

南平八部门联动,在全省率先出台相关《指导意见》——

给恶意索赔“画像” 为放心消费“撑腰”

□本报记者 黄靓 通讯员 杨嘉芸

近年来,随着市场监管领域投诉举报渠道日益畅通,消费者维权更加便捷。但部分投诉举报人以“打假”“维权”为名,滥用投诉举报、复议诉讼等权利牟取不正当利益,挤占行政资源、扰乱市场秩序、破坏营商环境。如何在保障普通消费者合法维权渠道畅通的同时,有效遏制这一乱象,成为摆在监管部门面前的一道现实考题。

日前,南平市市场监管局、市委网信办、市中级人民法院、市人民检察院、市公安局、市司法局、市信访局、市12345政务服务便民热线中心等八部门联合印发《南平市关于依法处置市场监管领域滥用投诉举报权利行为的指导意见》(以下简称《指导意见》),在全省率先以多部门联动的方式对这一难题亮出“组合拳”。

精准画像:八种情形界定“滥用”边界

《指导意见》的核心在于对“滥用投诉举报权利行为”给出了清晰的法律画像。文件明确,所谓滥用行为,是指投诉举报人不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,主动寻求消费者权益受损,滥用投诉、举报、复议、诉讼、信访等方式,索取赔偿、奖励或者其他形式牟取不正当利益的行为。

在此基础上,《指导意见》列出了八种可以认定为滥用投诉举报权利行为的情形。例如,购买、使用商品或者服务、同一类问题集中投诉举报的;同一投诉举报人提出或者撤回投诉举报等数量明显异常的;不同投诉举报人恶意串通购买,或者使用同一联系方式或提供同一购买凭证的;通过恶意制造、虚构消费者权益争议事实,或者无实际消费关系,胁迫或变相胁迫经营者的;投诉举报已依法处置,仍对同一事项反复投诉、举报、复议、诉讼、信访等占用行政、司法资源的,等等。

值得注意的是,认定这些情形以“不提供正当理由”为前提,兼顾了针对性与灵活性,避免了简单“一刀切”。

分类处置:不予受理、终止调解与线索移送

有了清晰的认定标准,如何处置成为关键。《指导意见》明确,符合上述情形之一的投诉,可以认定为不予受理的情形,投诉处理部门作出不予受理或者终止调解决定并依法告知。在处理投诉中发现涉嫌违反市场监管法律、法规、规章线索的,按照相关规定处理。符合上述情形之一的举报,同样依法处置。

这一分类处置机制的核心逻辑在于:将有限的行政、司法资源从恶意索赔身上解放出来,集中投入到真正需要帮助的消费消费者身上。

八部门联动:从行政监管到刑事打击的全链条闭环

《指导意见》的一大亮点是建立了覆盖行政、司法全链条的八部门协同治理机制。

根据文件分工,市场监管部门要加强消费者权益保护法律法规宣传,完善经营主体合规指引。司法行政部门要坚持实事求是,强化行政执法监督,逐步规制投诉举报人滥用行政复议权的行为。人民法院要充分发挥司法职能,依法审理涉投诉举报牟利行为的案件。人民检察院要依法履行法律监督职责,在司法办案中加强对相关法律政策问题的研究。公安部门要注意接收经营者及各部门移交的违法线索,依法处罚以“维权”为名的违反治安管理行为,严厉查处以“打假”为名的敲诈勒索、诈骗、诬告陷害等犯罪行为,形成震慑。信访部门根据需要提供职业索赔问题线索,配合做好信访动态分析研判。12345热线统一受理标准,对无明确被投诉人、无具体诉求的消费争议依法不予受理。网信部门根据线索开展网上信息监测预警,依法整治网络虚假摆拍、虚假人设、炮制不实信息、诋毁产品服务 quality 等乱象。

动态名册:精准监管与容错免责并重

《指导意见》还创新建立了滥用投诉举报权利行为人名册动态管理机制。名册记录滥用权利人的姓名、身份证号、电话号码、通讯地址,以及投诉举报、行政复议、行政诉讼、信访的数量和涉及主要事项等信息。市场监管部门与法院、检察院、公安、司法行政、网信、信

