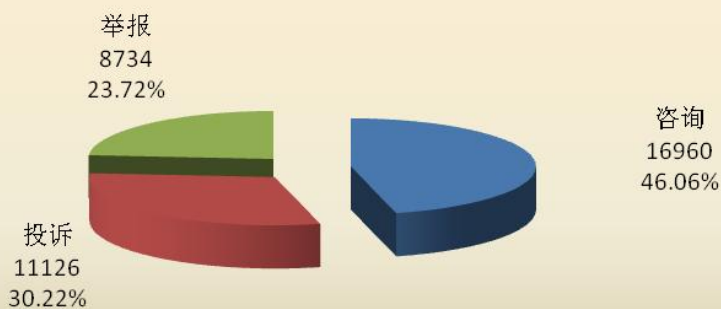


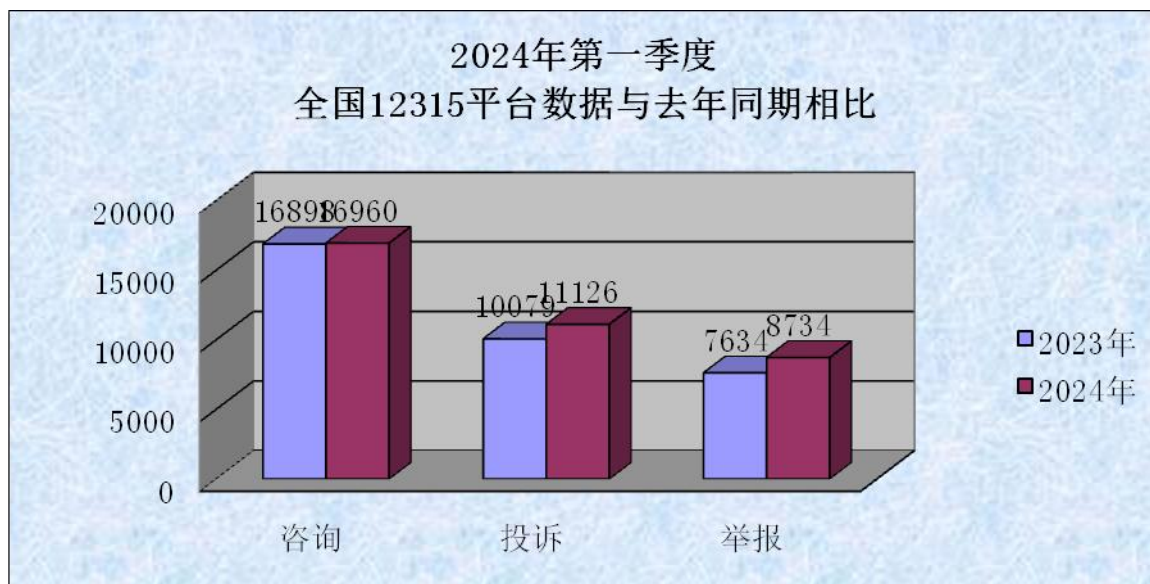
2024年第一季度莆田市12315信息系统 受理咨询投诉举报数据分析通报

一、总体情况

2024年第一季度，莆田市市场监督管理局12315指挥中心共受理消费者咨询投诉举报36820件，同比增长6.38%。其中，接受消费者咨询16960件，占受理总量的46.06%，同比增长0.37%；受理投诉11126件，占受理总量30.22%，同比增长10.39%，已办结7782件，外地消费者投诉8412件，占投诉总量的75.61%，共为消费者挽回经济损失120.22万元；受理群众举报8734件，占受理总量23.72%，同比增长14.41%，办结6977件，办结率为79.88%。

2024年第一季度12315受理咨询投诉举报比例图





二、2024年第一季度莆田市消费者诉求情况分析

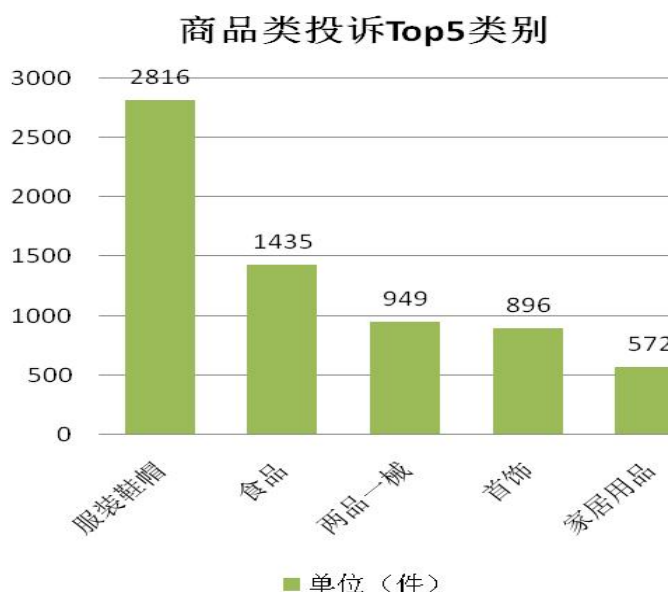
(一) 咨询数量基本持平

第一季度共受理消费者咨询 16960 件，同比增长 0.37%。从咨询内容看，涉及市场监管业务咨询有 13111 件（占 77.31%），非市场监管业务的咨询 3849 件（占 22.69%）。市场监管业务咨询中，服务消费监管咨询位于第一位，共有 10290 件（占 60.67%），市场主体登记注册咨询和网络交易监管咨询分列第二和第三，分别为 1576 件（占 9.29%）和 996 件（占 5.87%）。

