

永嘉县市场监督管理局
永嘉县人民法院
永嘉县人民检察院
永嘉县委县政府信访局文件
永嘉县公安局
永嘉县司法局
国家税务总局永嘉县税务局

永市监〔2025〕26号

关于印发《关于依法规制“职业索赔”行为
维护良好营商环境的实施意见》的通知

各相关单位：

现将《关于依法规制“职业索赔”行为 维护良好营商环境的实施意见》印发给你们，请认真贯彻落实。

(本页无正文)



永嘉县市场监督管理局



永嘉县人民法院



永嘉县人民检察院



永嘉县委县政府信访局



永嘉县公安局



永嘉县司法局

国家税务总局永嘉县税务局

2025年8月11日



关于依法规制“职业索赔”行为 维护良好营商环境的实施意见

为维护良好的营商环境和消费环境，促进社会诚信建设，保障公平竞争的消费市场秩序，防范以牟利为目的的“职业索赔”行为占用有限的行政资源、司法资源，扰乱市场竞争秩序，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》《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律法规规章，结合本县实际，提出以下意见：

一、总体原则

（一）坚持依法行政。坚持以习近平法治思想为指导，在应对“职业索赔”行为工作中，要始终坚守依法行政的底线，确保依法履职、规范答复，做到程序适当、证据充足、定性准确、裁量合理。

（二）实施分类管理。全面维护真正消费者的权益，鼓励和引导公益性职业举报行为，规范和治理影响营商环境的恶意“维权”行为，打击涉嫌敲诈勒索、诈骗等违法犯罪行为。在投诉处理、行政处罚、行政复议、行政诉讼等环节，落实对“职业索赔”行为的分类管理。

（三）倡导诚实守信。通过宣传培训、指导约谈、行政处罚等多种方式，着力督促经营者落实主体责任，推动企业知法守法、

诚信自律。倡导诚信消费、理性消费、依法维权，营造诚实守信的市场环境和放心消费环境。

（四）强化综合治理。针对“职业索赔”行为明显泛滥领域、数量急剧增长的情况，深入分析原因，从制度供给、行政执法、行刑衔接、司法保障、工作考核等方面加以遏制，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

二、恶意性牟利性职业投诉举报行为的认定

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，消费者是指为生活消费需要购买、使用商品或接受服务者。下列为了牟利而不是为了生活消费需要而购买、使用商品或接受服务的情形，一般不应被界定为消费者：

（一）同一投诉人反复提起投诉，或者仅以商品或者服务的广告宣传、说明书、标签标识等行为违反法律强制性规定为由要求经营者赔偿的，但不影响商品或者服务质量，且不会对消费者造成误导，损害其人身、财产合法权益的；

（二）投诉未提供真实身份信息，如不配合执法单位核实验证身份信息的，或不同投诉人使用同一手机号码、同一通讯地址的；

（三）因购买商品或服务获得惩罚性赔偿后，投诉人反复购买相同商品或接受相同服务后反复索赔的；

（四）同一投诉人或者不同投诉人通谋分别消费后，对同一经营主体短期内大量投诉；

(五) 投诉人购买商品或者服务的数量频次明显超出生活消费需要;

(六) 同一投诉举报人长期、反复提起大量相关行政复议、行政诉讼的;

(七) 投诉人疑似恶意制造经营主体侵权的虚假事实或者虚构消费者权益争议事实, 如通过夹带、调包、造假、篡改商品生产日期、捏造事实等方式骗取经营主体的赔偿或者对经营主体进行敲诈勒索的;

(八) 在本省其他市、县(市、区)已被列入利用投诉举报牟取不正当利益行为异常名录的; 经全国 12315 投诉举报平台大数据智能模型分析, 投诉举报人与已认定的利用投诉举报牟取不正当利益行为异常名录具有高度关联性的;

(九) 其它符合以不正当牟利为目的, 购买商品或者接受服务等投诉举报特征的行为。

三、开展联合甄别与分类处置

建立部门间联合甄别机制, 集聚人民法院、司法局等专业力量, 汇集各方滥诉、滥访数据, 开展联动甄别工作。甄别时, 对于食品、药品领域要体现食品安全法、药品管理法以及相关司法解释的精神, 维护群众基本民生权益。

各行政主管部门在日常处置投诉举报过程中, 发现投诉举报人存在以上情况的, 结合投诉的频次及专业化、格式化投诉书面材料, 以及提起复议、诉讼和信访数量等方面进行判断, 初步判

