

附件 2

甘肃省市场监管领域依法规制牟利性职业投诉举报工作机制成员单位名单和部门职责分工

甘肃省成立市场监管领域依法规制牟利性职业投诉举报工作机制：

组 长：	王晓阳	甘肃省市场监督管理局	局长
副组长：	冯继波	甘肃省市场监督管理局	副局长
成 员：	何文涛	甘肃省市场监督管理局	副局长
	李剑斌	甘肃省高级人民法院	立案二庭庭长
	万小鹏	甘肃省人民检察院	副检察长
	张承平	甘肃省公安厅	副厅长
	杨国民	甘肃省司法厅	二级巡视员
	卯全明	甘肃省信访局	副局长
	杨 涛	甘肃省药监局	副局长
	徐海滨	甘肃省大数据中心	副主任

甘肃省市场监管领域依法规制牟利性职业投诉举报工作机制下设办公室，由省市场监督管理局综合行政执法局承担办公室具体职责。

成员单位各部门职责如下：

市场监管部门（含药品监管部门）要审慎判定、及时梳

理非生活消费需要的牟利性职业投诉举报和恶意投诉举报信息，定期通报各部门，适时召集会议，就投诉举报的动态进行信息互通、态势研判，形成工作预案和应对策略。注重强化对投诉举报的大数据分析，发现涉嫌违法犯罪线索，及时移送公安机关处理。省市场监督管理局建立全系统、相关部门参与的投诉举报异常名录和黑名单，实时共享，并定期梳理完善。

人民法院要充分发挥司法审判职能，严格把握原告主体资格中“利害关系”判断标准。对投诉举报人滥用诉权和恶意诉讼的行为依法规制，对牟利性职业投诉举报人以非法手段骗取财物，构成敲诈勒索等犯罪的，依法予以严厉打击。建立并落实审慎适用惩罚性赔偿规定的审判理念，严格把握惩罚性赔偿适用条件。同时贯彻行政处罚不必然导致民事赔偿责任的理念，审慎研判销售者是否明知、是否存在欺诈、是否确有质量问题等重要事实依据，限制职业投诉举报人非正当牟利行为。支持市场监管部门对牟利性职业投诉举报行为的依法合规处置。

人民检察院要依法履行法律监督职责。加强与人民法院、公安等部门的协作，依法依规对利用投诉举报牟取不正当利益行为行政诉讼的法律监督。依法支持市场监管部门执法人员合法合规处置牟利性职业投诉举报，对于尽职履行为建立容错纠错机制。对公安机关侦查的投诉举报涉嫌敲诈勒索、诈骗、涉黑涉恶等犯罪的，依法开展批捕和审查起诉工作。

公安机关要接收各部门在处理牟利性职业投诉举报过

程中发现的违法犯罪线索，迅速开展调查，形成打击恶意投诉举报的高压态势，有效降低非法和恶意投诉举报数量。对“夹带”“掉包”“造假”“篡改”“捏造”“胁迫”“要挟”“利诱”等非法方式骗取经营者赔偿；长期骚扰企业及其人员或者以不再骚扰、举报、诉讼等为条件，要求企业支付“好处费”“公关费”、“咨询费”、“服务费”等恶意投诉举报行为，依照《治安管理处罚法》等法律法规进行治安处理；构成敲诈勒索、诈骗、涉黑涉恶犯罪的，依法追究刑事责任。

司法行政部门对涉及投诉举报行政复议、行政诉讼案件中的新类型、改革探索性案件以及因制度设计等原因发生纠错的案件，市场监管部门能提供合理解释和相应依据的，不作为被纠错案件考核。在审理涉及牟利性职业投诉举报行政复议案件中，严格审查申请人的身份信息，杜绝冒名复议、虚假复议。准确把握复议申请人资格、利害关系，对申请人不是基于保护其自身合法权益为目的提出的复议申请，应当认定不具有利害关系。对申请人因不服消费调解行为、调解结果提起的行政复议，根据《行政复议法》第十二条第（四）项的规定，确认不属于行政复议范围。依法支持行政机关作出的不予受理、终止调解、不予立案等投诉举报处理和告知行为。对于牟利性职业投诉举报提供的违法线索，尊重市场监管部门行政判断权，对符合法律规定和柔性执法政策的不予立案和查处结果告知，依法予以支持。

信访部门要负责收集掌握牟利性职业投诉举报信访

信息，分析研判相关信访形势。在处理各类消费投诉及信访诉求中，对涉及以非生活消费需求和利用投诉举报牟取不正当利益的牟利性职业投诉举报，依法支持市场监管部门合法合规处置。对于长期利用信访干扰企业经营和相关部门履职的，依法移送公安机关处理。

省大数据中心要优化考评机制，对研判确定为牟利性职业投诉举报的诉求数据不纳入对市场监管部门的问题解决率、群众满意率等考核测评。强化 12345 热线与 12315 热线联动办理机制，加强信息共享，及时向市场监管部门反馈异常投诉举报信息及相关数据。