

# 《市场监督管理投诉举报处理办法(征求意见稿)》向社会公开征求意见 投诉维权新规要来了,这些变化请注意

记者 魏婉

新增不得利用投诉举报牟取不正当利益等规定,新增投诉的回访问效要求和市场监管部门的告知方式,删除电子商务等具体的举报管辖规定……8月6日,市场监管总局组织修订的《市场监督管理投诉举报处理办法(征求意见稿)》(以下简称《办法》)向社会公开征求意见,引发广泛关注。

新规若施行,消费者投诉维权将迎来哪些变化?又有哪些注意事项?中国社会科学院大学教授张严方指出,《办法》紧扣“谁可以投诉、投诉什么、如何投诉”等核心问题,系统构建起一套以权利要件为基础、以程序规范为支撑的受理机制,形成了较为完整的制度链条。

随着数字经济的迅猛发展和消费形态的深刻变化,我国消费维权活动呈现出复杂化、多元化趋势。数据显示,2025年上半年,全国消协组织共受理消费者投诉995971件,同比增长27.23%,接待消费者来访和咨询33万人次。面对如此庞大的投诉量,传统的投诉举报制度逐渐显现出适应性不足问题。

记者从市场监管总局获悉,总局规章《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》施行5年以来,实践中逐渐出现一些新情况新问题。例如,电子商务领域投诉总量大、增速快,管辖权争议较多;12345、信访等渠道导入的消费纠纷持续增长,适用程序不一;各地处理投诉举报的数字化改革和多元化解提速,有必要完善配套制度支撑,进一步提升投诉举报处理质效。

作为回应新时代消费者维权实践需求的重要规章,《办法》整体制度设计体现了程序治理导向下的法治化、规范化转型路径。记者发现,《办法》共43条,此次修订新增了8个条款,删除了4个条款,并对13个条款进行了修改,旨在适应市场监管新形势新要求,提升投诉举报处理质效、助力优化消费环境和营商环境。

比如,为提高群众消费维权获得感和基层处理投诉举报的可操作性,《办法》新增回访问效要求,规定市场监管部门应当提高投诉处理效能,对投诉进行抽样回访,对处理情况进行评估;新增告知方式,规定市场监管部门可据工作实际,自主选择互联网、电话、短信、电子邮件等途径进行告知;强化源头治

理,规定市场监管部门依法公示消费投诉信息及办理结果。

2024年7月1日起实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》对投诉举报作出了一系列新规定,有些是对《办法》原有条款的修改完善,有些是填补立法空白。为落实和细化上述条例,《办法》进行了相应调整,例如在完善投诉处理流程方面,明确市场监管部门对投诉不予受理时,应当告知投诉人不予受理的理由和其他解决争议的途径。

对电子商务领域,《办法》专门优化了平台内经营者的投诉管辖权,在保持消费者可以选择“网店或者平台”投诉的前提下,新增规定平台未公示其真实经营地址和有效联系方式的,平台内经营者实际经营地的市场监管部门可以将投诉移交平台经营者住所地的市场监管部门处理,后者无正当理由不得拒收。

张严方强调,与投诉制度侧重于个人维权不同,举报侧重于维护公共利益,两者处理要求和程序不同,《办法》对两者分开设置。在主体范围上,举报不局限于消费者,任何单位或个人均可提出,举报内容也不限于与自身权利直接相关事项,而是聚焦于违法线索的发现。

举报程序还体现出对信息来源多样性与举报人权益的重视。《办法》鼓励实名举报,同时兼容匿名举报,并提出相应的保护与激励措施,增强举报人信心,且举报线索经核查可转为行政立案,实现从社会发现到执法处置的闭环联动。在投诉与举报之间,也预留了程序转换空间,体现出制度设计的灵活性与公众参与的包容性。

党的二十大报告,不仅强调要畅通、也要规范群众诉求渠道。《办法》在投诉处理环节设置了较为系统的程序保障机制,体现了从“被动受理”向“主动治理”的转变导向。张严方表示,整体机制设计既保障消费者基本权利,也引导其理解程序规则、理性表达维权诉求。

