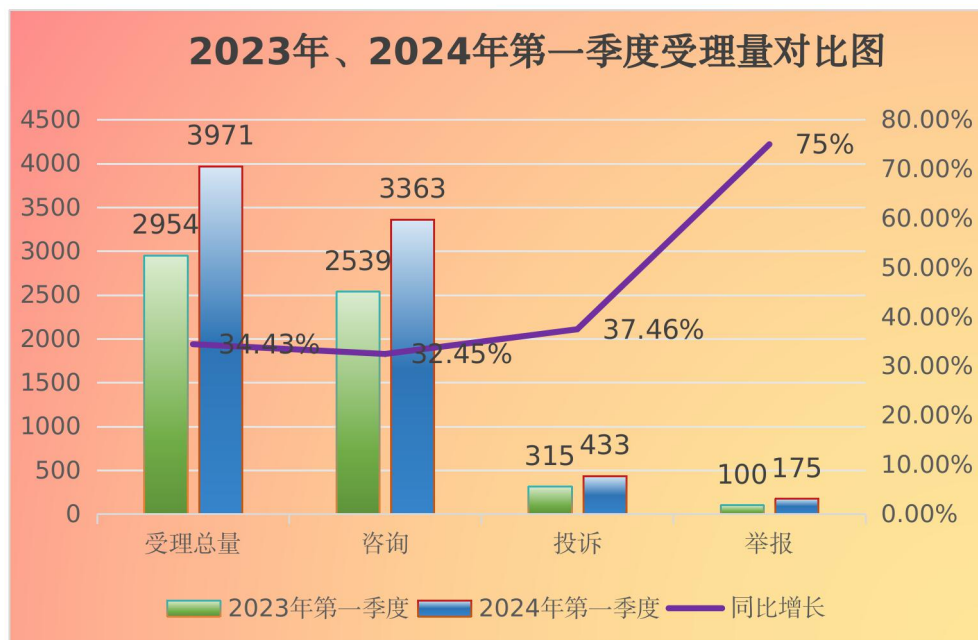


# 伊春市市场监督管理局 2024 年第一季度 投诉举报咨询数据分析

伊春市市场监督管理局强化消费维权领域行风建设，打造贴心服务的 12315 品牌。2024 年第一季度，依托互联网平台及 12315 热线，认真履行消费维权监管职责，护卫消费者合法权益，进一步激发消费活力。

## 一、总体情况

经统计，2024 年第一季度，通过全国 12315 平台及热线接听受理投诉举报咨询 3971 件。其中，投诉 433 件，占比 10.9%；举报 175 件，占比 4.41%；咨询 3363 件（含表扬 1 件），占比 84.69%。为消费者挽回经济损失约 7.39 万元。

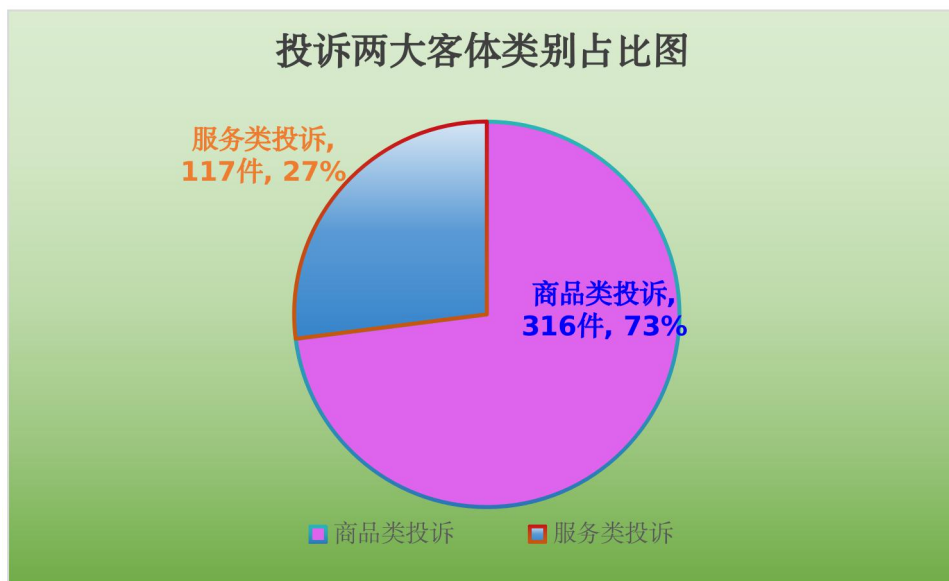


投诉举报咨询接收量均较上一年同期有显著提高，主要原因有：一是建立 12345 平台与 12315 平台双线并行机制，投诉举报渠道更加畅通，百姓反映问题更加便捷；二是 12315

