

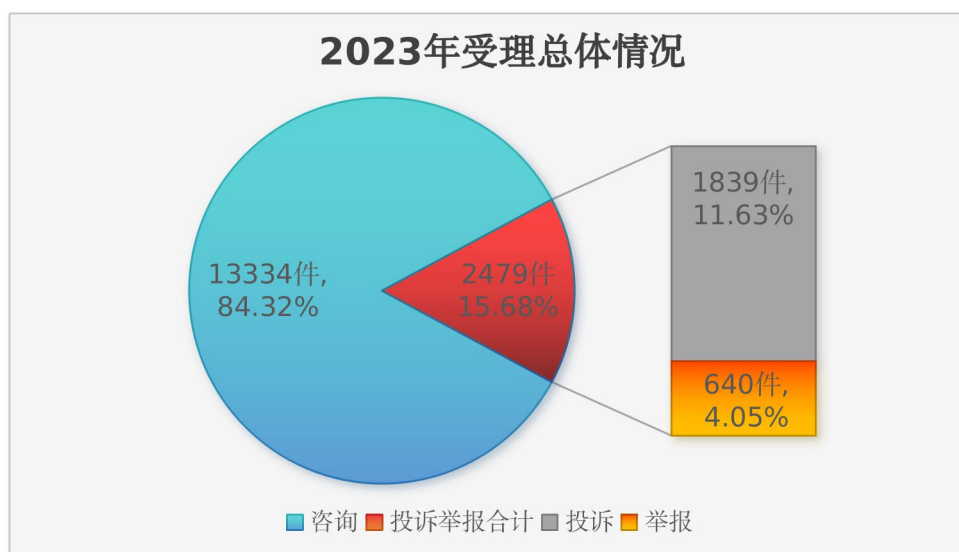
# 伊春市市场监督管理局 2023 年 投诉举报咨询数据分析

2023 年,伊春市市场监督管理局依托互联网平台及 12315 热线系统,全力畅通投诉举报渠道,认真履行消费维权监管职责,积极落实 ODR 发展及投诉信息公示机制,切实维护消费者合法权益,为优化我市消费环境发挥积极作用。

## 一、受理投诉举报咨询情况

### (一) 受理总量情况

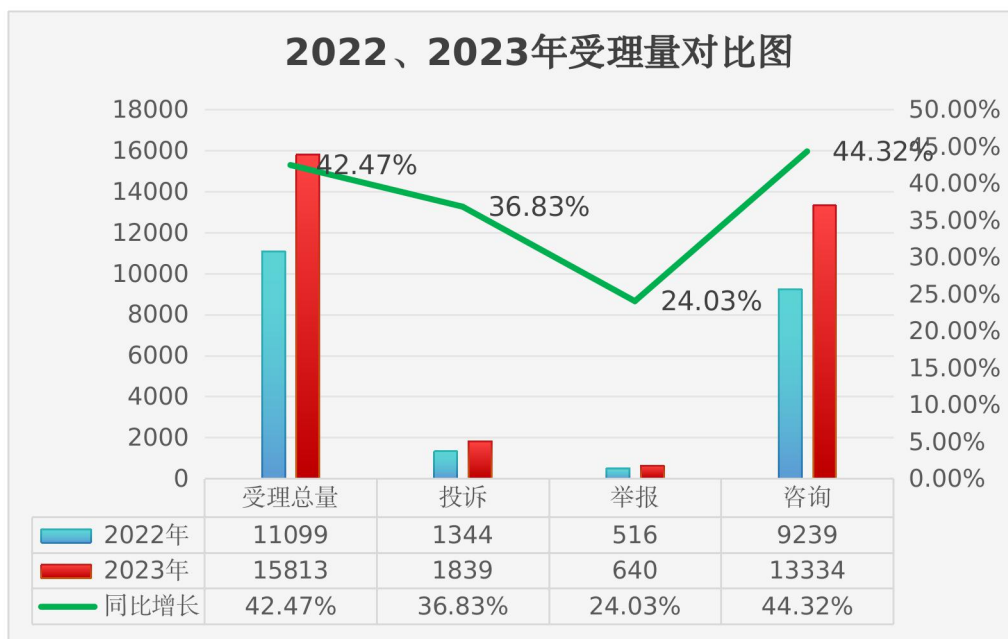
2023 年,通过全国 12315 平台及热线共受理投诉、举报、咨询 15813 件,同比增长 42.47%。其中投诉 1839 件,举报 640 件,咨询 13334 件(含表扬 4 件),为消费者挽回经济损失约 45.34 万元。



