**济源示范区市场监督管理局**

**2025年2月12315消费维权分析报告**

**一、2月全市12315系统受理情况**

2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708件，环比下降0.7%。具体情况是：受理投诉591件，环比增长0.68%；其中商品消费类投诉343件，服务消费类投诉248件，挽回经济损失17.3万元；受理举报117件，环比下降7.14%。

**图一、2月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在2月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为83.5%，举报类在总量中所占比例为16.5%。

**二、2月市场监管业务的投诉情况**

（一）2月投诉总体情况

2月共受理投诉591件，其中食品安全类、质量类、售后服务类居于前列。受理食品安全类投诉104件，占投诉总量17.6%；投诉质量类83件，占投诉总量的14%；售后服务类投诉49件，占投诉总量的8.3%；其他类投诉222件，占投诉总量的37.6%。

**图二、2月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

2月受理商品消费类投诉共343件，占投诉总量的58%。（商品消费类：济水118件，沁园61件，玉泉42件，梨林20件，天坛16件）。其中食品问题投诉116件，涉及食品标签、食品条码、食品中有异物等问题（玉泉30件，济水22件，沁园20件）。服装、鞋帽类投诉63件，涉及商品销售质量方面等问题，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、断底等问题（济水29件，梨林11件）。家居用品类投诉25件，涉及收到的商品货不对板，质量等问题（济水7件）。交通工具类投诉23件，涉及车辆预付费、更换的蓄电池无法使用等问题（济水11件、玉泉6件）。其他商品类投诉29件。

**图三、2月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

2月受理服务消费投诉248件，占投诉总量42%。（服务消费类：沁园76件，济水65件，玉泉24件，北海13件）投诉热点是餐饮和住宿服务，共计投诉60件，涉及饭菜质量、餐馆卫生、服务态度、平台订餐等问题（沁园28件，济水10件，北海7件，玉泉7件）。文化娱乐体育服务类投诉47件，游乐场充值卡消费，健身房因转让，后续无法继续使用等问题（济水22件，沁园11件）。销售服务类投诉25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问题（沁园8件，玉泉7件，济水5件）。美容美发洗浴服务类投诉25件，涉及足浴店关门，美发店充值不退费，办理的养生卡未使用，商家不退费等问题（济水7件，沁园7件）。其他服务类投诉50件。

**图四、2月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、2月市场监管业务的举报情况**

2月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报117件（沁园32件，济水29件，北海8件，玉泉8件，轵城8件，天坛6件）。侵害消费者权益行为16件，占举报总比的13.7%，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，冒充合格商品等问题（济水4件，沁园3件）。食品安全违法行为16件，占举报总比的13.7%，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，食品过期等问题（玉泉4件，北海4件，沁园4件）。不正当竞争行为7件，占举报总比的8.5%，涉及在网络平台上发布虚假宣传等问题（济水3件，沁园2件）。其他市场监管领域违法行为50件，占举报总比的42.7%，涉及商家无照经营，酒吧不让自带酒水，聚集老年人，团购价格不合理，商家服务态度差等问题（沁园20件，济水14件）。

**图五、2月举报问题分类图**

2025年2月25日