**济源示范区市场监督管理局**

**2025年4月12315消费维权分析报告**

**一、4月全市12315系统受理情况**

4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899件，环比增长15.1%。具体情况是：受理投诉704件，环比增长8.1%；其中商品消费类投诉463件，服务消费类投诉241件，挽回经济损失7.7万元；受理举报195件，环比增长50%。

**图一、4月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在4月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为78.3%，举报类在总量中所占比例为21.7%。

**二、4月市场监管业务的投诉情况**

（一）4月投诉总体情况

4月共受理投诉704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157件，占投诉总量22.3%；投诉质量类131件，占投诉总量的18.6%；不正当竞争类投诉50件，占投诉总量的7.1%；其他类投诉224件，占投诉总量的31.8%。

**图二、4月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

4月受理商品消费类投诉共463件，占投诉总量的65.8%。（商品消费类：济水126件，沁园119件，玉泉79件，轵城38件，梨林37件，北海36件，天坛27件）。其中食品问题投诉180件，涉及食品标签、食品条码、食品中有异物等问题（玉泉54件，沁园46件，济水35件，北海24件，轵城19件）。服装、鞋帽类投诉67件，涉及衣服质量问题，鞋类开胶、断底等问题（济水25件，沁园14件，梨林13件）。家居用品类投诉36件，涉及收到的商品数量不够等问题（济水12件，沁园9件）。交通工具类投诉26件，涉及助力车质量问题、乘用车预付费等问题（济水11件、玉泉8件）。其他商品类投诉39件。

**图三、4月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

4月受理服务消费投诉241件，占投诉总量34.2%。（服务消费类：沁园84件，济水65件，北海22件，玉泉20件，天坛16件）。投诉热点是餐饮和住宿服务，共计投诉70件，涉及饭菜质量、餐馆卫生、服务态度、平台订餐等问题（沁园21件，济水20件，天坛7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10件，济水7件，北海5件）。美容美发洗浴服务类投诉18件，涉及美容店诱导消费，美发店关门等问题（沁园6件）。其他服务类投诉35件。

**图四、4月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、4月市场监管业务的举报情况**

4月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报195件（沁园43件，玉泉28件，济水26件，梨林12件，北海12件，天坛9件）。食品安全违法行为24件，占举报总比的12.3%，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6件，沁园5件，济水5件）。不正当竞争行为24件，占举报总比的12.3%，涉及在网络平台上发布虚假宣传等问题（梨林7件，玉泉6件，沁园6件）。侵害消费者权益行为23件，占举报总比的11.8%，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（沁园5件）。其他市场监管领域违法行为71件，占举报总比的36.4%，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17件，济水10件，玉泉8件）。

**图五、4月举报问题分类图**

1. 职业索赔分析情况

4月份共接收疑似恶意索赔69件，其中投诉69件，涉及投诉举报人员45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7.7%，与3月份的6%（投诉47件，涉及40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、食品标签和虚假宣传等关键领域。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。

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19件，反映出该区域在相关市场监管工作中面临较大压力；沁园监管所承办12件；轵城监管所承办9件；北海监管所承办8件；济水监管所承办6件；梨林监管所、天坛监管所和五龙口监管所各承办4件；王屋监管所、克井监管所和邵原监管所各承办1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。

2025年4月27日