

# 三门峡市市场监督管理局

## 2023 年 12315 消费者投诉举报咨询数据分析

### 报告

#### 一、12315 诉求数据总体分析

##### (一) 全市 12315 消费诉求受理情况

2023 年，全市 12315 工作机构共接收各类诉求 44137 件，同比增长 6.54%。其中投诉 10155 件，举报 2159 件，咨询 31823 件，分别占比 23.008%、4.892%、72.1%。共为消费者挽回经济损失 630 余万元。

##### (二) 诉求接收渠道情况

从受理途径来看，2023 年通过热线电话渠道接收的诉求量为 39868 件，占诉求总量的 90.33%，仍是消费者诉求的主渠道。

随着“全国 12315 平台”电脑端和 APP、小程序等移动端功能更加成熟完善，消费者维权渠道更加多元便捷。2023 年通过“全国 12315 平台”网站以及微信小程序、支付宝小程序等渠道接收投诉举报 4269 件，占诉求总量的 9.67%。

#### 二、受理消费者投诉基本情况与热点分析

2023 年，全市市场监管系统 12315 工作机构共受理消费者投诉 10155 件。

(一)从投诉问题分类来看,投诉受理量较大的问题主要有:食品安全(2264件),质量(1800件)、售后服务(1594件)、合同(1346件)。

(二)从投诉涉及内容来看,商品消费类投诉有6580件,占投诉总量的64.8%;服务消费类投诉有3575件,占投诉总量的35.2%。

1、商品消费类投诉主要热点为:食品类(1464件)、服装鞋帽类(614件)、家居用品类(361件)、药品类(236件)。食品类消费投诉多集中在肉及肉制品、烘焙食品、乳制品、水果、米面制品等食品类别,主要涉及掺杂掺假、变质腐坏等问题;服饰鞋帽类投诉主要是服装鞋帽的质量及售后服务等问题;家居用品类投诉多集中在家具类商品上,主要涉及货不对板、虚假宣传、订金不退等问题;药品类投诉中,主要涉及药品虚假(夸大)宣传、药品疗效等问题。

2、服务消费类投诉主要热点为:餐饮和住宿服务(927件)、文化娱乐体育服务(679件)、美容美发洗浴服务(352件)。餐饮和住宿服务投诉主要是卫生条件不达标、预付卡退款难以及虚假宣传等问题;文化娱乐服务投诉中,健身服务投诉占比较高,主要集中在合同纠纷及售后服务上;美容美发洗浴服务投诉中,洗浴按摩服务投诉占比较高,主要涉及预付卡纠纷、广告宣传等问题。

### 三、举报受理情况分析

2023年，全市市场监管系统12315工作机构共受理群众举报2159件。

从举报问题分类来看，举报热点主要集中在广告违法行为(583件)、食品问题(330件)、不正当竞争行为(275件)方面。其中占比最大的广告违法行为举报主要是对经营者利用广告对商品作引人误解的虚假宣传、产品广告中使用违禁用语、违规宣传医疗保健功效等行为的举报。

#### 四、咨询受理情况分析

2023年，全市市场监管系统12315工作机构通过全国12315平台共受理群众咨询31823件。主要涉及市场监管系统类咨询、非市场监管系统类咨询、消费维权知识咨询三个方面。

**(一) 市场监管系统类咨询有12929件，占全市咨询受理总量的40.63%。**咨询量较大的前三类问题是投诉举报处理情况、网络交易监管、商品交易市场监管。

**(二) 涉及非市场监管系统业务的有15468件，占全市咨询受理总量的48.61%。**主要是咨询税务、住建、交通、卫生、教育等部门的业务。

**(三) 涉及消费维权知识的咨询有3426件，占全市咨询受理总量的10.76%。**主要是咨询商品“三包期”、网络购物维权渠道、产品质量鉴定等问题。