## （二）两年数据对比分析

2023年多渠道共受理投诉1839件，同比增长36.83%，占比11.63%；举报640件，同比增长24.03%，占比4.05%；咨询13334件(含表扬4件)，同比增长44.32%，占比84.32%。

投诉举报咨询接收量均较上一年有显著提高，主要原因有：一是建立12345平台与12315平台双线并行机制，投诉举报渠道更加畅通，百姓反映问题更加便捷；二是12315平台录入质量有效提升，投诉举报问题精准分类，提高工作效能；三是疫情过后内需持续恢复，特别在节假日期间旅游业迎来消费高潮，消费潜力得以释放，与旅游消费密切相关的质量、餐饮、住宿、食品、价格等方面问题备受关注。



## （三）受理渠道及处理情况

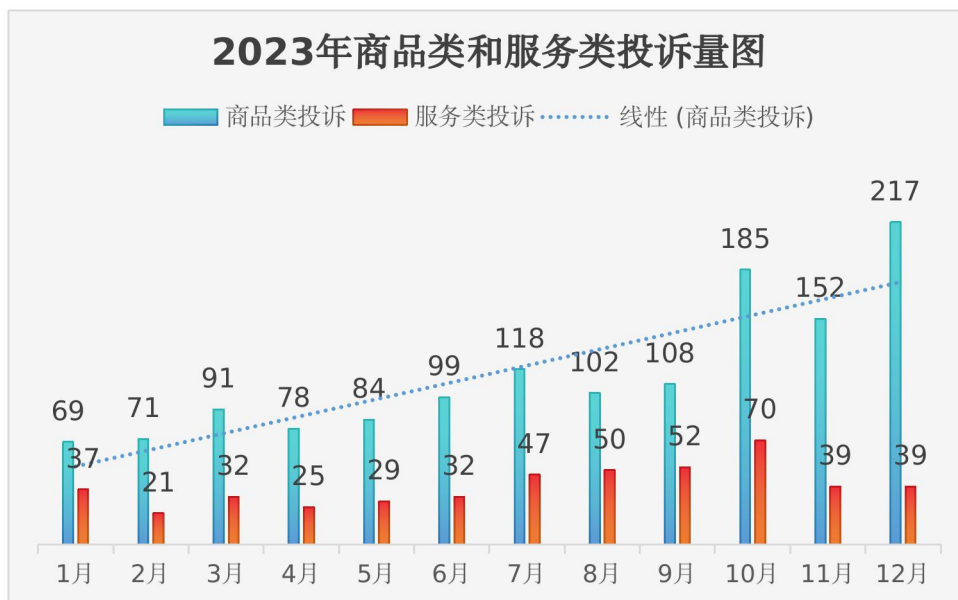
按信息受理渠道来看，拨打12315热线进行投诉举报咨询仍是群众反映诉求的首选渠道，本年度12315热线电话接听14249件，占投诉举报咨询总量的90.11%，互联网渠道1549

件，来人15件，两种渠道受理信息合计占投诉举报咨询总量9.89%。

全市各级市场监管部门对属于市场监管职责范围内的咨询做到即时解答，对不属于市场监管职责内的咨询，引导消费者向相关部门、组织、机构咨询。按照法定程序办结举报案件610件，其余30件线索正在调查处理中。截至目前已办结投诉1735件，全年无超期件，按时办结率达100%，经过工作人员有效调解，为消费者挽回经济损失45.34万元。

