**三明市12315投诉举报咨询数据分析报告**

**（2023年第1期）**

**三明市市场监管局消费者权益保护科 　2023年5月10日**

**一、投诉、举报、咨询基本概况**

2023年1月1日至3月31日，三明市12315热线、全国12315平台共接收登记各类投诉举报咨询6236件，同比上升12.06%。其中，投诉2203件，已办结2134件，办结率96.87%，为消费者挽回损失30.1万元，69件正在办理中，投诉同比上升19.02%，占比35.33%；举报933件，已办结903件，办结率96.78%， 30件正在办理中，举报同比上升32.91%，占比14.96%；咨询3100件，全部第一时间解答，咨询同比上升2.92%，占比49.71%（**见表1：全市12315投诉举报咨询同比情况,图1：全市12315诉求类型分布图**）。

**表1：全市12315投诉举报咨询同比情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **诉求**  **类型** | **2023年一季度**  **诉求数量（件）** | **2022年一季度**  **诉求数量（件）** | **同比增长**  **（%）** |
| 投诉 | 2203 | 1851 | 增长12.06**↑** |
| 举报 | 933 | 702 | 增长32.91 **↑** |
| 咨询 | 3100 | 3012 | 增长2.92 **↑** |

**图1：2023年一季度全市12315诉求类型分布图（单位：件）**

933

14.96%

49.71%

3100

2203

35.33%

经梳理、分析全国12315平台福建三明端数据，2023年一季度三明12315热线接收登记诉求件4636件，占比74.34%；消费者通过全国12315互联网平台自主登记诉求件1597件，占比25.61%；各县级局登记诉求件3件，占比0.05%。

**二、投诉情况及热点分析**

**（一）从投诉问题类别看，**投诉量前三位为：质量问题 (499件，占22.65%)、合同问题（439件，占19.93%）、售后服务（355件，占16.11%）、食品安全（247件，占13.67%），这四类问题占投诉总量69.9%，消费诉求数据显示，质量问题和合同问题仍然是消费者投诉热点。

**（二）从投诉客体类别来看，商品（产品）类投诉量**共计1434件，占投诉总量65.09%。投诉的客体类别主要为：食品类315件（占商品类投诉21.97%）、服装鞋帽类222件（占商品类投诉15.48%）、家居用品类107件（占商品类投诉7.46%）、家用电器类98件（占商品类投诉6.83%）、交通工具类71件（占商品类投诉4.95%）。**服务类投诉量**共计769件，占投诉总量34.91%。投诉的客体类别主要为：餐饮和住宿服务类128件（占服务类投诉16.64 %）、电信服务类96件（占服务类投诉12.48%）、销售服务类78件（占服务类投诉10.14%）、文化娱乐体育服务类59件（占服务类投诉7.67%）、美容美发洗浴服务类57件（占服务类投诉7.41%）**（见表2：投诉消费类别排行统计表）**。

**表2：投诉消费类别排行统计表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **商品类** | **数量（件）** | **服务类** | **数量（件）** |
| 1 | 食品 | 315 | 餐饮和住宿服务 | 128 |
| 2 | 服装鞋帽 | 222 | 电信服务 | 96 |
| 3 | 家居用品 | 107 | 销售服务 | 78 |
| 4 | 家用电器 | 98 | 文化、娱乐、体育服务 | 59 |
| 5 | 交通工具 | 71 | 美容美发洗浴服务 | 57 |

**（三）投诉热点分析**

**1.服装鞋帽类投诉偏高。**第一季度恰逢春节，各大商家促销活动力度大，消费者对服装鞋帽的需求和购买力大幅上升，随之而来的问题也明显增多。消费诉求数据显示，服装鞋帽类投诉量222件，占投诉总量的10.08%。主要反映商品质量问题，实际与描述不符，发货不及时，售后无保障等问题。

**2.食品类投诉略有下降。**消费诉求数据显示，食品类投诉量315件，同比下降了33.96%，食品安全监管作用凸显。食品类投诉集中在普通食品、烟酒饮料、食用农产品等类别上，共计302件，占食品类投诉总量95.87%。主要问题有食品变质、过期、含有异物（杂质）、食品标签、说明书不规范等。

**3.餐饮和住宿服务类投诉同比有所增长。**春节期间餐饮和住宿市场生意火爆，此类投诉128件，名列服务类投诉第一位，同比增长82.8%，预测随着后疫情时代的来临，餐饮和住宿服务类投诉将增多。主要反映餐饮场所卫生条件差、餐具不洁、用餐时吃到异物、酒店提供的服务不满意、酒店卫生条件差等问题。

**4.移动通信及网络接入问题较多。**消费诉求数据显示，电信服务类投诉量96件，占投诉总量4.36%。投诉涉及的问题集中在：服务商擅自更改套餐业务，扣费不合理；携号转网业务无法办理；宽带报修后，维修不及时；话费收费标准模糊以及网络信号质量等方面。

**三、举报情况及分析**

**（一）从举报问题类别看，**广告违法行为的举报位居首位，共360件（占38.59%）；不正当竞争行为和侵害消费者权益行为的举报位于第二位和第三位，分别为100件（占10.72%）和90件（占9.65%）；第四位是食品安全违法行为的举报，共89件（占9.54%）；第五位是产品质量违法行为的举报，共69件（占7.4%）。这五类举报共计708件，占举报总量75.88 %**（见图2：举报问题主要分布情况图）。**

**图2：举报问题主要分布情况图（单位：件）**

**（二）举报反映的主要问题：**疑似涉嫌广告和包装中使用绝对化用语，内容涉及虚假夸大宣传； 故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求；违反《食品标识管理规定》、经营不符合食品安全标准的食品、经营腐败变质、混有异物的食品、餐饮经营场所环境不整洁；产品标价与实际售价不符；商家无照经营等。

**四、咨询情况及分析**

**（一）从咨询内容看，**一季度，法律法规咨询1941件，占62.61%；非市场监管业务咨询1048件，占33.81%；市场监管业务咨询111件，占3.58 %。市场监管业务咨询问题主要集中在投诉举报处理方面，共84件，占市场监管业务咨询75.68 %**（见图3：咨询内容分布情况图）。**

**图3：咨询内容分布情况图（单位：件）**

**（二）市场监管业务咨询问题主要集中在**：投诉举报处理进度、市场主体登记注册、信用监管（企业年报）、食品监管等方面。咨询问题热点涉及服装鞋帽、家用电器、通讯产品、计算机等商品的“三包”规定，餐饮住宿、电信、快递、文化娱乐体育、教育培训等服务质量问题。