**济源示范区市场监督管理局**

**2025年1月12315消费维权分析报告**

**一、1月全市12315系统受理情况**

1月济源示范区市场监督管理局12315指挥中心共受理消费者投诉、举报911件。具体情况是：受理投诉744件，其中商品消费类投诉466件，服务消费类投诉278件，挽回经济损失7.3万元；受理举报167件。

**图一、1月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在1月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为81.7%，举报类在总量中所占比例为18.3%。

**二、1月市场监管业务的投诉情况**

（一）1月投诉总体情况

1月共受理投诉744件，其中食品安全类、质量类、不正当竞争类居于前列。受理食品安全类投诉125件，占投诉总量16.8%；投诉质量类117件，占投诉总量的15.7%；不正当竞争类投诉55件，占投诉总量的7.4%；其他类投诉278件，占投诉总量的37.4%。

**图二、1月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

1月受理商品消费类投诉共466件，占投诉总量的62.6%（其中济水126件，沁园93件，玉泉57件）。其中食品问题投诉144件（含普通食品79件，酒和饮料46件），涉及食品变质、有异物；饮料中有异物等问题。服装、鞋帽类投诉82件，主要有产品存在质量问题，如服装做工粗糙、开线、掉色、面料成分不实、纺织品缩水，鞋类表皮开裂、脱胶、断底。家居用品类投诉35件，涉及收到的商品货不对板，质量不好等问题。药品类投诉32件，消费者通过小程序投诉较多，涉及商家随意挂网售卖商品，无法确定商品的真实性；未经授权随意网上低价销售药品；购买的中药材不符合泡制工艺等。其他商品类投诉51件。

**图三、1月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

1月受理服务消费投诉278件，占投诉总量37.4%（其中沁园83件，济水77件，玉泉26件）。投诉热点是餐饮和住宿服务，共计投诉52件（其中餐饮服务38件）。涉及就餐中有异物，食品卫生不达标，服务态度不好等。销售服务类投诉46件，涉及洗浴中心充值后，因转让问题不让使用；办理的读书卡不退押金等。文化、娱乐、体育服务类投诉31件，游乐场充值卡消费；健身房因转让，后续无法继续使用等。美容美发洗浴服务类投诉31件，涉及办理的洗头卡，过年期间不让使用；办理的养生卡未使用，商家不退费等。其他服务类投诉56件。

**图四、1月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

1月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报167件，（其中沁园40件，济水26件，玉泉16件）。举报其他市场监管领域违法行为69件（其中无照经营17件），占举报总比的41.3%，涉及无照经营；团购价格不合理；商家服务态度差等。侵害消费者权益行为举报22件，占举报总比的13.2%，涉及生产、销售不符合保障人身、财产安全要求的商品；商品掺杂掺假、以假充真、以次充好，冒充合格商品等。食品安全违法行为举报19件，占举报总比的11.4%，涉及餐饮服务环节，商家经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品；餐饮经营场所环境不整洁；食品过期等。广告违法行为举报17件，占举报总比的10.2%，涉及在网络平台上发布虚假广告等。

**图五、1月举报问题分类图**

2025年1月26日