

内部资料 注意保存

三明市 12315 投诉举报数据分析报告

(2023 年第 2 期)

三明市市场监管局消费者权益保护科 2023 年 8 月 10 日

编者按：12315 投诉举报数据是市场监管执法“风向标”和“晴雨表”，消保科定期编发全市 12315 投诉举报数据分析报告，供市局业务科室开展监管执法参考，建议市局业务科室关注辖区内消费投诉热点及投诉举报同比增量情况，坚持问题导向，针对性制定监管措施，加强行政指导，指导基层监管执法，推进消费维权和监管执法联动，推动全市投诉举报“源头减量”。

三明市 12315 投诉举报数据分析报告

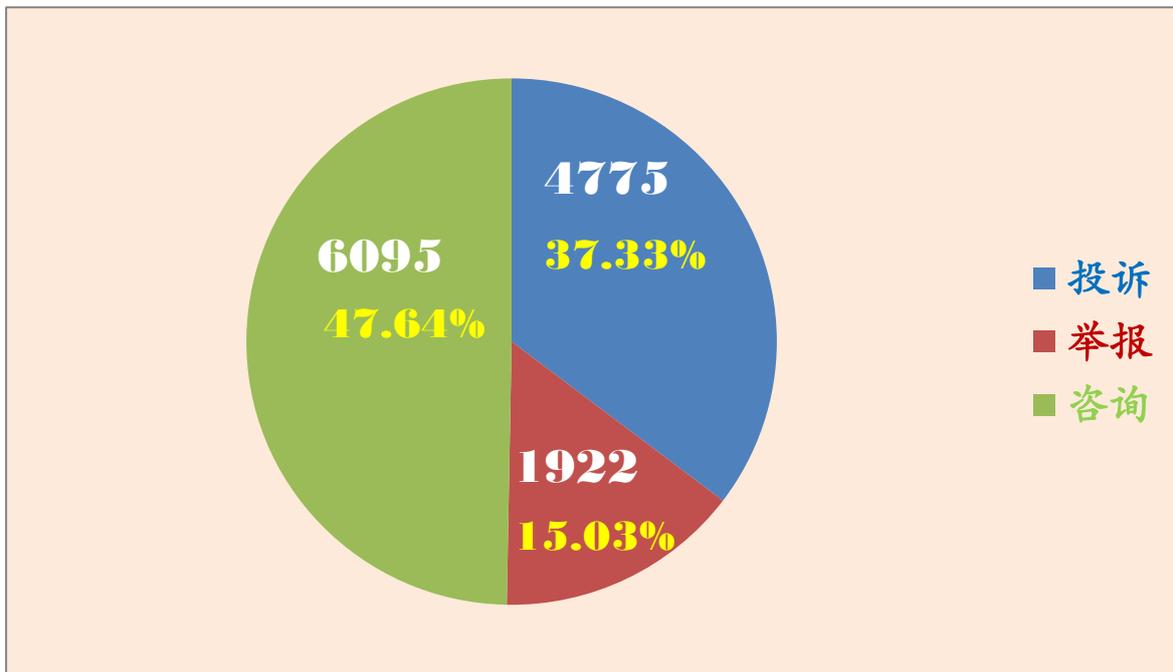
一、基本概况

2023年1月1日至6月30日，三明市12315热线、全国12315平台共接收登记投诉、举报、咨询件12792件，消费诉求数量同比上升7.52%。其中，投诉件4775件，占比37.33%，同比上升18.22%，已办结4612件，办结率96.59%，为消费者挽回损失81.89万元，163件正在办理中；举报件1922件，占比15.03%，同比上升17.84%，已办结1885件，办结率98.02%，37件正在办理中；咨询件6095件，占比47.64%，同比下降2.10%，第一时间全部解答回复。（表1、图1）

表1：全市12315投诉举报咨询数量同比情况表

诉求类型	2023年上半年 诉求数量（件）	2022年上半年 诉求数量（件）	同比增长（下降）（%）
投诉	4775	4039	增长 18.22 ↑
举报	1922	1631	增长 17.84 ↑
咨询	6095	6226	下降 2.10 ↓

