

# 莆田市市场监管局 2023 年 食品类投诉举报数据分析报告

天时人事日相催，冬至阳生春又来。

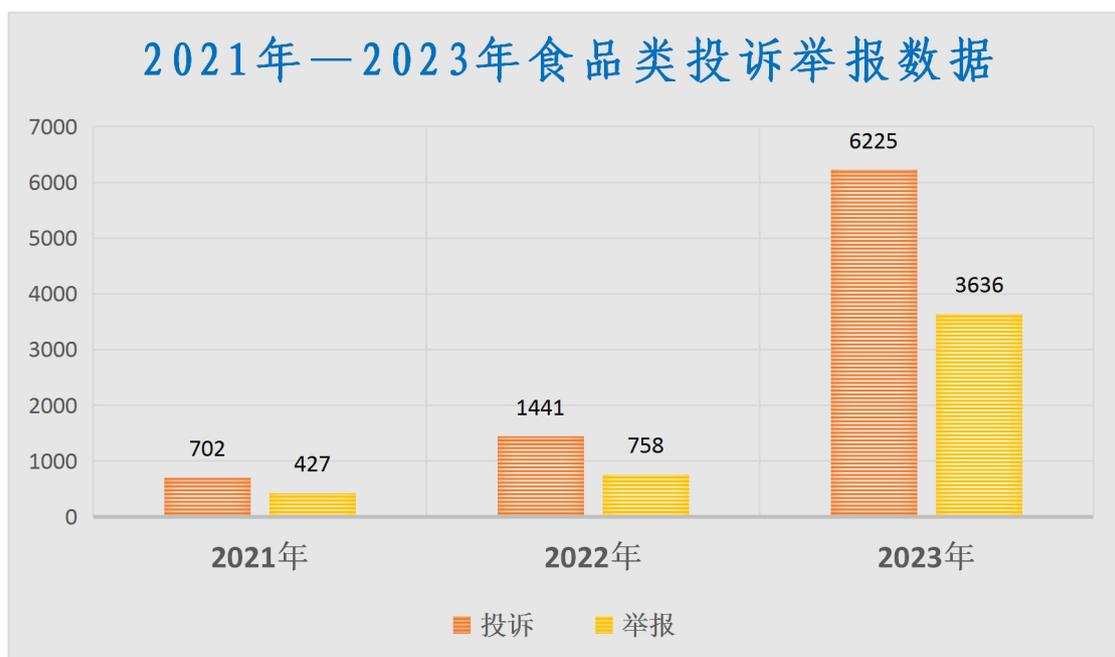
2024 春节将至，食品类消费逐渐进入高峰期，无论是居家烹调，还是外出就餐，消费者都会在短时间内将自己的“恩格尔系数”拉满，这个时候人们的视线也会格外关注“食品安全”这个话题。莆田市作为 2023 年新鲜出炉的“国家食品安全示范城市”，食品类消费状况如何？呈现怎样的经济特点？都是消费者关注的热点。莆田市市场监管局发布 2023 年食品类投诉举报数据报告，供广大消费者参考。

## 一、食品类投诉举报总体情况

从全国 12315 平台数据分析，近三年来莆田市食品类投诉举报数量呈直线上升状态，在投诉举报总量中的比重 2021 年和 2022 年基本持平，2023 年有较大程度提高：2021 年食品类投诉占投诉总量的 3.3%，食品类举报占举报总量的 1.6%；2022 年食品类投诉占投诉总量的 3.8%，食品类举报占举报总量的 1.6%；2023 年食品类投诉占投诉总量的 13.1%，食品类举报占举报总量的 11.1%。

2023 年食品类投诉举报数量和比重均有很程度的提高，主要原因有：一是疫情防控进入常态化，市场迅速复苏，消费行业感知突出，尤其是餐饮业和旅游业，已然成为拉动经济增长的最好手段。故而带来的品消费数量猛增，包含餐饮食品、

