

[首页](#)[机构](#)[新闻](#)[政务](#)[服务](#)[互动](#)[专](#)

你的位置: [首页](#) > [政务](#) > [政府信息公开](#)

标题: 市场监管总局执法稽查局相关负责人就《市场监督管理投诉举报处理办法》答记者问

索引号: 11100000MB0143028R/2026-915648

主题分类: 政策解读

文号: 无

所属机构: 执法稽查局

成文日期: 2026年01月05日

发布日期: 2026年01月10日

近日,市场监管总局修订出台了规章第121号令《市场监督管理投诉举报处理办法》(下称《办法》),将自2026年4月15日起正式施行。市场监管总局执法稽查局有关负责人就《办法》修订的相关问题回答了记者提问。

1. 请问《办法》的修订背景是什么?

答:《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》自2020年1月1日施行以来,在实现机构改革“五线合一”、提升投诉举报处理质效、维护消费者权益上发挥了重要作用。同时,随着形势发展变化,有必要进行全面修订。

一是落实上位法要求。《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》自2024年7月1日起正式实施,对投诉举报处理程序作出了一系列新规定。《办法》需全面落实上位法规定,并结合市场监管工作实际细化,确保法规体系衔接统一。

二是回应实践需求。原规章施行5年来,市场监管面临新形势新要求。例如,电子商务领域投诉总量大、增速快,平台责任落实不到位,需进一步完善管辖权;随着国内超大规模市场扩容,投诉举报数量攀升,需优化处理流程、提升处理效能,并推进消费纠纷多元化解、源头减量。

三是保护各方权益。党的二十大报告强调畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道。近年来,一些人滥用投诉举报制度滋扰经营主体,损害营商环境和市场秩序,挤占普通消费者维权渠道,有必要更好统筹消费者依法维权和经营者依法经营,促进消费市场健康规范发展。

2. 您能为我们介绍一下《办法》的修订过程吗?

答:投诉举报处理工作影响面广、关注度高,市场监管总局在《办法》修订中坚持党的领导,贯彻习近平法治思想,践行“监管为民”理念;坚持依法立法,在上位法框架内细化,与其他规章做好衔接;坚持开门立法,多次征求各方意见,注重回应社会公众关切、满足基层急需急用。

具体而言,2025年以来,我们组织召开部分省市座谈会、专家研讨会、立法调研会等,赴地方专题调研,多次听取专家、消费者组织、经营者、基层干部等各方意见;向国务院有关部门及各省级市场监管部门书面征求意见;8月6日至9月5日,向社会公开征求意见。经综合研究吸收各方意见后,2025年12月22日总局局务会议审议通过了《办法》,于近日公布。

3. 针对投诉的管辖规定,《办法》有哪些优化调整?

答:管辖权是大家普遍关心的问题,是提出和处理投诉的第一步,关系资源配置和责任落实。现行的投诉管辖规定与民事诉讼规则基本保持一致,且已运行多年。本次修订未大幅调整,而是对实践中的突出问题予以回应,主要是进一步完善了平台内经营者(网店、直播间)的投诉管辖权。

原规章第十二条规定,对平台内经营者的投诉,由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监管部门处理。近年来,电子商务领域消费投诉多发高发,已占据所有投诉的一半以上,是消费维权的重点难点。据了解,部分网店身份信息不真实、平台身份核验和协助解决争议不到位、平台和网店所在地存在管辖争议、“实

际经营地”也难以确定，导致纠纷难追溯、责任难落实，亟待完善。对此，《办法》第十三条规定，对平台内经营者的投诉，由其在平台公示的地址所在地县级市场监管部门或者平台经营者住所地县级市场监管部门处理；未在平台依法公示地址或者通过平台公示的地址无法取得联系的，由平台经营者住所地县级市场监管部门处理。

以“公示的地址”代替“实际经营地”，有助于统一标准、定分止争，为消费者维权和市场监管部门确定管辖提供更加明确清晰的指引；如未公示或者公示地址不实，则由平台所在地市场监管部门督促平台履行法定义务。具体而言，如果平台无法向消费者提供平台内经营者的真实名称、地址和有效联系方式，需承担《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的民事责任；未履行对平台内经营者的身份核验、登记及定期更新义务的，还需承担《中华人民共和国电子商务法》规定的行政责任。

4.《办法》对提交投诉材料有新规定，请问是如何考量的？

答：投诉材料是投诉处理的载体，需要兼顾便民服务和行政效能。处理投诉需组织双方调解，明确双方真实身份、消费关系、争议事实是必要前提，以确保投诉处理有的放矢、有据可查。因此，2024年实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》规定，投诉应当提供真实身份信息和明确的事实依据。《办法》第十条和第十六条作了相应的修改和细化。

《办法》第十条作了四处修改：一是增加规定投诉人对所提供材料内容的真实性负责。二是将“真实身份信息”细化为“投诉人的姓名、电话号码、通讯地址”等信息，强调上述信息必须是真实的，不能虚构、冒用等。三是将投诉人提供“消费者权益争议事实”修改为“相应的消费者权益争议事实依据”，落实投诉人的初步举证责任，便于快速厘清事实，提升后续调解效率。四是增设第三款，明确市场监管部门为核验投诉人的真实身份信息，可以要求投诉人提供相应的身份证明材料。《办法》第十六条据此作了配套修改，增加规定提供虚假投诉材料、冒用他人名义或者拒不配合市场监管部门核验真实身份信息的不予受理。

