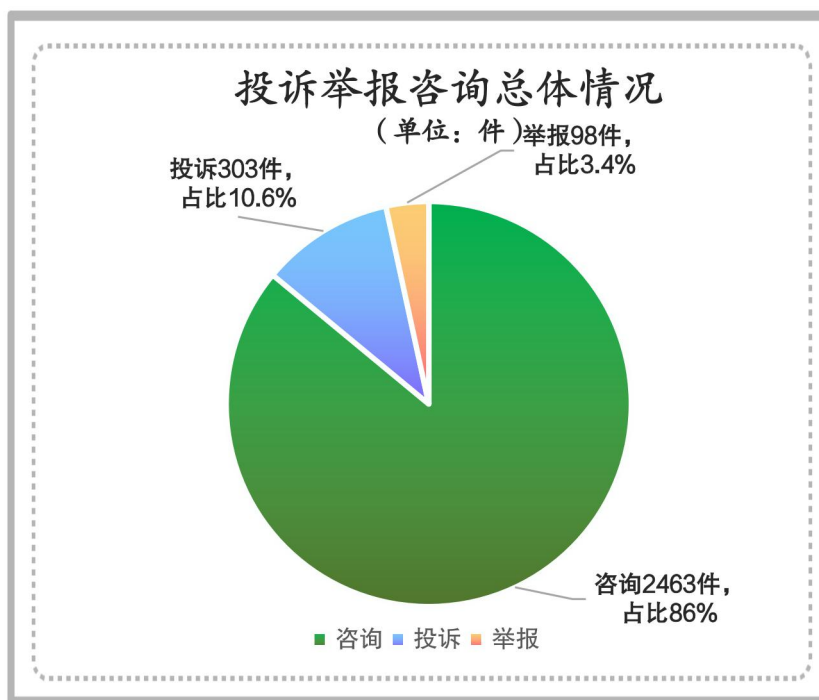


伊春市市场监督管理局充分发挥12315投诉举报数据服务效能，切实维护消费者合法权益，认真履行消费维权监管职责，营造公平有序消费环境，提振消费信心，现对2023年第一季度全国12315平台投诉举报数据统计分析如下。

## 一、总体情况

### （一）第一季度总体情况

2023年一季度，通过全国12315平台、来电、来信、来访等形式受理投诉举报咨询2864件，其中投诉303件，举报98件，咨询2463件。办结2796件，办结率97.63%，为消费者挽回经济损失10.28万元。



### （二）受理量对比情况

2023年第一季度,全市共受理投诉举报咨询2864件,总量较去年增加604件,同比增长26.73%;其中投诉303件,比去年增加28件,同比增长10.18%;举报98件,比去年增

加 44 件，同比增长 81.48%；咨询 2463 件（包括表扬 1 件），较去年同期增加 532 件，同比增长 27.55%。



## 二、投诉情况分析

2023 年一季度接收投诉 303 件，已处理 262 件，其中，商品类投诉 220 件，占投诉总量的 72.61%，已处理 190 件，办结率 86.36%；服务类投诉 83 件，占投诉总量的 27.39%，已处理 72 件，办结率 86.75%。