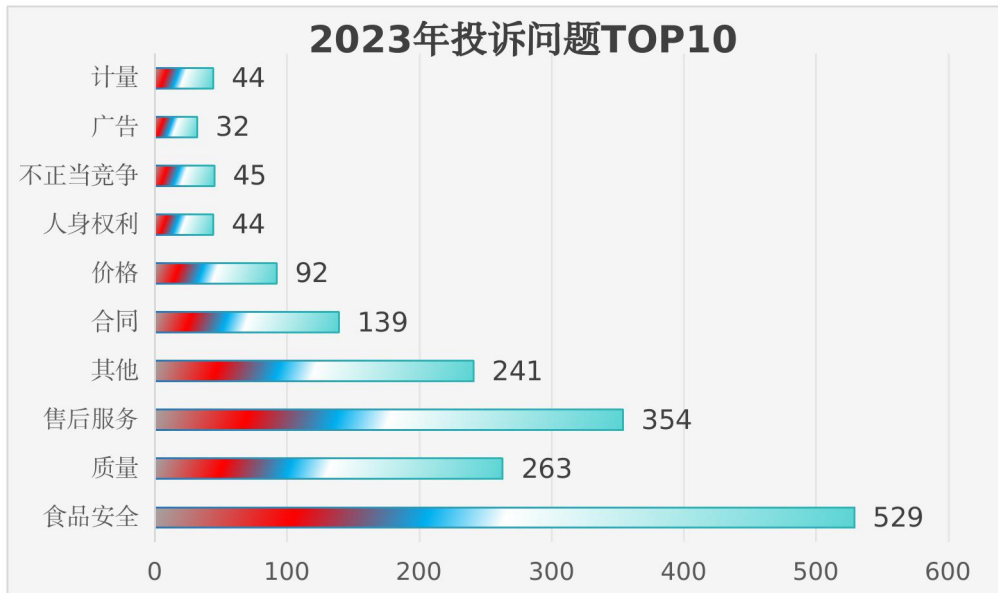
## 二、投诉情况分析

2023年，共接收投诉1839件，截至目前已办结1735件，实时办结率94.34%。其中，商品类投诉1367件，占投诉总量74.33%，已办结1275件，实时办结率93.27%；服务类投诉472件，占投诉总量25.67%，已办结460件，实时办结率97.46%。



商品类及服务类投诉量呈持续增长态势，第四季度投诉量增长速度最快。全年商品类投诉量远超服务类投诉量。

(一) 从投诉问题类别统计分析，投诉量较多的问题前五项排名为：食品安全 529 件，售后服务 354 件，质量 263 件，其他投诉 241 件，合同 139 件。以上五项投诉问题占投诉总量的 82.98%。

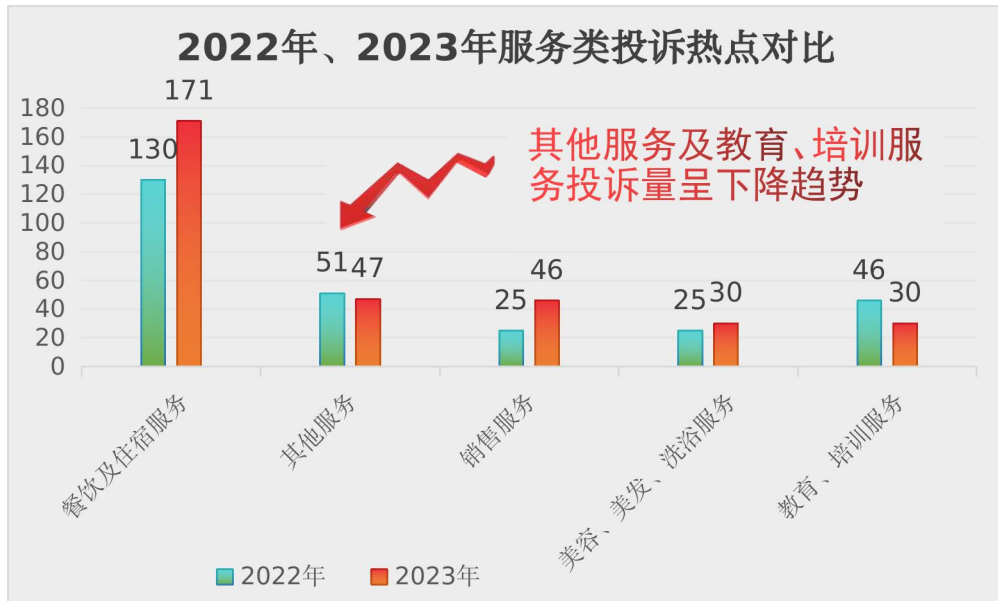


## (二) 从投诉客体类别分析

1. 商品类。全年受理的商品类投诉 1367 件，占投诉总量 74.33%。投诉量排名前五的商品分别是：食品类 716 件，服装、鞋帽 124 件，家居用品 69 件，首饰 64 件，其他商品 41 件。上述五大类投诉合计占商品类投诉总量的 74.18%。



**2.服务类。**全年受理服务类投诉 472 件，占投诉总量 25.67%。投诉量排在前五位的分别是:餐饮和住宿服务 171 件；其他服务 47 件；销售服务 46 件；美容、美发、洗浴服务 30 件；教育、培训服务 30 件。上述五大类投诉合计占服务类投诉总量的 68.64%。



