目录 CONTENTS





近日，河北省大名县市场监管局对辖区内网络餐饮商户开展监督检查 （赵春辉供稿）

要闻资讯 TRENDING NEWS

04 市场监管要闻

本期话题 FOCUS TOPIC

规范职业索赔行为 持续优化营商环境

06 职业索赔治理的新阶段 | 本刊记者 王颖坤

08 依法治理牟利性职业索赔、职业举报的制度体系构建 | 陈雷 马卉

11 数智赋能职业索赔、职业举报治理工作 | 岳寒 古涛 周杰

13 多部门协同治理牟利性职业索赔、职业举报 | 吴玉虎 马卉

16 职业索赔治理的基层先行实践 | 徐爽

特约专栏 GUEST COLUMN

18 场景驱动的集成高效质量基础设施一体化建设研究 | 吴华龙

商事登记 COMMERCIAL REGISTRATION

促进个体工商户发展

22 “个转企”成长发展的现实困境与政策优化——以杭州市为例 | 李阳彦 王纲 潘巧珍 王筱敏 鲍亨利 章古月 王文静

党建引领“小个专”推动发展大作为

24 “双站长”机制破局出新 “泸小麒”赋能社会共治 | 四川省泸州市市场监管局

25 下好 AI 赋能登记注册“先手棋” 破解老城市新活力“发展局” | 叶文思

信用监管 CREDIT REGULATION

28 市场监管赋能信用经济的路径分析与实践思考 | 洪树益

市场监督管理

市场监督管理工作指导综合性期刊

主管　国家市场监督管理总局
主办　中国工商出版社

创刊于 1953 年

2026 年第 21 期　总第 1442 期
出版日期　2026 年 11 月 1 日

总 编 辑　李轶群
副总编辑　洪丹　张力伟

编 辑 部 主 任　李程
编辑部副主任　田英
期 执 行 编 辑　屈午阳
采编　杨茜麟　屈午阳　张可　刘美晨
　　王颖坤　程丹丹　洪海
美编　曹彦

出　　版　《市场监督管理》编辑部
本刊地址　北京市丰台区丰台东路 58 号人才大厦 7 层
邮政编码　100071
编辑部电话　010-63731078
投稿邮箱　work@byaic.cn
图片投稿　tupian@byaic.cn

发行单位　中国工商出版社
发行方式　自办发行
发行部电话　010-63735995　010-83616859
传　　真　010-63711281　010-83610373
广告部电话　010-63722678
传　　真　010-63722058

