第37号：关于加强投诉举报筛查工作的建议

（市六届人大四次会议）

关于加强投诉举报筛查工作的建议

第37号（监察和司法类3号）

霍邱代表团：王后俊代表

随着市场的发展，各类投诉举报数量日益增长。其中部分恶意投诉、不以消费为目的的投诉以及利用不正当投诉谋取利益的情况，给基层市场监管部门带来了巨大的工作压力，也增加了企业的负担。市级投诉举报中心作为整个投诉举报体系的关键枢纽，有能力且有必要承担起筛查工作，以维护市场秩序和企业合法权益。

一、目标

1. 降低基层市场监管部门工作压力：通过市级投诉举报中心集中筛查，将恶意投诉和不正当投诉拦截在源头，减少基层部门在处理投诉上的工作量。

2. 减少企业负担：避免企业因恶意投诉陷入不必要的纠纷和损失，保障企业正常生产经营活动。

二、具体建议

1. 建立投诉举报信息数据库：收集全市投诉举报信息，包括投诉人信息、投诉内容、消费记录等。基层市场监管部

门定期将投诉信息上传至数据库，市级投诉举报中心利用专业软件进行分析筛选。

2. 制定筛查标准：明确恶意投诉、非消费目的投诉以及利用不正当投诉谋取利益的具体标准。例如：投诉人短期内多次以不同理由投诉同一企业或多个企业，且投诉内容明显缺乏事实依据，或投诉人有多次恶意投诉记录等。

3. 加强培训：对市县级投诉举报中心工作人员进行培训，提高其识别恶意投诉和不正当投诉的能力。同时，邀请法律专家、行业协会等对投诉举报处理流程进行指导。

4. 建立反馈机制：市级投诉举报中心将筛查结果反馈给基层市场监管部门和企业，对于恶意投诉和不正当投诉，提供处理建议和指导。企业对投诉处理有异议的，可向市级投诉举报中心申请复核。

三、预期效果

1. 提高投诉处理效率：市级投诉举报中心集中筛查，能够快速识别恶意投诉和不正当投诉，及时处理，提高投诉处理的整体效率。

2. 降低企业成本：减少企业因恶意投诉产生的经济损失和时间成本，促进企业健康发展。

3. 优化市场环境：通过打击恶意投诉和不正当投诉，维护市场秩序，营造公平竞争的市场环境。

四、结论

通过市级投诉举报中心开展投诉举报筛查工作，能够有效降低基层市场监管部门工作压力，减少企业负担。这一举措对于维护市场秩序、保障企业合法权益具有重要意义，建议尽快实施。