访、12345热线等部门建立名册信息互通共享机制。自被列入名册起一年内未再实施滥用行为的,一般应移出名册,体现了惩戒与教育引导并重的理念。

对纳入名册的人员,加大行刑衔接力度,重点审查是否存在诬告陷害、敲诈勒索、诈骗、涉黑、涉恶、涉乱等涉嫌违法犯罪行为,并依法收集、固定相关证据,及时向公安机关移送线索。

与此同时,《指导意见》设立了执法容错免责机制。对因涉及滥用投诉举报行为引发的行政复议、行政诉讼、信访和12345热线诉求件,原则上不纳入人员评价机制。除法律另有规定外,相关单位和个人在处置工作中出现失误,符合个人和所在单位未牟取非法利益、未与他人恶意串通损害公共利益等情形的,可以免于追究责任和负面评价。这一制度安排旨在打消基层工作人员“不敢管、不愿管”的顾虑,为依法履职撑腰鼓劲。

双向保护:既护企业合法权益,也保群众维权通道

需要特别指出的是,《指导意见》的出台并非要限制消费者依法维权的权利。文件明确,支持和鼓励消费者依法合理维权,依法打击假借“维权”之名实施违法犯罪行为。遵循审慎原则,综合行为主观目的、客观特点等判断、甄别,分类处置滥用投诉举报权利行为与一般消费者投诉举报行为,达到依法依规、维护正当、保护合法的目的。

文件起草工作自2025年8月启动,历经多轮内部会稿、部门征求意见、社会公开征求意见、企业实地走访调研、合法性审核等流程。《指导意见》自2026年6月30日起施行,有效期五年。法律、法规、规章或者上级文件有新规定的,优先适用上位规定。

从精准界定“滥用”边界,到八部门协同联动形成治理闭环;从动态名册精准监管,到容错机制为基层履职撑腰——《指导意见》的出台,标志着南平市在规范市场秩序、优化营商环境方面迈出了实质性一步。既不让恶意索赔者“以维权之名行牟利之实”,也不让合法消费者“投诉无门”,这份文件的深层逻辑,是对经营者与消费者合法权益的双向保护,也是对有限公共行政司法资源的有效守护。

为最大程度保留作品的人文温度,《信痕》中的泥片,是严鹏飞用擀面杖一张一张手工擀制而成的。从构思到完成,前后历时五个多月。其间,他反复试验泥料配比、烧制曲线与做旧手法,仅烧制环节就尝试了近两百片,最终选出四十多件成型作品。“机器压制的成品过于规整,缺少手作的烟火气与生命力。”严鹏飞介绍,作品融合高白瓷泥与褐陶泥两种材质,通过手工擀制、折叠堆叠、戳扎塑形等工艺,刻意还原泥片撕裂、边角磨损、封口毛边的岁月痕迹,真实复刻侨批跨洋传递、历经风雨的沧桑样貌。

在严鹏飞看来,选择陶艺作为创作载体,源于陶土独特的艺术特质。“陶土可塑性极强,可还原家书的褶皱与裂痕,同时经烈火淬炼后长久留存,与侨批承载的家国情怀、信义精神高度契合。”

凭借深刻的文化表达与扎实的创作功底,《信痕》不仅在省级联展中斩获佳绩,还成功入选第三届全国大学生美术作品展览,将于近期赴江西景德镇展出。

优质作品的诞生,离不开学校长期的美育浸润。严鹏飞坦言,《信痕》是武夷学院艺术学院“以文化人、以艺载道”育人理念的成果。“老师始终教导我,技艺是骨,文化是魂。”学校依托闽北朱子文化、建盏陶艺、茶文化等本土资源,常态化组织师生下乡采风、非遗研学,引导学子扎根传统文化、拓宽创作视野。完备的实训设施与专业的师资指导,也为作品的打磨完成提供了坚实保障。

