

邵阳市市场监督管理局

邵市监函〔2025〕51号（A1类）

对市十七届人大四次会议第194号建议的答复

李超代表：

衷心感谢您对我市营商环境工作的关注与建言，您提出的《关于谨慎审视“职业打假”防止营商环境恶化的建议》收悉。市政府高度重视，组织市市场监督管理局、市司法局、市公安局、市中级人民法院等部门专题研究，现答复如下：

一、守牢守严食品安全底线

（一）加强食品安全形势研判，提升监管工作的前瞻性。立足邵阳实际，开展食品安全三年攻坚行动，实施“三步走”战略（2025年排查整治、2026年固本强基、2027年长治长效），制定《邵阳市食品安全三年攻坚行动方案》，构建“1+8”整治方案体系，将专项整治工作提升为系统性治理工程；今年来，发布《邵阳市2024年食品安全状况报告》《邵阳市2025年一季度食品安全风险分析报告》《关于加强食品安全风险防控工作提示》，为监管决策提供科学依据；实施风险分级分类监管，完成63642家食品生产经营主体风险等级评定，针对四类主体，分别实施“双随机”抽查、重点项检查、高频次巡查等差异化监管措施，同步建立风险预警与信用惩戒联动机制。

（二）加大食品安全监管力度，提升监管工作全面性

“三小”食品监管方面。制定现场核查规范与流程，建立年度抽查工作计划，合理确定抽查范围、频次与比例。2025 年截止 5 月底累计检查“三小”主体 3767 家次，整改问题 103 个。强化宣传教育，运用线下培训和线上直播同时进行的方式，组织开展“三小”条例宣贯培训，覆盖 12 个县市区执法人员、基层街道办工作人员及“三小”经营主体 958 人次。

网络食品交易监管方面。线上线下联动整治。开展网络食品和农村假冒伪劣食品专项监测，线上发现问题、线下及时核查处置。4 月 18 日至 5 月 9 日，共对 13061 家网络交易主体进行了监测，检查第三方平台 24 家，下线违规外卖商户 26 家，处置虚假宣传线索 3 条。压实平台管理责任。组织开展平台内经营者身份信息核验专项行动，督促平台依法履行资质核验义务，移送违法线索 74 条。引导网络餐饮服务单位实施“明厨亮灶”，通过视频监控等方式展示食品加工制作过程，接受社会监督。截止目前，含学校食堂在内的餐饮服务单位累计接入非现场监管点位 1993 个，有效提升了监管效能。

食品添加剂监管方面。以糕点店、餐饮店、肉制品生产企业及小作坊等生产经营单位为重点开展专项整治行动，对我市食品生产经营单位开展了全面排查及全覆盖整治，严厉打击食品生产经营领域“两超一非”违法行为。截止 5 月底，全市共实施食品添加剂项目检验的食品安全监督抽检 1935 批次，检出不合格食品 12 批次，合格率为 99.38%。

（三）提升食品安全检测能力，增强监管及时性

一是夯实支撑基础。推进县级农产品检测能力提升，全市 8 个县级农产品检测机构已实现“双认证”全覆盖，洞口县农产品质量安全检测站正在进行考核，全市 9 个县级农产品检测机构将实现“双认证”全覆盖，补齐检验检测短板。

二是提升检测效能。聚焦群众关切，围绕“一老一小”等重点人群，加大抽检力度，提高抽检监测靶向性。今年来，全市市场监管部门共完成食品及食用农产品安全监督抽检 6078 批次，检出不合格 203 批次，其中抽检学校食堂、小卖部食品 1215 批次，检出不合格 62 批次，开展食用农产品快检 5 期共计抽检 1500 批次，对疑似检验结果超标的农产品采取立即停止销售、下架等控制措施，并抽样送实验室检验确认。

三是加强技能培训。组织全市业务骨干，参加首届湖南省食品安全抽检监测技能大比武活动。通过“以赛促学、以学促用、以用促行”的方式，全面提升食品安全抽检队伍的专业技能水平。

