**济源示范区市场监督管理局**

**2025年3月12315消费维权分析报告**

**一、3月全市12315系统受理情况**

3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781件，环比增长10.3%。具体情况是：受理投诉651件，环比增长10.2%；其中商品消费类投诉441件，服务消费类投诉210件，挽回经济损失13.9万元；受理举报130件，环比增长11.1%。

**图一、3月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在3月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为83.4%，举报类在总量中所占比例为16.6%。

**二、3月市场监管业务的投诉情况**

（一）3月投诉总体情况

3月共受理投诉651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138件，占投诉总量21.2%；投诉质量类119件，占投诉总量的18.3%；不正当竞争类投诉56件，占投诉总量的8.6%；其他类投诉208件，占投诉总量的32%。

**图二、3月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

3月受理商品消费类投诉共441件，占投诉总量的67.7%。（商品消费类：济水123件，沁园89件，玉泉47件，天坛37件，轵城29件，北海23件，梨林21件）。其中食品问题投诉153件，涉及食品标签、食品条码、食品中有异物等问题（玉泉32件，沁园26件，济水21件，天坛16件）。服装、鞋帽类投诉54件，涉及衣服质量问题，鞋类开胶、断底等问题（济水32件，沁园12件）。家居用品类投诉33件，涉及收到的商品数量不够等问题（轵城9件）。交通工具类投诉32件，涉及助力车质量问题、乘用车预付费等问题（济水24件、玉泉7件）。其他商品类投诉36件。

**图三、3月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

3月受理服务消费投诉210件，占投诉总量32.3%。（服务消费类：沁园74件，济水43件，玉泉32件，北海18件）投诉热点是餐饮和住宿服务，共计投诉46件，涉及饭菜质量、餐馆卫生、服务态度、平台订餐等问题（沁园24件，济水11件，北海8件）。销售服务类投诉40件，涉及洗鞋店关门，审车中心关门，读书卡不退押金等问题（沁园13件，玉泉13件，济水9件）。文化娱乐体育服务类投诉23件，游乐场充值卡消费，健身房不退费等问题（沁园14件）。美容美发洗浴服务类投诉16件，涉及美发店充值不让使用，身体理疗店商家不退费等问题（沁园7件）。其他服务类投诉35件。

**图四、3月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、3月市场监管业务的举报情况**

3月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报130件（沁园33件，济水27件，玉泉18件，天坛12件，轵城11件，北海9件）。食品安全违法行为21件，占举报总比的16.2%，涉及餐饮服务环节，商家经营腐败变质、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9件，沁园3件）。不正当竞争行为15件，占举报总比的11.5%，涉及在网络平台上发布虚假宣传等问题（玉泉5件，济水3件，沁园3件）。侵害消费者权益行为15件，占举报总比的11.5%，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4件）。其他市场监管领域违法行为45件，占举报总比的34.6%，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12件，济水10件）。

**图五、3月举报问题分类图**

1. 职业索赔分析情况

3月份共接收疑似恶意索赔47件，其中投诉44件，举报3件，涉及投诉举报人员40人次。经统计分析，此类疑似恶意索赔数量占当月投诉举报总量的6%，与2月份的4.8%（投诉34件，涉及26人）呈现出明显的上升趋势。这一变化不仅反映出相关市场领域面临的新挑战，也凸显出加强监管与防范的紧迫性。

从案件涉及的具体内容来看，这些疑似恶意索赔主要集中在食品安全、食品标签、虚假宣传以及食品条码等关键领域。食品安全问题始终是消费者关注的核心焦点，一旦出现产品质量瑕疵或安全隐患，极易引发投诉；食品标签作为产品信息的重要载体，任何标注不规范或信息缺失，都可能成为争议的导火索；虚假宣传行为因误导消费者、破坏市场公平竞争环境，同样成为投诉举报的高频领域；而食品条码作为商品的“身份证”，其规范性和准确性也受到越来越多的关注，条码错误或信息不符等问题均可能引发纠纷。

在案件承办单位的分布上，各辖区的处理情况存在显著差异。其中，玉泉监管所承办案件数量最多，达14件，反映出该区域在相关市场监管工作中面临较大压力；沁园监管所、五龙口监管所各承办4件；轵城监管所与济水监管所均承办6件；梨林监管所承办5件；北海监管所、天坛监管所各承办3件；下冶监管所承办2件。面对不同辖区案件数量不均衡的现状，各承办单位需要进一步加强协同配合，建立健全跨区域信息共享机制和联合执法机制，形成监管合力。同时，针对不同区域案件特点，制定差异化的监管策略，加大对重点领域和薄弱环节的巡查力度，提高案件处理效率和质量。通过完善监管体系，强化源头治理，从根本上降低疑似恶意索赔的发生频率，维护市场秩序的稳定和健康发展。

2025年3月26日