**济源示范区市场监督管理局**

**2025年6月12315消费维权分析报告**

**一、6月全市12315系统受理情况**

6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1084件，环比增长21.8%。具体情况是：受理投诉875件，环比增长15.6%；其中商品消费类投诉537件，服务消费类投诉338件，挽回经济损失10.8万元；受理举报209件，环比增长57.1%。

**图一、6月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在6月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为80.7%，举报类在总量中所占比例为19.3%。

**二、6月市场监管业务的投诉情况**

（一）6月投诉总体情况

6月共受理投诉875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155件，占投诉总量17.7%；投诉质量类145件，占投诉总量的16.6%；售后服务类投诉38件，占投诉总量的4.3%；其他类投诉411件，占投诉总量的47%。

**图二、6月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

6月受理商品消费类投诉共537件，占投诉总量的61.4%。（商品消费类：济水127件，沁园104件，玉泉82件，梨林33件，天坛30件，轵城26件，北海24件）。其中食品问题投诉199件，涉及食品标签、食品条码、食品中有异物等问题（玉泉49件，沁园38件，济水22件，梨林18件）。服装、鞋帽类投诉72件，涉及衣服质量问题，鞋类开胶、断底等问题（济水30件，沁园18件，梨林5件）。交通工具类投诉41件，涉及助力车质量问题、乘用车预付费等问题（济水20件、玉泉14件）。家用电器类投诉25件，涉及空调质量、其他家电等问题（沁园6件，济水5件）。其他商品类投诉59件。

**图三、6月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

6月受理服务消费投诉338件，占投诉总量38.6%。（服务消费类：沁园95件，济水90件，玉泉88件，北海18件）。投诉热点是餐饮和住宿服务，共计投诉65件，涉及饭菜质量欠佳、餐馆环境卫生不达标、服务态度差以及平台订餐纠纷等方面。（沁园29件，济水24件，北海5件）。文化娱乐体育服务类投诉39件，设计游乐场所突然停业、瑜伽馆拒绝退费等方面（济水22件，沁园12件）。美容美发洗浴服务类投诉34件，涉及美容店诱导消费、美发店突然闭店、美甲服务争议及瘦身项目纠纷等，（沁园13件，济水9件）。专业技术服务类投诉14件，涉及摄影店关门、预付款无法退还等问题（沁园11件，北海3件）。其他服务类投诉123件。

**图四、6月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、6月市场监管业务的举报情况**

6月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报209件（沁园49件，济水44件，玉泉44件，梨林12件，北海11件，天坛10件，轵城8件）。食品安全违法行为39件，占举报总比的18.7%，涉及食品腐败变质、异物混入、掺杂掺假、感官性状异常、经营场所不整洁及食品过期等（沁园8件，济水7件，玉泉6件）。不正当竞争行为26件，占举报总比的12.4%，涉及在网络平台上发布虚假宣传等问题（沁园6件，梨林6件，济水5件）。侵害消费者权益行为20件，占举报总比的9.6%，涉及生产销售不符合安全标准商品、以次充好、假冒伪劣等问题（沁园7件，济水3件）。广告违法行为12件，占比5.7%，涉及在网络平台上发布虚假广告等问题（沁园6件，济水4件）。其他市场监管领域违法行为78件，占举报总比的37.3%，涉及商家无照经营，酒吧不让自带酒水，针对老年群体的可疑营销，团购价格不合理及服务态度恶劣（济水19件，沁园17件，玉泉9件）。

**图五、6月举报问题分类图**

**四、职业索赔分析情况**

6月份共接收疑似恶意索赔信件60件，其中投诉60件。涉及投诉举报人员46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5月份的5.5%（投诉46件，涉及39人）呈增长趋势。

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12件；沁园监管所承办10件；梨林监管所承办9件；天坛监管所承办7件；承留监管所、五龙口监管所各承办4件；邵原监管所、轵城监管所、克井市场监管所、济水监管所和北海监管所各承办2件；思礼监管所承办1件。

济源示范区市场监督管理局
2025 年 6 月 27 日