

内部资料 注意保存

12315 消费者投诉举报咨询数据分析报告

(2024 年第 2 期)

三明市市场监管局消费者权益保护科

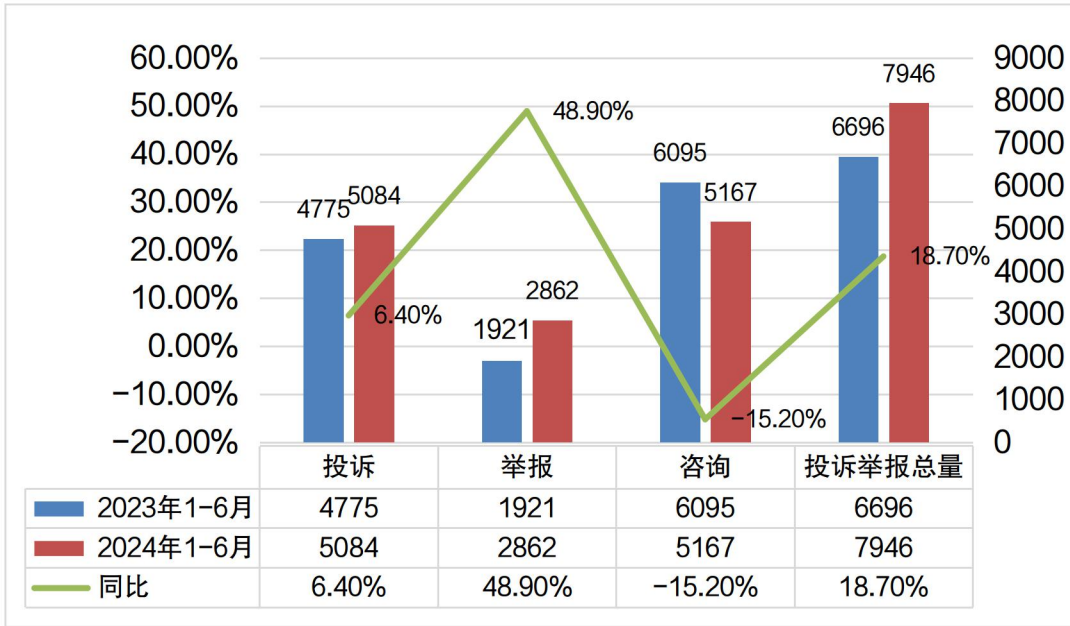
2024 年 8 月 5 日

编者按：12315 投诉举报数据是市场监管工作的“风向标”和“晴雨表”。消费者权益保护科定期采集全市 12315 消费者投诉举报咨询数据形成分析报告，供领导决策及市局有关业务科、各县（市、区）局开展市场监管执法参考。各地要及时关注全国 12315 平台投诉举报热点信息，加强投诉举报线索分析，坚持问题为导向，制定精准监管措施，加大监管执法力度，维护消费者合法权益。