印　　刷　北京盛通印刷股份有限公司

国际标准连续出版物号　ISSN 2096-6563
国内统一连续出版物号　CN 10-1618 / F2

定价　20.00 元

反垄断和公平竞争政策 **ANTITRUST AND FAIR COMPETITION POLICY**

守护学车公平：驾培领域反垄断协同监管与执法探索

30　多部门协同视域下驾培领域垄断监管的规制路径探析　｜金善明

32　驾培行业横向垄断协议案件专业审视与办案启示　｜张优悠

34　从一起基层反垄断案件引起的执法反思和治理探索
｜陈晋　梁金常

网络监管 **ONLINE TRANSACTION REGULATION**

36　深化政企协同共治　护航平台经济规范健康发展
｜沈阳市市场监管局网监处

消费维权 **CONSUMER RIGHTS**

38　基层消费维权治理效能提升的多维路径
——基于湖北省的实践与思考　｜程建宏

广告监管 **ADVERTISING REGULATION**

40　停车缴费扫码弹窗规范治理实践与思考
｜福建省市场监管局广告处

队伍和文化建设 **TEAM BUILDING & CULTURAL CONSTRUCTION**

基层局长谈基层基础能力建设

42　深耕基层强根基　改革赋能激活力　｜王俊杰

数说 **IN NUMBERS**

44　资本聚力新质赛道　北上深差异化构筑增长引擎　｜本刊编辑部

探索思考 **EXPLORE**

45　发挥智库作用　推进市场监管治理效能跃升
｜张旭　许国祥　彭琴

47　运用社会心理学优化基层市场监管舆情处置的实践思考　｜孙海强

产品质量 **QUALITY OF PRODUCT**

49　以“四标行动”为牵引　筑牢儿童和学生用品质量安全防线
｜山东省市场监管局质量监督处

51 聊聊产品质量检验机构“检验资格”的历史沿革和违法处置 | 孔迪

特种设备 SPECIAL EQUIPMENT

54 关于利用住宅专项维修资金增值收益购买电梯保险的思考 | 韩佳

知识产权 INTELLECTUAL PROPERTY

56 番禺知识产权快维中心多元解纷实践 | 李昌 余佩诗

食品药品 FOOD AND DRUG

58 惠民有感 预防有效 化解有力 全力打造食责险“德州模式” | 毕志国

59 “三化联动”压紧压实食安主体责任 | 王海莹 高胜阳

61 校园食品捐赠的安全责任认定与监管治理研究 | 陈梅兰

社会共治 SOCIAL CO-GOVERNANCE

63 AIGC广告全链路治理框架探索 | 万俊宣

所里的事 IN THE GRASSROOTS OFFICE

64 药店药品“阴阳价格”是否属于价格欺诈? | 邓国良

基层动态 BASIC LEVEL DEVELOPMENT

66 青岛自贸片区 / 河南省洛阳市 / 湖北省随州市曾都区 / 云南省南华县 / 甘肃省兰州市西固区等 5 则

执法实务 LAW ENFORCEMENT

68 药店将木香当作红木香销售应如何处理? | 宋德兴 张曈辉 闫嘉慧

70 基层执法中风险监测线索转化与法律适用的思考——以“马肉冒充驴肉”案为例 | 王旭 韩宇轩 肖利



秋季开学以来，安徽省滁州市市场监管局持续加强辖区校园食品安全抽查检查，压实校园食品安全主体责任 （徐以成供稿）



10 月 19 日，山东省广饶县食品安全办组织县检察院、县市场监管局等部门开展食品安全宣传周科普活动 （孙文者供稿）



10 月 21 日，甘肃省民勤县开展食品安全宣传周集中宣传活动，县食品安全委员会成员单位及相关部门参加 （姜爱供稿）

要闻资讯 TRENDING NEWS

市场监管要闻

市场监管总局党组召开深入学习贯彻习近平党建思想座谈会

10月21日，市场监管总局党组召开座谈会，深入学习贯彻习近平党建思想，交流经验做法，部署下一步落实举措，以高质量党建促进市场监管事业高质量发展。总局党组书记、局长刘桂平出席会议并讲话。会议强调，学习贯彻习近平党建思想是当前和今后一个时期的重要政治任务，总局各级党组织和广大党员干部要在学习贯彻上走在前、作表率。带头做到“两个维护”，始终牢记第一身份是共产党员，第一职责是为党工作，不断铸牢对党绝对忠诚的政治品格。带头深化创新理论武装，通读精读《习近平党建文选》《习近平关于基层工作方法论述摘编》等著作，切实把学习成果转化为谋划推进工作的思路举措。带头加强党性修养，强化政治训练、党性教育、党性锻炼，加强党章党规党纪学习，牢固树立正确的权力观、政绩观、事业观。带头夯实基层基础，严格落实“三会一课”、主题党日等制度，推动基层党组织全面进步、全面过硬。带头正风肃纪反腐，压紧压实基层党组织全面从严治党主体责任，严格执行中央八项规定精神，经常性开展廉政教育、警示教育，营造风清气正的政治生态。总局领导柳军、邓志勇、黄果出席会议，白清元列席会议。

市场监管总局等八部门联合印发试点方案 打造产业升级“质量强引擎”

近日，市场监管总局、生态环境部、住房城乡建设部、水利部、农业农村部、国务院国资委、国家能源局、中国民航局等八部门正式印发《检验检测促进产业优化升级试点工作方案》，标志着我国检验检测服务业从“单点突破”迈向“系统赋能”的崭新阶段。试点申报于2026年11月启动，以检验检测高端化、数智化转型为杠杆，撬动新质生产力加速形成。

