**济源示范区市场监督管理局**

**2025年第一季度12315消费维权分析报告**

**一、第一季度全市12315系统受理情况**

第一季度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2400件。具体情况是：受理投诉1986件，其中商品消费类投诉1250件，服务消费类投诉736件，挽回经济损失38.5万元；受理举报414件。

**图一、2025年第一季度受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在2025年第一季度受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为82.8%，举报类在总量中所占比例为17.2%。

**二、第一季度市场监管业务的投诉情况**

（一）第一季度投诉总体情况

第一季度共受理投诉1986件，其中食品安全类、质量类、售后服务、其他类居于前列。受理食品安全类投诉373件，占投诉总量的18.8%；质量类投诉317件，占投诉总量16%；售后服务类投诉152件，占投诉总量的7.7%；其他类投诉694件，占投诉总量的34.9%。

**图二、第一季度投诉问题分类图**

（二）商品消费类投诉热点

第一季度受理商品消费类投诉共1250件，占投诉总量的62.9%。其中食品安全类问题投诉408件，涉及食品包装内有异物，销售过期变质商品等问题；服饰鞋帽类投诉199件，涉及消费者购买的衣服有起球、掉色现象，鞋子磨脚等质量问题；家居用品类投诉92件，涉及商品颜色不一样，柜子有质量问题等；交通工具类投诉79件，涉及车辆三包售后问题，电轿质量问题，电动助力车电瓶等问题；通讯产品类投诉48件，涉及手机质量问题。

**图三、第一季度商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

第一季度受理服务消费投诉736件，占投诉总量37.1%。餐饮和住宿服务类投诉157件，涉及就餐过程中食品有异物，商家服务态度差，饭店预付充值卡不给退，餐馆卫生条件等问题；销售服务类投诉109件，涉及办理的读书卡不退费，审查科不能使用等问题；文化娱乐体育服务类投诉97件，主要包括瑜伽馆退费、KTV充值卡不让使用、健身房关门等问题；美容美发洗浴服务投诉71件，主要包括美发店关门，洗浴票无法使用，购买的美容套盒无法继续使用等问题。

**图四、第一季度服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

第一季度济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报414件。排前三的热点是：其他市场监管领域违法行为163件，占举报总量的39.4%；食品安全违法行为63件，占举报总量的15.2%；侵害消费者权益行为50件，占举报总量的12.1%；不正当竞争行为37件，占举报总量的8.9%。举报反映的突出问题：电商平台虚假宣传；聚集老年人售卖不合格产品；商家未明码标价或价格欺诈；生产销售不符合食品标准的食品；在产品中掺杂、掺假，以假充真、以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品等问题。

**图五、第一季度举报问题分类图**

               2025年3月26日