

邵阳市市场监督管理局文件

邵市监字〔2025〕18号

印发《邵阳市市场监督管理局关于降低全市 市场监管领域行政复议率、被纠错率的 指导意见》的通知

各县市区市场监督管理局，市局机关各科室、直局分局、市场监管综合行政执法支队：

《邵阳市市场监督管理局关于降低全市市场监管领域行政复议率、被纠错率的指导意见》已于2025年7月17日经党组研究通过，现印发给你们，请遵照执行。

邵阳市市场监督管理局
2025年7月28日



邵阳市市场监督管理局关于降低全市市场监管领域行政复议率、被纠错率的指导意见

第一条 为规范依法行政、堵住监管漏洞，压减职业索赔恶意投诉举报的空间，有效降低全市市场监管领域行政复议率、被纠错率，制定本指导意见。

第二条 降低全市市场监管领域行政复议率、被纠错率应当坚持源头预防、系统排查、综合治理的原则，从规范举报投诉处理、市场主体登记、涉企行政检查、行政处罚等各方面着手，切实依法行政，规范执法行为。

第三条 对投诉，应当严格按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》规定的程序、时限进行处理。

投诉处理部门或机构在处理投诉过程中，发现涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的，应当按照《市场监督管理行政处罚程序规定》予以处理，或者固定证据后将案源移送办案机构，不得引导、要求消费者另行举报。

第四条 对举报，应当严格按照《市场监督管理行政处罚程序规定》规定的程序、时限进行处理。

提供真实身份证明和有效联系方式的举报，为实名举报。对实名举报，应当自作出是否立案决定之日起5个工作日内，采用合适方式告知举报人，并留存告知证据。其中，决定不予立案的，应当告知理由及依据。

举报处理完后，法律、法规、规章规定应当将举报处理结果告知举报人或者对举报人实行奖励的，应当予以告知或者奖励。

第五条 对同时提出投诉举报或诉求包含投诉和举报内容的，应当按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《市场监督管理行政处罚程序规定》规定的程序对投诉和举报予以分别处理。投诉举报分别由不同部门或机构处理的，应当协同联动，共同调查。

第六条 加强职业索赔恶意投诉举报行为监管，建立职业索赔恶意投诉举报审查机制。审查投诉举报人是否为非生活消费需要投诉或为牟取不正当利益举报；审查投诉人购买商品或接受服务的数量、金额、用途、频次等，是否超过个人生活所需；审查投诉举报人举报事项，是否为异地重复投诉举报且明显不符合正常投诉举报人的行为逻辑；审查投诉举报人举报事项，是否为已经核实无事实依据或标识等轻微瑕疵，对其权益不产生影响。审查结论应当记录在案，用于投诉处理及后续复议诉讼事项。

第七条 处理投诉举报时，对在邵阳市辖区内办理登记却不在登记的住所或主要经营场所经营且无法联系的经营主体，应当列入企业经营异常名录或经营异常状态，并依据《中华人民共和国市场主体登记管理条例》及其实施细则的相关规定处理，直至撤销市场主体登记。

对符合前款情形的电子商务平台内经营主体，除依照前款处理外，应当移请电子商务平台经营主体所在地市场监管部门对其

依法处理，并移送电子商务平台对其依法采取必要的处置措施。

采取上述处理措施，应当在采取措施之日起5个工作日内告知投诉举报人。

第八条 对职业索赔恶意投诉举报人发起的食品安全、产品质量相关投诉举报等涉行政复议风险，应当开展排查整治。借助信息化分析职业索赔恶意投诉举报较为突出的领域、重点行业，突出问题导向，通过开展行政指导、行政约谈、事中事后监管等方式，进一步强化经营主体责任，提升经营主体法治意识，规范经营主体经营行为，从源头上减少经营主体经营行为的违法违规发生率，促使降低投诉举报率。

第九条 对市场主体登记业务涉行政复议风险，应当开展排查整治。要加强业务指导和培训，在办理市场主体登记业务时，认真履行审慎审查义务，对市场主体登记进行实名认证，对申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当一次性告知申请人需要补正的材料。对申请人提交虚假材料或者采取其他欺诈手段隐瞒重要事实取得市场主体登记的，依法处理，直至吊销营业执照或撤销登记。

第十条 严格落实“入企扫码”制度，严格执行涉企行政检查标准，规范使用涉企行政检查文书，规范涉企行政检查结果处理及档案管理。落实“综合查一次”制度，严格控制日常涉企行政检查年度频次。

第十一条 深入推进行政执法“三项制度”，严格依照执法

权限和程序作出执法决定。

切实落实“预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当、事后回访”的服务型执法模式，将轻微违法、初犯偶犯等纳入免罚、轻罚或者不予实施行政强制措施，依法运用说服教育、劝导示范、警示告诫、指导约谈等方式，正确适用行政处罚裁量权，严格公正规范文明执法，力争做到行政执法宽严相济、法理相融，让执法既有力度又有温度，从源头上预防和减少行政争议的发生。

第十二条 加强事前预防，对执法中出现的新的疑难事项，要组织相关部门、专业人员集体讨论，商讨合法的处置措施，并尽可能采取温和的处置方式。

第十三条 加强事前沟通，对容易引起行政争议的案件，开启提前预警，事前与行政复议机关沟通，争取得到指导和支持。

第十四条 加强以案为鉴、以案为戒，对被纠错的案件，除组织相关人员进行学习外，要报送至市局政策法规科予以发布，防止全系统出现同样错误。

第十五条 法制机构对重大执法决定要认真进行法制审核，严格把关。

审核机构要加强对送审的投诉举报回复的指导和把关。

要加强对执法工作的监督，发现违法违规办理的案件要予以纠正，对频发多发的共性执法问题要开展专项执法检查。

严格执行《市场监督管理行政执法责任制规定》，对严重违法法定程序、超越法定职权或滥用职权导致行政复议被纠错且造成重大影响的，要依法依纪依规追究相关人员责任。

第十六条 本意见自印发之日起施行。