断疑似“职业索赔”行为的，应收集整理相关证据材料，提请甄别审核。对经甄别属于“职业索赔”行为的，将结果及时纳入“投诉举报异常名录”。同时各行政主管部门根据甄别结果，按照分类处置原则处置。属于恶意投诉行为的，依法不予受理或已受理的终止调解。属于恶意举报行为的，坚持慎重处置原则，对涉嫌违反相关法律、法规、规章行为的，要认真核查处置，并切实履行各类告知答复等义务。

四、强化跨部门信息共享与协作机制

县市场监管局对于认定为“职业索赔”行为的投诉举报，依据《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》等法律法规办理。县市场监管局要适时召开联席会议，就辖区恶意“维权”动态进行信息互通、态势研判，形成工作预案和应对策略；要进一步完善和落实行政执法和刑事司法工作衔接机制，利用信息化手段，强化部门协作和信息共享；注重对投诉举报的大数据分析，发现和搜集涉嫌违法犯罪线索，按照有关规定及时移送公安机关处理。

县税务局应发挥税收职能，在处理“投诉举报异常名录”内人员的投诉举报件时，要加强身份核验，依据《税收违法行为检举管理办法》等法律法规办理。依据《中华人民共和国行政复议法》及其实施条例的规定，在税收行政复议方面严格把握行政复议申请人的主体资格，防止冒名或者不实行政复议行为；严格审查申请人与行政行为的利害关系，对于认定为恶意“维权”的投

诉举报且有证据材料佐证的相关行政复议申请，依法不予受理或者驳回申请。定期与市场监管部门交换“职业索赔”投诉举报情况，保持常态化信息互通。

县司法局要根据《中华人民共和国行政复议法》及其实施条例的规定，严格把握行政复议申请人的主体资格，防止冒名或不实复议行为；严格审查申请人与具体行政行为的利害关系，对于认定为“恶意”维权的投诉举报且有证据材料佐证的相关行政复议申请，依法不予受理或者驳回申请。

县人民法院应依据《中华人民共和国民事诉讼法》及其司法解释的规定，充分发挥司法职能，依法把握原告主体资格，对“职业索赔人”所提诉讼，经审查缺乏正当诉的利益利益的，依法处理。对“职业索赔”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《中华人民共和国食品安全法》《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。

县人民检察院应依法履行法律监督职责，加强与公安机关侦查监督和协作配合，统一执法司法理念，统一证据认定标准，对公安机关移送的“职业索赔”涉嫌敲诈勒索、诈骗等构成犯罪的行为依法及时开展批准逮捕、审查起诉工作，注重落实宽严相济的刑事司法政策。对经认定为恶意“维权”的“职业索赔人”申请检察监督的，依法不予支持。

县公安局应依法严厉惩处涉嫌敲诈勒索、诈骗等行为，针对“夹带”“调包”“造假”问题食品、恶意定性“偷逃税款”，并通过要挟、欺诈等方式索赔以及长期进行不实举报，以不再骚扰企业正常经营为要挟，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，依法追究刑事责任；对不构成犯罪但违反《中华人民共和国治安管理处罚法》规定的，依法惩处，形成一批典型案例，广泛宣传，引导依法依规维权。

县信访局 在处理群众各类投诉及诉求请求过程中，对涉及恶意“维权”的诉求，要支持行政机关不予受理投诉的立场。同时加强对类案信访事件和重点人群的分析研判，做好相关信访信息通报、预警，完善相关信访工作考核评价机制，严防非法、恶意信访得利，积极维护正当信访权益和社会公平正义。

五、加大对涉嫌违法犯罪行为的打击力度

相关职能部门应及时将发现的涉嫌违法犯罪线索按照规定移送公安部门处理。公安部门应根据相关线索展开调查，并依法作出相应处理。同时公安部门要重视经营者反映的恶意性牟利性职业投诉举报线索，对涉嫌违法犯罪的要依法处置。

六、严格审核举报奖励程序

对举报的重大违法行为，根据《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》给予相应奖励；对认定为恶意举报的，要按照《市场监管领域重大违法行为举报奖励暂行办法》规定从严审核，除可能引发食品安全事故或者涉嫌犯罪等明确奖励规定的以

外，原则上不予奖励。

七、完善考核监督机制

对“职业索赔”引发的行政复议、诉讼、信访、纪检监察举报等行为，相关部门应研究更科学合理的工作考核评价体系，对工作人员履职过程中无明显主观过错的，依法依规实施容错免责。

永嘉县市场监督管理局办公室

2025年8月11日印发
