六安市市场监督管理局

六市监办函〔2025〕51号

关于市六届人大四次会议第37号代表建议办理情况的函

王后俊代表：

您提出的《关于加强投诉举报筛查工作的建议》收悉，现将办理情况答复如下：

一、建立投诉举报信息数据库

为规范市场监督管理投诉举报处理工作，保护自然人、法人或者其他组织合法权益，消费者需进行投诉举报维权的，可以通过全国12315平台、市政府12345政务服务便民热线平台（下称12345平台）进行。

2021年底，12315市场监督热线并入12345政务服务便民热线，实行“双号并行”“双平台办理”机制，统一由12345热线进行日常受理、交办、催办、回复、回访、评价等运行管理工作。12345热线受理后，根据诉求实际情况和属地管理原则决定交由12315平台或12345平台办理。

各级市场监管部门依法依规处理投诉举报，全方位畅通消费者投诉举报渠道，确保及时处理来自各种途径的投诉举报，高效接收、转办、反馈，杜绝工单超期现象发生，及时化解社会矛盾，提高投诉调解成功率，切实保障消费者合法权益。12315平台、12345平台均收集记录市场监管部门受理的投诉举报信息，包括

投诉人信息、联系方式、投诉内容、投诉人诉求、办理结果等，各级市场监管部门均可随时查询本辖区内的所有投诉举报相关信息。

二、探索建立恶意投诉筛查标准

根据《国务院关于促进服务消费高质量发展的意见》和省创建一流营商环境工作领导小组《创建市场化法治化国际化一流营商环境对标提升举措（2025 版）》，为探索恶意索赔处置工作机制，强化跨部门联合监管，严厉打击以投诉举报为名的敲诈勒索违法犯罪行为，维护良好营商环境和经营者合法权益，防范因恶意投诉举报行为过多占用有限的行政资源，持续营造稳定公平、透明可预期的发展环境，六安市市场监督管理局于近期起草了《关于依法处置恶意投诉举报行为的指导意见》（征求意见稿），目前已发往市政府办（12345 市长热线办）、市中级人民法院、市公安局、市司法局及各县区市场监管局初步征求意见。

三、强化消费维权队伍能力水平建设

市市场监管局始终注重加强基层调解人员的调解业务水平，每年召开全市市场监管系统消费者保护工作会议，举办消费者权益保护和 12315 业务培训班。通过业务座谈、典型案例分享、消费维权能手评选等形式，加强基层 12315 工作人员业务培训，培养消费维权业务骨干，加强对疑难投诉问题的研究和指导工作，提高相关工作人员识别恶意投诉和不正当投诉的能力。

12345 平台根据《六安市进一步优化政务服务便民热线实施方案》（六政办秘〔2021〕125 号）要求，根据运行实际情况制

定和完善相关管理制度，确保运转高效、服务规范。建立经费保障机制，按照“号码向着一号并、资金随着号码走”原则整合各类热线经费，将12345热线工作所需经费列入财政预算，为12345热线工作开展提供必要的保障，包括加大对热线支撑力度，增强热线工作队伍，加强经办人员业务培训，提升热线服务质量和水平。

四、建立恶意投诉反馈机制

为严格落实为基层减负要求，提高诉求办理质效，2024年11月，市政府办印发《关于做好12345热线诉求分类办理工作的通知》(六政办秘〔2024〕78号)，明确在诉求办理过程中，经调查核实，对涉及市场监管领域的恶意投诉和不正当投诉，承办单位可向市12345热线提出申请，提供最终答复意见或《不合理不合规诉求认定申请表》和佐证材料，经研判认定已依法依规履职或诉求不合理不合规的，市12345热线将不再转办，对不符合认定标准的退回办理，并将诉求人纳入重点人群库管理。

12345市长热线办加强与市司法局、市市场监管局、市公安局等部门联动，利用投诉举报信息数据建模，筛查恶意投诉相关情况，实现线索双向推送与联合办理。市场监管各级12315中心定期梳理全国12315平台、市政府12345热线、网上留言、来信、来访等渠道接收的投诉举报件，对是否以牟利为目的的职业打假人加强甄别，对于职业打假的投诉举报件完善办理程序，避免因程序问题导致行政复议、行政诉讼。市公安局明确“职业索赔”“碰瓷式维权”等不予受理情形及证据固定标准；对于恶意干扰、长期不当投诉，公安机关依据相关法律法规进行处理；对于以

“打假”为名的诈骗、敲诈勒索案件，由市公安局法制、经侦等部门依法受案处理。

五、预期效果

随着投诉举报筛查工作各项机制、举措逐步落实，有效减少了基层市场监管部门处理投诉举报的工作压力，避免企业、个体工商户恶意投诉导致陷入不必要的纠纷和损失，减少了企业负担。

办复类别：B 类（已列入计划拟逐步解决）

联系单位：六安市市场监督管理局

联系电话：12315 投诉举报处置指挥中心　张程

0564-5136315

2025 年 6 月 26 日

抄送：市政府办公室，市人大代表工委，霍邱县人大常委会。

六安市市场监督管理局办公室　　2025 年 6 月 26 日印发