

兰州新区商务和市场监督管理局

关于印发《关于依法规制消费领域牟利性职业投诉举报行为暂行规定》的通知

各科室（队）、图书馆，各分局：

为进一步营造安全放心消费环境与公平优质营商环境，切实保护消费者、经营者合法权益，现予印发《关于依法规制消费领域牟利性职业投诉举报行为暂行规定》，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

附件：关于依法规制消费领域牟利性职业投诉举报行为暂行规定

兰州新区商务和市场监督管理局



兰州新区商务和市场监督管理局文件

新商市监发〔2026〕37号

兰州新区商务和市场监督管理局 关于印发《关于依法规制消费领域牟利性 职业投诉举报行为暂行规定》的通知

各科室(队)、图书馆,各分局:

《兰州新区商务和市场监督管理局关于依法规制消费领域牟利性职业投诉举报行为暂行规定》已经局党组会议审议通过,现予以印发,请遵照执行。

兰州新区商务和市场监督管理局

2026年4月27日



兰州新区商务和市场监管局 关于依法规制消费领域牟利性职业投诉 举报行为暂行规定

为营造兰州新区良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信建设，规范市场监管领域投诉举报行为，保护消费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》《优化营商环境条例》《市场监督管理投诉举报处理办法》《甘肃省市场监督管理局等八部门依法规制市场监管领域牟利性职业投诉举报行为指导意见》等法律、法规、规章及文件精神，结合兰州新区实际，制定本暂行规定。

第一条 本规定所称牟利性职业投诉举报行为，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，不以提升产品或服务质量为目的，而是以个人牟利为核心，以经营者提供的商品或服务存在法律法规规定的违法行为，或商品或服务存在瑕疵为由，频繁通过重复维权、复议、诉讼、信访等形式，获取赔偿或举报奖励的行为。

第二条 判断是否为牟利性职业投诉举报行为，应充分考虑投诉人的身份、目的、理由、数量等因素和被投诉经营者的相关证据材料，综合是否有以下行为进行甄别：

（一）是否损害其自身合法权益；

- (二) 是否以牟利为目的;
- (三) 是否“知假买假”;
- (四) 是否超出合理生活消费需要;
- (五) 是否滥用投诉举报权利;
- (六) 是否恶意浪费行政和司法资源;
- (七) 是否损害经营者合法权益;
- (八) 是否扰乱社会经济秩序;
- (九) 是否危害社会公共利益等。

第三条 投诉人应当提供下列材料，并对所提供材料内容的真实性负责：

- (一) 投诉人的姓名、电话号码、通讯地址等真实身份信息;
- (二) 被投诉人的名称(姓名)、地址;
- (三) 具体的投诉请求以及相应的消费者权益争议事实依据。

投诉人采取非书面方式进行投诉的，市场监督管理部门工作人员应当记录前款规定的信息。市场监督管理部门为核验投诉人的真实身份信息，可以要求投诉人提供相应的身份证明材料。

委托他人代为投诉的，除提供本办法第三条第一款规定的材料外，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。

第四条 投诉有以下情形之一的，市场监管部门按照《市场监督管理投诉举报处理办法》第十六条之规定，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、市场监管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（经综合研判符合牟利性职业投诉举报行为主要特征的，依照本项规定不予受理）；

（四）未提供本规定第三条所列材料的，或者提供虚假材料的；

（五）冒用他人名义或者拒不配合市场监督管理部门核验真实身份信息的；

（六）投诉请求不具体、不明确，无法核实争议事实的；

（七）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；

（八）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

第五条 存在以下情形之一的，一般可认定为牟利性职业投诉举报，投诉件按照不是“为生活需要购买、使用商品或接受服务”或者“不能证明消费者权益争议事实”的规定不予受理：

（一）明知商品存在质量管理、标签标识、超保质期、标价等问题，仍然反复或大量购买，要求经营者补偿或赔偿的；明知服务超出经营范围仍然要求经营者提供服务，进而要求补偿或赔

偿的；

（二）明知或应知商品或服务存在问题，因购买商品或者接受服务获得赔偿或者奖励后，继续向同一经营者或者同类经营者购买相同或相似商品、接受相同或相似服务，再次要求经营者补偿或者赔偿的；