图 1：全市 12315 诉求类型分布图（单位：件）

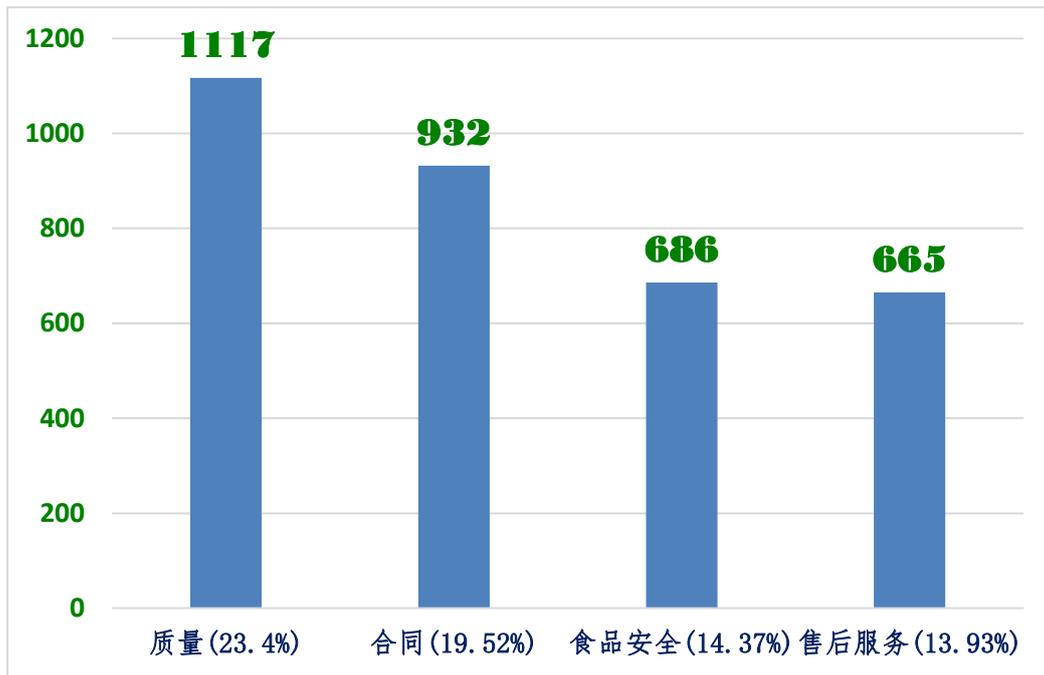


全国 12315 平台福建三明端数据显示，上半年，三明 12315 热线接收登记消费诉求件 9153 件，占比 71.55%；消费者通过全国 12315 互联网平台、12315APP 等渠道自主登记诉求件 3616 件，占比 28.27%；各县级局自主登记诉求件 23 件，占比 0.18%。

二、投诉情况及热点分析

（一）从投诉反映问题看，投诉反映问题数量位居前四位为：质量问题（1117 件，占 23.40%）、合同问题（932 件，占 19.52%）、食品安全（686 件，占 14.37%）、售后服务（665 件，占 13.93%），这四类问题占投诉总量 71.22%，质量问题和合同问题长期占据投诉热点。（图 2）

图 2：投诉反映问题分布图



(二)从投诉涉及客体情况看，**商品类投诉**件 3264 件，占投诉总量 68.36%。投诉涉及客体主要有：食品类 823 件(占商品类投诉 25.21%)、服装鞋帽类 489 件(占商品类投诉 14.98%)、药品化妆品类 256 件(占商品类投诉 7.84%)、家居用品类 235 件(占商品类投诉 7.20%)、家用电器类 174 件(占商品类投诉 5.33%)。**服务类投诉**件 1511 件，占投诉总量 31.64%。投诉涉及客体主要有：餐饮和住宿服务类 258 件(占服务类投诉 17.07%)、电信服务类 201 件(占服务类投诉 13.30%)、销售服务类 142 件(占服务类投诉 9.40%)、文化娱乐体育服务类 118 件(占服务类投诉 7.81%)、美容美发洗浴服务类 118 件(占服务类投诉 7.81%)。(表 2)

表 2：商品类、服务类投诉数量统计表

序号	商品类	数量（件）	服务类	数量（件）
1	食品	823	餐饮和住宿服务	258
2	服装鞋帽	489	电信服务	201
3	药品化妆品	256	销售服务	142
4	家居用品	235	文化、娱乐、体育服务	118
5	家用电器	174	美容美发洗浴服务	118

