

上海市奉贤区人民政府办公室文件

沪奉府办发〔2025〕18号

上海市奉贤区人民政府办公室关于 印发《上海市奉贤区关于优化营商环境 依法 规制市场监管领域牟利性职业索赔行为 的指导意见（试行）》的通知

各镇人民政府，街道办事处，海湾旅游区管委会，区政府各部门：

《上海市奉贤区关于优化营商环境 依法规制市场监管领域牟利性职业索赔行为的指导意见（试行）》已经区政府常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

2025年10月24日

（此件公开发布）

上海市奉贤区关于优化营商环境 依法规制市场监管领域牟利性职业索赔行为的指导意见（试行）

为进一步营造奉贤区法治化营商环境，改善民营经济发展条件，规制牟利性职业索赔、职业举报行为，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国行政处罚法》《中华人民共和国行政复议法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《优化营商环境条例》《上海市消费者权益保护条例》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》等法律、法规、规章，奉贤区对市场监管领域牟利性职业索赔、职业举报行为依法联合规制，结合本区实际，制定本指导意见。

一、牟利性职业索赔、职业举报行为的甄别

甄别牟利性职业索赔、职业举报行为，应当结合是否以牟利为目的、是否超出合理生活消费需要、是否知假买假、是否恶意滥用法律法规规定的相关权利浪费行政和司法资源、是否危害社会公共利益等方面，进行综合评判。

二、对牟利性职业索赔、职业举报行为处理原则

（一）倡导诚实守信

引导督促经营者落实主体责任，通过宣传培训、指导约谈等多种方式，推动企业知法守法、诚信自律。在全社会倡导诚信消费、理性消费、依法维权，营造诚实守信的市场环境和放心消费环境，切实维护消费者合法权益。

（二）突出分类管理

鼓励内部举报人和公益性举报行为，强化其对严重违法行为的社会监督作用，依法规范和治理牟利性职业索赔、职业举报行为，严厉打击涉嫌敲诈勒索、诈骗、滥用投诉举报权等行为。在投诉举报处理、行政处罚、行政复议各环节，落实对牟利性职业索赔、职业举报行为的分类管理、分类指导。

（三）强化系统治理

坚持以习近平法治思想为指导，坚守依法行政的底线，运用法治思维和法治方式，依法履职、依法规制。突出问题导向、需求导向、效果导向，坚持包容审慎、处罚与教育相结合，探索建立并健全从制度供给、行政执法、行刑衔接、信用管理等方面对牟利性职业索赔、职业举报行为进行联合规制的工作体系，形成齐抓共管、综合治理的工作格局。

三、落实牟利性职业索赔、职业举报行为规制保障

（一）强化跨部门协作

公安奉贤分局、区司法局、区市场监管局等部门结合实际抓好本意见贯彻落实，切实履行自身责任，形成上下联动、各司其职、齐抓共管的工作格局。区市场监管局加强统筹协调，发挥联动机制作用，定期开展联合研判会商，研究制定规制工作实施细则和跨部门协作工作制度。

（二）完善奉贤区投诉举报异常名录

根据《上海市消费者权益保护条例》第六十六条第二款“市、区相关部门制定投诉举报异常名录，建立信息共享机制，依法规范

牟利性职业索赔、职业举报行为，查处以打击假冒伪劣等为名的敲诈勒索违法行为”的规定，经综合研判，对符合牟利性职业索赔、职业举报主要特征的投诉举报人，依法纳入异常名录，定期动态维护并更新。对列入异常名录人员提出的投诉举报，经综合研判不属于牟利性职业索赔行为的，按一般投诉举报办理。

（三）推行服务型执法

践行包容审慎监管理念，规范涉企行政执法，坚持处罚与教育相结合的原则，确保过罚相当，灵活运用行政指导、约谈警示、记分管理、责令整改等相对柔性执法方式，减少对企业正常经营活动的影响。强化合规管理，帮助企业完善内控制度，提升守法经营意识，全力引导各类市场主体守法诚信经营，实现健康有序发展。

（四）实施记分管理

运用《市场监管领域记分管理指南》区级标准，强化记分管理工作。对于初次违规或情节较轻的经营主体，以教育、引导为主；对于多次违规或情节严重的，依法依规进行处罚。通过记分管理和数据分析，及时发现潜在风险和问题，督促规范经营行为，引导行业自律。

（五）加强宣传教育

加大普法宣传教育力度，引导经营者合规守信，加强行业自律，强化内部管理，提高自我防护能力。强化对违法经营者的监督指导，督促其及时规范经营行为，鼓励经营者正确应对牟利性职业索赔、职业举报行为，运用法律手段维护自身合法权益。

（六）建立容错机制

对于规制牟利性职业索赔、职业举报实践中，因落实改革探索性做法、制度设计不健全等原因发生纠错情形的，依法依规实施容错免责机制，切实保障有关部门主动担当作为的工作积极性。

四、本指导意见（试行）自2025年10月24日起施行，具体规制工作细则由区市场监管局另行制定。在施行过程中，若上级颁布新文件或规定的，则从其规定。

抄送：区委各部门，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监察委，
区法院，区检察院，各人民团体，区直属公司，部分在奉市属
单位。

上海市奉贤区人民政府办公室

2025年10月24日印发