（三）一定时期内向同一经营者或同行业经营者反复购买相同或相似的商品、接受相同或相似服务，数量或者金额明显超出合理生活消费需要或者通常交易习惯的；

（四）一定时期内反复、集中投诉举报，或者多次提起复议、诉讼、信访、检举等的；

（五）超出正常次数投诉举报，或多人对同类事项进行大量投诉举报，投诉举报内容、请求呈现格式化、同质化特点的；

（六）购买商品或接受服务后，以投诉举报、向媒体、网络等平台曝光、信息公开、复议诉讼、信访纪检监察等方式要挟生产经营者或者相关部门及其工作人员，以达到索要赔偿金、奖励金目的的；

（七）未购买商品或接受服务，或者未因购买商品或者接受服务受到人身、财产损害，或者购买商品、接受服务金额较小、数量较少，仅以商品或者服务的广告宣传、标识标签、说明、标价、管理制度、宣传材料等违反法律规定为由投诉举报，以实现索要赔偿金、奖励金目的的；

（八）仅以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，但投诉人坚持依据《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；

（九）不符合正常消费行为，不以正常消费为目的进入经营场所，购买产品时录音、摄像，挑拣性状异常、临期、过期、标签瑕疵等产品，留存购物记录后投诉举报，要求赔偿的；

（十）雇佣或者受雇于他人进行投诉举报要求赔偿或者奖励的；

（十一）以撤回投诉、复议、诉讼、信访、纪检检举等为前提，要求经营者、市场监管部门或相关部门提供经营者其他违法行为线索的；

（十二）冒用他人名义、虚构投诉举报人基本信息或提供虚假材料投诉举报，要求惩罚性赔偿或者举报奖励的，包括但不限于不同投诉举报人使用同一手机号码、同一地址，或提供相同购买凭证等情形；

（十三）通过私藏食品、私放过期食品、伪造或者抹去标签内容等方式，在消费过程中恶意制造企业违法生产经营食品、药品虚假事实，实施敲诈勒索的；

（十四）其他符合牟利性职业投诉举报特征的行为。

第六条 投诉处置规范

收到投诉后，承办机构需第一时间开展综合研判工作，必要时可组织相关科室（股室）集体讨论，严格甄别诉求人投诉信息

的真实性及是否存在牟利目的，重点核查被投诉对象是否存在实质违法行为；必要时，可要求投诉人限期补充证据材料，对其消费目的进行反向审查，对于无法查实、不能提供或者拒不配合查实相关身份信息的，一并纳入综合研判范围。

若经研判，被投诉对象无实质违法情形的，承办机构做好解释说明工作，引导当事人正当维权；若诉求人符合本规定第五条所列行为特征的，优先核查其投诉内容是否构成牟利性索赔，经核查构成牟利性索赔的，承办机构依据《市场监督管理投诉举报处理办法》直接不予受理，且不适用举报奖励政策，对已受理的投诉立即终止调解程序。

对于仅以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为由要求惩罚性赔偿的，不予支持惩罚性赔偿请求，但应当依法处理其退货退款等合理诉求。

不得强迫或者附条件调解，不得以支付一定价款作为撤回投诉、复议申请、信访、检举控告或者撤诉的条件。

承办机构需严格对照黑名单认定规则开展处置，对黑名单投诉主体依法不予受理，已受理的即时终止调解；同时将黑名单信息同步推送至相关部门，实施跨部门协同管控，对疑难案件及时发起跨部门会商。

第七条 投诉处理具体流程：

(一)各平台出现的符合第五条中牟利性职业索赔人的投诉，

由各承办机构依据本规定统一答复；

(二) 对来信、来电、来访及其他未经兰州新区商务和市场监督管理局直接向各分局提出的相关投诉，由各分局直接答复；

(三) 投诉人牟利性职业打假特征不明显、需经调查核实方可认定的，亦由各分局依据属地管辖权办理答复。各分局答复完毕后，应及时将涉及牟利性职业索赔人的相关线索上报兰州新区商务和市场监督管理局消保科，供统一登记、管理及后续分析研判。