“无论是福清侨批,还是武夷山本土文化,艺术创作的核心都是挖掘文化背后的人文故事与民族情怀。”严鹏飞说,当下数字化通讯普及,手写信逐渐淡出生活,年轻群体对侨批文化了解较少。他希望通过年轻化、具象化的陶艺表达,让尘封的侨批故事走出展馆,让更多青年读懂侨胞的家国坚守,传承闽人守望故土、心怀家国的精神文脉。

本次联展为青年艺术学子搭建了高水平展示平台,作为全省唯一的学生发言代表,严鹏飞围绕文脉传承、青年艺术使命、文化自信分享创作感悟,展现出武夷学子守正创新、扎根八闽的青春风貌,获得全省参展师生的广泛认可。不少观众结合家族侨乡往事与作品产生情感共鸣,深切感受到侨批文化的时代价值。



学生扫描标签条码下单



侨批

下楼就能寄行李,回家方便了不少

□张侯辰 郑清东 文/摄

“之前寄东西回家还要搬到快递点,这次就直接拿到楼下寄,方便了不少。”24日,在福建林业职业技术学院宿舍楼下,智能制造系大二学生陈灵锋一边扫码一边说道。

随着大二学生考试结束,林职院最后一批留校的学生也陆续离校返乡。为解决学生行李搬运不便、寄送流程繁琐等问题,南平市邮政管理局指导顺丰速运南平市分公司在校园内开展寄件服务,快递员来到宿舍楼下,为学生提供行李打包、收寄等服务,帮助学生减轻返乡路途的行李负担。

当天上午,学生陆续将行李搬运至楼下,接到订单的快递员则将学生行李用纸箱、气柱缓冲袋等打包用品包装好。“先和快递员联系,把东西拿到楼下,现场下

单就可以了。”陈灵锋介绍,他从扫码下单到完成寄件,耗时十分钟左右。“因为我平时是笔记本电脑外接显示器使用的,这次把显示器寄回去,笔记本电脑不重自己就能带回去。”陈灵锋说,他往年返乡时,也曾选择顺丰寄送物品,快递包裹几乎和自己同时到家。

据林职院顺丰速运驿站负责人陈让权介绍,本次校园寄件活动自24日起,累计寄出行李800余件,服务学生700余名。活动期间,驿站派出快递员到学生宿舍楼下,现场协助打包、下单,为学生提供便捷寄件渠道。

“根据学生的需求,我们简化寄件流程、保障运输安全。”南平市顺丰速运有限公司运营经理黄嘉堂说,本次校园寄件活动旨在切实解决学生离校行李搬运难题,让学生回家更轻松、愉快。

盛夏,蝉鸣声透过塑料薄膜,落在松溪县旧县乡官村村水口自然村的兰花大棚里。手机支架前,杨花荣正对着镜头,她的身后,一盆盆兰花开得正好:“诸位看官,兰花以其高洁典雅的姿态、清幽的香气,成为无数花卉爱好者的‘心头草’……”

随着直播的开始,屏幕内,“蹲守”已久的粉丝们口吻熟稔:“又开播了啊!”“最近几株兰花的根都烂了,再给讲讲咋回事”……杨花荣一边回应,一边细致地讲解盛夏时节兰花的“硬核养护”要点。

这是“阳荣家的兰花”直播号的寻常一天,也是这位“85后”松溪姑娘与兰花结缘的第7年。

一盆兰花,开启别样人生

十年前,杨花荣生活在漳州市南靖县——这个年产兰花超1亿株、全国品种最齐全的兰花集散地之一,生活中的柴米油盐让她感受到了压力,如何在照顾家庭的同时拥有自己的事业?彼时,南靖兰花基地正盛行“直播电商+现代农业”的模式,杨花荣又有在厦门做过电商主播的经历,这让她嗅到了机会的气息。“如果我能成为一位兰花主播,是不是就能拥有一份属于自己的生活?”杨花荣说,她下决心要改变当下的生活模式。

