**济源示范区市场监督管理局**

**2025年5月12315消费维权分析报告**

**一、5月全市12315系统受理情况**

5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890件，环比下降1%。具体情况是：受理投诉757件，环比增长7.5%；其中商品消费类投诉464件，服务消费类投诉293件，挽回经济损失16.7万元；受理举报133件，环比下降31.8%。本月无超期件，投诉举报办结率100%。

**图一、5月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在5月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为85.1%，举报类在总量中所占比例为14.9%。

**二、5月市场监管业务的投诉情况**

（一）5月投诉总体情况

5月共受理投诉757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147件，占投诉总量19.4%；投诉质量类117件，占投诉总量的15.5%；不正当竞争类投诉43件，占投诉总量的5.7%；其他类投诉309件，占投诉总量的40.8%。

**图二、5月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

5月受理商品消费类投诉共464件，占投诉总量的61.3%。（商品消费类：济水118件，沁园90件，玉泉61件，轵城26件，梨林25件，天坛22件，北海19件，五龙口14件）。其中食品问题投诉176件，涉及食品标签、食品条码、食品中有异物等问题（玉泉39件，沁园27件，济水18件，梨林13件）。服装、鞋帽类投诉71件，涉及衣服质量问题，鞋类开胶、断底等问题（济水34件，沁园10件，梨林9件）。交通工具类投诉25件，涉及助力车质量问题、乘用车预付费等问题（济水10件、玉泉8件）。家居用品类投诉23件，涉及收到的商品数量不够等问题（济水9件，沁园6件）。其他商品类投诉37件。

**图三、5月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

5月受理服务消费投诉293件，占投诉总量38.7%。（服务消费类：沁园103件，济水63件，玉泉58件，北海17件，天坛9件）。投诉热点是餐饮和住宿服务，共计投诉77件，涉及饭菜质量、餐馆卫生、服务态度、平台订餐等问题（沁园31件，济水22件，北海6件）。美容美发洗浴服务类投诉27件，涉及美容店诱导消费，美发店关门，美甲，瘦身等问题（沁园22件，济水5件）。文化娱乐体育服务类投诉27件，涉及游乐场所关门，瑜伽馆不退费，借书卡不退费等（沁园11件，济水6件）。销售服务类投诉17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5件，济水5件）。其他服务类投诉94件。

**图四、5月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、5月市场监管业务的举报情况**

5月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报133件（沁园38件，济水32件，玉泉14件，轵城13件，天坛10件，梨林9件，克井5件）。食品安全违法行为29件，占举报总比的21.8%，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（沁园8件，玉泉5件，轵城4件）。广告违法行为17件，占比12.8%，涉及在网络平台上发布虚假广告等问题（沁园5件）。不正当竞争行为14件，占举报总比的10.5%，涉及在网络平台上发布虚假宣传等问题（济水5件，沁园4件，玉泉3件）。侵害消费者权益行为10件，占举报总比的7.5%，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（沁园3件，济水3件）。其他市场监管领域违法行为37件，占举报总比的27.8%，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（济水16件，沁园14件，玉泉4件）。

**图五、5月举报问题分类图**

**四、职业索赔分析情况**

5月份共接收疑似恶意索赔信件49件，其中投诉48件，举报1件。涉及投诉举报人员39人次。经统计分析，此类疑似恶意索赔信件数量占当月投诉举报总量的5.5%，与4月份的7.7%（投诉69件，涉及45人）呈现出明显的下降趋势。

在工单承办单位的分布上，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；梨林监管所承办9件；沁园监管所承办7件；轵城监管所承办5件；济水监管所承办4件；北海监管所、天坛监管所、承留监管所和邵原监管所各承办2件；五龙口监管所和王屋监管所各承办1件。

济源示范区市场监督管理局  
2025 年 5 月 27 日