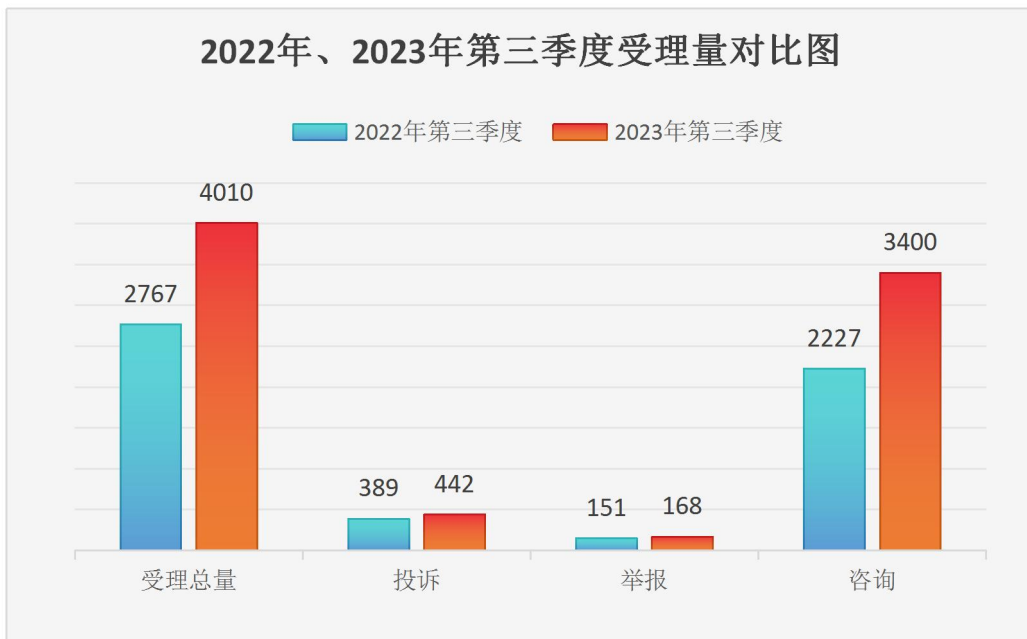


伊春市市场监督管理局 2023 年第三季度 投诉举报咨询数据分析

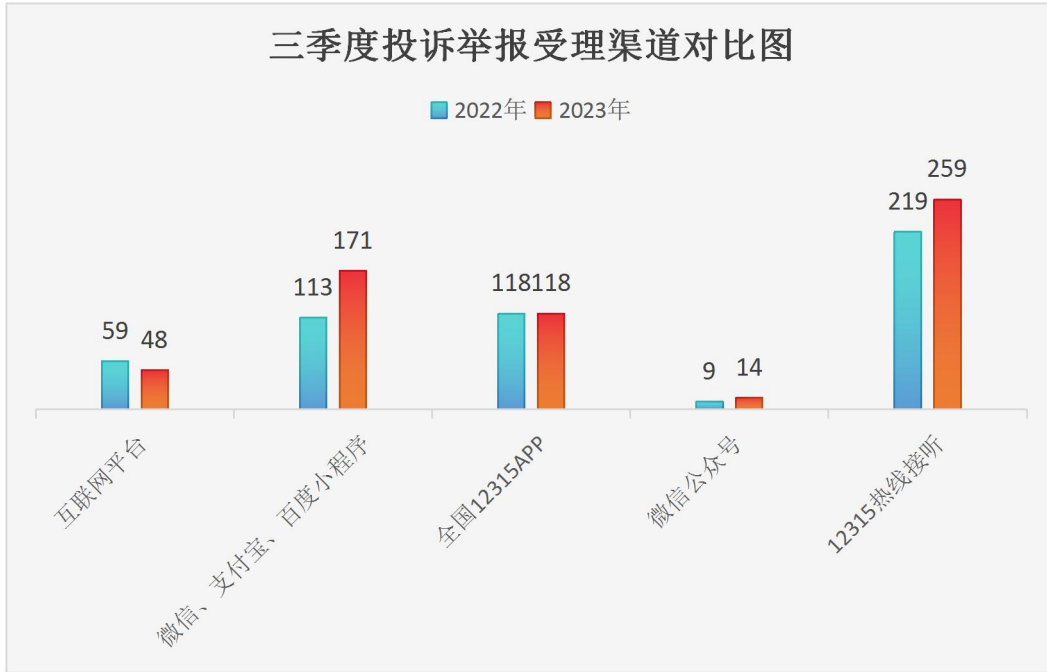
2023 年第三季度，伊春市市场监督管理局依托互联网平台及 12315 热线，认真履行消费维权监管职责，切实维护消费者合法权益，为我市营造公平有序消费环境发挥积极作用。

