**济源示范区市场监督管理局**

**2025年上半年12315消费维权分析报告**

**一、上半年全市12315系统受理情况**

 2025年上半年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5273件，同比增长6.5%。具体情况是：受理投诉4322件，同比增长8.5%；其中商品消费类投诉2714件，服务消费类投诉1608件，挽回经济损失97.7万元；受理举报951件，同比下降2.6%。

**图一、2025年上半年受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在2025年上半年受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为82%，举报类在总量中所占比例为18%。

**二、上半年市场监管业务的投诉情况**

（一）上半年投诉总体情况

上半年共受理投诉4322件，其中食品安全类、质量类、不正当竞争类、售后服务类居于前列。受理食品安全类投诉827件，占投诉总量的19.1%；质量类投诉711件，占投诉总量16.5%；不正当竞争类投诉268件，占投诉总量的6.2%；售后服务类投诉260件，占投诉总量的6%；其他类投诉1663件，占投诉总量的38.5%。

**图二、上半年投诉问题分类图**

（二）商品消费类投诉热点

上半年受理商品消费类投诉共2714件，占投诉总量的62.8%。（商品消费类：济水732件，沁园540件，玉泉352件，梨林152件，天坛150件，轵城149件，北海131件）。其中食品问题投诉970件，涉及食品标签、食品条码、食品中有异物等问题（玉泉222件，沁园187件，济水131件，轵城68件，梨林67件，轵城57件，北海53件）。服装、鞋帽类投诉404件，涉及衣服质量问题，鞋类开胶、断底等问题（济水202件，沁园70件，梨林55件）。 交通工具类投诉179件，涉及助力车质量问题、乘用车预付费等问题（济水74件、玉泉46件）。家居用品类投诉172件，涉及衣柜、厨房用品、床单类用品质量等问题（济水45件、沁园29件、轵城23件）。家用电器类投诉90件，涉及空调质量、其他家电等问题（济水34件，沁园24件）。其他商品类投诉260件。

**图三、上半年商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

上半年受理服务消费投诉1608件，占投诉总量37.2%。（服务消费类：沁园508件，济水404件，玉泉258件，北海103件）。投诉热点是餐饮和住宿服务，共计投诉379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156件，济水107件，北海33件）。文化娱乐体育服务类投诉177件，涉及游乐场所突然停业、瑜伽馆拒绝退费等方面（济水80件，沁园61件）。销售类投诉167件，涉及预售服务、预付卡服务、订购服务等问题（沁园52件，济水40件，玉泉33件）。美容美发洗浴服务类投诉151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68件，济水33件）。专业技术服务类投诉63件，涉及摄影店关门、预付款无法退还等问题（沁园34件，北海13件）。其他服务类投诉406件。

**图四、上半年服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、举报问题**

上半年济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报951件（沁园235件，济水187件，玉泉112件，轵城62件，天坛52件，北海51件，梨林50件）。食品安全违法行为144件，占举报总比的15.1%，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（玉泉34件，沁园29件，济水20件）。不正当竞争行为105件，占举报总比的11，涉及在网络平台上发布虚假宣传等问题（沁园23件，梨林21件，济水20件，玉泉17件）。侵害消费者权益行为104件，占举报总比的10.9%，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30件，济水18件）。广告违法行为73件，占比7.7%，涉及在网络平台上发布虚假广告等问题（沁园18件，轵城15件，济水12件）。其他市场监管领域违法行为353件，占举报总比的37.1%，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（沁园98件，济水91件，玉泉34件）。

**图五、上半年举报问题分类图**

**四、职业索赔分析情况**

2025年上半年，共受理职业索赔信件291件，涉及投诉举报人员233人次，占投诉举报总量的5.5%。从投诉内容分类来看，呈现以下分布特征：商品标签类问题最为突出，达67件，占信件总数的23%；食品安全类投诉60件，占比20.6%；广告宣传类49件，占比16.8%；商品条码类42件，占比14.4%；商品质量类41件，占比14.2%；食品标准类32件，占比11%。上述数据表明，商品标签规范、食品安全监管仍是职业索赔关注的核心领域。

在工单承办单位的处理情况方面，各辖区呈现显著差异。其中，玉泉所承办量最高，达77件；沁园所处理41件，位列第二；梨林所承办31件，排名第三。其他单位处理量由高到低依次为：轵城所28件、济水所26件、天坛所20件、北海所与五龙口所各18件、邵原所9件、承留所8件、克井所6件、思礼所与下冶所各3件、王屋所2件、坡头所仅1件。

济源示范区市场监督管理局
2025 年 6 月 27 日