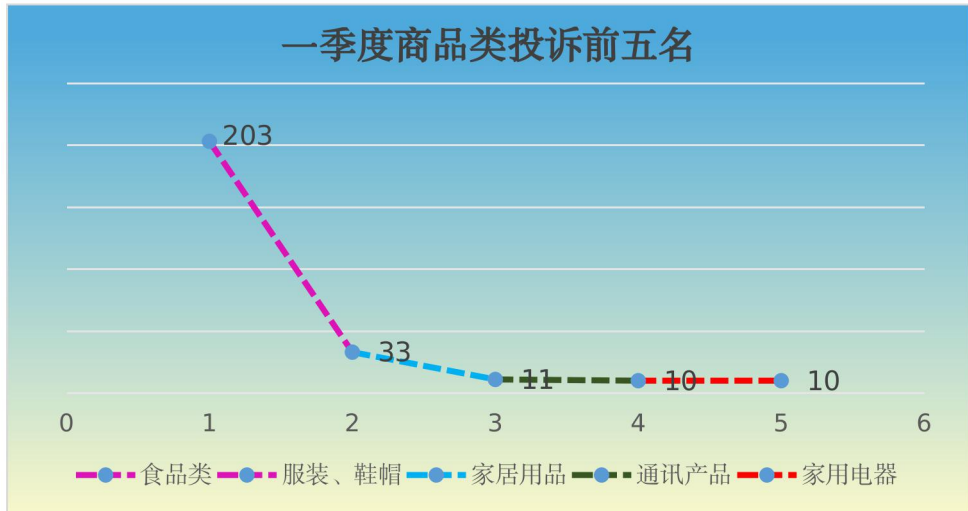
平台录入质量有效提升，投诉举报问题精准分类，提高工作效能；三是 2023 年年末东北旅游“火爆出圈”，特别在元旦、春节等假日期间返乡人流量激增，本市迎来消费高潮，消费潜力得以释放，与假日消费密切相关的质量、餐饮、住宿、食品、价格、旅游等方面问题备受关注。

## 二、投诉情况分析

2024 年第一季度,伊春市市场监管局通过 12315 热线、互联网等渠道接收投诉 433 件,占投诉举报咨询总量的 10.09%。与去年同期相比,接收案件增幅 118 件,增幅较大。其中,商品类投诉 316 件,服务类投诉 117 件。各类投诉依照 12315 投诉举报工作规程均做到及时登记分派,各基层局依法进行处理,按时办结率 100%。



1.商品类投诉量排名前五位的分别是:食品类 203 件,服装、鞋帽 33 件,家居用品 11 件,通讯产品 10 件,家用电器 10 件。上述五大类投诉合计占商品类投诉总量的 84.49%。



**2.服务类**投诉量排在前五位的是:餐饮和住宿服务 29 件; 文化、娱乐、体育服务 16 件; 其他服务 10 件; 销售服务 9 件; 邮政服务 7 件。上述五大类投诉合计占服务类投诉总量的 60.68%。



### 3.投诉热点分析

(1) 食品安全问题突出, 集中在食品内有异物、食品超过有效期限、食物有异味、掺杂、掺假、腐烂变质, 网购的食品没有厂名厂址、生产日期等重要信息;

(2) 服装、鞋帽类投诉热度不减, 涉及商品本身质量问题, 或是售后服务质量差, 消费者对商家处理问题的态度

不满或对处理结果不满意而发起投诉；

（3）餐饮和住宿服务，涉及外卖或堂食的食品安全问题，饭店用餐后结账时发现实际收取的菜品单价与菜单标价不符的价格问题，消费者对商家的卫生不满意、不放心，收取餐具费等；