投诉类型	数量（件）	占比	已处理（件）	办结率
商品类	220	72.61%	190	86.36%
服务类	83	27.39%	72	86.75%

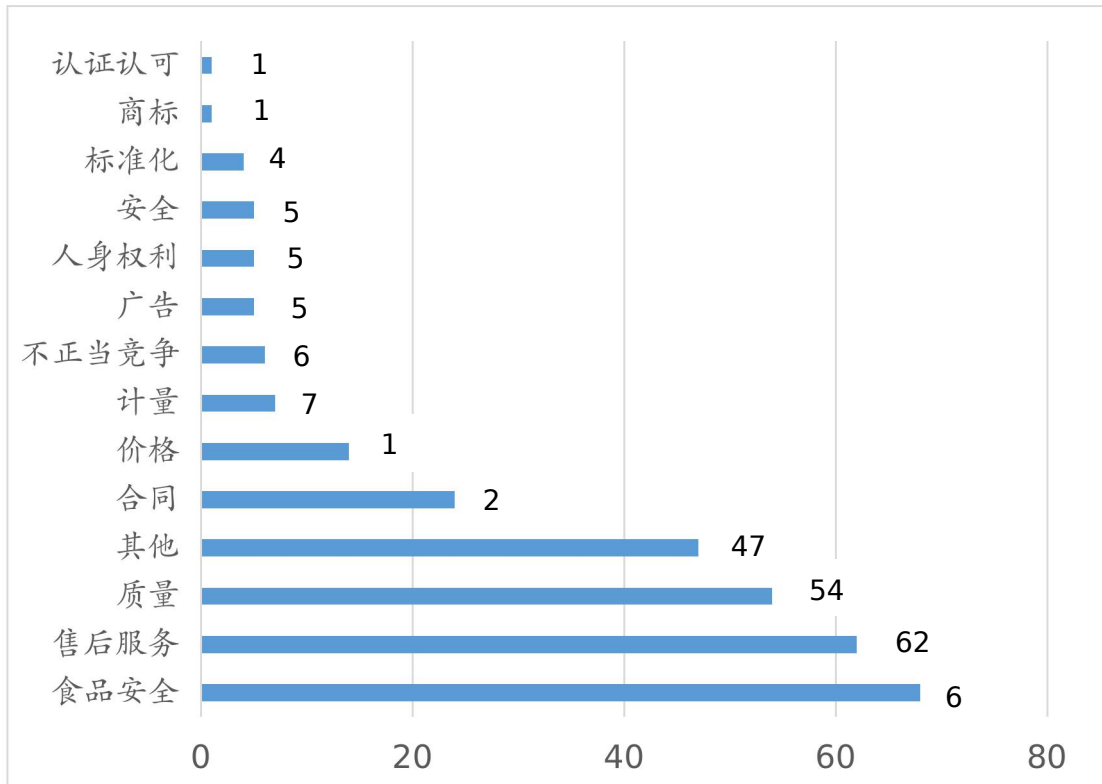
### 1.按照销售方式统计

实体店铺投诉 223 件，占比 73.6%，远程销售投诉 80 件，占比 26.4%；

### 2.按照问题类别统计

投诉反映的问题主要涉及：食品安全 68 件，占投诉总量 22.44%；售后服务 62 件，占投诉总量 20.46%；质量 54 件，占投诉总量 17.82%；其他投诉 47 件，占投诉总量 15.51%；合同 24 件，占投诉总量 7.92%；价格 14 件，占投诉总量 4.62%；计量 7 件，占投诉总量 2.31%；不正当竞争 6 件，占投诉总

量 1.98%；广告 5 件，占投诉总量 1.65%；人身权利 5 件，占投诉总量 1.65%；安全 5 件，占投诉总量 1.65%；标准化 4 件，占投诉总量 1.32%；商标 1 件，占投诉总量 0.33%；认证认可 1 件，占投诉总量 0.33%；地理标志 0 件，专利 0 件，检验检测 0 件。详见下图。



### 3.按照投诉类型统计

#### (1) 商品类投诉

商品类投诉 220 件，占投诉总量的 72.61%。投诉量排在前五位的分别是：食品 66 件，占商品类投诉量的 30%；服装、鞋帽 32 件，占商品类投诉量的 14.55%；其他商品 17 件，占商品类投诉量的 7.73%；化妆品 9 件，占商品类投诉量的 4.09%；通讯产品 9 件，占商品类投诉量的 4.09%。上述五大类投诉合计占商品类投诉总量的 60.46%。

商品类投诉量排行前五名		
投诉的消费热点	数量(件)	占比(%)
食品	66	30%
服装鞋帽	32	14.55%
其他商品	17	7.73%
化妆品	9	4.09%
通讯产品	9	4.09%

排在商品类投诉首位的是食品问题，主要涉及食品内有异物，或是食物有异味、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；服装鞋帽类投诉涉及商品本身的质量问题，或是商家不履行三包规定的售后问题；网销的化妆品用户使用后体验感差，与商家沟通退换货不畅从而产生纠纷；通讯产品在三包期内出现性能故障，商家不履行国家规定的三包政策引发消费者投诉；其他商品投诉主要涉及按摩椅质量问题、储值卡退款难、网销食品成分的虚假宣传等问题。

