

莲都区关于有效应对投诉举报行为 营造一流营商环境实施方案

为维护市场主体合法权益，优化良好的营商环境、市场环境 and 消费环境，促进社会诚信建设，结合莲都区实际情况，制定如下实施方案：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习领会习近平总书记关于全面深化改革的重要思想，全面贯彻落实党的二十大精神，强化改革突破争先，以更高质量推进全区基层治理实绩实效，营造市场化、法治化、国际化的市场环境和制度环境。

二、工作目标

对[职业](#)投诉举报行为进行深入分析，发现突出问题，积极开展预警；坚持处罚与教育相结合，依法执行各类标准，降低辖区企业在广告宣传、标识标签等领域违法行为发生率，全面落实企业提升经营管理水平和消费者权益保护主体责任；依法处置[职业索赔人](#)投诉举报过程中存在的敲诈勒索、诈骗等滥用投诉举报破坏稳定营商环境的不良行为；倡导诚信经营、理性消费、依法维权，推动全区社会经济持续、稳定、高质量发展。

三、依法依规处置投诉举报

(一) 坚持调解自愿原则。对投诉进行调解处理应当

经投诉人和被投诉人双方同意。一方不同意调解的，不得强制进行调解。对当事人不同意以调解方式解决的投诉争议，可以引导当事人通过其他法定途径解决争议。

（二）严格遵守调解程序。对双方当事人同意采取调解方式处理投诉的，应当严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定对投诉进行调解，保障当事人权利，依法制作调解书或按规定终止调解。

（三）做好诉转案工作。对投诉是否进入调解程序、调解是否达成调解协议等不免除当事人依法应当承担的其他法律责任。对于投诉中发现的违法行为，属于市场监管部门管辖的，应当及时调查处理，不得“以调代罚”。

四、严格规范执法程序

（一）加强行刑衔接。区市场监管部门要协同区公安分局进一步完善落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，强化部门协作和信息共享。要注重强化对投诉举报的大数据分析，发现和积累涉嫌违法犯罪线索，并按照有关规定及时移送公安部门处理。在办理投诉举报过程中要主动对接被投诉举报人，积极宣传相关法律法规。针对各领域通过“夹带”“掉包”“造假”等要挟、欺诈等方式索赔，要求企业支付一定“好处费”等涉嫌构成敲诈勒索、诈骗的行为，应及时将有关线索移交公安机关。

（二）关于行政处罚裁量权。坚持“处罚与教育相结

批注 [1]: 依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十三条第二款表述

合”“过罚相当”的原则，合理行使行政处罚裁量权，依法用好警告、责令整改等手段。要综合运用《中华人民共和国行政处罚法》和相关法律法规的规定，依照《浙江省市场监督管理行政处罚裁量基准管理办法》，对当事人主动消除或者减轻违法行为后果，或者具有其他依法从轻或者减轻行政处罚情形的，应当依法从轻或者减轻行政处罚。违法行为轻微并及时纠正，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改正的，可以不予行政处罚。

批注 [2]: 依据：《中华人民共和国行政处罚法》第三十二条、第三十三条

（三）关于惩罚性赔偿。保护市场主体与规范并行，准确理解和适用惩罚性赔偿责任。对投诉举报中反映网页介绍、产品标识、广告、宣传、价格标识中存在“虚假或者引人误解的宣传”并要求认定消费欺诈行为的，依法适用《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国价格法》等相关规定，包容审慎监管。对投诉举报人要求支付价款十倍或者损失三倍赔偿金的惩罚性赔偿的诉求，按照《中华人民共和国食品安全法》《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》《最高人民法院办公厅对十二届全国人大五次会议第 5990 号建议的答复意见》等规定的宗旨和精神，准确适用法律法规的规定。

批注 [3]: 参考《国务院办公厅关于促进平台经济 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》的说法

（四）强化沟通协作。充分发挥区市场监管局和司法

机关各自职能优势，推动构建行政执法和行政司法“无缝对接”体系，畅通交流渠道，加强信息共享，提高沟通效率，对行政执法、行政司法中发现的突出性、普遍性问题，提出合理化建议，统一执法办案标准，促进问题实质性解决。

五、引导市场主体合法经营

（一）加强诚信体系建设。通过行政指导、行政检查、行政处罚等多种方式，着力督促市场主体落实主体责任，遵守生产、经营的各类执行标准，规范市场主体经营行为，督促市场主体知法守法、诚信自律，营造规范有序诚实守信的市场环境。

（二）**强化普法宣传教育**。对投诉举报集中的重点企业、重点行业、重点平台，加强普法宣传、行政指导和合规指引，提高市场主体依法经营的意识，避免在标识标签、广告宣传、营销促销等方面出现常见易发的违法行为。

批注 [4]: 参考《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第三十条表述

（三）引导增强防范意识。注重引导市场主体加强技术防范，增加经营场所监控数量。在投诉举报处置过程中要主动告知被投诉举报人投诉处理程序。如涉嫌存在违法行为，建议其主动收集提交相关证据材料，及时报告公安机关，提高应对的主动性。

（四）鼓励建立维权联盟，引导商家行业自律。各责任单位组织和引导有关企业和行业建立日常沟通互动机

制，有条件的可以引导建立自律性行业组织，指导建立企业自主维权联盟平台，推动重点行业、企业共同提升管理水平和识别能力，减少系统性问题风险，共同打造良性有序的区域企业成长环境。

六、工作要求

（一）加强组织领导。各部门要高度重视利用投诉、举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序的行为对营商环境造成的影响，将该项工作主动向上级部门进行请示报告；建立联络员联系机制，除加强对本系统工作的统筹协调外，根据工作需要及时开展联合研判会商。

批注 [5]: 参考《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十七条表述

（二）协调建立联席会议机制。区市场监管部门会同有关部门，建立应对异常投诉举报行为的跨部门协作机制，加强对《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》第十条、第十一条等异常投诉举报信息的分析应用，开展异常投诉举报行为预警和风险提示，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

批注 [6]: 参考《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十七条表述

（三）加强执法监督工作。要预防和避免在处置投诉举报中出现与举报人合谋、被举报人裹挟、借机打击报复等问题，不得滥用行政处罚权、行政调解中的特殊地位，加强廉政建设，有效控制执法风险。

（四）抓好贯彻落实。建立索赔人恶意投诉举报

案例库，开展宣传培训，加强工作指导，细化工作口径，形成规范的工作流程，并切实推动基层抓好贯彻落实。