### (三) 投诉热点分析

1. 食品安全问题突出，集中在食品内有异物、食品超过有效期限、食物有异味、掺杂、掺假、腐烂变质，网购的食品没有厂名厂址、生产日期等重要信息；

2. 服装、鞋帽类投诉热度不减，涉及商品本身质量问题，或是售后服务质量差，消费者对商家处理问题的态度不满或对处理结果不满意而发起投诉；

3. 首饰类投诉量今年明显上升，主要涉及贵金属首饰存在质量问题、商家不履行销售时的调换承诺等问题；

4. 餐饮和住宿服务较上年增长明显，涉及外卖或堂食的食品安全问题，饭店用餐后结账时发现实际收取的菜品单价

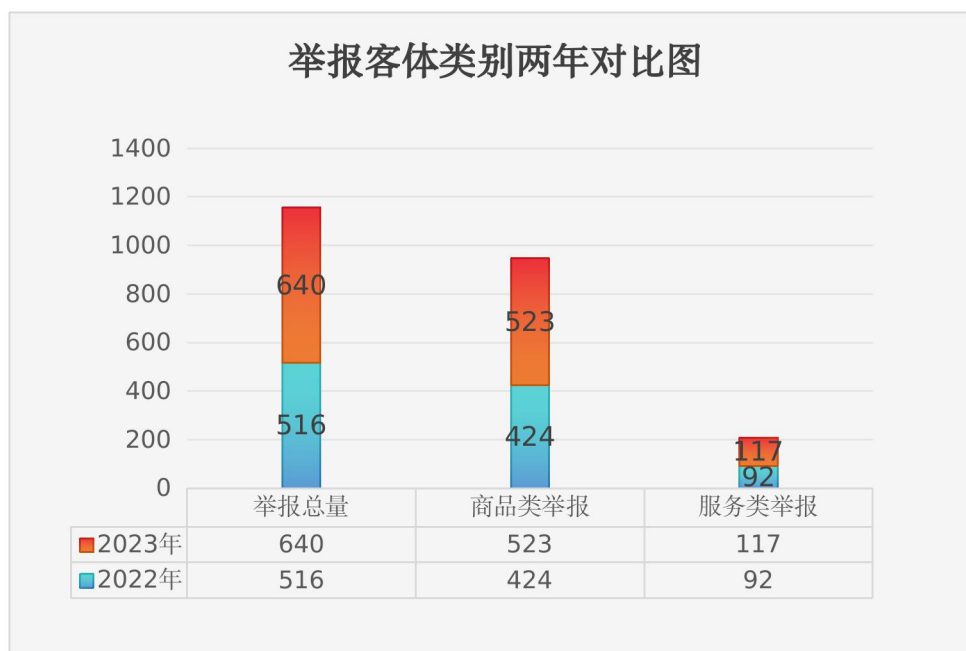
与菜单标价不符的价格问题，另外今年伊春迎来疫情后节假日旅游高峰，外地游客对宾馆卫生不满意、通过网络平台预订房间但商家没有预留、预订房间价格与实际收费不符等住宿问题凸显；

5. 其他服务主要为商家不履行三包规定、购物积分无故被清零、预充值卡余额因商家易主无法使用等行为引发的售后纠纷。

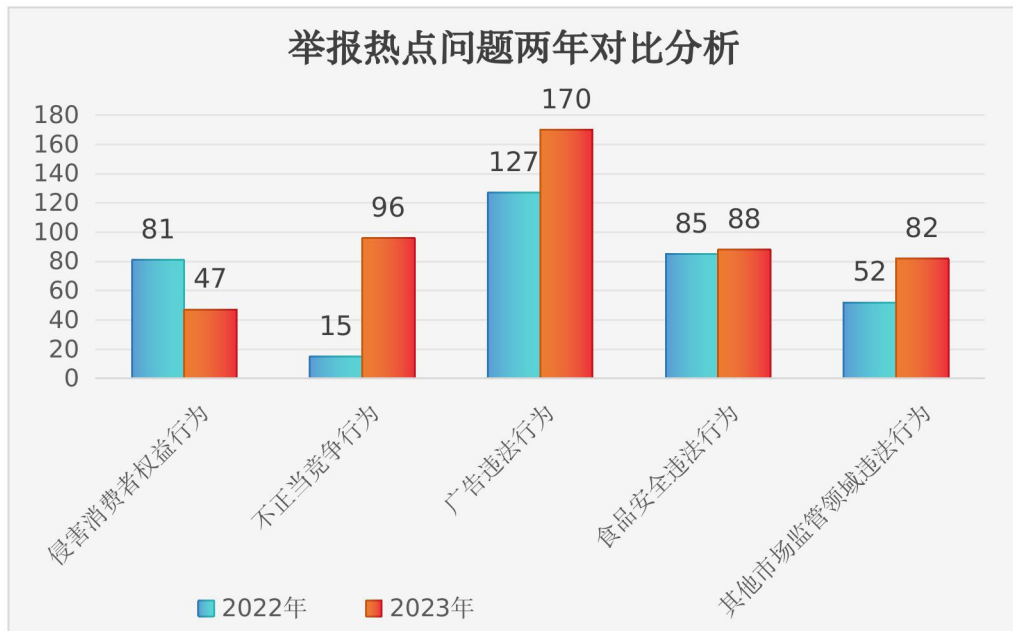
### 三、举报情况分析

2023年共接收举报640件，同比增长24.03%，占比4.05%。

（一）按客体类别统计分析，商品类举报523件，占举报总量的81.72%；服务类举报117件，占举报总量的18.28%。今年举报数量较去年同期增幅明显，一方面反映出公民法治意识有所增强，普法宣传活动取得一定效果，另一方面也反映出职业索赔人因利益驱使发起的举报数量有所上升。