(二) 投诉总量小幅增长

第一季度共受理投诉 11126 件，同比增加 10.39%。从投诉问题类别看，位于前三位的分别是售后服务问题 3568 件（占 32.07%）、质量问题 2659 件（占 23.9%）、食品安全问题 910 件（占 8.18%），这三大问题占投诉总量 64.15%。从投诉的消费类型看，商品类投诉 8895 件，占投诉总量 79.95%，服务类投诉 2231 件，占投诉总量 20.05%。位于商品类投诉前五位的分别是服装鞋帽类 2816 件（占 31.66%）、食品类 1435 件（占 16.13%）、两品一械 949 件（占 10.67%）、首饰

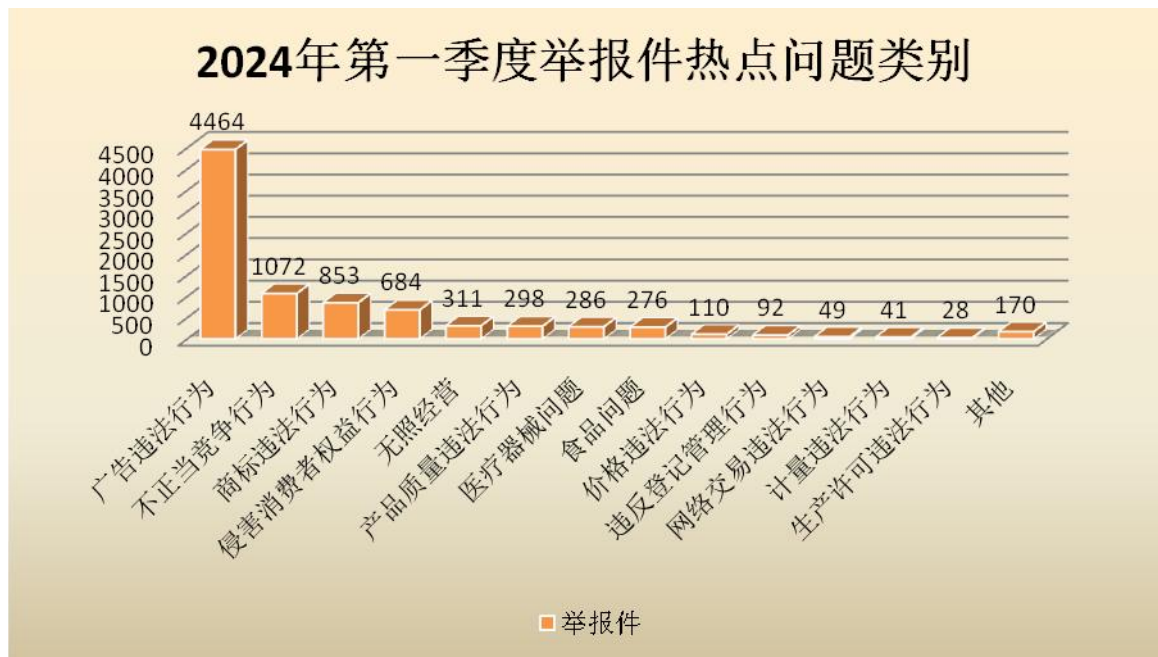
896件（占10.07%）、家居用品类572件（占6.43%）。位于服务类投诉前五位的分别是文化、娱乐、体育服务418件（占18.74%）、餐饮和住宿服务374件（占16.76%）、电信服务332件（占14.88%）、销售服务221件（占9.91%）、美容、美发、洗浴服务151件（占6.77%）。



（三）举报总量呈上升趋势

2024年第一季度，全市共受理群众举报8734件，同比

增长 14.41%。主要问题分别是广告违法行为 4464 件（占 51.11%），不正当竞争行为 1072 件（占 12.27%），商标违法行为 853 件（占 9.77%），侵害消费者权益行为 684 件（占 7.83%），无照经营 311 件（占 3.56%），产品质量违法行为 298 件（占 3.41%），医疗器械问题 286 件（占 3.27%），食品问题 276 件（占 3.16%），价格违法行为 110 件（占 1.26%），违反登记管理行为 92 件（占 1.05%），网络交易违法行为 49 件（占 0.56%），计量违法行为 41 件（占 0.47%），生产许可违法行为 28 件（占 0.32%），其他违法行为 170 件（占 1.96%）。广告违法行为案件中多为商家在网店宣传中涉嫌发布虚假广告，欺骗和误导消费者；广告内容不清楚，使用资料不真实、不准确等。



莆田市市场监督管理局

2024年4月1日