同一投诉人对同一经营者短期内大量投诉,明知商品或者服务存在投诉的问题仍然购买商品或者接受服务,受雇于他人或者冒用他人名义投诉……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。为此,《办法》明确,因生活消费需要购买商品服务是受理投诉的前提,新增规定生活消费需要的判断情形等,以回归消费者投诉和行政调解制度本源,更好保障消费者维权资源。“其实质并非限制多次投诉、联名投诉或小额维权,而是强调投诉行为应基于日常生活所需,体现真实、善意的维权动机。”张严方说。

比如,对于消费者投诉时应当提供的材料,将投诉人姓名改为真实身份信息,将具体的事实改为具体的事实依据。在规范投诉举报行为方面,新增总体要求,并新增违法责任,对投诉举报人骗取经营者的赔偿或者对经营者进行敲诈勒索的,依照治安管理处罚法等移送公安机关处理。

不过,相关条款不会提高消费者维权门槛,不能简单理解为“买多了就不能投诉”,也不是一刀切排除特定人群的投诉权利,而是回归制度本源。非生活消费需要的民事纠纷,可以通过仲裁、诉讼解决。《办法》对此细化,不是对维权权利的压缩,而是对权利边界的明确与规范。”张严方说。

《办法》的有效实施离不开制度配套、技术平台与组织协同的整体支撑。比如,推动全国12315平台功能扩展、数据共享与智能辅助判断,就是制度数字化治理能力的一个重要突破口。《办法》也新增规定,明确通过12345热线、信访等渠道转来的市场监管领域投诉举报“一套流程处理、一个尺度办理”。

“《办法》标志着我国市场监管投诉举报制度正在迈向体系化、程序化与治理化的新阶段。”张严方建议,在制度运行中更加注重程序友好性和解释透明性,可以通过发布典型案例的方式指导基层市场监管部门统一尺度,并通过回访问效等加强业务指导和督促。

“未来,随着数字化监管能力提升和消费者权利意识增强,投诉举报制度将承载更多治理功能与社会期待。”张严方认为,唯有在法治框架下不断增强制度的公开性、回应性与适应性,推动规则、程序与公众之间的三维契合,才能真正构建起一个既能保护消费者权益又能维护市场秩序的现代化治理体系。

(来源:中国青年报)

## 首项医疗保障领域 国家标准发布

记者 鞠闻

近日,市场监管总局(国家标准委)发布《医疗保障信息平台便民服务相关技术规范》(GB/T 45938—2025)推荐性国家标准,将于2026年1月1日起实施。该标准由国家医疗保障局组织研制,是医疗保障领域的首项国家标准,标志着我国医保标准化建设取得里程碑式突破。

《医疗保障信息平台便民服务相关技术规范》在医疗保障信息平台工程实践的基础上研究制定,核心技术要求已在全国大规模应用,科学性、实用性和普适性经过充分验证,适用于定点医药机构、合作金融机构、第三方支付机构、政务服务部门和其他机构等合作应用机构。标准规定了医保码(医保电子凭证)、医保移动支付、医保电子处方、个人医保信息授权查询等医疗保障信息平台便民服务的接入方式、接入功能要求、性能要求和安全要求。

近年来,医保信息化发展有力促进了医疗保障信息平台便民服务的普及。在已接入医疗保障信息平台便民服务的定点医药机构,群众可通过手机验证或刷脸登录医保账户,轻松办理挂号、就医、检查化验、打印报告单、拿取药品、办理住院、电子处方流转及医保结算等全流程就医购药业务。全时在线、渠道多元、全国通办的医保便民服务体系初步形成,为广大参保人提供了便捷的医保服务。截至今年7月,全国接入医保码(医保电子凭证)的定点医药机构超过93万家,接入展码合作渠道的240余个,累计结算120亿笔;接入医保移动支付的机构达4.7万家;接入医保电子处方的机构超过35万家,累计开方6300余万张。