市场监管总局等16个部门联合部署2026年全国“优化消费环境月”活动

近日，市场监管总局、工业和信息化部等16个部门联合部署在今年11月开展2026年全国“优化消费环境月”活动。活动以“放心消费 你我共享”为主题，聚焦放心消费引导，推动经营者落实主体责任；聚焦便民惠企成效，解读专项工作举措；聚焦法律法规宣传，普及消费维权法律知识，引导群众掌握消费常识、增强依法维权意识；聚焦典型案例宣传，发挥以案释法、警示震慑作用；聚焦社会共治宣传，发动多方力量广泛参与放心消费建设。

七部门联合印发《广告产业发展“十五五”规划》

近日，市场监管总局、中央网信办、文化和旅游部、教育部、公安部、商务部、广电总局联合印发《广告产业发展“十五五”规划》。《规划》坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决贯彻落实习近平总书记关于“广告宣传也要讲导向”的重要指示精神，依据《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》编制，是未来五年引领我国广告产业高质量发展的专项文件。

第三届“我为市场监管事业发展建言献策”竞赛活动圆满结束

10月21日，第三届“我为市场监管事业发展建言献策”竞赛活动决赛落下帷幕。总局党组书记、局长刘桂平出席并为获奖选手颁奖。本届建言献策活动以“聚力攻坚市场监管重点难点问题”为主题，下设风险发现、基层建设、质量服务、内卷整治、经营主体质量、平台规范6个专题。自4月16日起，共征集到论文515篇，评选出优秀论文90篇。经过层层筛选，6名选手晋级决赛。决赛产生一等奖2名、二等奖4名，并从前期复选中择优评出三等奖6名。总局党组成员、副局长束为，反垄断总监、总工程师出席活动。

本期话题
FOCUS TOPIC

规范职业索赔行为 持续优化营商环境

职业索赔治理是市场监管领域的长期课题，既关系到消费维权渠道的公共效能，也关系到营商环境的持续优化，需要在保障维权权利与防范权利滥用之间把握好尺度。今年以来，制度供给密集落地，《市场监督管理投诉举报处理办法》正式施行，从部门规章层面明确权利边界、细化认定标准；深化扫黑除恶专项斗争把有组织地实施恶意索赔、“软暴力”涉黑涉恶犯罪列为打击重点。职业索赔治理进入系统推进的新阶段。

制度框架落地之后，基层更加关注新规如何精准适用、治理边界如何把握、治理体系如何高效运转。本专题以治理起步较早、体系较完整的上海为例，从机制构建、技术赋能、协同治理、基层探索维度，系统呈现职业索赔治理该干什么、怎么干，供参考。



职业索赔治理的新阶段

文 | 本刊记者 王颖坤



职业索赔不是新话题，多年来始终争议不断。是市场“啄木鸟”还是恶意“碰瓷”，两种评价相持不下。回归制度本身的逻辑，职业索赔治理的核心，是在投诉举报处置中精准区分牟利性诉求与公益性监督的边界。边界清，制度才能立得住；边界不清，治理就容易走样。

从“变味”到“变质”——惩罚性赔偿的初衷与异化

1993年，《消费者权益保护法》首次确立惩罚性赔偿制度，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，增加赔偿一倍价款。立法本意是发动消费者监督市场，让违法经营者付出超过违法所得的代价。2013年，修正后的《消费者权益保护法》将惩罚性赔偿由“增加赔偿一倍”提高为“三倍”，并增设最低500元的保底条款。2015年，新修订的《食品安全法》将惩罚性赔偿加码为价款十倍、最低一千元。社会监督的制度激励，由此达到高点。

制度的应用逐渐“变味”。发现索赔有利可图，部分“聪明人”不再以生活消费为目的，不再以维护公益为指向，将索赔变成了牟利工具。他们多以合规能力相对薄弱的中小微企业、个体工商户为目标，紧盯标签、标识、宣传用语上的不规范这些轻微瑕疵进行索赔。由此逐步形成上游排查瑕疵、中游购样取证、下游投诉索赔的完整分工链条，还衍生出技能培训、师徒传承的传带模式，职业索赔演变为成体系的职业化群体。