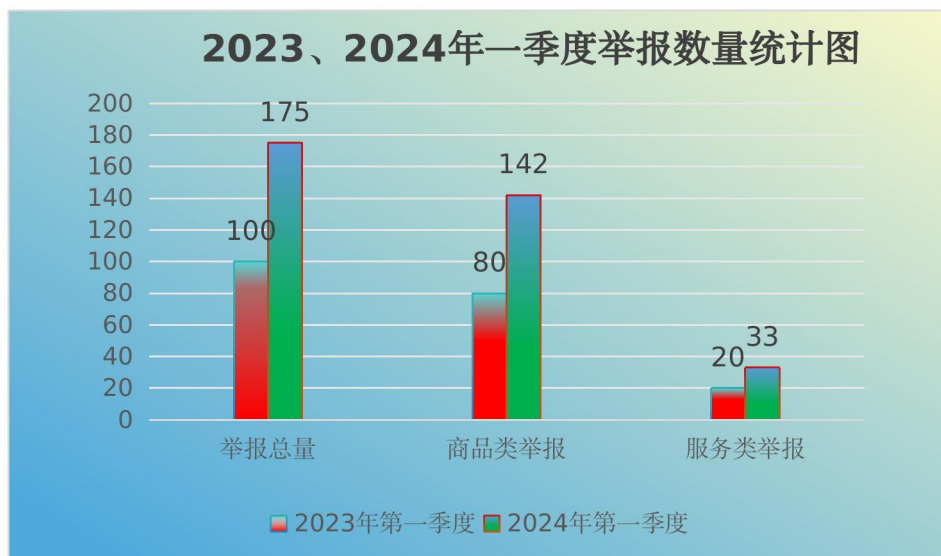
（4）家居用品类投诉主要购买的桌椅、床等用品发生质量问题时商家不履行国家三包规定引发消费争议进行投诉；

（5）文化、娱乐、体育服务主要是在健身房、儿童乐园等地充值后认为服务质量不理想，想要退回预付费用引发投诉。

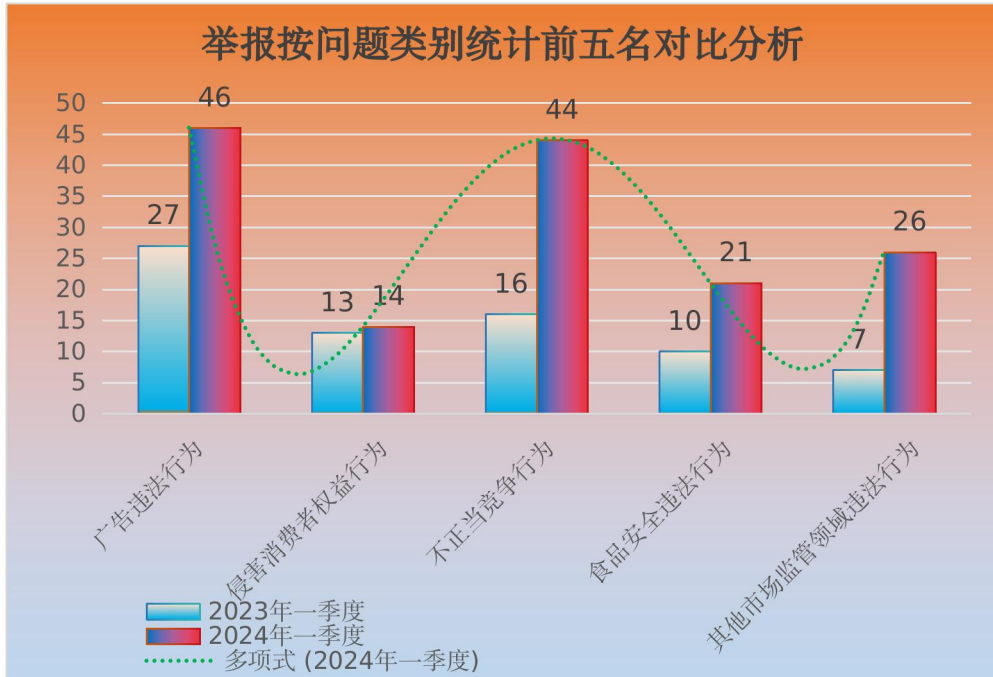
### 三、举报情况分析

（一）2024 第一季度共接收举报 175 件，比去年同期增加 75 件，同比增长 75%。商品类举报 142 件，占 81.14%；服务类举报 33 件，占比 18.86%。