第八条 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明和具体线索，并对举报内容的真实性负责。

第九条 本规定所称恶意举报，是指举报人以牟取不正当利益为目的，或出于报复、骚扰等恶意，通过虚构事实、捏造线索、要挟胁迫等不正当方式实施的举报行为。具有下列情形之一的，认定为恶意举报：

(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赔偿，或对经营者进行敲诈勒索等涉嫌违法犯罪；

(二) 以向媒体曝光、举报检举等相要挟，向经营者索要“公关费”“咨询费”“服务费”“撤诉费”等财物，或要求被聘请为顾问、公关人员等的；

(三)多次举报经营者存在同类违法行为,经市场监管部门核查后认定举报不属实的;

(四)投诉举报人与被投诉举报人存在纠纷,为在诉讼等中实现利益最大化,反复多次就同一事项向市场监管等有关部门投诉举报,经核查认定举报不属实的;

(五)多次就同一投诉举报事项提起行政复议或诉讼,经复议机关或司法机关认定不予支持,再次以相同或者类似事项提出举报的;

(六)多次就同类投诉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或不符合公开情形,再次以相同或类似事项提出的;

(七)多次就同类投诉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)达不到索要赔偿或者奖励目的后,以各种理由投诉举报控告市场监管部门或者相关人员,对相关人员进行恐吓、威胁、辱骂等,或向相关人员索要财物、经营者违法线索等的;

(九)其他利用举报侵害经营者合法权益、要挟滋扰执法者或经营者、扰乱市场经济秩序的行为。

第十条 恶意举报处置具体流程:

(一) 线索接收与核查

对于举报人实名举报的,承办分局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)；

对于同一举报人就同一涉嫌违法事实重复举报同一被举报人的，不再另行处理；对于同一举报人以补充新的事实为由再次举报同一被举报人的，可以合并处理，并自收到最后一次举报之日起重新计算处理期限；

各承办机构应当按照《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，并依法作出是否立案的决定。

(二) 处置流程

落实“两轻一免”柔性执法政策，严格执行举报奖励规定，收到举报后，对涉嫌恶意举报的线索，结合黑名单信息、历史举报记录等进行重点核查；对无实质违法线索、明显属于恶意举报的，依法不予立案。对恶意举报行为，一律不予举报奖励。处理过程中发现恶意举报涉嫌敲诈勒索、诈骗、涉黑涉恶等违法犯罪行为的，应当及时移送公安机关处理。

第十一条 对不同姓名投诉举报但共用电话号码、通讯地址等联系方式的，市场监管部门应严格核验投诉举报人的真实身份信息，投诉举报人需依法予以配合。核验过程中，可依托与公安等部门的联动机制，协同开展身份信息核查工作。

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，依照

《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关法律、法规处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第十二条 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、纪检监察检举控告等活动的，不适用本规定，市场监管部门可以告知通过相应途径提出。

第十三条 异常名录，是指经核查、综合研判，认定其存在本规定第五条所列牟利性职业投诉举报情形，或高度疑似牟利性职业投诉举报情形的主体名单。黑名单，是指因实施恶意投诉举报行为，被依法给予治安管理处罚或者追究刑事责任的主体名单。

异常名录、黑名单的收录，应当严格遵循线索登记、双人核验、层级认定、领导审批等规范流程。综合认定过程中，应当严格区分牟利性职业投诉举报与普通消费者正当维权行为，严禁将普通消费者正当维权行为纳入异常名录或黑名单，同时严格保护当事人隐私。

兰州新区商务和市场监督管理局牵头编制并动态更新异常名录及黑名单，与新区法院、检察院、公安局、民政司法社保局、党群信访办、营商环境局等部门建立信息共享机制，推动名录信息跨部门互通共用，强化协同规制，形成监管合力。

第十四条 鼓励社会公众积极举报市场监管领域重大违法行为，对实名举报、提供关键线索且经查证属实，为查处重大违法案件、维护市场经济秩序作出重要贡献的，严格依据《甘肃省市场监管领域重大违法行为举报奖励实施细则》《甘肃省食品

安全举报奖励办法》等规定给予奖励。

对于牟利性职业投诉举报人，除上述办法有明确奖励规定的，原则上不予奖励。对于食品的标签、标价、说明书、宣传等存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的举报，不予奖励。

第十五条 本规定自发布之日起施行，试行期两年。