（四）推进食品安全社会共治体系建设，提升监管协同性

一是畅通公众参与渠道。畅通 12315、12345 食品投诉举报渠道，通过官方微信公众号全面征集农村假冒伪劣、制售假劣肉制品违法线索，发布“校园餐”重大违法行为举报奖励公告。推动企业内部人员发挥吹哨人作用，启用“全国食品安全知情人报告系统”，鼓励职工举报违法行为，严格执行食品安全重大违法行为有奖举报制度。目前全市 12 个县市区 108 个市场监管所已全面启用该平台。今年以来，12315、12345 累计受理食品安全

投诉举报 5960 件，办结率 100%，构建起社会共治的立体化监督网络。

二是推广家校联动模式，健全家长委员会监督制度，促进校园食堂规范化运营，回应家长对学生就餐的关切。全面落实校园食品安全校长（园长）责任制，落实学校相关负责人陪餐制度。健全完善校园食品安全主体责任、承包经营、大宗食材招标采购、农村义务教育学生营养改善计划等制度机制。提高中小学食堂自营率，鼓励探索中小学食堂师生同餐、食材同质、菜品同价。全面推广洞口县“爱心家长帮厨监厨”模式，构建政府主导、部门协同、企业负责、社会参与的食品安全多元共治格局，目前该模式已在全市 1796 所学校推广。

三是拓展“你点我检”活动。创新点选机制，通过“线上问卷+线下扫码+代表点单”多渠道征集民众关注点、担忧点。扩展检测维度，既检测安全指标，又检测质量指标，将点检范围从校园食品、餐饮店扩展到校园周边、超市、小作坊、零食门店等领域。完善检的处置，建立下架召回、风险监控、信息通报、联合处置机制，形成生产经营者主体责任、部门监管责任、属地管理责任、社会监督责任的有机闭环；及时发布“检”的结果和“改”的成效。今年以来，开展活动 17 期，检查医院食堂 3 家、社会餐饮店 6 家，学校食堂 2 家，发现问题 100 个，均已整改到位，视频浏览量达 400 万人次。

二、规范职业打假行为监管

（一）明确职业索赔人和职业索赔违法行为的认定标准

借鉴其他地区经验，我局拟定了《关于规范处置市场监管领域职业索赔举报行为维护良好营商环境的指导意见》，计划组织相关单位会签后正式施行，其目的主要有几个方面：

一是完善投诉甄别系统，通过大数据识别“职业打假人”特征（如高频次举报、跨区域购买），并优化处置流程：普通消费者投诉优先调解，职业打假案件侧重合规核查。

二是加强部门间沟通协作。针对职业索赔行为建立跨部门协作机制，定期召开联席会议进行通报和研讨，发布处理职业索赔的指导性案例。建立异常名录、投诉举报、信访、复议、诉讼信息共享机制，加强行政机关与司法机关、信访部门、纪检监察部门的沟通协调，构建防范、打击职业索赔的长效机制，做到依法应对、精准作为，遏制恶意投诉举报行为，确保营商环境持续优化和市场主体合法权益不受侵犯，逐渐压减职业索赔、职业举报行为生存空间。

（二）加强市场主体自身合规指导

一是汇总、分析研判恶意投诉举报数据，聚焦重点领域、重点企业及部分小微经营者的高频违法点，分行业、分领域有针对性地对经营者进行宣传培训和合规指导，督促经营者落实主体责任，严格执行各类标准和进货查验制度，严把商品质量关，降低食品标签、广告宣传等领域违法行为发生率。定期开展法治宣传，送法上门、送策上门，帮助市场主体增强法律意识，从源头上减少违法违规行为的发生。

二是推动市场主体提升诚信自律意识，营造诚实守信、健康有序的市场环境。对恶意投诉举报出现频次较高的经营区域、经营场所，引导经营者加强内部管理和技术防范，改变担心怕事、息事宁人的心态，压缩恶意投诉举报生存空间。对恶意打假者无理取闹、高额索赔的行为，积极鼓励经营者主动寻求行政部门和司法机关的帮助，遏制其通过索赔牟利的企图。

