**济源示范区市场监督管理局**

**2025年7月12315消费维权分析报告**

**一、7月全市12315系统受理情况**

7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2.2%。具体情况是：受理投诉875件，环比增长2.8%；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55万元；受理举报209件，环比下降0.5%。

**图一、7月受理总量示意图**

从以上图表可以看出，在7月受理的具体情况中，投诉类在总量中所占比例为80.2%，举报类在总量中所占比例为19.8%。

**二、7月市场监管业务的投诉情况**

（一）7月投诉总体情况

7月共受理投诉851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169件，占投诉总量19.9%；投诉质量类121件，占投诉总量的14.2%；不正当竞争类投诉39件，占投诉总量的4.6%；其他类投诉384件，占投诉总量的45.1%。

**图二、7月投诉问题分类图（单位：件）**

（二）商品消费类投诉热点

7月受理商品消费类投诉共495件，占投诉总量的58.2%。（商品消费类：济水123件，职业投诉举报专班90件，沁园62件，玉泉60件，天坛26件，北海22件，梨林16件）。其中食品问题投诉198件，涉及食品标签、食品条码、食品中有异物等问题（职业投诉举报专班62件，沁园27件，玉泉26件，济水22件，承留11件）。服装、鞋帽类投诉64件，涉及衣服质量问题，鞋类开胶、断底等问题（济水43件，沁园7件，梨林5件）。交通工具类投诉42件，涉及助力车质量问题、乘用车预付费等问题（玉泉25件，济水17件）。家居用品类投诉24件，涉及四件套质量、板材质量等问题。其他商品类投诉31件。

**图三、7月商品类投诉热点情况图（单位：件）**

（三）服务消费类投诉热点

7月受理服务消费投诉356件，占投诉总量41.8%。（服务消费类：济水119件，沁园93件，玉泉37件，北海30件）。投诉热点是文化娱乐体育服务类投诉80件，涉及游乐场所突然停业、游泳馆不开门等方面（济水56件，玉泉8件）。餐饮和住宿服务，共计投诉72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30件，济水19件）。专业技术服务类投诉32件，涉及摄影店关门、预付款无法退还等方面（沁园15件，北海9件）。美容美发洗浴服务类投诉25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方面（济水12件，沁园11件）。其他服务类投诉93件。

**图四、7月服务类投诉热点情况图（单位：件）**

**三、7月市场监管业务的举报情况**

7月济源示范区场监督管理局12315指挥中心共受理群众举报210件（职业投诉举报专班50件，济水32件，沁园28件，玉泉44件，天坛15件，梨林11件，北海11件，玉泉11件，轵城11件）。不正当竞争行为35件，占举报总比的16.7%，涉及在网络平台上发布虚假宣传等问题（职业投诉举报专班18件，梨林5件，济水4件）。食品安全违法行为29件，占举报总比的13.8%，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（济水7件，沁园4件，玉泉4件）。广告违法行为27件，占比12.9%，涉及在网络平台上发布虚假广告等问题（职业投诉举报专班17件，天坛4件）。侵害消费者权益行为20件，占举报总比的9.5%，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（济水6件，玉泉2件）。其他市场监管领域违法行为68件，占举报总比的32.4%，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20件，沁园15件，轵城8件）。

**图五、7月举报问题分类图**

济源示范区市场监督管理局
2025 年 7月 28 日