（三）从涉及的地区看，**投诉同比上升比较多**的县（市、区）为：清流县（+56.08%）、建宁县（+34.81%）、沙县区（+34.16%）；**投诉同比降低明显**的县（市、区）为：尤溪县（-12.56%）、大田县（-8.97%）。

（四）投诉热点分析

1. 食品类投诉量位居商品类投诉榜首。近年来，网购平台增多、消费方式多样化等因素，食品类投诉量增长较快。上半年，食品类投诉823件，占商品类投诉总量17.24%，尤其以线上购物引发食品投诉最多。消费者反映问题主要有：一是食品过期、变质、含异物等食品安全问题较为突出；二是商家虚假宣传、过度宣传食品功效，诱导消费者购物；三是网购食品未按约定时间配送，售后服务得不到保障等。原因分析：一是少数生产者在利益驱使下生产劣质食品，销售商进货把关不严、未及时下架即将过期食品；二是经营者追求商业利益，过度夸大食品功效，引发消费争议；三是网络

交易信息不对称，消费者辨识度较低，消费者不理性消费，引发退换货增多，投诉量居高不下。

2. 服装鞋帽、家居用品及家用电器投诉量保持高位前行。服装鞋帽、家居用品、家用电器等与人们日常生活紧密相关的商品投诉 898 件，投诉量保持增长趋势。消费者反映问题主要有：一是产品质量问题，如网购商品做工质量差，货不对板，服装起球开线，鞋面开裂，家用电器维修后仍不能正常使用等；二是商品出现质量问题检测难、举证难，消费争议难解决；三是售后服务问题，如商家未按约定时间发货，寄递的商品与下单时订购商品不符等。原因分析：一是部分商家销售劣质商品，商品本身存在质量瑕疵；二是少数经营者采取推诿、搪塞等方法规避“三包”责任；三是部分商家对商品性能夸大宣传、服务随意承诺又不兑现；四是部分消费者对已经超出国家“三包规定”或超过“安全使用期限”家电产品的售后服务需收费不了解，认为免费服务才是应该的；五是部分消费者产生消费争议时，提出不合理诉求，过度维权。

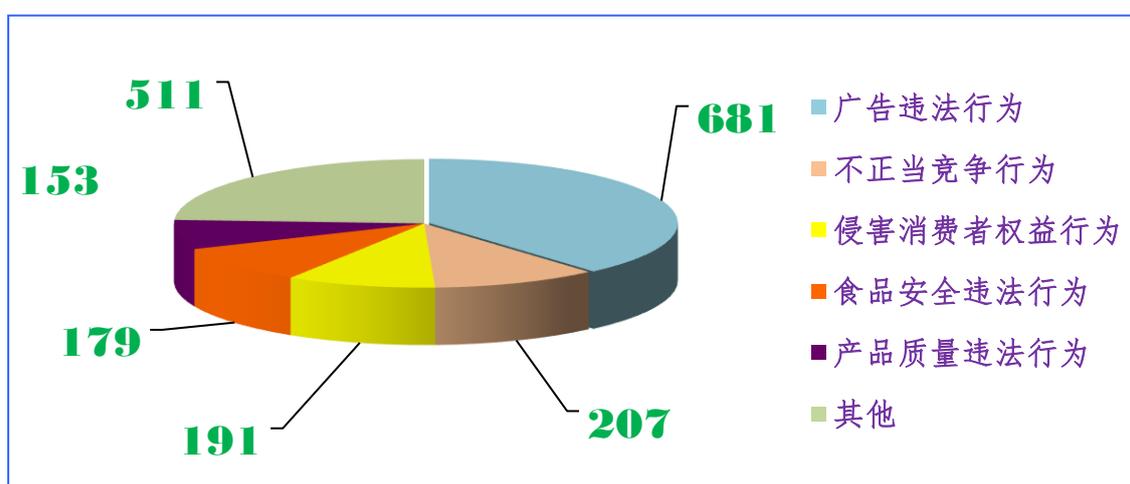
3. 餐饮和住宿服务类投诉量同比增长较快。随着疫情结束，加上节假日集中在上半年较多，消费者选择景区旅游、外出就餐等消费方式明显增多。上半年，共接收餐饮和住宿类投诉 258 件，占服务类投诉总量 5.4%，同比增长 50%。消费者反映问题主要有：一是平台点餐送达不准时，食物有异味；二是线下餐饮店食物不新鲜，餐具不洁，用餐时菜品与下单时店内宣传的菜品不符，食物有异物引发消费者身体不