市场监管总局、国家医疗保障局将共同推进标准宣贯与实施推广,以标准引领医保服务高效便民,切实增强人民群众在医疗保障上的获得感、幸福感、安全感。

(来源:中国消费报)

### (上接04版)

鉴于涉案山体陡峭和清理困难的实际,左贡县人民政府组织召开“玉曲河碧土乡段”河道生活垃圾专项治理推进会,要求各责任单位深刻认识玉曲河生态环境保护的重大意义,采取有效措施及时清理河道沿线生活垃圾,切实消除污染隐患,确保整改取得实实在在的成效。收到检察建议后,县水利局、生态环境局、碧土乡人民政府联合开展生活垃圾清理行动,动用挖掘机、垃圾车、洒水车等设备清理玉曲河岸线上各类生活垃圾约18吨,在案涉地点设立警示牌,严禁垃圾倾倒;开展了草种播撒工作,预防岸坡坍塌;在碧土乡设立临时垃圾堆放点,用于日常垃圾处理,碧土乡人民政府向县人民政府请示报告建设碧土乡垃圾填埋和处理场,目前已将该项目列入“十五五”规划项目中,相关行政部门正在多渠道争取项目资金。同时,县生态环境局根据生态环境部《关于西藏玉曲河某电站环境影响报告书的批复》要求,向西藏某电站开发有限公司下发《限期整改通知》,要求该电站于2025年12月31日之前完成碧土乡生活垃圾填埋场的建设。该项目完工后,将有效缓解碧土乡严峻的生活垃圾处理压力。整改完毕后,相关行政机关和属地人民政府对检察建议进行了书面回复,提交了履职佐证材料。

2025年8月5日,左贡县院组织县人大代表、政协委员和“益心为公”志愿者对案件整改效果进行了“回头看”,经现场评估,行政机关整改效果达到预期,玉曲河岸坡的生活垃圾污染环境等问题得到了彻底解决,左贡县院依法作出终结案件的决定。

### 【典型意义】

当前,西藏偏远地区生活垃圾收集和处理能力还严重不足,生活垃圾随意倾倒在重要河道和岸线情况时有发生。保护辖区大江大河生态,是“国之大事”,也是“检之大事”。检察机关坚持以习近平生态文明思想、习近平法治思想为引领,以公益检察监督践行

“绿水青山就是金山银山”理念,积极贯彻落实上级部门的工作要求,持续开展大江大河生态治理专项监督行动,通过高质效检察履职,解决了当地长期没有解决的顽固性生活垃圾污染河道环境问题,同时有效助推当地政府启动申报垃圾处理项目,以“检察蓝”守护一江碧水,持续筑牢怒江流域生态安全屏障。

### 案例4:怒江流域昌都市左贡县田妥镇亚中村砂石厂非法采砂案

#### 【基本案情】

2025年6月,昌都市水利局、市检察院、市公安局联合开展“河湖长+检察长+警长”河道非法采砂专项督导行动期间发现,昌都市左贡县田妥镇亚中村砂石厂存在非法采砂和砂石料乱堆放侵占河道问题。市水利局现场将该砂石厂违法线索移交左贡县水利局,并采取“一县一单”方式督促整改。

#### 【清理整治工作】

左贡县水利局接到线索后,立即组织执法人员先后5次赴现场核查整改情况,严格履行执法程序,依法下达《责令整改通知书》,明确要求违法责任主体立即停止违法行为,限期清理违规堆放的砂石料,恢复河道原貌,在未取得河道采砂许可前严禁实施采挖作业。同时,左贡县水利局协调田妥镇人民政府及当地驻村工作队协同推进整改落实。目前,该砂石厂已完成违规堆放砂石料的清理工作。左贡县水利局正依法开展进一步调查取证工作,并就处罚额度进行会商研判,待形成一致意见后依法下达处罚决定。