一、基本概况

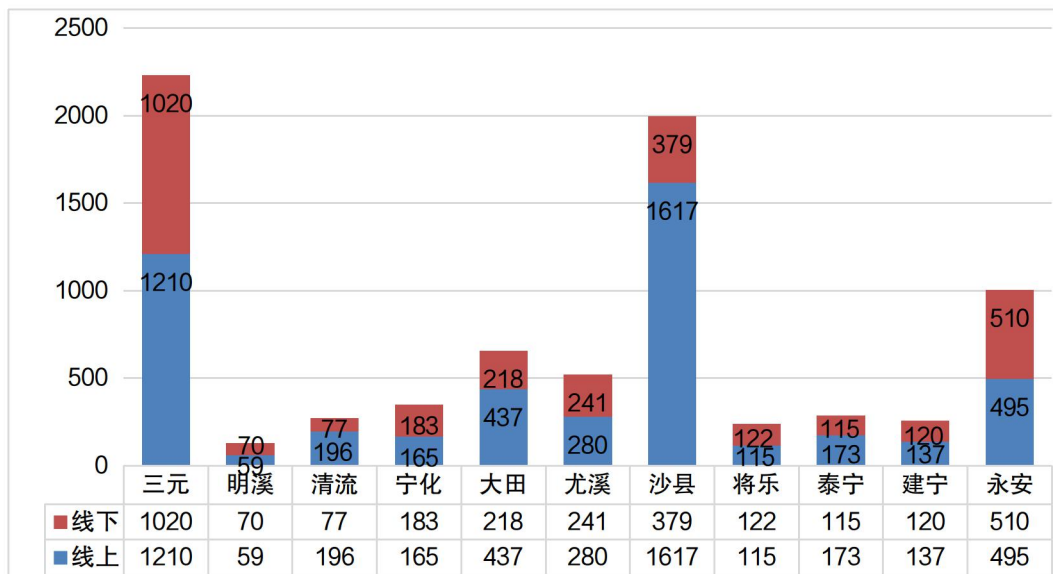
（一）总体数据情况

2024 年 1 月 1 日至 6 月 30 日，12315 热线、全国 12315 平台共接收登记投诉、举报、咨询件 13114 件，较去年（12791 件）同比上升 2.53%。其中，投诉件 5084 件，占比 38.77%，较去年（4775 件）同比上升 6.47%，已办结 4913 件，为消费者挽回损失 107.12 万元；举报件 2862 件，占比 21.83%，较去年（1921 件）同比上升 48.98%，已办结 2829 件；咨询 5167 件，占比 39.40%，较去年（6095 件）同比下降 15.23%。



(二) 重点区域分布情况

全国12315平台数据显示，2024年1-6月，三明12315热线接收登记消费诉求件8198件，占比62.51%；消费者通过互联网平台、12315APP等渠道自主登记消费诉求件4881件，占比37.22%；各县级局自主登记诉求件10件，占比0.08%。从区域分布情况来看，三元、沙县、永安的消费投诉举报总量占全市65.8%，投诉举报数量和网络零售交易额、消费者活跃水平呈正相关。



二、投诉情况分析

（一）投诉客体情况分析

全市总体消费结构相对稳定，2024 上半年，商品类投诉 3340 件，占投诉总量 65.70%，服务类投诉 1744 件，占投诉总量 34.30%。商品类投诉量位居前五位分别是：食品、服装鞋帽、药品化妆品、家居用品、交通运输，合计占商品类投诉的 73.46%。服务类投诉量位居前五位分别是：电信、餐饮住宿、销售、美容美发洗浴、文化娱乐体育，合计占服务类投诉的 48.90%。具体数据见下表：

热点商品类投诉 TOP5

类别	投诉量（件）	比重
食品类	1310	39.22%
服装鞋帽类	479	14.34%
药品化妆品	262	7.84%
家居用品	259	7.75%
交通运输类	144	4.31%

热点服务类投诉 TOP5

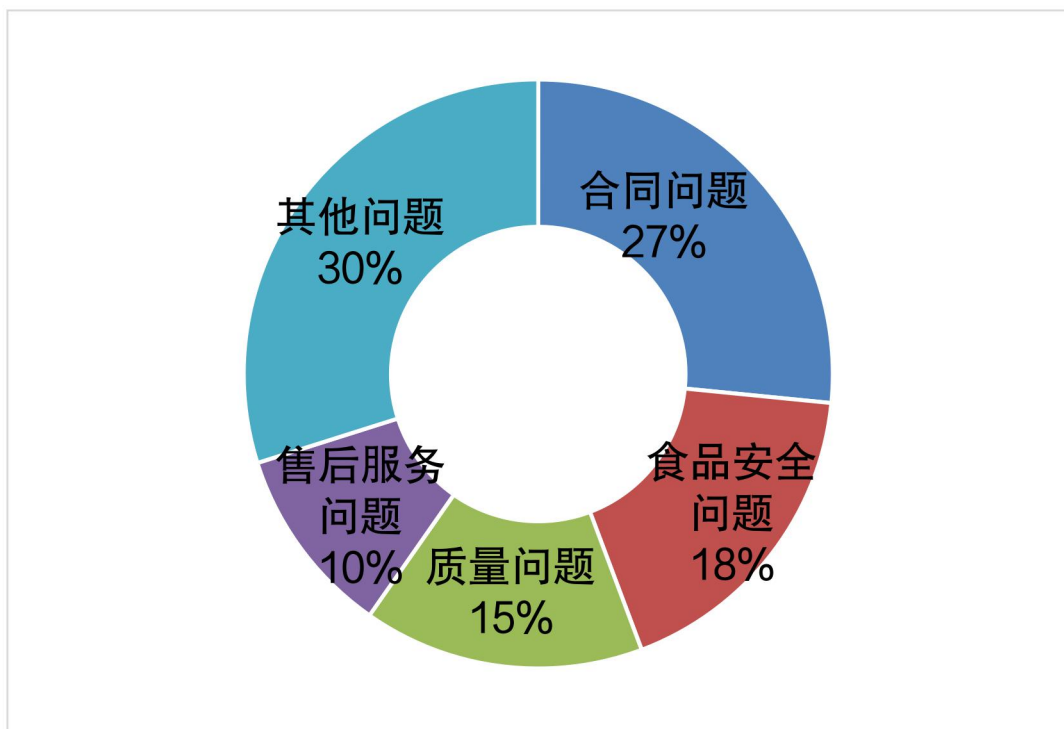
类别	投诉量（件）	比重
电信服务类	280	16.06%
餐饮和住宿服务类	272	15.60%
销售服务类	164	9.40%
美容美发洗浴服务类	125	7.17%
文化娱乐体育服务类	118	6.77%