今年举报数量较去年同期增幅明显，一方面反映出公民法治意识有所增强，普法宣传活动取得一定效果，另一方面也反映出职业索赔人因利益驱使发起的举报数量有所上升



(二) 按问题类别统计分析，主要问题反映在：广告违法行为 46 件；不正当竞争行为 44 件；其他市场监管领域违法行为 26 件；食品安全 21 件；侵害消费者权益行为 14 件。以上五类占举报总量的 86.29%。

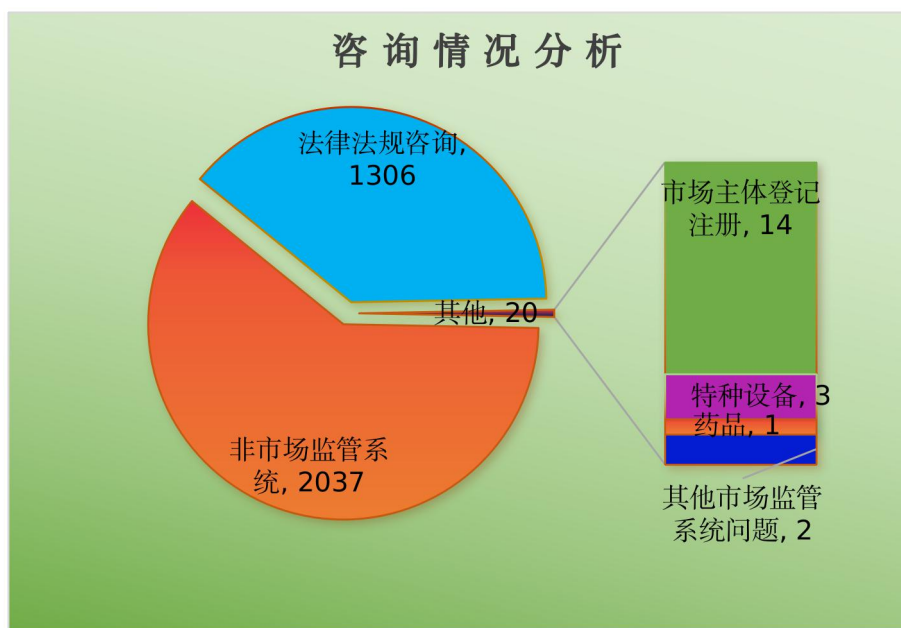


### (三) 举报问题热点分析

- 1.广告违法行为：主要是网销的产品经营者在网络电商平台发布了具有误导消费者广告语的行为；
- 2.不正当竞争行为:多为在网络平台上销售的食物发布了虚假广告用语，虚假宣传广告语误导消费者购买；
- 3.食品安全违法行为：在网络平台上销售的食物标签与实际含量不符，消费者认为餐饮单位卫生不合格。

### 四、咨询情况分析

2024 年 1 至 3 月,话务平台共接收消费者咨询热线 3363 件，较去年同期增加 824 件，同比增长 32.45%。



**（一）市场监管系统咨询 20 件**，占比 0.6%。问题主要涉及：市场主体登记注册 14 件，特种设备 3 件，药品 1 件，其他 2 件。

**（二）法律法规咨询 1306 件**，占比 38.83%。主要涉及网购商品出现质量时如何投诉，其他地区的投诉举报电话如何拨打等问题。

**（三）非市场监管系统咨询 2037 件**，占比 60.57%。主要涉及住建、卫健、银保、房产、公安、劳动、医保、税务、邮政等部门。多为拨打政务热线 12345 时，在选择人工接听时误选了消费投诉举报热线的按键所致。