一、总体情况

经统计，2023 年第三季度，通过全国 12315 平台及热线接听受理投诉举报咨询 4010 件，同比增长 44.92%。其中，投诉 442 件，同比增长 13.62%，占比 11.02%；举报 168 件，同比增长 11.26%，占比 4.19%；咨询 3400 件，同比增长 52.67%，占比 84.79%。为消费者挽回经济损失约 4.78 万元。



从投诉举报受理渠道统计，消费者通过手机 APP、微信小程序、互联网平台等渠道自行录入 351 件，占比 57.54%，较去年同期增幅 52 件，同比增长 17.39%；来访及 12315 热线接听 259 件，占比 42.46%，较去年同期增幅 40 件，同比增长 18.26%。

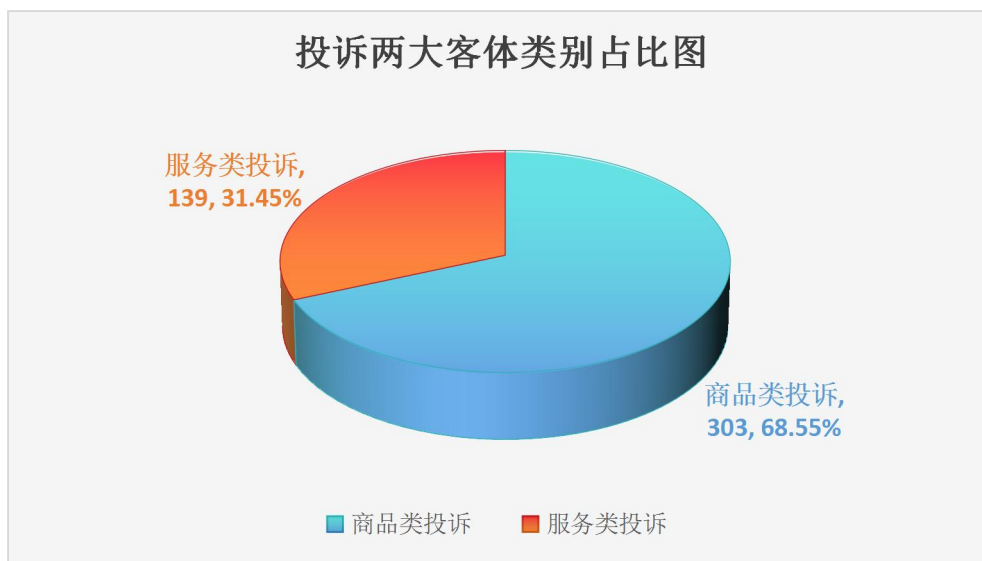


二、投诉情况分析

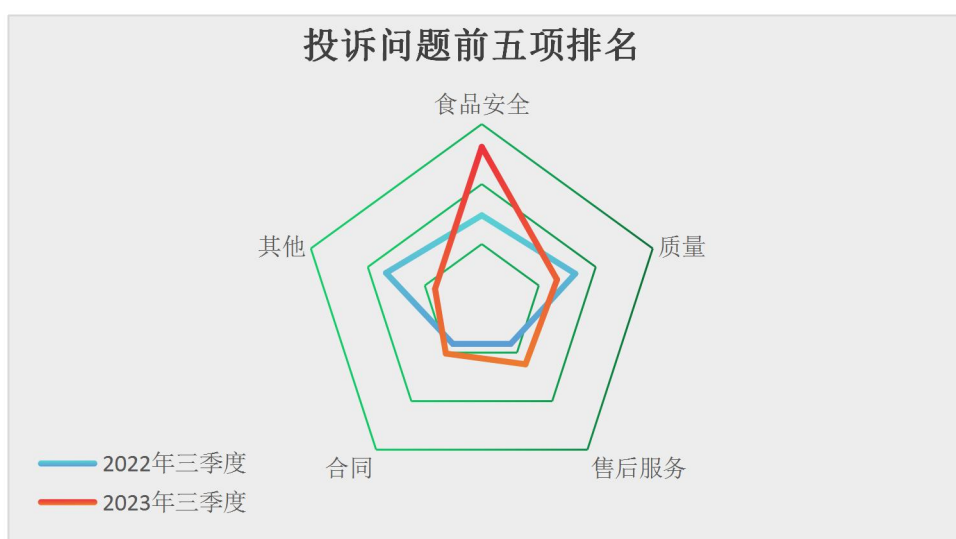
2023 年第三季度，全国 12315 平台接收投诉 442 件，占投诉举报咨询总量的 11.02%。与 2022 年同期相比，接收案件增幅 53 件，同比增长 13.62%。其中，商品类投诉 303 件，占投诉总量 68.55%，增幅 51 件，同比增长 20.24%；服务类投诉 139 件，占投诉总量 31.45%，增幅 2 件，同比增长 1.46%。