需要说明的是，全国12315平台多年前已实现用户实名认证功能，消费者可以便捷地在平台注册并完成实名认证。通过热线、来信等方式投诉的，一般也只需登记真实完整的姓名、电话号码、通讯地址，无需提供身份证复印件等证明材料。但是，对于身份信息不全、不实、使用他人手机或者地址、异常索赔等存疑情形的，市场监管部门可以核验投诉人身份证明材料，并严格依法保护个人信息。

5.我们都知道行政部门受理消费者投诉的前提是生活消费，请问《办法》对判断生活消费是如何作出界定的？

答：生活消费是《中华人民共和国消费者权益保护法》明确规定的适用范围，也是行政部门受理消费者投诉的前提。原规章第十五条已规定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务”的投诉不予受理，但尚未列举具体考虑因素。实践中，经营主体和基层普遍呼吁对此条款进行细化。《办法》借鉴最高人民法院相关司法解释和各地出台的规范性文件的实践经验，本次修订新增了第十七条，探索规定了具体判断情形：

一是消费行为特征，即购买商品的数量、次数、频率等与商品保质期或者消费者的通常消费习惯明显不符。二是投诉行为特征，即同一投诉人对同一经营者、同一类商品服务、同一类问题短期内大量投诉，或者不同投诉人恶意串通对同一经营者、同一类商品服务、同一类问题短期内集中投诉。三是消费争议的真实性，即不能证明存在已实际购买商品或者接受服务、自身合法权益已实际受到侵害等真实消费关系或者消费者权益争议。四是投诉人身份的真实性，即多人使用同一手机号码、通讯地址等联系方式投诉，如投诉人姓名和手机号码无法匹配，有冒用嫌疑。五是兜底条款，以免封闭列举、挂一漏万。此外，现实情况千差万别，设区的市级以上市场监管部门可以结合本地实际细化判断因素。

需要说明的是，《办法》第十七条仅对最常见、最典型的情形进行了列举，市场监管部门在具体适用时还需要结合个案情况综合考虑。本条款不会提高普通消费者的维权门槛，不会排除当事人合法的救济权利，也不会一刀切将特定群体拒之门外，而是为了把行政资源更好用在为普通消费者解决问题上。对生活消费之外的民事纠纷，可以通过民事诉讼、仲裁等解决。

6.近年来，恶意索赔乱象引起社会各界强烈反映，请问《办法》在防止滥用投诉举报制度方面作了哪些探索？

答：市场监管部门始终坚持畅通和规范投诉举报渠道，鼓励和支持公众依法开展社会监督，并实行举报奖励制度。全国12315平台上线以来，已处理投诉举报1.2亿件。同时，《中华人民共和国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，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序。我们注意到，近年来滥用投诉举报制度的索赔情形不断增多，引起社会各界强烈反映。一小部分人以“打假”之名行“碰瓷”之实，刻意追求“小错大赔”“小过重罚”，破坏营商环境，扰乱市场秩序，很多中小商家不堪其扰甚至被迫关门停业；以“监督”之名行“胁迫”之实，穷尽投诉举报、复议诉讼等法定程序，向经营者施压私了，

有人一年举报2000多次，但是均不构成案件，极大挤占普通消费者维权资源；还有的甚至以夹带、掉包、造假等违法方式对经营者敲诈勒索或者骗取赔偿，被依法追究刑事责任。在《办法》公开征求意见期间，很多人支持进一步予以规制。本次修订统筹保护各方权益，作出三方面修改：

一是树立基本原则。第七条第二款明确，提出投诉举报应当遵守法律、法规、规章和有关规定，不得滥用投诉举报权利、利用投诉举报牟取不正当利益，侵害经营者合法权益，扰乱市场经济秩序和市场监督管理秩序。各方都要秉持诚实信用原则，在法治轨道内开展活动，各方合法权益均应得到依法保护。二是完善投诉受理范围。正如前面所介绍的，第十六条规定提供虚假投诉材料、冒用他人名义投诉、拒不配合核验真实身份的不予受理，避免虚假、恶意投诉；第十七条则新增了对生活消费需要的判定考虑因素，为实践中判定受理范围提供参照。三是打击违法索赔。第四十二条规定，市场监管部门发现投诉举报人涉嫌通过夹带、掉包、造假、篡改商品信息、捏造事实等方式骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的，依照《中华人民共和国治安管理处罚法》等有关法律、法规，移送公安机关等部门处理。同时，在第二十三条明确对此类情形终止调解，以避免程序空转虚耗。

7. 向行政部门投诉是消费维权的重要渠道，请问《办法》在强化权益保护、完善行政调解上有哪些新规定？

答：市场监管部门始终高度重视消费者权益保护，践行“监管为民”理念，努力提高行政调解质效。增强消费者获得感是《办法》修订的重点，主要从六个方面强化对消费者权益的保护。