## （2）服务类投诉

服务类投诉 83 件，占投诉总量的 27.39%。投诉量排在前五位的分别是：其他服务 19 件，占服务类投诉量的 22.89%；餐饮和住宿服务 17 件，占服务类投诉量的 20.48%；制作、保养和修理服务 9 件，占服务类投诉量的 10.84%；美容、美发、洗浴服务 9 件，占服务类投诉量的 10.84%；文化、娱乐、体育服务 7 件，占服务类投诉量的 8.43%。上述五大类投诉合计占服务类投诉总量的 73.48%。

服务类投诉量排行前五名		
投诉的消费热点	数量(件)	占比(%)
其他服务	19	22.89%
餐饮和住宿服务	17	20.48%
制作、保养和修理服务	9	10.84%
美容、美发、洗浴服务	9	10.84%
文化、娱乐、体育服务	7	8.43%

服务类投诉反映问题主要集中在：一是餐饮和住宿服务，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；二是制作、保养和修理服务，定制的皮衣、窗帘、服饰收到货后发现与预订时的款式样式不符，商家不积极解决问题的态度引发消费者不满；三是美容、美发、洗浴服务，反映的问题多为理发、烫发、面部护理、美甲等没有达到合同承诺效果；四是文化、娱乐、体育服务，办理充值卡或预付卡因店铺注销而不能按照合同履行承诺的问题；五是其他服务，主要为商家不履行三包规定、购物积分无故被清零等行为引发的售后纠纷。

### 三、举报情况分析

2023年第一季度共受理举报98件，比去年同期增加44件，同比增长81.48%。举报反映的主要问题为：广告违法行为27件；不正当竞争行为16件；侵害消费者权益13件；食品安全11件；其他市场监管领域违法行为9件；违规收费5件；产品质量4件；价格、违反登记管理、药品、认证认可各2件；商标、计量、直销违规、网络交易、特种设备各1件；合同、化妆品、传销、医疗器械、专利违法、农资违法

行为、标准化、生产许可、拍卖违法行为、地理标志违法行为、违反《人民币管理条例》的行为、垄断行为均为 0 件。

举报热点问题排行前五名		
项目	数量(件)	占比(%)
广告违法行为	27	27.55%
不正当竞争行为	16	16.33%
侵害消费者权益	13	13.27%
食品安全	11	11.22%
其他市场监管领域违法行为	9	9.18%

举报案件所反映出的违法行为多发生在网络消费领域，而且多为举报人通过全国 12315 平台的小程序自行发起，通过调查研究发现，不排除一部分“职业打假人”在利益的驱动下存在非常规举报的行为，但是在业商家也应注意自身经营行为，保证产品质量、规范网络广告用语、诚信经营、用心服务；市场监管部门应加大监管力度和服务效能，引导辖区企业提高经营和服务质量，为提振社会消费信心履职尽责，为社会经济高质量发展做出贡献。

### （一）广告违法行为

广告违法行为主要包括：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，如使用“纯天然”“零添加”等用语；

### （二）不正当竞争行为

不正当竞争行为主要由食品安全类举报衍生而来，多为在网络平台上销售的食物发布了虚假广告用语，如“无糖”食品、碳水化合物添加量超标、虚假宣传广告语误导消费者购买；

### （三）侵害消费者权益行为

侵害消费者权益行为主要包括：商品质量无法保证，掺杂掺假、以假乱真、以次充好，或产品在三包期内出现质量问题商家不履行退换货、维修的义务，消费者在与商家沟通不畅的前提下选择举报。

### 四、咨询热点分析

2023年一季度共接受消费者咨询 2463 件，其中包括表扬 1 件，同比增长 27.55%。咨询本季度较去年同期所有增长，说明消费者的维权意识有所增强，普法宣传工作起到一定效果。对于属于市场监管部门职责范围内的咨询做到及时解答；对不属于职责内的咨询，引导消费者向相关部门、组织、机构进行咨询，为化解社会矛盾，营造良好的消费环境作出了积极贡献。

