

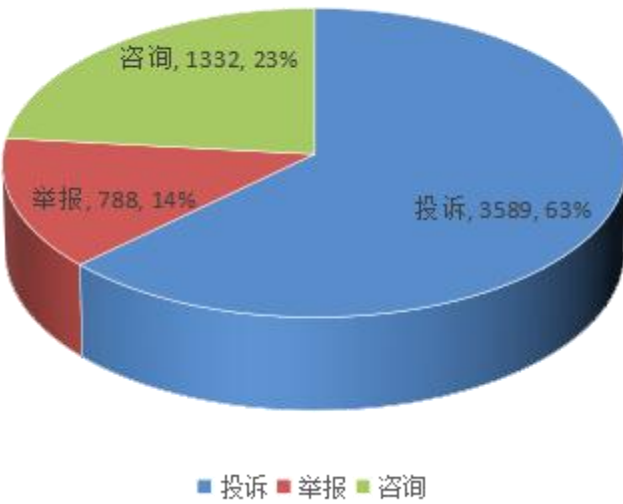
# 2024 年度消费投诉举报数据分析报告

沂源县市场监督管理局

## 一、12315 数据基本情况

### （一）总体情况

2024 年，全县 12315 平台依托多渠道（含“12345”市民热线、互联网平台、微信小程序等）接收消费者诉求 5709 件，同比增长 12.42%。其中，投诉 3589 件，同比增长 4.24%，按时初查率、按时办结率均为 100%，为消费者挽回经济损失 53.7 万余元；举报 788 件，同比增长 15.88%；咨询 1332 件，同比增长 39.47%。

