

2023 年沂源县 12315 投诉举报数据分析报告

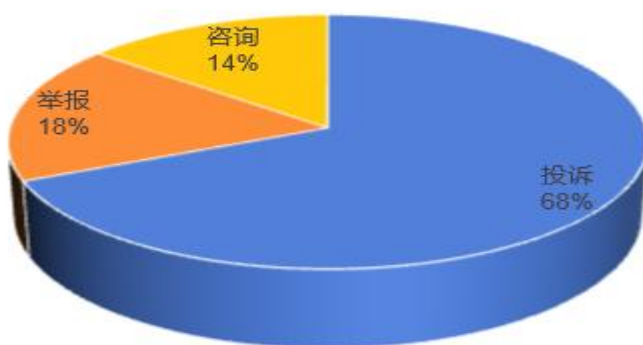
沂源县市场监督管理局

2023 年，沂源县市场监督管理局不断提高投诉举报处置和执法办案工作效能，完善非诉讼调解机制，加大市场乱象治理力度，强化消费信用体系建设，整合各类维权机构和资源，建立起以机制为核心，以监管、维权、共治为支撑的“大消保、大网监、大维权”工作格局，综合处置效能居全省前列。现将一年来，投诉举报数据分析如下，并聚焦反映的问题提出对策建议，为上级部门及业务条口强化消费领域执法监管提供参考。

一、总体情况

2023 年度，沂源县 12315 系统共接收消费者投诉举报咨询数量 2725 件。其中，消费投诉 1853 件，占总量的 68%，同比上升 6%。举报 478 件，占总量的 18%，同比上升 11%。咨询 394 件，占总量的 14%，同比上升 3%。为消费者挽回经济损失 45.68 万元。

12315 受理量结构图



（一）全县消费诉求总量明显上升。消费诉求量的上升与消费总量扩大、维权意识提升、维权渠道增加相关；网络投诉的便利、绿色通道、ODR 企业的建立也为消费纠纷的化解提供了助力。全县市场监管部门快速响应，雷霆出击，通过“铁拳行动”“教育培训联合行动”等专项整治严厉打击违法行为，市场秩序和市场环境进一步向好。

（二）全县消费诉求高峰主要集中在前两季度。第一季度即春节期间，公众对食品储备需求增加，对猪肉、蔬菜及生活必需品的价格变化敏感。第二季度，随着淄博烧烤热的兴起，我县的客流量明显上升，虽然提前采取各项措施，商家对各种餐饮食品、旅游促销活动落实不到位，多种原因叠加导致二季度成为消费诉求量最多的季度。

（三）ODR 赋能纠纷解决成效明显。2023 年全县市场监管部门大力推进在线纠纷和解机制建设，努力把消费纠纷化解在源头，解决在基层，和解在企业。2023 年全县新增入驻全国 12315 平台的 ODR 企业 23 家，累计 147 家，ODR 企业快速化解消费纠纷 132 件，调解成功率 100%。较大提高了消费者维权的时效性和便捷性，企业的消费维权第一责任人意识有效提升，经营者、消费者纠纷化解成本进一步降低，让消费者足不出户解决消费纠纷，真正实现了让信息多跑路、让消费者少跑腿。

