# 三明市12315投诉举报咨询数据分析报告

**（2022年第2期）**

**三明市市场监管局消费者权益保护科 　2022年4月15日**

## 一、投诉、举报、咨询基本概况

## 2022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5565件，同比上升1.77%。其中，投诉1851件，同比上升11.04%，占比33.26%，为消费者挽回损失38.51万元；举报702件，同比下降38.20%，占比12.61%；咨询3012件，同比上升13.02%，占比54.13%（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** | **2022年一季度**  **诉求数量（件）** | **2021年一季度**  **诉求数量（件）** | **同比增长**  **（下降）（%）** |
| 投诉 | 1851 | 1667 | 增长11.04 **↑** |
| 举报 | 702 | 1136 | 下降38.20 **↓** |
| 咨询 | 3012 | 2665 | 增长13.02 **↑** |

**图1：2022年一季度全市12315诉求类型分布图（单位：件）**

702

12.61%

54.13%

3012

1851

33.26%

经梳理、分析全国12315平台福建三明端数据，2022年一季度三明12315热线接收登记诉求件4265件，占比76.64%；消费者通过全国12315互联网平台自主登记诉求件1273件（登记人选消费者），占比22.88%；各县级局登记诉求件27件，占比0.48%。

**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 (506件，占27.34%)、合同问题（305件，占16.48%）、食品安全（253件，占13.67%），这三类问题占投诉总量57.49%，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）从投诉消费类别来看，商品类投诉量**共计1322件，占投诉总量71.42%。投诉的客体类别主要为：食品类477件（占商品类投诉36.08 %）、服装鞋帽类179件（占商品类投诉13.54%）、家居用品类109件（占商品类投诉8.24%）、家用电器类96件（占商品类投诉7.26%）、交通工具类63件（占商品类投诉4.77%）。**服务类投诉量**计529件，占投诉总量28.58%。投诉的客体类别主要为：电信服务类151件（占服务类投诉28.58%）、餐饮和住宿服务类70件（占服务类投诉13.23 %）、美容美发洗浴服务类44件（占服务类投诉8.32%）、文化娱乐体育服务类32件（占服务类投诉6.05%）、教育培训服务类28件（占服务类投诉 5.29%）**（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 | 477 | 电信服务 | 151 |
| 2 | 服装鞋帽 | 179 | 餐饮和住宿服务 | 70 |
| 3 | 家居用品 | 109 | 美容服务 | 44 |
| 4 | 家用电器 | 96 | 文化、娱乐、体育服务 | 32 |
| 5 | 交通工具 | 63 | 教育、培训服务 | 28 |

**（三）投诉热点分析**

**1.食品类投诉居高不下。**消费诉求数据显示，食品类投诉量477件，占投诉总量36.08 %，位居投诉榜首。其中投诉量最多的集中在烟酒饮料、肉类及其制品、烘焙、乳制品、果蔬、保健食品等类别上，共计217件，占食品类投诉总量45.49%。主要问题有食品变质、过期、含有异物（杂质）、包装标识、虚假宣传广告、使用绝对化语言等。

**2.服装鞋帽质量堪忧。**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179件，占投诉总量的13.54%。主要反映商品质量问题，实际与描述不符，货不对板，发货不及时，售后无保障等问题。

**3.移动通信及网络接入问题热度不减。**消费诉求数据显示，电信服务类投诉量151件，占投诉总量11.42%。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。

**4.家居用品投诉同比增长快。**消费诉求数据显示，家居用品类投诉量109件，同比增长3.8%，其中网络购物50件，占比高达45.87%。随着人民生活水平的不断提高，家居用品类投诉同比增长快，网络购物越来越受到消费者的青睐。反映的问题主要集中在三个方面：一是网络购物质量良莠不齐；二是商家不按约定履行合同；三是售后服务没有保障。

**三、举报情况及分析**

**（一）从举报问题类别看，**违反广告管理法规的举报位居首位，共276件（占39.32%）；违反消费者权益保护法律法规和违反食品安全管理法律法规的举报位于第二位和第三位，分别为97件（占13.82%）和92件（占13.11%）；第四位是违反产品质量管理法律法规的举报，共63件（占8.97%）；第五位是违反不正当竞争法规的举报，共30件（占4.27%）。这五类举报共计558件，占举报总量79.49 %。**（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：**广告和包装中使用绝对化用语，内容涉及虚假夸大宣传；违反《食品标识管理规定》、经营不符合食品安全标准、经营变质过期食品、混有异物的食品；服装鞋帽产品以次充好、仿冒名牌；产品标价与实际售价不符；商家无照（证）经营等。

**四、咨询情况及分析**

**（一）从咨询内容看，**一季度，涉及消费维权知识咨询2058件，占68.33%；非市场监管业务咨询595件，占19.75%；市场监管业务咨询359件，占11.92 %。市场监管业务咨询问题中，位居前三位为：网络交易监管（141件，占4.68%）；服务消费监管（76件，占2.52 %）；商品交易市场监管（74件，占2.46 %）**（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、网络交易、直销监管、食品安全、信用监管等业务。咨询问题热点涉及家用汽车、通讯产品、家用电器、计算机等商品的“三包”规定，服装鞋帽、家用电器、食品、药品等质量问题，餐饮住宿、电信（互联网）、交通运输、文化娱乐体育、校外教育培训等服务质量问题。