投诉类型	2022 年	2023 年	同比增长
总量	389	442	13.62%
商品类	252	303	20.24%
服务类	137	139	1.46%

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%。

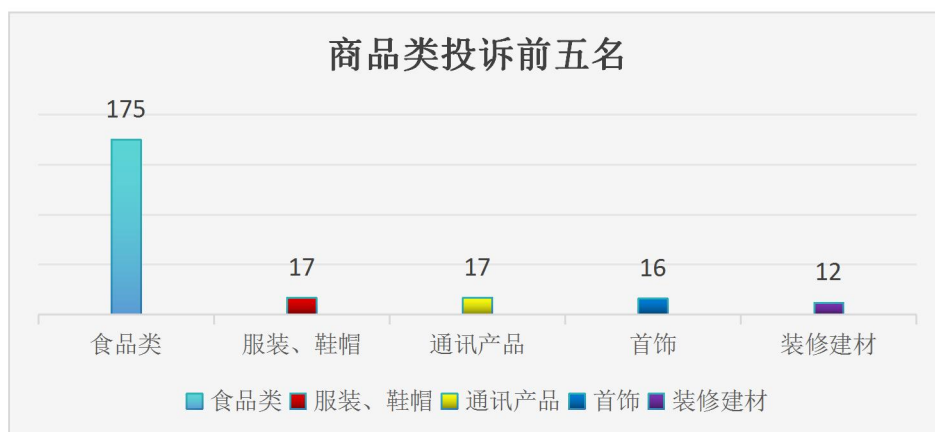


(一) 从投诉问题类别统计分析，投诉量较多的问题前五项排名为：食品安全 131 件，占比 29.64%，同比增长 77.03%；质量 66 件，占比 14.93%，同比减少 19.51%；售后服务 62 件，占比 14.03%，同比增长 51.22%；合同 51 件，占比 11.54%，同比增长 24.39%；其他投诉 41 件，占比 9.28%，同比减少 51.19%。以上五类问题占投诉总量的 79.42%。



（二）从投诉客体类别分析

1. 商品类投诉量排名前五的商品分别是：食品类 175 件，服装、鞋帽 17 件，通讯产品 17 件，首饰 16 件，装修建材 12 件。上述五大类投诉合计占商品类投诉总量的 78.22%。



商品类投诉热点分析：

食品类问题仍然围绕食品（网购的外卖、森林食品）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；

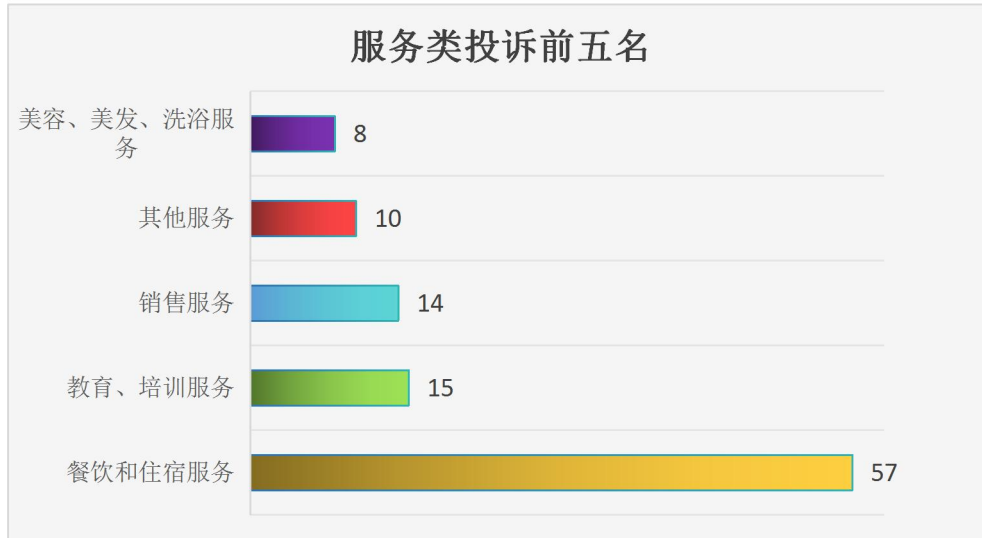
服装、鞋帽类投诉涉及商品本身的质量问题，或是售后服务质量差，消费者对商家处理问题的态度不满或对处理结果不满意而发起投诉；