兰香浮动间,两部手机、一个支架、一台补光灯搭起了直播的“初舞台”,直播号“阳荣家的兰花”就这样了。起号不难,但要留住观众,必须有“干货”。为了摸清兰花的品种和价格,杨花荣整个白天都泡在兰花基地里,一盆一盆地辨认、记录;为了在直播时言之有物,她又要花大量时间学习兰花的历史和典故。

作家冰心曾说:“成功的花,人们只惊羡她现时的明艳,然而当初她的芽儿,浸透了奋斗的泪泉。”杨花荣的成长同样如此。她白天苦练,夜晚苦读,直至随便一盆兰花拿过来,只要她扫一眼,便知道品种和习性。就这样,“阳荣家的兰花”粉丝从个位数到两位数,熟客渐渐多了起来,直播镜头下的杨花荣也越来越从容。



杨花荣对着直播镜头介绍兰花的历史典故

返乡创业,从“一人独闯”到举家支持

创业的路从来不是坦途。2021年,南靖兰花基地电商竞争日趋激烈,物流成本上涨、场地租金翻倍,兰花单价持续走低。最焦虑的时候,杨花荣整夜失眠,“想过放弃,但还是很舍不得。”谈起那时的困境,杨花荣挂起一丝苦笑。

一次直播时,一位远方的“兰友”建议:“你不如回老家种兰花,这样成本还更低。”杨花荣心动了。回松溪“养兰”有诸多优势:场地成本低,有家人帮忙,气候也还适应兰花生长。

“兰花种植虽然投入高、周期长,但它的优点是‘一本万利’,只要种好了,可以持续产生价值。”经深思熟虑后,2023年春天,杨花荣决定“撤回”松溪老家。

尽管带着三分忐忑,七分不安。回到松溪,迎接杨花荣的是家人的全力支持。父母和哥哥帮忙搭建棚架、铺设水管,姑姑和舅舅慷慨提供兰花种植场地。“没有家人,我们的创业之路会艰难很多。”杨花荣说,更让她感动的是,表妹蔡丽秀也加入了兰花种植、直播的队伍。从此,“兰花双姝”开启了新的创业篇章。

一心种兰,更用心“懂兰”

兰花素有“花中君子”之称,品种繁多,习性各异。春兰含蓄、剑兰挺拔、墨兰典雅、寒兰坚韧——每一品种都有独特的“脾性”。

春季分苗是一项精细且繁琐的工作。每一株小苗,杨花荣都悉心照料,小心翼翼地分株、换盆。根据不同的兰花品种,她需要不断调整种植策略,让它们逐渐适应松溪的气候。

而夏季养护更是考验。高温高湿的天气,容易导致兰花烂根腐苗。杨花荣在实践中摸索出一套经验:浇水后必须加强通风,定期检查根部状况,及时防治病虫害。日复一日,她的双手沾满了泥土,也积攒下了满满的经验。

正是这份日复一日的精心守护,让杨花荣的兰花事业渐渐开花结果。目前,她种植、售卖的兰花品种已达80余种,几乎涵盖了市场上受欢迎的各个品类。在销售模式上,杨花荣采取了“线上直播+线下批发”双轨并行的策略,“阳荣家的兰花”始终保持不错的营业额。

回到家乡创业已有3年,杨花荣经历了怀二胎、生产的阶段。身体恢复后,她再度走进直播间,继续与天南海北的“兰友”们分享兰花之美。如今,“阳荣家的兰花”已拥有1.7万粉丝。

“花友们,如果你们对哪款兰花感兴趣,或者有任何疑问,都可以随时留言提问……”站在兰花丛中,看着亭亭玉立的花儿们,杨花荣嘴角挂着自信的笑容。

对于她而言,水口村和呼堀村的兰花基地不仅是谋生的地方,更成了自己的“桃花源”。每当有心事,走进棚里,静静地同弄兰花,闻着那幽幽的兰香,一切烦恼便烟消云散。

从一株开在山野的小草,活成一株坚韧的兰花,它默默散发着幽香,也悄然芬芳了一方水土。

杨花荣的『兰香奇缘』

□本报记者 李思敏 通讯员 王德锋 文/摄