师市市场监督管理局

2025年第一季度投诉举报数据分析

一、总体情况

2025年第一季度，第六师五家渠市市场监督管理局共接收各类投诉举报314件（同比增长6.8%），按时办结率100%，为消费者挽回经济损失5.75万元。其中，12315平台接收投诉举报180件，投诉138件，占总量的76.6%；举报42件，占总量的23.4%；96359便民服务热线73件；来信33件（投诉举报信）；来访、来电28件。

二、投诉举报情况分析

（一）投诉情况分析

第一季度，共接收各类投诉223件（信件包括投诉），调解率100%，按时办结率 100%，诉转案3件。

投诉量排第一的是食品类，共102件，占总投诉量的 45.7%。问题集中在食品有异物、标签不规范、虚假功效宣传、变质及过期等方面。

投诉量排第二的是售后服务类，共88件，占总投诉量的39.5%。主要问题为商品售后维修不及时、质量差、退换货难、客服态度不佳等。

投诉量排第三的是价格类，共33件，占总投诉量的 14.8%。突出问题是未明码标价、低标高结和未按约定收费。

ODR 企业处置情况，占总投诉量的 3.8%。17家ODR企业共接收并办结9件消费者投诉。

（二）举报问题分析

第一季度，共接收各类举报82件（信件包括举报），立案调查6件。举报问题主要包括预包装食品标签不规范、餐饮卫生差、虚假宣传、未明码标价以及无证无照经营等。

三、热点问题分析

（一）食品安全问题受关注度高

食品安全投诉量居首位，主要涉及预包装食品标签不合规、保存不当、食品有异物或变质、销售过期食品等。原因在于食品生产经营者责任意识和法规意识淡薄，食品安全基础薄弱，监管存在难点，且消费者维权意识增强，而商家对消费者关注的标签等问题重视不足。

（二）售后服务有待提升

消费者对售后服务关注度提升，投诉主要涉及售后维修不及时、质量欠佳、退换货困难、客服态度差等。原因在于商家对售后服务重视不够，为降低成本缩减投入，售后体系不完善，同时消费者对服务的期望和要求越来越高。

（三）疑似职业索赔增多

投诉举报信件增加，主要源于疑似职业索赔人增多。投诉内容多为预包装食品标签和过期问题，诉求集中在赔偿和奖励。其增多原因包括食品行业问题多、监管力量薄弱、商家应对经验不足。

（四）执法人员执法能力有待进一步提升

处理投诉过程中存在一些问题，如投诉举报处理流程复杂、调查取证难、处理不及时；承办单位办结后反馈不及时，导致消费者多次催办；执法人员处理消费纠纷能力不足，对职业索赔手段了解不够，遇到新情况难以应对，调解不成便简单终止调解。