部分职业索赔走向“变质”。在“暴利”的刺激下，部分职业索赔人通过夹带、掉包、造假、篡改商品信息、捏造事实等方式骗取经营者赔偿，利用其怕处罚、怕曝光、怕纠纷的心理，以“一买、二谈、三举报、四复议、五诉讼”的套路索要“和解费”“咨询费”。

问题凸显，引起广泛关注。今年1月，新华社刊发《向恶意索赔亮剑 市场监管投诉举报新规出台》一文指出，近年来滥用投诉举报制度的情形增多，一小部分人以“打假”之名行“碰瓷”之实，破坏营商环境，扰乱市场秩序，让商家不堪其扰，也挤占消费者维权资源。中央广播电视总台、《光明日报》等同步报道。8月，新华社播发中央政法委负责同志就开展深化扫黑除恶专项斗争有关问题答记者问，对相关治理要求作出明确阐释；人民日报评论专栏“金台锐评”刊文《“维权”岂能当生意》，直言恶意索赔“让立法善意被恶意践踏”。年内已有多名职业索赔人因超出正当维权边界、实施敲诈勒索或诈骗等行为被依法判处刑罚，也有部分此前从事“打假”教学的公众号逐步转向企业合规服务领域，治理导向持续明确。

治理的“组合拳”——多层级的制度回应

在这样的背景下，相关制度规则持续校准。2019年，《中共中央 国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》明确提出“对恶意举报非法牟利的行为，要依法严厉打击”；国务院《关于加强和规范事中事后监管的指导意见》对依法规范牟利性“打假”和索赔行为作出工作部署。2024年，《消费者权益保护法实施条例》规定，不得利用投诉、举报牟取不正当利益；仅以标签标识、说明书、宣传材料等不影响商品质量且不误导消费者的轻

微瑕疵为由要求“三倍”惩罚性赔偿的，不予支持。同年，市场监管总局将依法规制职业索赔行为纳入优化营商环境重点举措。2026年以来，最高法、最高检、市场监管总局联合发布规范职业索赔维护市场秩序典型案例（以下简称“典型案例”），《市场监督管理投诉举报处理办法》（以下简称《办法》）正式施行，深化扫黑除恶专项斗争把有组织地实施恶意索赔、“软暴力”涉黑涉恶犯罪列为打击重点。至此，制度层面的脉络逐渐清晰，职业索赔治理进入新阶段。这套治理体系的落地，关键靠三个抓手。

以程序规则规制权利滥用。《办法》构建了从受理到处置的全链条规制：第七条第二款明确不得滥用投诉举报权利牟取不正当利益；第十六条列举投诉不予受理的情形；第十七条首次在部门规章层面列举判断“生活消费需要”的考量因素，并授权设区的市级以上市场监管部门结合实际细化；第二十三条明确对涉嫌骗取赔偿、敲诈勒索等情形终止调解；第四十二条规定相关线索移送公安机关。投诉举报是法定权利，但权利有边界，越界的诉求不再进入法定程序。

以行刑衔接打击违法犯罪。对于夹带、掉包、造假、捏造事实，或者以投诉举报、网络曝光要挟经营者的行为，已超出合法维权的边界，可能构成敲诈勒索罪、诈骗罪。对于组织化、公司化运作的职业索赔团伙，更是《反有组织犯罪法》和此轮专项斗争的打击重点。行刑衔接的核心，是行政执法过程中涉嫌犯罪线索的移送标准、程序与反馈机制，这也是检验跨部门协同治理成效的关键环节。

以诉求与线索分开处理防偏差。牟利性的诉求可以依法不予受理、终止调解，但其中的违法线索不能一概不理。近期，重庆市沙坪坝区市场监管局公布了一起典型案例，当事人一年之内在全国12315平台发起投诉举报1520件，其中仅辅助营养补充品一类商品就有352件。市场监管部门依据《办法》相关规定对其投诉终止调解，同时对其反映的违法行为线索依法开展核查。实践证明，只强调不予受理则有可能放纵违法行为，只强调线索核查则无法遏制牟利空间。基层执法只有做到该阻则阻、该查必查，才能确保处置结果经得起行政复议与行政诉讼的检验。