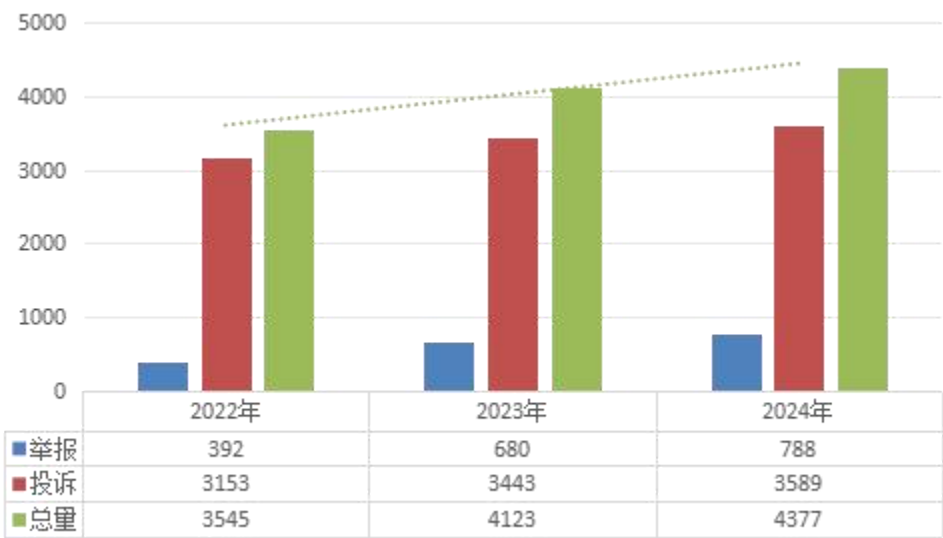


2024 年全县 12315 投诉举报受理量占比图

### （二）投诉举报总体呈现特征

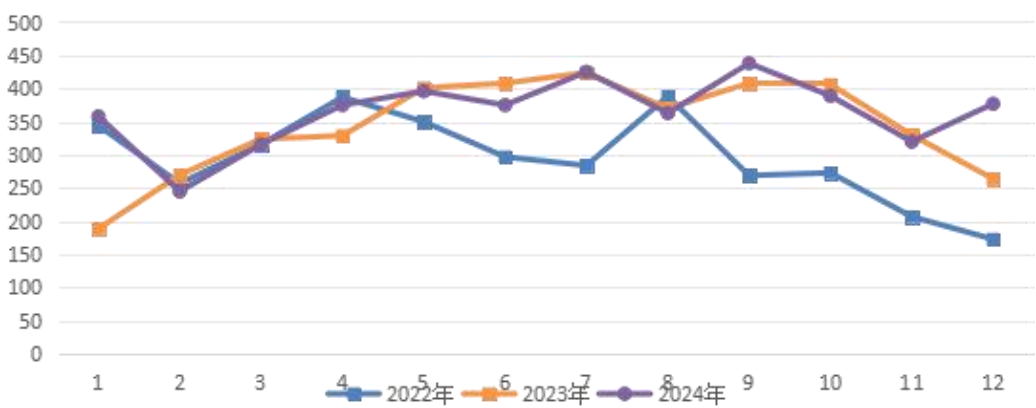
1. 投诉举报接收量逐年上升。从历史接收量来看，全县 12315 平台接收投诉举报量呈逐年上升趋势，2024 年接收投

诉举报量达到历年峰值。从增长幅度来看，2024 年同比增长 12.42%。这表明市民维权意识不断提升，消费市场活力增强。



2022-2024 年 12315 投诉举报受理情况

2. 节假日时段投诉举报较为集中。从月受理量来看，在每年 5 月和 9 月前后呈现两次波峰，波峰期后逐步回落。因淄博烧烤热、节假日人流量大及商家集中促销等影响因素，此时段消费者投诉举报较为集中。



图表 3：2022-2024 年全县 12315 投诉举报月受理图

3. 互联网和移动互联投诉渠道受到消费者青睐。从诉求渠道来看，互联网和移动互联投诉渠道的占比不断扩大，其便捷性受到公众认可。热线电话渠道接收投诉举报 3733 件，同比增长 1.96%；互联网和移动互联渠道接收投诉举报 1976 件，同比增长 39.44%，占投诉举报总量的 34.61%。

|      | 电话接入 |       |        | 非电话接入 |       |        |
|------|------|-------|--------|-------|-------|--------|
|      | 接入量  | 同比增长  | 占比     | 接入量   | 同比增长  | 占比     |
| 2022 | 3780 | -     | 76.98% | 1130  | -     | 23.01% |
| 2023 | 3661 | -3.15 | 72.09% | 1417  | 25.40 | 27.90% |
| 2024 | 3733 | 1.94  | 65.39% | 1976  | 39.44 | 34.61% |

2022-2024 年全县 12315 投诉举报数据来源表

二、投诉争议相关情况及需要关注的领域

（一）投诉争议反映的突出问题

从投诉争议问题类别来看，排名前五位的分别是：食品安全（406 件）、售后服务（371 件）、标准化（262 件）、质量（177 件）和不正当竞争（76 件），占投诉总量的 83.62%。与去年相比，食品安全仍是第一位，售后服务超过质量成为第二位。售后服务类投诉增长率最高，同比增长 190%，其次为标准化，同比增长 97.50%；质量类争议降幅最明显，同比下降 36.55%，其次是食品安全，同比下降 11.93%。

| 类别   | 受理量 | 占比     | 同比增长    |
|------|-----|--------|---------|
| 食品安全 | 406 | 26.28% | -11.93% |
| 售后服务 | 371 | 24.01% | 190.00% |

|       |     |        |         |
|-------|-----|--------|---------|
| 标准化   | 262 | 16.96% | 97.50%  |
| 质量    | 177 | 11.46% | -36.55% |
| 不正当竞争 | 76  | 4.91%  | -5.00%  |

2024 年接收投诉争议问题前五位情况表

(二) 商品类投诉争议仍占主导地位

从客体类别看，投诉量排在前五位的分别是：食品及一般食品（592 件）、其他商品（209 件）、服装、鞋帽（196 件）、家具用品（105 件）、交通工具(48 件)，合计占投诉类总量（1373 件）的 83.76%。

