



巴音郭楞蒙古自治州市场监督管理局

巴音郭楞蒙古自治州公安局

巴音郭楞蒙古自治州司法局

巴音郭楞蒙古自治州信访局

文件

巴市监规〔2025〕2号

巴州市场监督管理局等4部门关于印发《优化营商环境 依法规范市场监管领域投诉举报 处置办法（试行）》的通知

库尔勒经济技术开发区管委会，各县（市）市场监督管理局、公安局、
司法局、信访局：

现将《优化营商环境 依法规范市场监管领域投诉举报处置
办法（试行）》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

(此页无正文)



巴州市场监督管理局



巴州公安局



巴州司法局



巴州信访局

2025年11月26日

(信息公开形式：主动公开)

优化营商环境 依法规范市场监管领域 投诉举报处置办法（试行）

为依法规范消费投诉举报处置，持续优化营商环境和消费环境，切实保护广大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暂行办法》《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》等法律法规规章规定，结合贯彻落实《中共中央 国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》《国务院关于加强和规范事中事后监管的指导意见》《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》等文件，制定本办法。

第一条 本办法所称投诉，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，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。

消费者和经营者发生消费争议向市场监督管理部门或者其他有关行政部门投诉的，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。

本办法所称举报，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。

举报人应当提供涉嫌违反市场监督管理法律法规、规章的具体线索，对举报内容的真实性负责。

第二条 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。

第三条 支持和鼓励消费者通过投诉、举报合理维权，依法保障消费者合法权益。依法打击以投诉、举报形式实施的敲诈勒索、诈骗、强迫交易、虚假诉讼、寻衅滋事等违法行为。

第四条 依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》相关规定，结合投诉目的、购买行为、投诉数量等因素，以及个案的具体情形，可综合判断以下表现是否符合不是为生活消费需要购买、使用商品、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情形：

（一）同一投诉人在短时间内于不同地点购买同一商品、接受同一服务后提起投诉，或向同一经营者、同行业经营者重复购买相同及相似商品，并就相同、相似问题多次提起投诉，其购买数量、频次及投诉行为明显超出合理生活消费需求，且缺乏正当维权意图的；

（二）利用商品存在的质量、标签、标识、宣传、过期等问题，超出合理生活消费需求大量购买；或利用服务超出经营范围等问题，要求生产者、经营者提供服务，并以媒体曝光等方式相要挟，迫使对方让步，索要惩罚性赔偿或高额补偿的；

（三）投诉人冒用他人名义进行投诉的；不同投诉人通谋分别消费后同一时间或短时间内以相同相似情形分别投诉同一生产者、经营者的；投诉人受雇于他人进行投诉的；不同的投诉人

使用同一联系电话、联系地址的；

（四）通过“夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实”等方式，虚构或者捏造违法事实进行投诉的；

（五）因购买商品、接受服务的投诉、信访、信息公开、提出的行政复议、诉讼等件次、频次及数量，明显超出正常维权范围的；其内容等呈现台账化、公式化、格式化、模板化特点的；

（六）其他以索取高额赔偿牟利为目的投诉举报行为。

符合上述情形之一的，经综合判断，可依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第十五条第（三）项规定可不予受理，应当自收到投诉之日起7个工作日内作出不予受理决定并告知投诉人。投诉已受理，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。法律法规另有规定的除外。

第五条 对存在以下情形的，市场监督管理部门可以要求投诉人在规定时间内提供补充材料：

（一）被投诉经营者已经提供有关进货记录，证明投诉人购买的商品或者接受的服务非其所销售或者提供的；

（二）被投诉经营者已经提供有关商品临期管理制度并有收回同批次临期商品记录，证明未销售被投诉的过期商品的；

（三）投诉人购买的商品生产日期、有效期有明显擦刮痕迹、与经营者同一批次商品字形明显不同的。

第六条 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、规章线索的，可依法向市场监督管理部门举报，经核查，举报事项符合立案条件的，应当予以立案。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。

第七条 完善包容审慎监管机制，对投诉举报中涉及的轻微违法、首次违法等未造成危害后果或者危害后果轻微的行为，严格遵循“处罚与教育相结合”“过罚相当”的原则，精准适用行政处罚裁量基准，推动实现执法行为合法性与规范目的合理性相统一。

第八条 建立法院、检察院、网信、公安、复议机关、市场监管、信访、政务服务等部门之间的联动机制，强化各部门在投诉举报及相关事项处理中的协作效能，通过明确职责分工、深化信息共享、凝聚工作合力，促进跨部门协同联动、高效配合，形成齐抓共管的综合治理格局。

第九条 依托各大媒体、公众号、自媒体平台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。

第十条 通过消费提醒、消费教育等举措，指导经营者与消费者强化证据固定意识；同时引导经营者对以投诉、举报为名实施敲诈勒索、威胁恐吓等违法行为，依法维护自身合法权益。

第十一条 法律法规、规章和上级规范性文件对本规定内容有其他规定的，从其规定。

本办法自 2025 年 12 月 27 日起施行，有效期两年。