

职业闭店人、职业索赔人、职业投诉人闹剧何时休？

“三职”乱象野蛮生长 人大代表开药方

两会
关注

□ 记者 陈颖婷 见习记者 王葳然

“我今年带来一个《加强‘三职’人员协同治理，构建良好营商环境的建议》。”市人大代表姚海嵩代表介绍道。

去年，“职业闭店人”“职业索赔人”开始走进公众视野，让企业和消费者陷入经营与消费的困境。记者了解到，“三职”人员是职业闭店人、职业索赔人、职业投诉人的统称，这一群体通过滥用投

诉举报、信息公开、复议诉讼等权利，挤占消费者维权的行政资源和司法资源，甚至侵害经营者合法利益和健康的营商环境。如何管住“三职”人员是个亟待解决的问题。



姚海嵩代表正在接受本报记者采访

记者 王湧 摄

针对小瑕疵开展举报 “职业索赔”现象正在“野蛮生长”

姚海嵩代表在调研中发现，职业索赔人和职业投诉人通常会大量投诉一些微小的问题。“比如投诉标签不规范、专利号引用不规范等等，他们往往会通过大量类似的投诉来逼迫企业就范。我们觉得这样的行为加重了企业的负担，也对营商环境造成了负面的影响。”据姚海嵩代表介绍，2023年，全市市场监管部门共受理了24万件涉职业索赔投诉案件，占投诉案件总量的20%左右。

“职业索赔现象缺乏法律规制，处于‘野蛮生长’阶段。实践中还有一个职业索赔人向行政机关一次性提出数百份投诉举报，继而复议诉讼的

情形，严重浪费了执法和司法资源。”姚海嵩代表表示，“职业索赔现象打击了企业的生产经营积极性，一些企业甚至关闭注销。我们在调研中发现，有些企业为了应付职业索赔甚至设立了‘专项基金’，用来支付应对职业索赔人所产生的‘顾问费’。”

此外，姚海嵩代表提到，职业索赔人呈现年轻化趋势，有一些高校学生甚至未成年人也开始走上职业索赔之路。

不只姚海嵩代表关注到了这一现象，市人大代表陶爱莲也提出了“规范职业索赔，维护上海良好营商环境”的建议。“目前，遏制职业索赔在法律上缺乏具体的可操作性规

定，企业在面对这类行为时，既要应对法律监管的压力，又要应对舆论的负面影响。这种法律与政策的缺失，使得职业索赔与网红打假行为得以滋生和蔓延，对市场和消费者造成了不良影响。”

陶爱莲代表向记者透露一组数据，自去年10月以来，网络上食品安全打假事件同比上升了353%，这一趋势还蔓延到了化妆品领域，涉及百雀羚、相宜本草等知名品牌。“以往的‘职业打假’行为中，当事人往往是为了向品牌讹钱。然而，随着不少人通过网络‘打假’成为‘网红’，并通过直播带货赚取高额收益，这一行为正逐渐变质。”

如何管住“职业索赔”现象？代表建议形成统一手势

“对于‘三职人员’，我认为首先我们企业要做好消费者权益的一个维护，要成立一个联动机制，从预警、立案到处理形成统一认识，同时一定要紧盯典型案件治理，把‘三职人员’的行为向社会公示，让大家知道这些行为的危害性。”姚海嵩代表建议，可将信访和12345热线、行业管理部门等纳入这项工作，建立信息共享和预警机制，加强前期预警和预防、事中和事后的评估及评判，提升研判和协同能力，“包括按照不同职能部门分工进行相关类案调查、提前介入、移送线索，刑行衔接、

公益诉讼等，形成统一的处置口径和手势。”

“企业在面对职业索赔与网红打假时，常常因为证据收集能力不足而难以有效维护自身合法权益。职业索赔者和网红打假者往往掌握一定的技巧和手段，能够制造假象或夸大事实，使企业在应对时处于被动地位。”陶爱莲代表表示，鉴于上海是职业索赔行为受影响较为显著的地方，亟需通过立法来有效遏制这一乱象，“首先要对职业索赔等行为的特征、表现形式进行明确，为各部门在履职过程中提供准确的识别标准和施策依据，确保