三是通过行业协会培训。推广邵阳竹产业协会的标签合规指导经验，积极开展“以案释法”活动，帮助企业规避常见法律风险。2024年市监局发布《广告宣传合规指南》，减少企业因宣传用语被索赔的概率。

四是公众理性消费引导。利用“邵阳消防”“邵阳人大”“邵阳市场监管”等政务新媒体，发布典型案例解析，区分正常维权与恶意打假行为，并开通企业维权绿色通道。

（三）司法审查与预防犯罪机制建设

一是通过整合市监、税务、信访等部门数据，建立“职业打假人”备案库，对同一号码或人员关联的投诉进行风险预警。2024年市司法局牵头开展“执法突出问题专项整治”，重点打击以举报相威胁的敲诈行为，可以推广。

二是加强行政执法和刑事司法工作衔接机制，对利用虚假、恶意投诉举报侵害市场主体合法权益的违法行为，尤其是“掉包”“夹带”“造假”等涉嫌敲诈勒索、诈骗的违法行为，及时移送公安部门处理，以“零容忍”的态度加大对职业索赔人敲诈勒索市场主体、破坏营商环境的打击力度。

三是法院严格审查诉讼动机。法院在审理职业打假索赔案件时，重点审查购买动机（如短期内大量购买同一商品）、索赔金额合理性，并引用《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》第十条，对非消费目的索赔不予支持。司法机关要采取措施“防止过度维权”。

三、下一步工作打算

（一）强化源头治理。聚焦群众关切的突出问题，开展专项整治行动，建立问题清单销号管理，推行“顶格处罚”与行刑衔接机制，形成高压震慑；定期开展多部门联合会商，探索建立风险评估模型，强化科学决策支撑，全面提升风险识别、预警与处置能力，构建“防、控、治、溯”全链条监管闭环；紧扣高风险食品与关键环节，强化专项治理与标准化管理，提升监管效能。开展靶向抽查行动，组建专项监督抽查组，按“外卖平台100%覆盖、经营者不低于总量1%比例”开展突击检查，重点核查证照资质、卫生条件及冷链管理，建立“黑名单”公示制度，对违规经营者实施联合惩戒；全面推广宣传“全国食品安全知情人报告系统”，引导企业内部职工参与食品安全监督。组织开展制止餐饮浪费宣传、“食品安全宣传周”等系列活动，提高全社会风险防范意识和应对能力。

（二）完善监管机制。持续推动形成部门联合遏制共识。七月份前推动《关于规范处置市场监管领域职业索赔举报行为维护良好营商环境的指导意见》文件施行，通过市场监管部门与司法机关深入协作，对恶意索赔人画像信息予以采信，使职业索赔人

身份获得司法认同，限制职业索赔滥诉行为。

在监管端，充分发挥职业投诉举报数据对于市场经营合规状况的“晴雨表”作用，强化数据分析研究，及时感知辖区内投诉举报的重点热点问题、品类、企业和行业，将预警高风险领域和产品纳入抽检或监管执法重点，推动建立“诉转检”“诉转监”

“诉转案”等靶向联动治理机制，从源头上规范商家经营行为，不断净化职业索赔滋生土壤。

（三）定期汇报进展。及时向市人大常委会相关督办领导及处室报告工作进展，自觉接受监督，对于市人大常委会提出的意见和建议，认真研究、细致梳理，制定切实可行的整改措施，确保代表建议落到实处。

以上答复，如有不妥之处，请批评指正。真诚感谢您对我市市场监管工作的关心和支持，希望能一如既往地多提宝贵意见。

邵阳市市场监督管理局

2025年6月12日

抄报：市人大常委会代表工委、市人大财经委，市政府办公室

联系人：钟红，投诉举报受理科科长

电话：18188908100