通讯产品类投诉主要为购买的手持移动电话（手机）或手机配件因商家不履行国家三包规定引发消费争议进行投诉；

首饰类投诉有所上升，主要涉及贵金属首饰本身的质量问题、商家不履行之前的调换承诺等问题；

装修建材类投诉主要涉及预订的瓷砖与样品相比有色差、橱柜等装修建材质量差、售后服务没有遵守国家三包规定等问题。

2. 服务类投诉量排在前五位的分别是：餐饮和住宿服务 57 件；教育、培训服务 15 件；销售服务 14 件；其他服务 10 件；美容、美发、洗浴服务 8 件。上述五大类投诉合计占服务类投诉总量的 74.82%。



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；

二是教育、培训服务主要是在网上报名的技能学习课程的内容质量与收取的学费不符，消费者想退费商家不同意等问题；

三是销售服务多为在超市办理的储值卡因店铺关闭无法继续使用，消费者与商家沟通无果而产生的投诉；

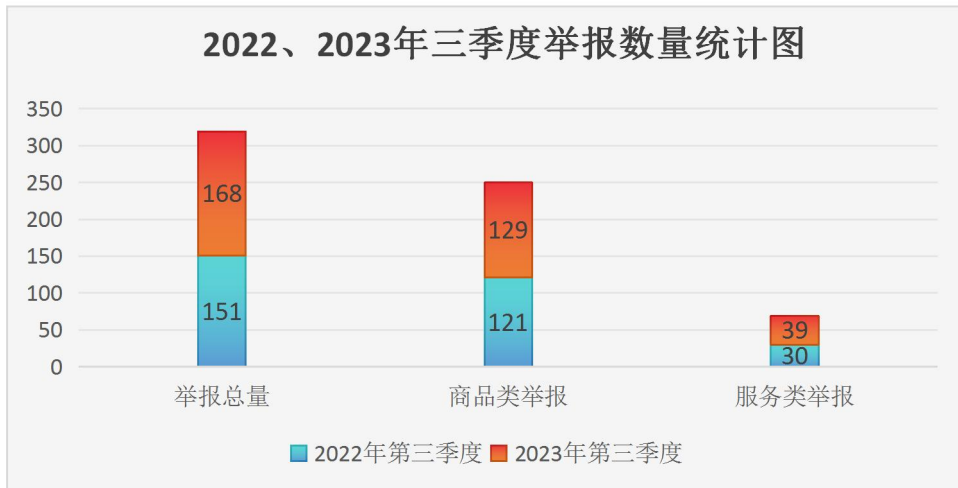
四是其他服务，主要为商家不履行三包规定、购物积分无故被清零等行为引发的售后纠纷；

