

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

# 上海市普陀区市场监督管理局文件

普市监提案〔2026〕23号

---

## 对区十七届人大八次会议 第076号代表建议的答复

计建 代表：

您提出的《关于解决“职业举报”应对难问题的建议》收悉。牟利性职业索赔、职业举报问题严重干扰企业正常经营秩序，挤占行政司法资源，是影响我区营商环境的突出问题，我局对此高度重视。2025年年底上海市八部门联合印发《关于依法治理牟利性职业索赔、职业举报行为的若干意见》以来，我局以此为契机，联合区公安分局、区法院、区检察院等部门，多措并举开展系统

治理，不断提高牟利性职业索赔、职业打假应对能力。现将办理情况答复如下：

### **一、进一步加强对企业的事前指导和服务**

1、在电商、餐饮、商超等职业索赔多发领域开展培训宣贯，定期开展广告宣传、价格标签、产品描述等合规培训，普及法律法规知识，帮助企业识别和避免常见瑕疵。计划开展专题宣贯4000户次。

2、编制并发放《企业经营合规指南》4000份，针对“绝对化用语”、“模糊宣传”等高风险点提供具体案例和规避建议，提升企业自主防控能力。

3、鼓励企业运用法律手段直面牟利性职业索赔群体，积极收集牟利性职业索赔人涉嫌敲诈勒索、诈骗等犯罪行为的证据材料并向公安部门报案。加大对牟利性职业索赔刑事犯罪案件典型案例的宣传力度，在全社会形成对牟利性职业索赔行为人人抵制的氛围。

4、结合普陀区数字广告产业发展特点，持续开展广告合规培训、政策宣讲等活动，去年计划开展集中宣贯4次。重点解读广告用语规范、推广行为边界等内容，帮助企业规避广告宣传中的常见风险，提升合规经营能力。

### **二、优化投诉举报处理机制，切实减轻企业负担**

1、坚持对职业索赔不予受理。将牟利性职业索赔行为与普通消费者正常投诉进行区分。对牟利性职业投诉一律不予受理，对

已受理的立即终止调解。

2、互通共享职业举报人异常名录。为精准治理牟利性职业索赔行为，我局依据《若干意见》建立了“异常名录”动态管理制度。目前已将5220名职业举报人纳入异常名录，并与区司法局等部门实现信息互通共享，为跨部门综合治理牟利性职业索赔行为打下基础。

3、积极适用减罚免罚。针对牟利性职业举报，对牟利性索赔中涉及的轻微违法行为，精准适用市局“减罚、免罚两清单”，推动首违不罚轻微免罚。目前，我局对职业举报依法不予立案的比例已达90%以上。

4、建立企业疑似恶意举报应对指导机制，在企业遭遇相关举报时，及时提供政策解读、应对流程指导等帮助，引导企业依法合规应对，坚决遏制牟利性举报助长的不良风气。

### **三、持续深化部门协同，形成治理合力**

1、公安部门强化违法犯罪打击。区公安分局对涉嫌以投诉举报为名实施敲诈勒索、诬告诽谤、故意扰乱企业正常生产经营秩序，或利用互联网散布虚假信息等违法行为的，将依法调查、严厉打击。在工作中重点排查职业索赔人通过伪造证据、恶意投诉、威胁恐吓等方式非法牟利的线索，及时固定证据，依法追究刑事责任。目前，累计抓获牟利性职业索赔人4名，相关涉嫌敲诈勒索案件已依法追究刑事责任或行政责任，形成强有力的执法震慑。

2、法院部门强化司法裁判指引。区法院在审理涉及职业举报人提起的相关案件时，加强对原告主体资格、购买动机、是否以生活消费为目的等要素的审查。对有证据证明原告系以牟利为目的，非为生活消费需要而购买商品，并利用企业经营瑕疵进行恶意索赔、诉讼的，严格依据相关法律规定和立法精神，审慎认定其“消费者”身份，对其惩罚性赔偿等诉求依法予以合理规制。同时，通过发布典型案例、开展法治宣讲等形式，引导诉讼回归维权正轨。

3、检察部门强化法律监督。区检察院聚焦牟利性职业索赔犯罪行为，坚持“打防并举、精准施策”，依法严惩以“打假”为名、行牟利之实的违法犯罪行为。在办案中围绕“伪造材料、恶意投诉、非法牟利”的核心行为模式，引导公安机关全链条取证，形成完整证据闭环。如在王某寻衅滋事案中，对其以制造不卫生假象、伪造过敏痕迹等手段敲诈商家的行为，依法以寻衅滋事罪提起公诉并获判，有效震慑了职业索赔犯罪。

4、司法行政部门强化法治保障支撑。区司法局严把行政复议关口，依法规制职业举报人滥用复议权利行为，强化释法说理化解行政争议；深化法治宣传与公共法律服务，引导群众依法维权、企业合规经营；健全多元纠纷化解机制，加强与公检法、市场监管等部门协同联动，凝聚职业索赔综合治理工作合力。

下一步，我局将在已有工作基础上，持续深化牟利性职业索赔专项治理。加快推进“AI 消保助手”系统建设，强化职业索赔

智能识别、风险预警功能；深化与公安、法院、检察院等部门的常态化协同机制，健全行刑衔接；扩大合规指引覆盖面，提升中小微企业风险防范能力。以更实举措、更优服务，切实解决企业“职业举报”应对难问题，持续优化我区法治化营商环境。

上海市普陀区市场监督管理局

2026年5月27日

联系人：古涛； 联系电话：52564588-4804

联系地址：大渡河路1688号3号楼813室

邮政编码：200333