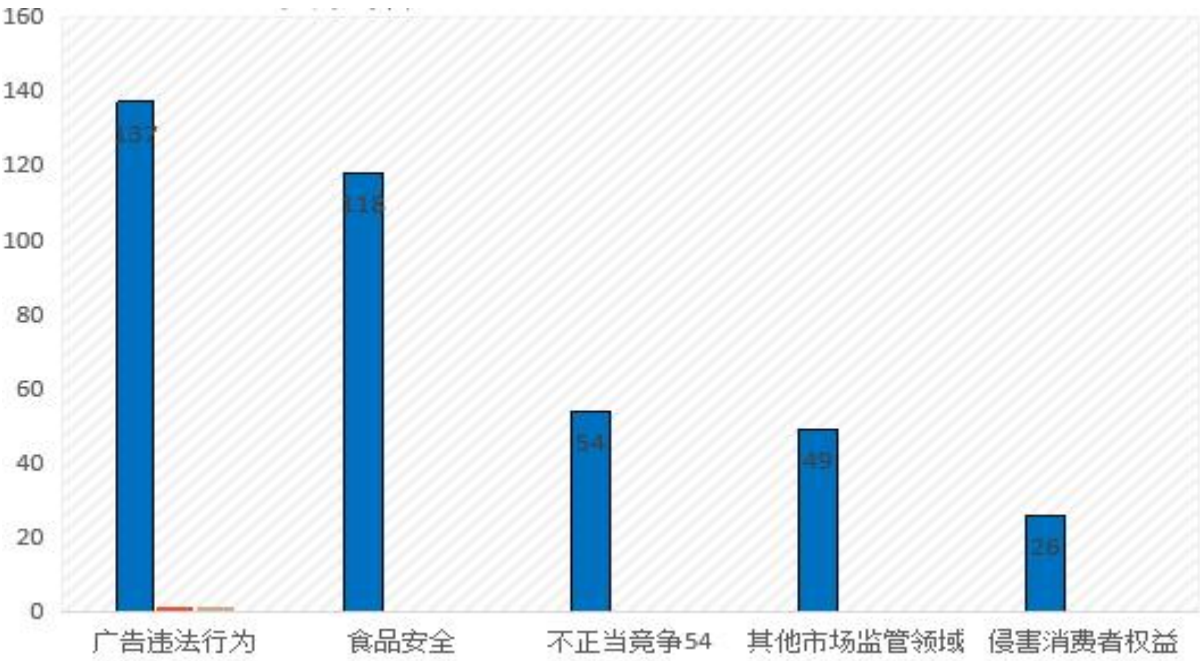
三、受理举报情况

2023 年，全国 12315 平台共接收举报 478 件，其中，核查 478

件，办结 478 件，按时办结率 100%。

从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：广告违法行为 137 件、食品问题 118 件、不正当竞争行为 54 件、其他市场监管领域 49 件，侵害消费者权益 26 件，合计占比 80.33%。

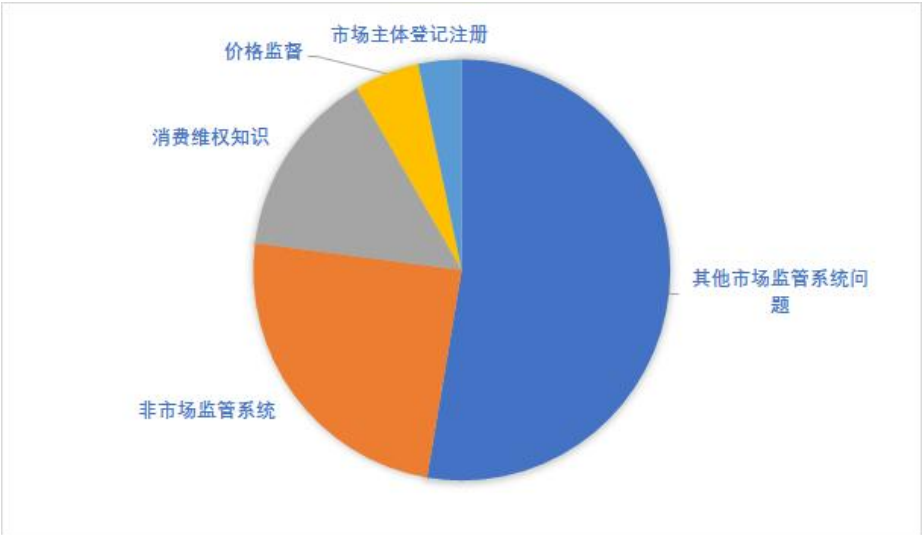
受理举报 TOP5 问题



四、咨询情况分析

2023 年,全国 12315 平台共接收咨询 394 件,同比上升 5.49%。从咨询问题的类别来看，咨询量较大的问题主要有其他市场监管系统问题 188 件、非市场监管系统 87 件、消费维权知识 52 件、价格监管 18 件，合计占比 87.56%。

