

上海市长宁区市场监督管理局文件

长市监办〔2025〕10号

对长宁区政协十五届四次会议 第129号提案的答复

办理结果：解决或采纳

签发人：倪佳慧

金亚东、谭靖、李瑛珺委员：

您提出的“关于集中治理长宁区公司网站内容被恶意投诉，违反《广告法》及促进营商环境的建议”的提案收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、柔性执法，传递法治温度

推行包容审慎监管理念。全面推行轻微违法行为依法不予行政处罚、轻微违法行为依法不予实施行政强制措施清单制度，切

实减轻企业负担，释放经济活力。

区市场监管局在全市率先制定出台《上海市长宁区市场监管轻微违法违规经营行为免罚清单》，又进一步充实、更新、升级区级免罚清单，制定出台区级《免罚清单（二）》。有效规制了“双职业”群体通过举报进行索赔牟利行为，助力企业解决好有关职业举报人难题。一是减少强制措施。积极适用《市场监管领域不予实施行政强制措施清单》，将行政执法给企业带来的影响降到最低。二是探索“首违不罚”。在案件查处过程中，主动探索包容审慎监管新途径，对于部分企业的一些轻微违法行为，虽不在市、区两级《免罚清单》内，但遵循《行政处罚法》“首违不罚”原则，经过认真研究、集体讨论、综合评估，对涉案主体作出了不予处罚处理决定。三是减轻行政处罚。对于一些主观故意不明显、危害后果轻微的违法行为虽不能免罚，但可结合实际按照“过罚相当”原则，根据《行政处罚法》相关规定给予减轻处罚的处理。

区司法局规范裁量权基准使用。按照国务院及本市《关于进一步规范行政裁量权基准制定和管理工作的意见》相关要求，各行政执法单位在办案中严格适用裁量权基准，并在行政处罚决定中阐明适用情况，致力实现裁量幅度与违法行为相匹配，避免处罚畸轻畸重，保障相对人合法权益。

二、跨前一步，提供合规指导

近年来职业索赔、职业举报日益增多，区内部分企业因在广告等方面表述不精准被频频举报，企业不堪其扰。我局立足监管

和服务并重，聚焦广告企业合规经营需求，推出“指导+服务”工作模式，通过开展合规培训、提供政策咨询、建立广告服务站等举措，助力企业防范风险。

一是设立企业服务工作站。区市场监管局在爱奇艺大厦、古北 SOHO、兆丰大厦等 4 个点位，设立“广告服务站”，为园区入驻企业提供政策咨询、合规指导等综合服务。**区公安分局**在东虹桥板块建立长宁“蓝鲸”护企工作站，在金虹桥国际中心和上海硅巷建立了“蓝鲸”护企工作室，针对性地为企业发展提供“管家式”服务，形成警企共建共治的良好局面，助力提高打击犯罪效能。**区司法局**组建专业智囊团。汇聚资深律师、法学专家，组建法律服务律师专家讲师团，为企业提供专业法律指导。以行业热点案例为切入点，通过举办各类营商活动、专业论坛，助力提升企业合规水平。

二是深入走访调研广告企业。区市场监管局通过“面对面”、“点对点”座谈答疑，为企业提供精准的合规指导。强化事前指导，开展靶向式合规培训，为企业提供广告内容预审服务，帮助企业规避风险。**区公安分局**深入走访企业，主动对辖区企业开展合规检查，通过听取企业介绍、查阅企业台账、现场交流沟通、归纳总结意见等“望闻问切”方式对企业经营风险进行全面体检，了解掌握新兴行业、专业领域的发展现状，听取企业在经营过程中的难题或需求。依托“三所联动”机制，跨前处置企业日常经营中遇到的难题，及时化解各类涉企纠纷，做好营商护企“店小

二”。区司法局深入企业，围绕广告用语、内容及发布合规性等，排查梳理法律漏洞与风险点，定制防控方案，规避恶意投诉与法律纠纷。指导各单位制定企业生产经营合规指引，给予企业精准有效指导。同时，通过每年区十佳行政执法案例评选出一批涉经营主体行政执法典型案例，持续完善涉经营主体类案指引。

三、直击痛点，规制牟利性职业索赔

区市场监管局会同七部门于2024年年底联合印发《上海市长宁区关于依法处置市场监管领域牟利性职业索赔行为实施意见》。联合各相关部门，多措并举治理牟利性职业索赔乱象，有效遏制牟利性职业索赔行为蔓延。文件明确了认定牟利性职业索赔行为的考量因素、对牟利性职业索赔类投诉举报的处理方式以及支持维权、发布预警提示、推进行刑衔接、加强联合惩戒、建立长宁区投诉举报异常名录等处置措施，着力形成全区规制牟利性职业索赔强大合力。文件主要在三个方面对牟利性职业索赔行为进行规制：一是充分考虑互联网平台经济发达这一长宁特色，将涉及网络平台交易的相关内容纳入“认定牟利性职业索赔行为的考量因素”；二是在举报的处理方面，增加了不予处罚或者减轻处罚的情形表述；三是将“推进行刑衔接”列入“对牟利性职业索赔的处置措施”，增加移交公安机关的具体情形表述，并提出要推进、完善行刑反向衔接工作。

联系人姓名：吴康

联系电话：22187050

联系地址：长宁路 1436 号

邮政编码：200051

上海市长宁区市场监督管理局

2025 年 4 月 16 日