

甘肃省市场监督管理局

(A 类)

甘肃省市场监督管理局 关于对甘肃省十四届人大第三次会议 第 197 号建议的答复

尊敬的冯海江代表：

衷心感谢您对甘肃省市场监督管理局工作的关心与支持！接到您在甘肃省第十四届人民代表大会第三次会议上提出的《关于严格区分消费者合理维权与职业索赔举报行为的建议》（第 197 号）后，我局高度重视，经认真研究，现将办理情况答复如下。

一、关于明确界定职业打假行为与正当维权的界限

近年来，市场监管部门持续规范职业索赔行为，但由于缺乏明确法律依据，实践中易引发行政复议、诉讼或纪检追责风险。为此，我局牵头推动省法院、省检察院、省公安厅等八部门制定印发《依法处置市场监管领域牟利性职业索赔、恶意举报行为指导意见》（以下简称《指导意见》），首次系统界定了全省牟利性职业索赔的判定标准及典型行为特征，为司法机关、行政机关及经营者提供了明确的法理依据，为有效遏制牟利为目的的过度维权行为提供了法理基础。

二、关于强化市场监管与执法力度

《指导意见》通过以下三个方面强化市场监管执法。一是专项行动推进。依托“铁拳”“守护消费”等专项执法行

动，严格依据《指导意见》及《消费者权益保护法》《广告法》等法律法规，依法打击虚假宣传、欺诈销售等违法行为，切实维护市场秩序和消费者合法权益。二是执法效能提升。规范投诉受理、调解、举报核查及立案查处流程，对牟利性职业索赔和恶意举报行为依法从严处置，坚决杜绝“以罚代管”“以调代罚”等现象。三是联合惩戒机制。建立跨部门信息共享和联合惩戒机制，通过信用公示、行政处罚公示等手段形成震慑，推动形成齐抓共管的社会共治格局。

三、关于优化消费者维权机制

一方面，经营者赋能。依托《指导意见》，开展经营者专项培训，通过典型案例剖析、法律风险提示等方式，指导企业依法应对职业索赔，支持其通过拒绝不合理赔偿、报警、提起诉讼等途径维护自身权益。另一方面，消费者权益保障。畅通 12315 热线、全国 12315 平台及政务服务网等多元化投诉渠道，优化投诉处理流程，缩短办结时限，确保消费者诉求高效响应、妥善解决。

四、关于提高经营者守法意识

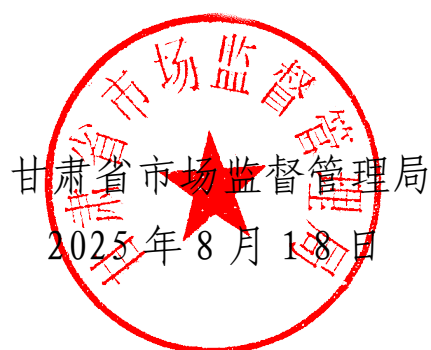
扎实开展普法宣传教育，结合“3·15 国际消费者权益日”等活动，通过专题讲座、案例警示、指导约谈等形式，强化经营者主体责任意识，推动其诚信守法经营。同时，加强重点企业帮扶，针对投诉集中的重点企业、初创企业及中小微企业，开展“一对一”合规指导，定期组织法律培训，助力其规范经营行为，降低企业法律风险。

下一步，我局将持续深化与司法机关、行业协会的协同配合，进一步完善配套制度，推动构建科学合理的职业索赔

治理体系，为营造公平竞争、诚信守法的市场环境提供坚实保障。

感谢您对市场监管工作的关心和支持！我们将持续强化责任担当，切实保障谢飞这合法权益。欢迎您继续监督并提出宝贵意见。

联系人：方 晨 0931-8533167、13919499990



抄送：省政府办公厅，省人大代工委

甘肃省市场监督管理局办公室

2025年8月18日印发