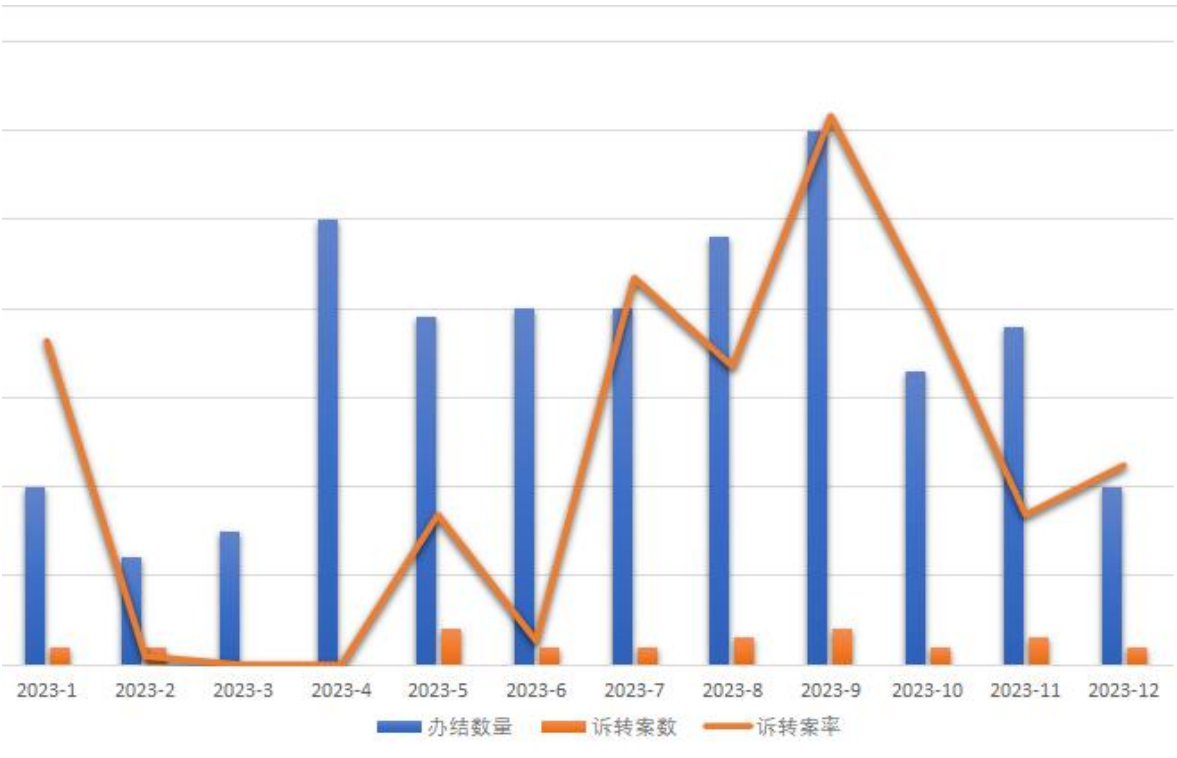
咨询分类 TOP5 图



五、举报投诉案件转换情况

2023 年实施“诉转案” 85 件，同比上升 11.9%，在总量中的占比从 2022 年同期的 0.28% 提升至 0.31%。商品消费类别居前五的为：食品 11.2%、其他商品占 8.6%、服装鞋帽占 6.8%、家居用品 4.1%、医疗器械占 2.6%。

诉转案率情况



六、投诉举报热点问题分析

（一）职业打假人牟利性“打假”行为突出

“以打假、维权、反欺诈为名、行牟利之实”的职业投诉举报呈现团伙化、专业化、规模化、程式化的特征和趋势，不仅严重困扰企业正常的生产经营秩序、影响营商环境，且大量挤占有限的行政资源和司法资源。职业打假人在预包装食品标签、食品中添加药品、进口产品非法添加非食品原料、假冒伪劣产品等方面进行频繁打假。特别是近期，职业打假人对食品经营者销售超过保质期食品的违法行为进行打假的“热情”高涨，一些职业打假人涉嫌存在造假打假的行为。例如，个别超市提供的监控视频显示，一些职业打假人将自带的过期食品放置于超市货架上，后购买涉案食品、开具购物小票，并向当地监管部门投诉举报该超市存在销售过期食品的行为。