投诉已受理 832 件，同比减少 47.17%；投诉不予受理 151 件，同比减少 13.71%。主要涉及不属于市场监管部门职责的投诉争议。其中，电信、互联网服务、邮政服务等投诉争议不予受理占比均为 50%，主要反映房屋租赁、物业管理人员服务、网络游戏充值、移动运营商套餐收费等问题。

| 序号 | 客体类别    | 已受理 | 不予受理 | 已受理占比  | 不予受理占比 |
|----|---------|-----|------|--------|--------|
| 1  | 电信服务    | 4   | 4    | 50.00% | 50.00% |
| 2  | 互联网服务   | 3   | 3    | 50.00% | 50.00% |
| 3  | 邮政服务    | 3   | 3    | 50.00% | 50.00% |
| 4  | 智能设备    | 2   | 2    | 50.00% | 50.00% |
| 5  | 照摄像产品   | 1   | 1    | 50.00% | 50.00% |
| 6  | 房屋      | 6   | 5    | 54.55% | 45.45% |
| 7  | 教育、培训服务 | 10  | 8    | 55.56% | 44.44% |

|    |      |    |   |        |        |
|----|------|----|---|--------|--------|
| 8  | 社会服务 | 2  | 1 | 66.67% | 33.33% |
| 9  | 租赁服务 | 2  | 1 | 66.67% | 33.33% |
| 10 | 金融服务 | 11 | 4 | 73.33% | 26.67% |

2024 年不予受理投诉争议客体排名前十位情况表

在投诉争议反映的突出问题中，食品和餐饮服务分别位列商品类和服务类投诉争议首位，食品安全与每个人都息息相关，备受消费者高度关注。食品流通环节，集中反映为经营超保质期，经营腐败变质、混有异物、掺杂掺假、缺斤少两等食品问题或者销售存在不符合食品安全标准、标识标签不规范等问题的食品。食品生产环节，集中反映为商品标签标识、说明书、宣传资料不符合国家相关规定标准，投诉主要来源于互联网渠道。

| 序号 | 问题类别    | 受理量（件） | 同比      |
|----|---------|--------|---------|
| 1  | 食品      | 544    | -33.66% |
| 2  | 餐饮和住宿服务 | 148    | 6.47%   |
| 3  | 服装、鞋帽   | 115    | 0.00%   |
| 4  | 家居用品    | 62     | -7.46%  |
| 5  | 交通工具    | 59     | 63.89%  |
| 6  | 特种设备    | 55     | 27.91%  |
| 7  | 家用电器    | 49     | 32.43%  |
| 8  | 通讯产品    | 38     | -13.64% |
| 9  | 药品      | 24     | 4.35%   |

|    |      |    |        |
|----|------|----|--------|
| 10 | 儿童用品 | 22 | 69.23% |
|----|------|----|--------|

投诉争议问题接收量前十位情况表

（三）ODR 企业在线化解消费纠纷作用愈加显著。截止 2024 年底，全县累计入驻 ODR 企业 171 家，新增 22 家，动态退出 2 家，新增同比增长 13.01%。涉及酒店餐饮、商贸零售、汽车销售、公共服务、家居用品、商业综合体等行业。ODR 企业快速化解消费纠纷 597 件，同比增长 107.29%，和解成功率 100%，消费者对 ODR 单位评价满意率 100%。

