# 三明市12315投诉举报咨询数据分析报告

**（2022年第3期）**

**三明市市场监管局消费者权益保护科 　2022年7月6日**

## 一、投诉、举报、咨询基本概况

## 2022年1月1日至6月30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11896件，同比上升2.16%。其中，投诉4039件，同比上升17.14%，占比33.95%，为消费者挽回损失70.16万元。举报1631件，同比下降43.86%，占比13.71%；咨询6226件，同比上升17.67%，占比52.34%；（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年上半年**  **诉求数量（件）** | **2021年上半年**  **诉求数量（件）** | **同比增长**  **（下降）（%）** |
| 投诉 | 4039 | 3448 | 增长17.14 **↑** |
| 举报 | 1631 | **2905** | 下降43.86 **↓** |
| 咨询 | 6226 | **5291** | 增长17.67 **↑** |

**图1：2022年上半年全市12315诉求类型分布图（单位：件）**

33.95%

6226

1631

13.71%

52.34%

4039

经梳理、分析全国12315平台福建三明端数据，2022年上半年三明12315热线接收登记诉求件8879件，占比74.63%；消费者通过全国12315互联网平台自主登记诉求件2968件，占比24.95%；各县级局登记诉求件49件，占比0.41%。

**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 (1165件，占28.84%)、合同问题（607件，占15.14%）、食品安全（539件，占13.34%），这三类问题占投诉总量57.32%，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2895件，占投诉总量71.68%。投诉的客体类别主要为：食品类1092件（占商品类投诉37.72 %）、家用电器类315件（占商品类投诉10.88%）、服装鞋帽类299件（占商品类投诉10.33%）、家居用品类232件（占商品类投诉8.01%）、交通工具类139件（占商品类投诉4.8%）。**服务类投诉量**计1144件，占投诉总量28.32%。投诉的客体类别主要为：电信服务类293件（占服务类投诉25.61 %）、餐饮和住宿服务类172件（占服务类投诉15.03 %）、美容、美发、洗浴服务96件（占服务类投诉8.39%）、娱乐、体育服务类件79（占服务类投诉6.91%）、教育、培训服务类52件（占服务类投诉 4.55%）。**（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 | 1092 | 电信服务 | 293 |
| 2 | 家用电器 | 315 | 餐饮和住宿服务 | 172 |
| 3 | 服装鞋帽 | 299 | 美容服务 | 96 |
| 4 | 家居用品 | 232 | 文化、娱乐、体育服务 | 79 |
| 5 | 交通工具 | 139 | 教育、培训服务 | 52 |

**（三）投诉热点分析**

**1.民生关注热点--菜篮子。**消费诉求数据显示，食品类投诉量1092件，占投诉总量37.72 %，位居投诉榜首。其中投诉量最多的集中在肉类及其制品、酒水饮料、水果蔬菜、烘焙、乳制品等类别上，共计514件，占食品类投诉总量47.07%。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.家用电器投诉同比增长快。**消费诉求数据显示，家用电器类投诉量315件，同比增长18.53倍，其中网络购物108件，占比高达34.29%。随着人民生活水平的不断提高，家用电器类投诉同比增长快，消费的方式线上高于线下，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：一是网络购物质量堪忧；二是商家不按约定履行合同；三是售后服务没有保障。

**3. 服装鞋帽投诉居高不下。**消费诉求数据显示，服装鞋帽类投诉量299件，占投诉总量的10.33%。反映的问题主要集中在二个方面：一是服装鞋帽质量问题，如衣服褪色、起球、鞋底断裂、脱胶、鞋面开裂等常见问题，以及购买的服装、鞋子涉嫌假冒品牌等；二是售后服务不满意，如购买的鞋子不保修，不予退换等方面。

**4.电信服务投诉热度不减。**消费诉求数据显示，电信服务类投诉量293件，占投诉总量7.25%。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，**违反广告管理法规的举报位居首位，共625件（占38.32%）；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262件（占16.06%）和168件（占10.3%）；第四位是违反产品质量管理法律法规的举报，共153件（占8.71%）；第五位是违反不正当竞争法规的举报，共70件（占4.29%）。这五类举报共计1278件，占举报总量78.36 %。**（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；无照（证）经营等。

“两品一械”的举报主要集中在流通环节，其中药品类主要有销售不符合法定标准的药品、存在质量问题药品、无证经营、违规销售进口药品等问题；化妆品类主要有销售不符合法定标准的化妆品、存在质量问题化妆品、违规销售进口化妆品等问题；医疗器械类主要反映销售不符合法定标准的医疗器械，无证经营二、三类医疗器械等问题。

**四、咨询情况及分析**

**（一）从咨询内容看，**上半年，涉及消费维权知识咨询4136件，占66.43%；非市场监管业务咨询1303件，占20.93%；市场监管业务咨询787件，占12.64 %。市场监管业务咨询问题中，位居前三位为：网络交易监管（269件，占4.32%）；投诉举报处理（145件，占2.33 %）；服务消费监管（118件，占1.9%）。**（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。