（二）预付款消费投诉高发

预付款消费重点集中在健身、美容美发、教育培训等行业。监管难点在于预付款消费经营者一旦倒闭、变更经营或卷款跑路，立即会引发群体投诉，呈现出投诉多、案值高、调解成功率低等特点，给社会造成了一定隐患，使消费者蒙受损失。主要表现在：一是服务承诺兑现难。经营者往往在办卡前承诺的硬件条件和软件服务无法达到客观要求，在消费者办卡后，以各种理由拒绝履行承诺；二是格式条款设定多。经营者利用格式条款单方设定限制消费者的权利，减轻或规避自身责任。三是关门停业投诉难。

经营场所突然关闭或经营主体变更时，债权债务不做妥善处理，对消费者的合理诉求置之不理，引发群体投诉。存在经营者因资金链断裂甚至恶意圈钱、卷款跑路的情形，导致维权困难。

（三）房地产及相关行业投诉量持续增加

一是房产交房时与广告宣称不一致。经营者在销售之初往往对房地产的基本情况，如绿化面积、采光面积做模糊介绍，对消费者产生心理误导，导致交房时发生纠纷。二是房产促销活动仍需规范。体现在房地产促销中，采取意向定金、打折优惠等方式，促使消费者在没有全面知悉合同具体内容的情况下，就草率签字，极易引发涉及定金退还方面的合同纠纷；三是涉及物业费收取投诉较多。物业公司不执行相关收费文件，对电梯费、代收水费等项目拆分收费或乱收费，引发消费纠纷。

六、对策建议

（一）有效应对职业打假行为，维护良好的消费环境和营商环境。

在处理职业打假投诉举报过程中，既要认真甄别其非法牟利的目的，又要运用法治思维，坚守法律底线，在现有的法律框架内处理好其投诉举报行为。一是建立投诉举报异常名录。根据投诉举报人是否以牟取不当利益为目的、是否因生活消费需要、是否知假买假、购买商品是否明显超出合理消费数量、投诉举报数量等因素进行综合判断，对确认为职业索赔人的，纳入投诉举报异常名录。定期梳理、更新投诉举报异常名录，并与相关部门进行信息共享。在处理投诉举报、信访、信息公开、行政复议、行

政诉讼时，对职业索赔人的相关行为予以重点关注。二是督促经营者落实主体责任。针对投诉举报集中的重点企业、重点行业、重点平台要加强合规指导，运用约谈、引导、建议、提醒、回访等行政指导手段，督促经营者加强内部管理，把好进货查验关、广告宣传关，增强知法守法的意识。并结合“放心消费”创建活动和消费维权联络点（站）等工作，强化宣传培训引导，着力提升经营者诚信自律水平。

（二）运用法律法规高效处理预付卡投诉

一是严把市场准入关，对无营业执照采取预付款模式经营的市场主体，根据相关法律规定予以查处。二是持续强化市场主体信用信息归集应用，构建完善失信企业联合惩戒机制，增强企业信息透明度。按照市场监管部门职责，积极推进预付消费商家信息公开，持续完善预付消费商家信息归集共享运用。三是依法查处预付卡消费中违反市场监管相关法律法规的行为。持续加大执法办案力度，依法查处预付卡消费中违反《消费者权益保护法》《侵害消费者权益行为处罚办法》《合同违法行为监督处理办法》等法律法规的行为。

（三）多措并举全面加强房地产行业监管

一是制定关于加强房地产市场监管的工作方案，摸清底数，采取“重点监管”+“双随机、一公开”的方式，对房地产、物业服务企业开展宣传指导，向经营者作出广告、促销、物业收费合规指引，引导企业签订合规经营承诺书。二是制作清单式检查表，对经营者的广告、不正当竞争、明码标价、合同等实行“清单式”检查，细化检查事项，实现对监管对象的精准化监管，提升工作效率。