

[首页](#)[机构](#)[新闻](#)[政务](#)[服务](#)[互动](#)[专题](#)你的位置: [首页](#) > [新闻](#) > [总局](#)

市场监管总局修订发布 《市场监督管理投诉举报处理办法》

发布时间: 2026-01-10 12:00 信息来源: 市场监管总局

为适应市场监管新形势新要求、提升投诉举报处理质效、更好保护消费者和经营者合法权益,近日,市场监管总局修订发布规章第121号令《市场监督管理投诉举报处理办法》(以下简称《办法》)。《办法》的修订实施将有力健全统一权威、科学高效、便民利企的市场监管投诉举报处理体系,更好服务经济高质量发展、保障人民高品质生活。

《办法》是对原《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的修订,新增6个条款,修改22个条款,对适用范围和一些条款表述也进行完善。主要包括四方面修订重点:

强化权益保护,推动纠纷化解。完善行政调解程序,对投诉不予受理的告知、鉴定检测程序、委托调解、调解期限、调解的救济等作了增补修改;新增投诉处理的回访问效要求;新增规定开展消费预警和风险提示,引导经营者通过消费维权服务站、首问负责、先行赔付、在线争议解决等机制预防和解决消费者权益争议,推动消费环境源头治理。

优化投诉管辖，压实平台责任。针对部分网店身份信息不真实、平台协助解决争议不到位等问题，新增规定平台内经营者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处理投诉，以更好落实平台主体责任和属地监管责任。

优化举报程序，提高处理效能。完善举报的形式要件，提高举报的真实性和有效性；新增规定重复举报的不予处理和并案处理机制，优化举报告知程序，提高基层行政效率；删除广告领域的举报移送程序，强化同案管辖；明确统一通过全国12315平台处理，加强大数据分析应用。

规制恶意索赔，防止制度滥用。新增规定不得滥用投诉举报权利，牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益；明确投诉人应当提供真实身份信息和相应的事实依据，对提供虚假材料、冒用他人名义、拒不配合核验真实身份的不予受理；在立法层面列举判断生活消费需要的考虑因素；明确对敲诈勒索、骗取赔偿等违法索赔的终止调解，并移送公安机关依法处理。

《办法》自2026年4月15日起施行，原《市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法》同时废止。

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



政府网站
找错



适老化
无障碍服务