“一棍子打死？”——分类治理给出答案

客观地看，职业索赔的出现，对打击假冒伪劣、欺诈行为起过一定作用。职业索赔治理的是越界的部分，而不是否定监督本身。基于行为性质、危害程度和法律边界，实践中逐步形成了三层治理尺度。

被允许的，是基于生活消费需要的正常维权。典型案例中，购买28元的过期麻油鸡，1000元惩罚性赔偿照付，这是惩罚性赔偿制度的正常运行。被规制的，是以索赔为业的牟利性行为。这类行为在行政与司法层面的处置方式不同。在行政层面，市场监管部门对消费投诉行使行政调解职权，以“是否为生活消费需要”为核心判断标准。根据《办法》规定，对非以生活消费为目的的投诉，依法不予受理；已经受理的，终止调解。行政调解是依托公共资源的纠纷化解机制，服务普通消费者的生活消费维权，不能成为私人牟利的工具，不保护牟利性诉求。在司法层面，行政不予受理并不否定当事人的诉权。牟利性索赔人仍可通过提起民事诉讼的方式主张赔偿，由司法机关依据民事法律规则对案件进行实质审理，对是否构成侵权、是否应当赔偿及赔偿数额作出司法裁判。典型案例中，一次性买下900斤问题竹笋，法院认定合理生活消费需要只有20斤，按200元价款判赔2000元。值得注意的是，一些司法实践并不纠缠于“合理生活消费需要”的认定本身，而是在查明事实的基础上酌定赔偿数额，在保护维权与遏制牟利之间取得平衡。被禁止的，是“变质”行为。越过手段合法的底线，可能违反《治安管理处罚法》《刑法》等相关规定。

相较于一般商品，食药安全直接关乎生命健康，该领域的牟利性索赔获得了更多包容。早在2013年，《最高人民法院关于审理食品药品纠纷案件适用法律若干问题的规定》就已明确，生产

机制篇

依法治理牟利性职业索赔、职业举报的制度体系构建

文 | 上海市市场监管局 陈雷 马卉



在市场监管部门受理的投诉举报中，存在一类特殊诉求：诉求人并非为维护自身生活消费权益提出诉求，而是将投诉举报作为牟利工具，存在批量发起、反复纠缠、诉求话术高度雷同的特征，甚至部分人员以举报为要挟向生产经营主体索要财物。治理牟利性职业索赔、职业举报行为，仅依托单一环节进行封堵无法实现有效治理，亟需构建一套环环相扣的完整制度体系。需要把握好的是，这套制度体系规制的是“牟利性”，而不是投诉举报本身：正常的消费维权依法保障，有价值的违法线索照常核查，被限制的只是借投诉举报牟利的越界行为。

从早期探索到市级制度出台

上海相关制度建设并非从零起步。2018年，上海七部门联合印发《关于有效应对职业索赔职业举报行为维护营商环境的指导意见》，2022年修

者、销售者以购买者明知食品、药品存在质量问题仍然购买为由进行抗辩的，人民法院不予支持。2024年施行的《最高人民法院关于审理食品药品惩罚性赔偿纠纷案件适用法律若干问题的解释》，也只是以“合理生活消费需要”加以调节，而没有否定食药领域的“知假买假”。

路在何方？——职业索赔治理的下一程

提升个案甄别能力。基层市场监管部门处理投诉举报，正从就事论事的单件处置，向结合行为模式综合判定的分类处置转变。名录管理、数据共享、智能识别、行刑衔接等机制的建立，核心是推动治理对象从“单件投诉”向“行为模式”转型，实现持续识别、分类处置。这对基层精准甄别的能力提出了更高要求。

统一治理适用尺度。职业索赔群体利用各地认定标准、处置尺度存在的差异跨区域流动“执业”。《办法》的出台，从国家层面统一了治理的基本规则。接下来的关键，是在细化实施规则过程中，既要守住法定底线，又要结合本地市场实际，逐步推动形成尺度一致的治理体系。