一是新增回访问效机制。第二十六条规定市场监管部门可采取抽查、回访等方式，加强对投诉处理情况的评估，提高投诉处理效能。二是畅通投诉举报渠道。第七条强调市场监管部门应当畅通、规范并公布投诉举报渠道。第八条规定投诉举报应当通过全国12315平台、12315热线电话或者市场监管部门公布的邮寄地址、受理窗口等渠道进行，细化了原规章“互联网、电话”的表述，增强指引性。三是增加对消费者的告知内容。第十五条规定对投诉不予受理的，还应当告知不予受理的理由和《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十九条规定的其他途径。第二十五条规定对终止调解、调解结果不服的，可以通过民事诉讼、仲裁等其他途径解决，便于消费者及时救济。四是规范委托调解。第十九条新增规定市场监管部门将投诉委托消费者协会或者其他调解组织调解的，需经投诉人和被投诉人同意，充分尊重当事人意愿。五是完善鉴定检测。第二十二条新增规定投诉人和被投诉人对鉴定、检测机构无法协商一致时，市场监管部门可以指定鉴定、检测机构，以破解维权堵点，避免技术机构拒绝个人送检或者双方互不信任下陷入僵局。六是优化终止调解情形。第二十三条将调解期限从四十五个工作日修改为六十个自然日，方便当事人计算；新增当事人主体资格灭失等情形。

8. 我们注意到，随着国内超大规模市场持续扩容发展，市场监管部门每年公布的接收举报数量也在持续增长，请问本次修订对提高举报处理效能有哪些创新？

答：群众举报是发挥社会监督作用的主渠道，也是市场监管部门发现违法线索的重要来源，对于支撑监管执法至关重要。我国超大规模市场伴随着庞大的举报量，怎样提高举报处理效能、挖掘举报线索价值，《办法》作出以下修订：

一是完善举报形式要件。第二十八条新增规定举报人除了提供涉嫌违法的具体线索外，还需提供相应的事实依据，以强化举报的真实性、有效性，减少无效劳动，提高“命中率”。二是创新举报处理机制。第三十五条新增规定同一举报人就同一涉嫌违法事实重复举报同一被举报人的，不再另行处理；以补充新的事实为由再次举报的可以合并处理，并从收到最后一次举报之日起重新计算处理期限。三是强化广告的同案管辖。第三十二条第一款删除了广告举报的移送。广告发布者所在地市场监管部门收到举报后，首先应当对广告是否违法进行核查；构成违法的，应当对广告主、广告经营者同案管辖，管辖异地主体确有困难的才可转入案件移送程序，而非在收到举报时转入举报移送程序。四是优化对举报人的告知。第三十四条新增规定市场监管部门不具备处理权限的，应当告知举报人；对其中属于市场监管部门职责范围的，还应当告知举报人直接向有处理权限的市场监管部门提出，以避免举报无门。此外，考虑到立案为过程性决定，且不同案件情况千差万别，因此删除了告知是否立案的统一规定。五是新增统一办理。第四十条规定市场监管部门统一通过全国12315平台处理投诉举报，实现全国投诉举报信息一体化。对于各种渠道接收的举报线索，在大数据和AI时代更加有必要统一数据标准、全量归集分析，才能真正发挥举报的“晴雨表”“指南针”价值。

9. 除了通过行政机关处理投诉举报外，请问《办法》对健全消费纠纷多元化解体系有哪些新规定？

答：《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》规定市场监管部门和其他有关行政部门应当推动、健全消费争议多元化解决机制，这就要求我们构建企业自律、行政监管、社会监督、消费者参与相结合的共治体系，推动从个案解决向共性治理转变，从事后处置向源头预防转变，特别是引导企业落实消费维权主体责任，把消费纠纷化解在萌芽状态、预防在自觉合规中。

一是新增源头化解。第六条规定鼓励和引导经营者建设消费维权服务站、消费维权绿色通道，建立健全首问负责、先行赔付、在线消费争议解决等制度，及时预防和解决消费者权益争议；鼓励和引导消费者通过上述机制和第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决消费者权益争议。我们将继续加强消费维权服务站建设，扩大消费维权“进商场、进超市、进市场、进企业、进景区”活动的覆盖面、提升可及性。二是强化源头治理。第三十八条规定市场监管部门应当加强对本行政区域投诉举报信息的统计分析应用，开展消费预警和风险提示，公布投诉举报统计分析报告，依法公示消费投诉信息。实践中，全国12315消费投诉公示平台已上线运行两年，截至2025年12月底已公示投诉信息2624.5万条。下一步，我们将持续提高消费投诉公示影响力，进一步增强公示的知晓度和有效性。

链 接

市场监督管理总局投诉举报处理办法

01-10

相关链接

 中国政府网

国务院部门

机关司局

国家药品监督管理局

 联系方式  网站地图  网站声明



官方微信



官方微博

版权所有：国家市场监督管理总局

网站标识码bm30000012 京ICP备18022388号-1  京公网安备 11040102700165号

地址：北京市海淀区马甸东路9号 邮政编码：100088