| ODR 办结情况统计                  |                    |       |      |      |       |
|-----------------------------|--------------------|-------|------|------|-------|
| 统计时段：2024 年至 2024 年；统计范围：全部 |                    |       |      |      |       |
| 序号                          | 企业名称               | 投诉办结量 | 和解成功 | 和解失败 | 消费者撤诉 |
| 1                           | 山东成和商业有限公司         | 133   | 133  | 0    | 0     |
| 2                           | 沂源县世纪东方超市有限公司购物中心  | 41    | 41   | 0    | 0     |
| 3                           | 淄博银座商城有限责任公司沂源分公司  | 37    | 37   | 0    | 0     |
| 4                           | 山东亿客家商贸有限公司        | 34    | 34   | 0    | 0     |
| 5                           | 沂源县世纪东方超市有限公司历山分公司 | 26    | 26   | 0    | 0     |
| 6                           | 沂源县黎明东方购物广场有限公司    | 26    | 26   | 0    | 0     |
| 7                           | 沂源佳惠新天地商贸有限公司      | 23    | 23   | 0    | 0     |
| 8                           | 沂源红麦克餐饮娱乐有限公司      | 20    | 20   | 0    | 0     |
| 9                           | 沂源县信誉成和超市          | 20    | 19   | 0    | 1     |
| 10                          | 沂源县世纪东方超市有限公司润生分公司 | 19    | 19   | 0    | 0     |

ODR 企业消费纠纷在线解决 TOP10 位

（四）消费者集中关注领域及呈现的突出问题

1. “预付式”消费领域，“跑路”、“闭店”成为消费维权阻碍。主要集中反映经营者服务承诺兑现差、变相涨价、

办卡容易退费难、经营者跑路、闭店等方面，涉及行业从健身、美容美发、教育培训、摄影等行业扩展到餐饮等行业。主要反映餐饮行业销售优惠卡（券）后，经营者短时间内注销经营或闭店关门卷款跑路。

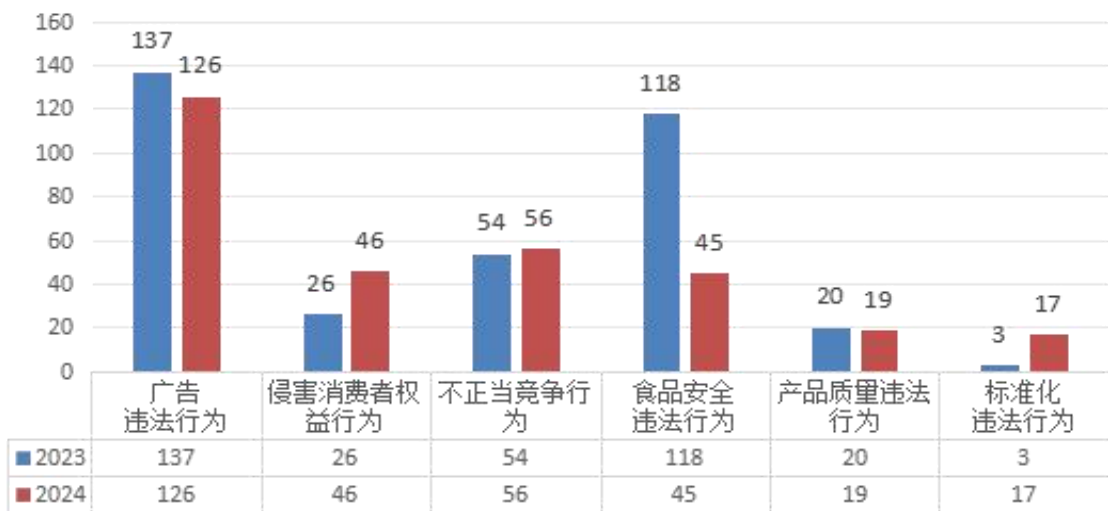
2. 共享消费领域，强制扣费、售后保障服务差仍是热点和痛点。反映的主要问题是“易借难还”、“强制扣费”、“投诉至客服无人应答”等方面。被投诉的主要品牌有怪兽、小满、美团。

3. 在电子产品、网络消费领域，未成年人消费投诉呈增长态势。反映的主要问题：向未成年人售卖手机、网络游戏充值、向未成年人销售烟酒、校园周边商家采用有奖销售等方式对未成年人进行诱导消费等问题。