建立双重评价维度。评价职业索赔治理成效，一要看经营主体感受，其面临的恶意索赔、无端骚扰是否减少，应对职业索赔的额外成本是否下降，合规经营的预期是否更稳定，这是治理成效的直接体现。二要看公共资源效能，牟利性诉求占用的监管资源是否压降，普通消费者的正当维权渠道是否更畅通，违法线索核查的精准度是否提升。

归根结底，规范职业索赔，不是否定社会监督作用。治理的最终目标，不是消除投诉举报，而是让惩罚性赔偿制度回归鼓励社会监督、保护消费者权益的立法本意。如同深化扫黑除恶专项斗争提出的“是黑恶犯罪一个不放过、不是黑恶犯罪一个不凑数”，职业索赔治理也要依法保护正当维权，严格规制牟利行为，严厉打击违法犯罪，推动消费维权与市场监管协同发展。

责任编辑 / 王颖坤

订的《上海市消费者权益保护条例》率先在地方性法规明确提出建立投诉举报异常名录，为治理工作奠定了法律基础。

在上述制度框架下，各区积极探索实践。2023年6月，金山区市场监管局率先印发实施方案，围绕投诉举报异常人员识别、告知提示和联合规制开展试点，成为全市区级层面率先发文规制职业索赔的样本。此后，奉贤区经区人民政府同意印发实施意见（试行），并升级为区府办印发的指导意见（试行）；长宁区经区人民政府常务会议审议通过，由区市场监管局等7部门联合印发实施意见；松江、闵行等区也相继出台区级文件。截至目前，全市16个区中已有9个区出台了配套文件，基层先行探索为市级制度完善提供了具备实操性的样本。

跨部门协同联动、跨区域流动治理等问题仍需市级层面统筹破解。2025年3月，在市委政法委统筹协调下，市级层面启动制度起草工作。经过约8个月的研究论证，2025年10月，上海市市场监管局等八部门印发《关于依法治理牟利性职业索赔、职业举报行为的若干意见》（沪市监消保〔2025〕298号，以下简称《若干意见》）。《若干意见》明确了牟利性职业索赔、职业举报的行为边界与治理原则，细化了名录审核、数据共享等操作规则，将市场监管、司法行政、发展改革、网信、信访等多个环节纳入依法治理牟利性职业索赔职业举报制度框架。

以三部地方性法规夯实法治根基

治理牟利性职业索赔职业举报，首先要解决“于法有据”的问题。上海坚持用法治思维、法治方式推进治理，先后在三部地方性法规中作出针对性制度安排，形成各有侧重、彼此衔接的规则体系。

其中，《上海市消费者权益保护条例》是整套治理机制的基础性支撑，明确由市、区相关部门制定投诉举报异常名录，建立跨部门、跨层级的信息共享机制，依法规制牟利性职业索赔、职业举报行为——投诉举报异常名录由此成为串联发现识别、风险预警、分类处置各环节的核心枢纽。《上海市民营经济促进条例》则从保护经营主体合法权益的角度切入，明确禁止借删帖、消除影响等名义向企业索要财物或牟取不当利益，同时规定对经认定的牟利性职业索赔投诉可依法不予受理或者终止调解，为基层松绑赋能。《上海市优化营商环境条例》着力破解“单打独斗”难题，强化部门协调联动，明确市场监管、公安、税务、知识产权、司法行政等部门以及人民法院、人民检察院加强协同，依法规制牟利性职业索赔、职业举报行为，推动形成行政处置与司法裁判相互衔接的治理闭环。

异常名录的纳入标准与动态管理

《若干意见》从购买行为异常、知假买假、诉求模板化、身份信息不实、多人关联组织策划、数量明显异常、轻微违法索财、无消费关系要挟、夹带掉包造假及“软暴力”滋扰等方面，系统梳理了十类判定牟利性职业索赔、职业举报的行为特征，并明确一年内上海市投诉举报10次以上、全国12315平台30次以上的数量异常量化参考，经综合研判是否纳入异常名录。

