# 伊春市市场监督管理局

# 2024年第三季度投诉举报咨询分析报告

1. 投诉举报咨询情况

**（一）总体情况**

2024年第三季度，伊春市市场监督管理局依托全国12315平台及12315话务热线接收**投诉举报咨询信息2432件。其中投诉555件，同比增长25%；举报210件，同比增长25%；咨询1667件，同比下降51.17%；通过有效调解为消费者挽回经济损失约6.46万元。**

**通过比对历史同期数据来看，投诉举报咨询接收数量主要有两个特点：一是投诉举报数量呈现持续上升趋势，特别是近三年涨幅明显，一方面东北夏季旅游热带来新的经济增长点，同时也引发了更多的消费纠纷，另一方面职业索赔人受利益驱使，多渠道接收举报量有增无减；二是今年第三季度解答咨询量较2022年、2023年同期大幅下降，原因为伊春市政务服务热线12345话务系统承接非市场监管咨询业务后，12315热线话务系统接收的咨询业务量明显减少，降幅超过一半。**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **历史同期**  **（第三季度）** | **投诉（件）** | **同比** | **举报（件）** | **同比** | **咨询（件）** | **同比** |
| **2020年** | 194 | -- | 99 | -- | 1577 | -- |
| **2021年** | 291 | 50.00% | 100 | 1.01% | 2022 | 28.22% |
| **2022年** | 389 | 33.68% | 151 | 51.00% | 2226 | 10.09% |
| **2023年** | 444 | 14.14% | 168 | 11.26% | 3414 | 53.37% |
| **2024年** | 555 | 25.00% | 210 | 25.00% | 1667 | -51.17% |

**（二）重点区域及企业接收投诉举报情况**

**从区域分布情况来看，伊美分局接收的投诉、举报量均排在全市首位，伊美区接收投诉举报量占全市总量的五分之一。通过企业投诉举报接收情况来看，排行前十名的企业中伊美区的企业有5家，占企业投诉举报前十名的50%。**

1. **投诉情况分析**

****（一）投诉按客体类别分析****

三季度通过**12315热线、互联网等多渠道**接收投诉555件，其中商品类投诉399件，占投诉总量的71.89%；服务类投诉156件，占投诉总量的28.11%。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**投诉量排名前五类分别是:食品、家居用品、服装鞋帽、家用电器、首饰，占商品类投诉的82.96%。与去年数据比对，居民消费支出仍然偏向食品、服装、日常消费品等商品，因此消费结构相对稳定。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **热点商品类TOP5** | | | |
| **类别** | **投诉量（件）** | **占投诉比重** | **同比** |
| 食品 | 273 | 49.19% | 56.90% |
| 家居用品 | 22 | 3.96% | 214.29% |
| 服装、鞋帽 | 18 | 3.24% | 5.88% |
| 家用电器 | 10 | 1.80% | 0.00% |
| 首饰 | 8 | 1.44% | -50.00% |

1. **服务类**投诉量排名前五类分别是:餐饮和住宿服务、其他服务、销售服务、美容美发洗浴服务、教育培训服务，占服务类投诉的80.13%。第三季度正值伊春市夏、秋季旅游旺季，餐饮和住宿服务业为旅游消费投诉集中行业，通过两年度数据对比也印证了这一事实，且2024年此行业投诉量仍在上升，建议应进一步加强此行业的监管与规范。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **热点服务类TOP5** | | | |
| **类别** | **投诉量（件）** | **占投诉比重** | **同比** |
| 餐饮和住宿服务 | 84 | 15.14% | 44.83% |
| 其他 | 13 | 2.34% | 30.00% |
| 销售服务 | 10 | 1.80% | -28.57% |
| 美容、美发、洗浴服务 | 9 | 1.62% | 12.50% |
| 教育、培训服务 | 9 | 1.62% | -40.00% |

1. **投诉按问题类别分析**

投诉问题前五名的分别为：食品安全207件、其他77件、售后服务67件、质量48件、标准化32件，以上五类占投诉总量的77.66%。“民以食为天，食以安为先”，食品安全仍然是投诉的集中问题，也应是市场监管的重点领域。

**（三）投诉热点分析**

**投诉热点领域**主要集中在餐饮和住宿行业、食品、服装鞋帽、家居用品等涉及民生基本保障行业，食品安全、服装鞋帽等领域2024年增速加快；**投诉热点问题**多在食品安全、售后服务、产品质量、合同履行等问题上容易引发纠纷；**新的增长趋势**体现在不正当竞争、标准化等方面的投诉呈现上升趋势，**反映消费者已经从关注“物质方面”开始转向关注“精神方面”，不仅仅要求商品和服务本身质量过关，还密切关注着宣传商品和服务的广告、产品是否符合国家标准等问题，这也是消费升级的侧面映衬，也为执法监管指明了新的方向。**

1. **举报情况分析**

三季度伊春市多渠道接收举报210件，为五年来接收数量最多，其中非话务热线接收举报数量逐年上升。

1. **按问题类别统计分析**

本季度接收的举报中，反映广告违法行为（54件）仍排在首位，占举报总量的26%，且98%为消费者通过互联网自行发起；其次是反映食品安全违法行为（40件），占比19%，有72.5%的消费者选择通过互联网发起举报；不正当竞争违法行为（21件），其中18件举报为通过互联网渠道接收。

1. **举报问题热点分析**

1.广告违法行为举报量持续上升。据历年数据显示，广告违法行为一直为举报热点，2024年数据达到峰值，多为疑似职业索赔人在网上自行发起。主要涉及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.**食品安全违法行为热度不减。主要反映消费者在网络平台上销售的食品标签与实际含量不符、营业执照上没有上不含“冷食类食品制售”而制作凉菜、餐饮单位卫生不合格等。**

**3.不正当竞争行为成为新焦点:多为疑似职业索赔人反映网络销售平台上的商家存在虚假宣传行为，商品首页的广告宣传语存在误导行为。**

**（三）职业索赔现象依法规制事项**

据全国12315平台数据显示，近五年来，“以打假之名，行牟利之实”的恶意投诉举报数量居高不下。特别是在举报领域，接收的举报信息呈现专业化、规模化、团伙化、程式化特征和趋势，甚至将之作为敲诈勒索市场主体的手段，严重扰乱市场正常生产经营秩序，大量挤占有限的行政资源和司法资源。为持续优化营商环境，规范市场监管领域投诉举报行为。近日，伊春市市场监督管理局、市中级人民法院、市检察院、市公安局、市司法局、市信访局、市营商局、市委网信办八部门联合印发《关于依法规范市场监管领域投诉举报行为持续优化营商环境的指导意见》（以下简称《意见》）。

《意见》的出台，有助于区分真打假、职业索赔和敲诈勒索，公正处理案件，回应社会关切。同时，对提振消费和经营信心，促进市场主体健康发展，同等保护消费者和经营主体的合法权益，在法律框架内为市场主体的发展营造更宽松的环境都有着积极的作用。

**四、咨询情况分析**

2024年三季度话务平台共接收消费者咨询热线1667件，较去年同期下降51.17%。咨询量较2023年同期降幅明显，分析原因为12345政务服务热线将市场监管热线12315的选键取消后，市民误拨现象大幅减少。

1. **市场监管系统咨询22件**，占比1.32%。问题主要涉及：市场主体登记注册19件、特种设备2件、其他1件。
2. **法律法规咨询593件**，占比35.57%。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。
3. **非市场监管系统咨询1052件**，占比63.11%。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。