#### 【以案释法】

(一)违法违规情况。该砂石厂在河道管理范围内非法实施采砂及堆料行为,违反了《中华人民共和国河道管理条例》相关规定。一是违反第四十四条,即未经批准或不按河道主管机关规定,擅自在河道管理范围内进行采砂、取土、淘金、弃置砂石或淤泥、爆破、钻探、挖筑鱼塘等活动;二是违反第二十五

条,即未经河道主管机关批准,擅自在河道滩地存放物料。上述行为依法可由县级以上河道主管机关责令停止违法行为、采取补救措施,并处警告、罚款、没收非法所得;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

(二)问题成因剖析。一是经济利益驱动因素突出。城镇化进程加速导致砂石需求激增,河道禁采政策实施后砂石价大幅上涨。非法采砂因规避许可审批及税费缴纳,成本低廉、利润空间巨大,诱使不法分子铤而走险实施违法行为。二是法治观念亟待强化。部分农牧民群众及基层村干部对砂石资源属于国家所有的法律属性认识不足,存在村民擅自出租、出让河道砂石资源现象,村级组织监管责任落实不到位,为非法采砂行为滋生提供了条件。三是执法取证面临现实困难。违法分子多选择夜间或偏僻河段实施采砂,行动隐蔽性强;常采取“蚂蚁搬家”式零星盗采,致使执法人员难以锁定具体违法人员及获取确凿证据,案件查办难度较大。

(三)启示。一是持续深化普法宣传教育。通过多形式普法活动及典型案例警示,强化“砂石资源属国家所有”的法治共识,破除“河道砂石可随意开采”的错误观念,有效遏制私采盗挖行为动机。二是切实加强部门联动执法。破除部门壁垒,健全水利、自然资源、公安、生态环境等部门的“信息共享、联合巡查、快速响应”协作机制,提升对非法采砂行为隐蔽性、流动性打击合力。三是着力推动社会协同共治。畅通群众举报渠道,完善举报奖励机制,鼓励公众通过监督平台参与违法行为曝光,构建“政府主导监管、社会广泛监督”的河道采砂治理新格局。

### 案例5:澜沧江流域昌都市卡若区卡若镇段河道非法采砂案

#### 【基本案情】

群众反映,澜沧江昌都市卡若区卡若镇段存在河道非法采砂问题。2025年5月7

日,卡若区水利局联合卡若镇政府对澜沧江卡若区卡若镇段河道管理范围内采砂问题进行现场核实,经核实,属当地村民修建房屋临时性采砂,现场有采砂痕迹,砂石堆料约30方。

#### 【清理整治过程】

2025年5月7日,卡若区水利局约谈有关违法当事人向某,并下达《责令停止水事违法行为通知书》,要求限期清运河道管理范围内砂石堆料,并派员驻点指导清运工作。2025年5月12日,现场堆料已全部清运,对场地进行生态修复,已恢复河道原貌。

#### 【以案释法】

(一)违法违规情况。在河道管理范围内采砂、堆料行为,违反《中华人民共和国河道管理条例》第四十四条,未经批准或者不按照河道主管机关的规定在河道管理范围内采砂、取土、淘金、弃置砂石或者淤泥、爆破、钻探、挖筑鱼塘等行为的,由县级以上地方人民政府河道主管机关责令停止违法行为、采取补救措施,并可处警告、罚款、没收非法所得;情节严重的追究刑事责任。

(二)问题成因剖析。卡若镇村民向某因修建房屋需要砂石料,附近无砂石供应商,为节约成本,加之缺乏法律意识,对相关法律法规不了解,未经水行政主管部门及卡若镇人民政府同意擅自在河道管理范围内采砂、堆料。

(三)启示。河道砂石作为河床的重要组成部分,是保持河势稳定的基本要素。非法采砂不仅破坏澜沧江流域生态与水文环境,更危及河势稳定、影响防洪安全。卡若区水利局坚持问题导向,压紧压实河道采砂管理责任,进一步强化河道采砂监管,有力打击非法采砂行为,畅通行洪通道,消除防洪安全隐患,切实维护河道生态安全和防洪安全。

(来源:昌都检察微信公众号)