《若干意见》倡导并督促经营主体依法合规经营，坚持从严查处制假售假、危害食品药品安全等违法犯罪行为；同时也支持和鼓励消费者通过投诉举报合理维权，依法保障消费者合法权益。同时明确三类举报不列入异常名录：针对生产经营者严重违法行为的举报、涉及系统性风险的举报以及内部举报人举报。

异常名录实行“区级初审、市级复核”的两级审核流程：由一线承办部门提出新增、修改或者删除申请，区级市场监管部门负责初审，市级市场监管部门负责复核；对认定存在争议的申请，提交市级层面统筹研究。异常名录同步设置退出通道：经审查不再符合列入特征的主体，应当及时移出名录；自列入之日起一年内未再发生符合纳入情形相关行为的，一般应当移出异常名录。

依法分类处置异常诉求

上海市坚持依法、分类、精准的原则，对异常名录相关投诉举报实行全流程规范处置。一是规范处置规则。对异常名录内人员提出的投诉，不符合法定受理条件的不予受理，已经受理的可以终止调解；对异常名录内人员提出的举报，严格审查、准确把握立案条件，对不符合法定立案条件的不予立案。2026年三季度，全市对异常名录内人员投诉的不予支持率提升至84%。二是完善激励约束机制。对异常名录人员相关举报奖励事项依法严格审查；上海市修订完善《上海市食品安全举报奖励办法》，限缩滥用举报奖励牟利的途径，引导举报回归公益属性。三是加强告诫提示。上半年各区累计制发投诉不予受理提示书4196份，提示当事人依法行使投诉举报权利、防止权利滥用。

强化涉企服务和合规指导

治理牟利性职业索赔、职业举报，不能仅在诉求受理环节设置限制，更要从源头帮助企业规范经营、减少可被利用的漏洞。上海市局一方面同步完善轻微违法免罚减罚制度，针对存在瑕疵问题、轻微违法、后果较轻、过错较小等情形，细化依法不予处罚、减轻处罚的适用标准，将《上海市市场监管领域不予行政处罚和减轻行政处罚实施办法》迭代升级至6.0版，其中不予处罚事项233项、减轻处罚事项51项，有效缓解“小过重罚”给经营主体带来的压力。

另一方面，强化面向企业的合规服务指导，编发《涉企高频投诉举报问题“避坑”指南》，围绕政策法规、食品经营、标识标签、广告宣传、刑事案例等专题，梳理出42项易被投诉举报的典型行为，形成兼具“案例解析+合规提示”功能的企业自查自纠合规工具书，累计发放1万余册；依托微信公众号等渠道，陆续发布多领域合规指引和经营风险点提示。相关培训按对象分层推进，市级层面开展应对职业索赔专题培训，参训企业累计3500余家；各区结合实际开展送法上门、合规宣传和预警提示。下一步，将研究制订《企业应对职业索赔的指南》，面向经营者发布牟利性职业索赔预警提示，帮助企业对照自查、防范风险。

运行成效

制度运行的初步成效已通过数据得到体现。2026年三季度，异常投诉举报工单环比下降47.90%。异常名录内人员由2025年10月的7000余人动态降至2026年9月末的5000余人。异常名录中月度活跃人员规模环比下降66.8%。上海依法治理牟利性职业索赔、职业举报的制度建设，正逐步将过去“按下葫芦浮起瓢”的治理难题，转变为有章可循、有据可依的常态化治理。异常诉求数量的下降只是成效的一面；另一面同样要看，普通消费者的维权渠道是否更畅通、经营主体的合规预期是否更稳定。

在市级制度集成的基础上，相关治理机制正逐步向长三角区域延伸。2026年，上海市、江苏省、浙江省、安徽省市场监管部门联合印发《“满意消费长三角”行动计划（2026—2030年）》，对联合规制职业索赔行为作出部署。按照该行动计划，四地市场监管部门将共同开展市场监管领域利用投诉举报牟取不正当利益行为综合治理，推动规制机制由跨部门协作向跨区域联动升级；建立长三角地区投诉举报异常名录，统一纳入标准和甄别规则，强化名录信息动态管理、即时共享和协同应用，对名录内人员依法开展联合规制。

责任编辑 / 王颖坤