**（二）按问题类别统计分析**，主要问题反映在：广告违法行为 170 件；不正当竞争行为 96 件；食品安全 88 件；其他市场监管领域违法行为 82 件；侵害消费者权益行为 47 件。以上五类占举报总量的 75.47%。本年度不正当竞争行为及广告违法行为的举报量较上一年涨幅较大。



### **（三）举报热点分析**

举报案件所反映出的违法行为多发生在网络消费领域，而且多为举报人通过全国 12315 平台的小程序自行发起，一般为网销的食品外包装标签不明确、广告存在虚假宣传等违法行为。

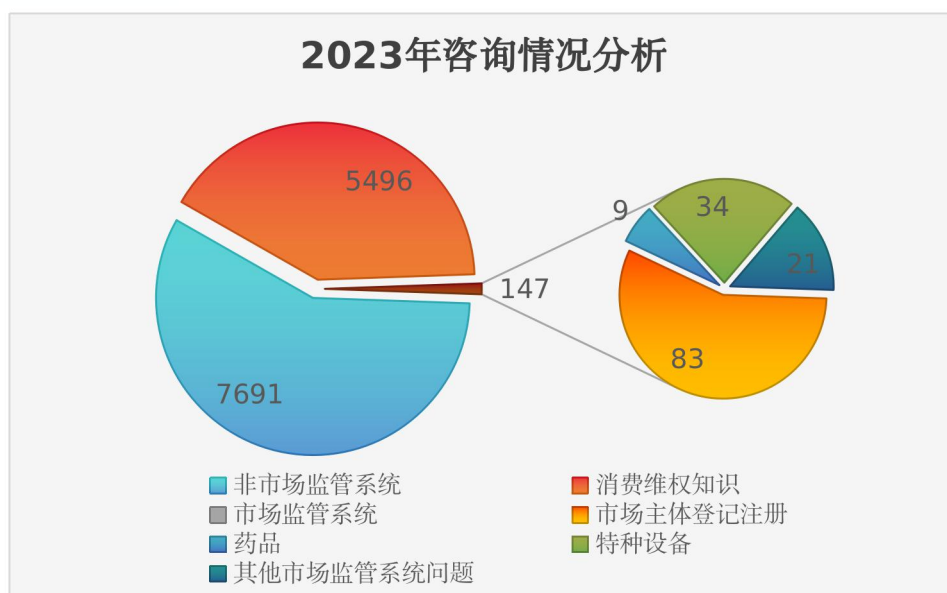
**1.广告违法行为：**主要是网销的产品经营者在网络电商平台发布了具有误导消费者广告语的行为；

**2.不正当竞争行为：**主要由食品安全类举报衍生而来，多为在网络平台上销售的食品发布了虚假广告用语，虚假宣传广告语误导消费者购买；

**3.食品安全违法行为：**在网络平台上销售的食物标签与实际含量不符，消费者认为餐饮单位卫生不合格。

#### 四、咨询情况分析

2023年，话务平台共接收消费者咨询热线13334件（含表扬4件），咨询较去年同期增加4095件，同比增长44.32%，占比84.32%。



**（一）市场监管系统咨询147件**，占比1.1%，问题主要涉及市场主体登记注册83件，特种设备34件，药品9件，价格监督、信用监管、广告监管、计量、知识产权等合计21件；

**（二）消费维权知识5496件**，占比41.22%，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；

**（三）非市场监管系统咨询7691件**，占比57.68%，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。多为拨打政务热线12345时，在选择人工接听



时误选了消费投诉举报热线的按键所致。

## **五、消费纠纷在线解决（ODR）机制建设发展情况**

2023年，伊春市市场监管局积极推进 ODR 企业发展建设工作，通过全市市场监管系统共同努力，本年度开通 ODR 企业 473 家，较上一年增长 266 家，同比增长 128.5%；监督转 ODR 企业处理投诉及受理 ODR 企业自行和解投诉共 317 条，较去年增长近 12 倍。