市场监管、农业农村部门要加强与各级纪检监察、公安、司法行政、人民法院、检察院、信访、行政审批政务信息管理等部门的沟通，上述部门应当给予理解和支持。

**第二十一条** 各单位要针对投诉举报集中的生产经营者，加强相关法律法规培训，积极开展行政指导，督促生产经营者加强内部管理，履行进货查验义务，规范经营行为，提升知法守法意识和水平，避免在标识标签、广告宣传、明码标价等领域出现常见易发的违法行为。

引导生产经营者加强技术防范，确保生产经营场所、重点区域的“无死角”监控，并在处理相关投诉举报过程中的关键环节同步予以录音录像，及时有效固定涉嫌敲诈勒索、诈骗的证据材料，积极向公安部门举报。

### 第五章 附 则

**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。

**第二十三条** 本暂行规定自印发之日起施行。