### **三、举报相关情况及需要关注的领域**

#### **（一）举报主要反映的违法行为**

举报反映的违法行为主要有：广告违法行为、侵害消费者权益行为、不正当竞争违法行为、食品安全违法行为、标准化违法行为。举报标准化违法行为 17 件，同比增幅最大 466.66%；侵害消费者权益行为 46 件，同比增长 176.92%；食品安全违法行为同比下降 61.86%；广告违法行为同比下降 8.03%。



2023-2024 年举报主要反映的违法行为对比图

（二）举报主要涉及的客体类别

举报排名前三的商品为：食品及一般食品（110 件）、家居用品（61 件）、服装鞋帽（20 件），同比分别减少 45%、增加 22%、增加 81.81%。

举报量排名前三的服务为：卫生保健社会福利服务（36 件）、美容、美发、洗浴服务（12 件）、金融服务（11 件）。同比分别减少 7.69%、增加 140%、增加 266.66%。

| 商品（服务）类别   | 2023 年<br>举报量 | 2024 年<br>举报量 | 同比增长    |
|------------|---------------|---------------|---------|
| 金融服务       | 3             | 11            | 266.66% |
| 美容、美发、洗浴服务 | 5             | 12            | 140%    |
| 服装鞋帽       | 20            | 11            | 81.81%  |
| 家居用品       | 50            | 61            | 22%     |
| 食品及一般食品    | 110           | 200           | -45%    |



## 2023-2024 年举报主要反映的客体类别对比表

### （三）举报呈现的特点及突出问题

1. 互联网平台接受量增加，与热线电话接收量基本持平。接收的举报中，396 件来自互联网渠道，392 件来自热线电话，互联网渠道的举报事项，反映内容呈模板化趋势。

2. 食品类举报占比较大。举报问题集中在食品生产经营者在“冷食类食品制售”、“添加剂的使用”等方面超范围经营；食品标识标签不准确，未详尽标识食品成分、等级、生产企业信息；购买的食物存在生霉、过期、变质等情况。

3. 会销类举报问题依然突显。举报问题集中反映以“讲座、免费领取物品”等方式推销产品。产品涉及酒水、保健食品药品等，通过可以治病等夸大宣传吸引老年人购买；以免费使用等噱头推销净水器等，后续收取大额服务费。

### 四、建议与对策

一是紧盯 12315、12345 效能评估评价指标, 不断提高投诉举报接处能力和接处质量。做好投诉举报处理评估评价工作, 投诉按时初查率、投诉按时办结率、投诉调解成功率、举报按时核查率工作, 依法、规范、高效地处理每个消费诉求, 有力维护消费者合法权益。

二是进一步推动营造放心消费环境。深入推进经营者参与“放心消费”活动, 以安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心为重点, 敦促、引导衣食住行游购娱类经营者作出并履行“食药无伪劣、商品无假冒、服务无欺诈、

投诉无障碍”承诺,自觉履行保护消费者合法权益的法定义务和主体责任,提升商品和服务质量;持续开展放心消费建设活动,抓点扩面促进消费环境持续向好。

三是继续推进消费纠纷多元化解机制建设。强 ODR 机制宣传力度,引导更多经营者入驻平台。指导督促已入驻经营者实际运用平台就地就近即时解决消费纠纷,进一步拓展消费维权网络社会覆盖面,推动消费投诉处置关口前移。开展线下消费维权服务站清理整顿工作,规范消费维权服务站工作机制,指导服务站切实履行消费维权社会责任。

四是针对性开展行政指导工作,助力企业健康稳定持续发展。通过平台数据分析,明确消费纠纷频发、投诉举报量大、投诉解决率低的行业及市场主体,采取集中培训、上门座谈、线上征询等方式针对性开展行政指导,用数据说话、用实例分析,引导督促经营者依法合规经营,建立健全合规经营制度,补齐经营中存在的短板,建立健全消费纠纷化解机制,履行消费维权社会责任。