洛龙区市场监督管理局

2023年投诉举报分析报告

洛龙区市场监督管理局12315三级执法网络2023年共受理各类咨询、投诉、举报26982起，比去年同比上升26.1%，其中全国12315平台19598起，区12345联动平台6436起，网民诉求880起，其他（信函、面诉等）68起。

****图一 2023年全年投诉举报受理渠道示意图****

****图二 月办件量对比图****

具体情况是：受理投诉15573起，其中商品消费类投诉起7414起，服务消费类投诉8158起；受理举报4025件，同比上升6.3%。

**一、商品类投诉**7414**起，占投诉总量的47.6%。**

商品类投诉热点问题主要涉及以下六个方面：

1.涉及一般食品问题2528起，主要问题集中在食品质量、餐饮卫生、食品价格等方面；

2.涉及家居用品问题778起，家居用品质量三包、售后维修、网购家居用品退换货等方面；

3、涉及服装、鞋帽问题760起，主要问题集中在服装、鞋类质量三包、鞋类售后维修、网购服装、鞋帽退换货等方面；

4.涉及药品问题496起，主要问题集中在药品虚假宣传、药品价格等方面；

5.涉及家用电器271起，主要问题集中在产品质量及三包、售后维修服务、合同纠纷等方面；

6.涉及其他商品类投诉问题2581起。

**二、服务类投诉8158起，占投诉总量的52.4%。**

服务类投诉热点问题主要涉及以下五个方面：

1.涉及餐饮店和宾馆服务问题1958起，主要问题集中在餐饮用餐服务质量、宾馆住宿服务纠纷等方面；

2.涉及普通商品销售服务问题2508起，主要问题集中在预付卡消费纠纷、零售纠纷、合同纠纷等方面；

3.涉及美容美发洗浴服务问题426起，主要问题集中在预付卡纠纷、美容美发服务纠纷、洗浴按摩服务纠纷等方面；

4.涉及文化、娱乐、体育、培训服务问题652起，主要问题集中在预付卡消防纠纷、合同纠纷、服务纠纷等方面；

5.涉及其他服务类投诉问题2614起。

**三、本年共受理涉及市场监管领域违法线索举报4025起。**问题主要集中在广告违法行为、食品问题、侵害消费者权益行为、产品质量违法行为及价格违法行为。

**举报具体问题如下：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **问题类别** | **次数** |
| 1 | 广告违法行为 | 1394 |
| 2 | 侵害消费者权益行为 | 502 |
| 3 | 不正当竞争行为 | 623 |
| 4 | 食品违法行为 | 380 |
| 5 | 价格违法行为 | 208 |
| 6 | 违反登记管理行为 | 130 |
| 7 | 产品质量违法行为 | 201 |
| 8 | 特种设备违法行为 | 72 |
| 9 | 计量违法行为 | 28 |
| 10 | 其他市场监管领域违法行为 | 487 |