监管措施能够精准到位；同时还要建立跨部门的联动机制，各部门应进行预警与规制，通过建立信息共享平台等方式，加强部门间的沟通与协作，确保对这类行为能够及时、有效地进行打击。”

她建议，针对此类问题应出台综合限制措施，比如：加强司法部门对恶意投诉举报的审理和裁决力度，提升信访部门对恶意举报的甄别能力，监管部门应加大对恶意投诉举报的查处力度，发改信用部门应对失信行为进行惩戒，建立失信联合惩戒机制，提高违法成本。

用一张卡“打通”惠民路

人大代表建议设置“市民卡”

□ 记者 陈颖婷 见习记者 王葳然

“许多市民出门办事要带多张卡，公交卡、社保卡、银行卡……这不仅增加了携带的负担，更在无形中降低了办事效率。”

市人大代表郭康玺表示，“在今年上海两会上，我提出了建设‘市民卡’工程的建议，希望通过一张卡，集纳各种公共服务，来解决市民生活中的诸多烦恼。”

一事一卡不够“便民”

郭康玺代表告诉记者，目前，各政府职能部门之间的市民基本信息不共享，老百姓办事效率相对不高。医疗、交通、金融、住房等部门，基础信息不统一；医保卡、交通卡、银行卡，一事一卡，这让市民的日常生活不够便捷。

“市民卡”的建设是推动“人民城市为人民”理念深入发展的重要实践。它不仅极大地提升政府的社会管理和公共服务能力，还能加强政府部门之间的协同合作，实现市民基础信息资源的充分共享，为市民提供更加高效、便捷的服务。

一张卡是一个平台

郭康玺代表建议，上海可以借鉴兄弟省市的成功经验，设计符合我们城市需求的“市民卡”。在郭康玺代表的建议中，上海“市民卡”将不仅仅是一张卡片，更是一个融合了多种功能的综合服务平台。“我们的‘市民卡’不仅要具备公交、地铁、出租车等公共交通的支付功能，还要整合医疗、金融、文化、旅游等多个领域的应用场景，真正实现‘一卡在手，万事无忧’。”

“更重要的是，‘市民卡’还可以作为身份证明，办理各类公共服务事项。”郭代表强调说，“这将极大地方便

市民的生活，提高办事效率。比如，在交通出行方面，‘市民卡’将实现与公交、地铁、出租车等公共交通系统的无缝对接。”郭代表生动地描绘道，“市民只需轻轻一刷，即可完成支付，无需再携带多张卡片或准备零钱，让出行变得更加轻松愉快。”

在医疗服务方面，“市民卡”将发挥更大的作用。“市民可以通过‘市民卡’预约挂号、就医结算，无需再排队等候，大幅缩短了就医时间。”郭代表感慨地说，“这将让市民在看病就医的过程中感受到更多的关怀和便利。”

此外，“市民卡”还将整合金融、文化、旅游等多个领域的应用场景，让市民的生活更加丰富多彩。“市民可以通过‘市民卡’进行存取款、转账、消费等操作；可以在图书馆借阅图书、在博物馆参观展览；还可以在景区购买门票、享受优惠折扣等。”郭代表兴奋地说，“让市民在享受便捷服务的同时，也能感受到城市的魅力和活力。”

打造符合民意的卡

为了确保“市民卡”工程的顺利推进，郭康玺代表提出了具体的建议。他建议由市政府办公厅牵头调研，结合上海的城市特点和市民需求，制定出科学合理的“市民卡”建设方案。

“在‘市民卡’的建设过程中，我们需要充分听取市民的意见和建议。”郭代表诚恳地说，“只有真正了解市民的需求和期望，我们才能打造出一张让市民满意的‘市民卡’。”

同时，郭代表还建议组织上海的优势企业开发“市民卡”系统，确保“市民卡”的便捷性和适用性。“我们需要利用先进的技术手段，提高‘市民卡’的安全性和稳定性。”在郭康玺代表看来，“市民卡”的建设将推动政府部门的协同合作和信息共享，提高政府的服务效率和透明度。“让市民在办事过程中少跑腿、多办事，真正感受到政府的关怀和温暖。”