五是美容、美发、洗浴服务投诉的主要是收费问题，及没有达到商家承诺效果。

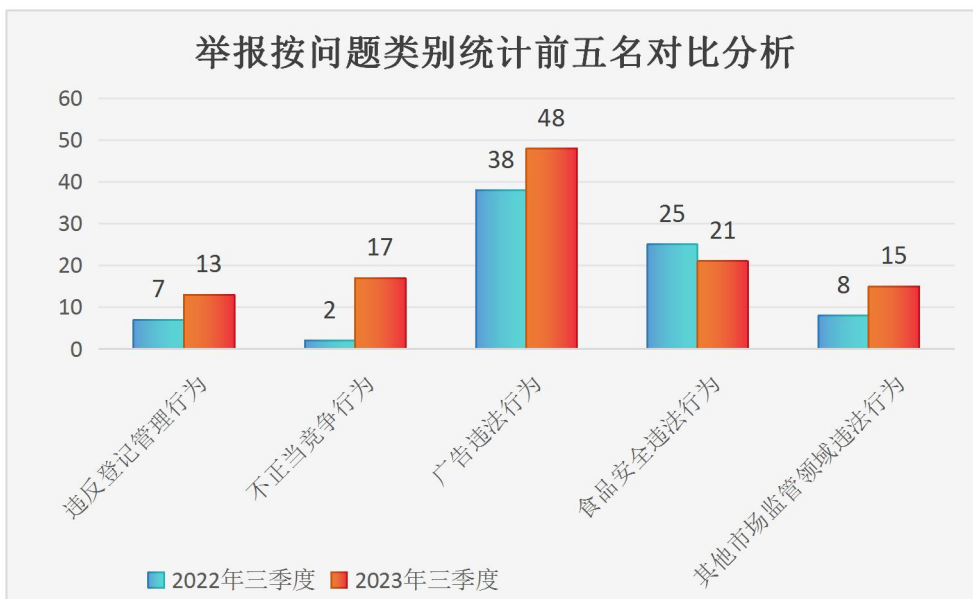
三、举报情况分析

2023 第三季度共接收举报 168 件，比去年同期增加 17 件，同比增长 11.26%。

(一) 按客体类别统计分析，商品类举报 129 件，占比 76.79%，同比增长 6.61%；服务类举报 39 件，占比 23.21%，同比增长 30%。



(二) 按问题类别统计分析，主要问题反映在：广告违法行为 48 件；食品安全 21 件；不正当竞争行为 17 件；其他市场监管领域违法行为等合计 15 件；违反登记管理行为 13 件。以上五类占举报总量的 67.86%。



（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上发布了具有误导消费者广告语的行为；

2. 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；

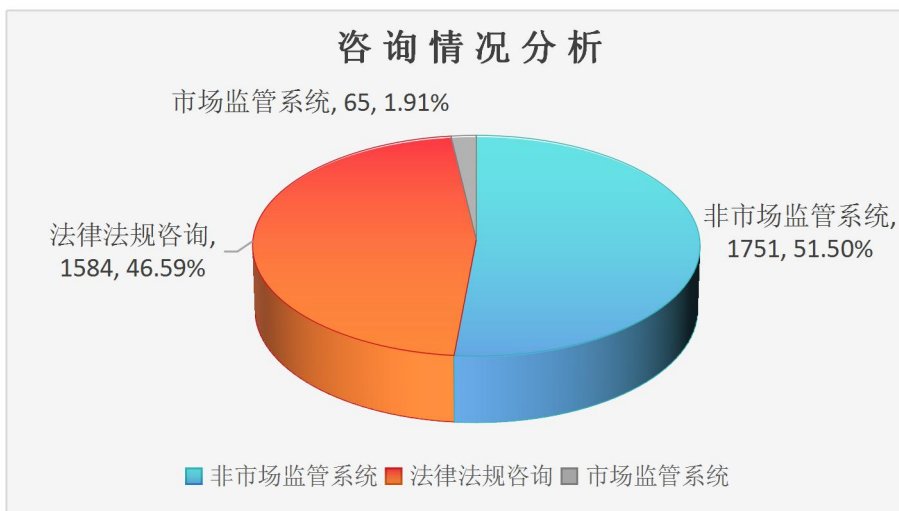
3. 不正当竞争行为：主要由食品安全类举报衍生而来，多为在网络平台上销售的食物发布了虚假广告用语，虚假宣传广告语误导消费者购买；

4. 其他市场监管领域违法行为：疑似有商家组织讲课、赠送鸡蛋、免费体验等方式诱导老年人购买保健品等的违法线索；

5. 违反登记管理行为：商家经营活动超出营业执照实际经营范围，餐饮类商家食物经营许可证的经营项目不包含冷食类食物制售等问题。

四、咨询情况分析

2023年7至9月，话务平台共接收消费者咨询热线3400件，较去年同期增加1173件，同比增长52.67%。



（一）市场监管系统咨询65件，占比1.91%。问题主要涉及：市场主体登记注册23件，信用监管2件，价格监督4

件，反不正当竞争监管 1 件，食品监管 1 件，特种设备 18 件，药品 1 件，化妆品 1 件，知识产权 1 件，投诉举报处理 2 件，其他 11 件。

(二) 法律法规咨询 1584 件，占比 46.59%。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热线如何拨打等问题。

(三) 非市场监管系统咨询 1751 件，占比 51.5%。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。

五、消费纠纷在线解决（ODR）机制建设发展情况

2023 年第三季度，伊春市市场监管局积极推进 ODR 企业发展建设工作，一方面重点强化 ODR 企业发展质量，对重点待建名单，做到应建尽建，切实提高 ODR 企业发展质量，主动帮扶企业克服困难申请建立 ODR 企业；另一方面加速提高 ODR 企业活跃度，各承办单位的工作人员主动向 ODR 企业转办投诉案件，设定转办案件数量，定期与企业进行沟通与指导，提高选择 ODR 机制工作意识。通过全市市场监管系统共同努力，本季度开通 ODR 企业 74 家，监督转 ODR 企业处理投诉及 ODR 企业自行和解投诉案件共 31 条。下一步，我们将持续加大宣传力度，抽调工作人员专职负责此项工作，力争提高 ODR 企业覆盖面、发展质量及活跃度。