适和心理不满；三是部分景区酒店经营者在网页上做虚假或夸大宣传，入住酒店环境与网站宣传不符，四是节假日期间，网上订房退订难，旅游景区餐饮和住宿涨价。原因分析：一是消费者在平台点餐时间段相对集中，经营者服务能力不足；二是部分经营者以不新鲜食品冒充新鲜食品，降低成本，侵害消费者权益；三是少数经营者不履行合同约定，引发消费纠纷。

三、举报情况

（一）从举报问题类别看，上半年，共接收举报件 1922 件，其中，举报广告违法行为位居首位，共 681 件（占举报总量 35.43%），举报不正当竞争行为位居第二位，共 207 件（占举报总量 10.77%），举报侵害消费者权益行为位居第三位，共 191 件（占举报总量 9.94%），举报食品安全违法行为位居第四位，共 179 件（占举报总量 9.31%），举报产品质量违法行为位居第五位，共 153 件（占举报总量 7.96%）。排行前五位举报件 1411 件，占据举报总量 73.41 %。（图 3）

图 3：举报问题类别（排行前五位）分布情况图（单位：件）

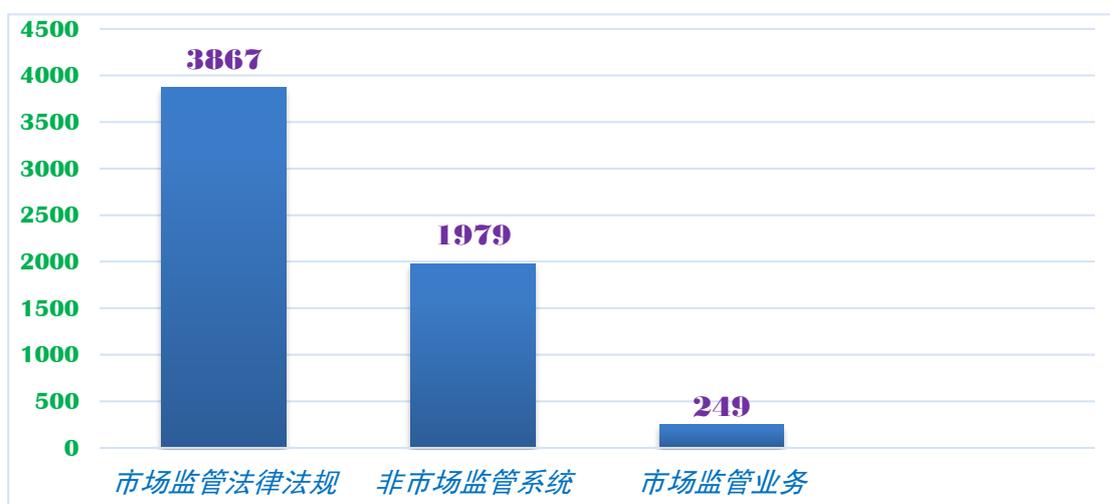


(二)从涉及的地区看, **举报同比上升比较多**的县(市、区)为:沙县区(+138.95%)、建宁县(+118.92%)、宁化县(+37.68%); **举报同比降低明显**的县(市、区)为:将乐县(-26.53%)、大田县(-14.29%)、永安市(-12%)。

四、咨询情况

上半年,12315咨询件6095件,占诉求总量47.64%,其中,市场监管法律法规咨询3867件,占咨询总量63.45%,位居第一位,非市场监管业务咨询1979件,占咨询总量32.47%,位居第二位,市场监管业务咨询249件,占咨询总量4.08%,位居第三位;市场监管业务咨询内容主要集中在12315投诉举报处理方面,共190件,占市场监管业务咨询76.31%。(图4)

图4:咨询内容分布情况图(单位:件)



五、ODR 企业投诉处理情况

上半年，全市共有 ODR 企业 78 家，2023 年新增 12 家，全市 ODR 企业处理消费者投诉 235 件，占投诉总量 4.92%，已办结 229 件，6 件正在办理中。