1.电信类投诉跃居服务类投诉第一位。电信类相关投诉280件，占服务类投诉总量16.06%，超越餐饮、住宿类投诉占据服务类投诉第一位。电信服务类投诉主要集中在话费金额增多、运营商收费有误、套餐外增值业务、宽带安装纠纷、携号转网纠纷等方面。

2.餐饮、住宿服务类投诉增多。餐饮、住宿类投诉272件，占服务类投诉总量15.60%。消费者主要反映外卖平台点餐送达不按时、点餐的食物有异味、下单时的食品与送达时食品不符、餐饮店食物不新鲜、餐具不洁、食物有异物、预定的酒席退订纠纷、餐位费收取过高以及住宿房间退订纠纷、价格涨价、酒店给错房卡导致半夜其他房客进入等问题。

（二）投诉问题类别分析

投诉问题类别主要涉及合同、食品安全、质量、售后服务、不正当竞争、价格等方面问题，投诉数量位居前四位为：合同问题、食品安全问题、质量问题、售后服务问题。



1.合同问题投诉呈持续增长态势。合同问题投诉 1351 件，占投诉总量 26.57%，较 2023 年同比增长 47.01%，较 2022 年同比增长 122.20%，合同问题投诉主要集中在手机套餐扣费异常、预付卡充值消费纠纷退费难、发卡商家经营不善关店跑路。

2.食品类仍是长期投诉热点。食品安全问题投诉 901 件，占投诉总量 17.72%，地域主要集中在三元区（428 件）、永安市（205 件）、沙县区（149 件），其中线上食品投诉量增加明显，主要反映问题集中在食品标签不符合规定、食品过期变质、食物中毒、添加剂超标、虚假宣传等问题。

3.质量问题投诉居高不下。质量问题投诉 784 件，占投诉总量 15.42%、售后服务问题 529 件，占投诉总量 10.41%，上述四类问题占投诉总量 70.12%，合同、食品安全、质量、售后服务问题持续占据投诉热点。

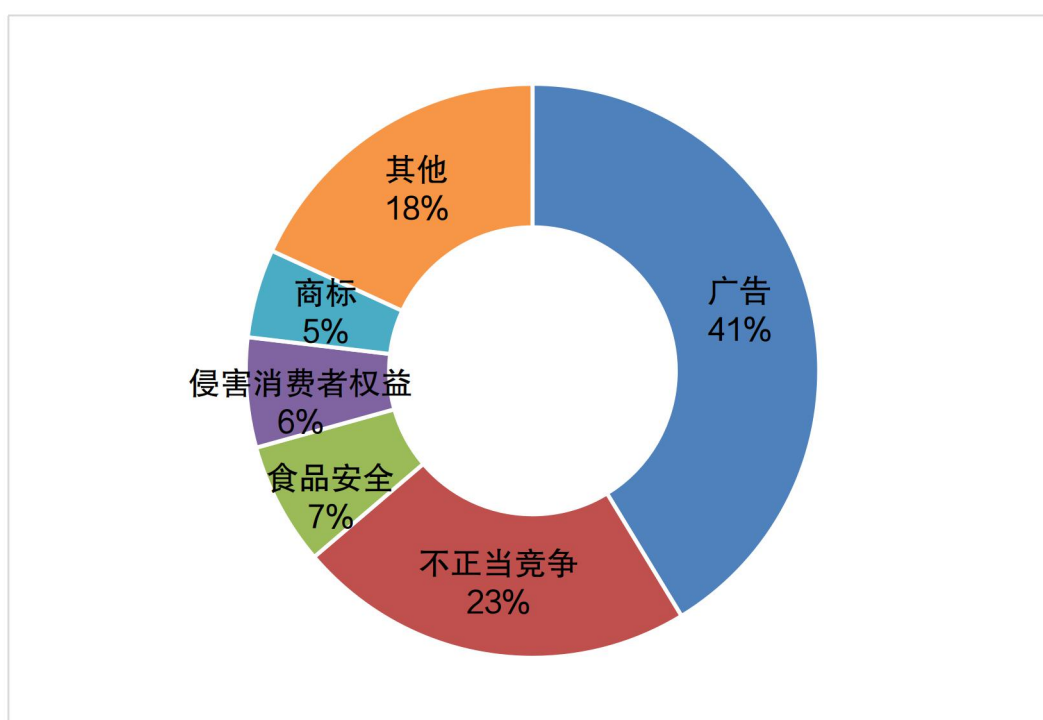
（三）投诉涉及区域分析

2024 年 1-6 月，三明市有 7 个县（市、区）消费诉求数量较 2023 年同期相比有所上升，其中诉求量同比上升明显的县（市、区）有：大田县 465 件（同比**增长 38.81%**）、将乐县 184 件（同比**增长 31.43%**）、沙县区 705 件（同比**增长 31.04%**）。有 4 个县（市、区）消费诉求数量较 2023 年同期相比有所下降：泰宁县 203 件（同比**下降 29.76%**）、清流县 174 件（同比**下降 24.68%**）、明溪县 104 件（同比**下降 11.86%**）、永安市 774 件（同比**下降 1.78%**）。

三、举报情况

（一）举报问题类别分析

2024年1-6月，全国12315平台共接收登记举报件2862件，受理立案69件，位居前五位的举报问题为：广告、不正当竞争、食品安全、侵害消费者权益、商标，占据举报总量81.87%。举报广告违法行为1182件，占举报总量41.30%，仍居首位，反映的问题多为虚假宣传问题；举报不正当竞争违法行为643件，占举报总量22.47%，位居第二位，问题主要集中在虚假宣传和擅自使用他人标识；举报食品安全违法行为198件，占举报总量6.92%，位居第三位，反映的问题多为食品标识问题；举报侵害消费者权益违法行为177件，占举报总量6.18%，位居第四位，反映问题多为欺诈消费和格式条款问题；举报商标违法行为143件，占举报总量5.00%，位居第五位，其中142件为商标侵权行为。



（二）举报涉及区域分析

2024年1-6月，全市有5个县（市、区）的举报量较2023

年同期相比有明显上升，分别为：沙县区 1291 件（同比增长 184.36%）、将乐县 53 件（同比增长 47.22%）、清流县 99 件（同比增长 45.59%）、大田县 190 件（同比增长 43.94%）、三元区 614 件（同比增长 35.24%）；全市有 6 个县（市、区）的举报量较 2023 年同期相比有所下降，下降较为明显的县（市、区）为：泰宁县 85 件（同比下降 51.98%）、宁化县 72 件（同比下降 24.21%）、建宁县 61 件（同比下降 23.75%）、明溪县 25 件（同比下降 21.88%）。

四、消费咨询情况

2024 年 1—6 月，12315 热线共接到咨询件 5167 件，占诉求总量 39.40%。其中，咨询市场监管法律法规 3532 件，占咨询总量 68.36%，位居第一位；咨询非市场监管业务 1513 件，占咨询总量 29.28%，位居第二位；咨询市场监管业务 122 件，占咨询总量 2.36%，位居第三位。

五、ODR 企业投诉处理情况

全国 12315 平台数据显示，截至 2024 年 6 月 30 日，全市共有 ODR 企业 109 家，今年上半年新增 ODR 企业 12 家，全市 ODR 企业处理消费者投诉 397 件，占投诉总量 7.81%，截至目前 ODR 企业已办结投诉件 379 件。