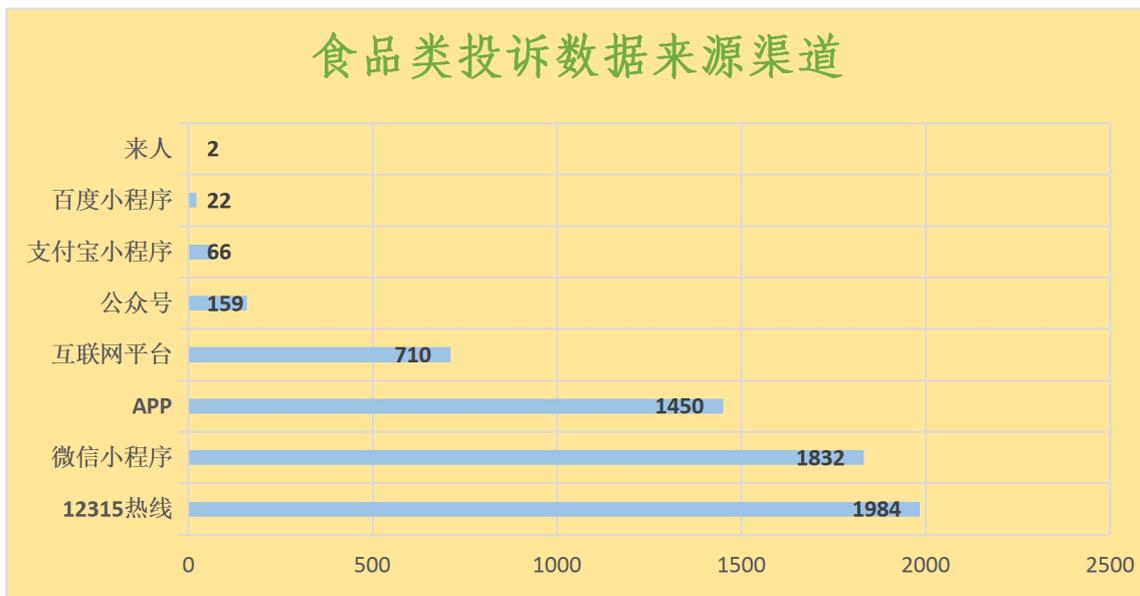
普通食品、快速食品等，消费越多，随之而来的投诉举报也会同步增长；二是消费者维权意识提高，如今自媒体时代，消费者接受知识的途径非常广泛，且适用于不同阶层的消费者，消费者从不同途径得知消费维权的方法和手段，故而对于自身合法权益被侵害的容忍度下降；三是消费维权渠道畅通、消费维权信息透明，消费者可以通过手机 APP、微信小程序、支付宝小程序、互联网、12315 热线、12345 热线等多种途径进行投诉举报，维权途径和方式多样化，且方便快捷，最大程度降低消费者的维权成本。



## 二、食品类投诉情况

首先，为大家分析一下食品类投诉数据来源情况：我们的数据均来源于全国 12315 平台，该平台数据是由 12315 热线、12315 互联网平台、APP、小程序、来人、来函等多渠道汇总而成。从渠道分析，消费者在进行投诉时，首先更偏向于选择操作相对简单方便的电话投诉，其次在操作相同的线上投诉渠道

中，微信小程序、APP、互联网平台的群众知晓率和运用率更高。



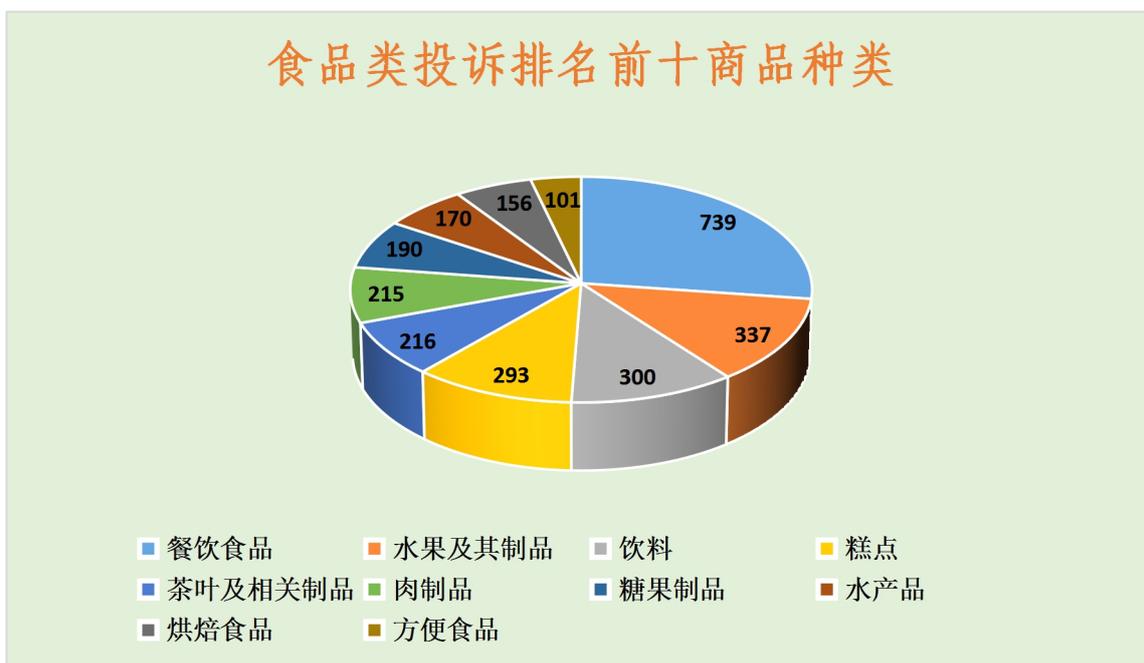
其次，食品类投诉区域分布与人口密集度、市场主体总量、餐饮业和旅游业发展状况等存在密切的联系。从投诉数量分析，更集中于商业较为发达的县区，例如荔城区、城厢区，仙游县；从投诉占比分析，更集中在旅游业较为发达的地区，例如湄洲岛分局、北岸分局、涵江区。



再次，从客体类别分析，食品类投诉主要集中在普通食品、餐饮服务、食用农产品、酒和饮料、保健食品等商品种类和服务行业中，以上五类客体的总投诉量为 5836 件，占 2023 年食品类投诉总量的 93.75%。



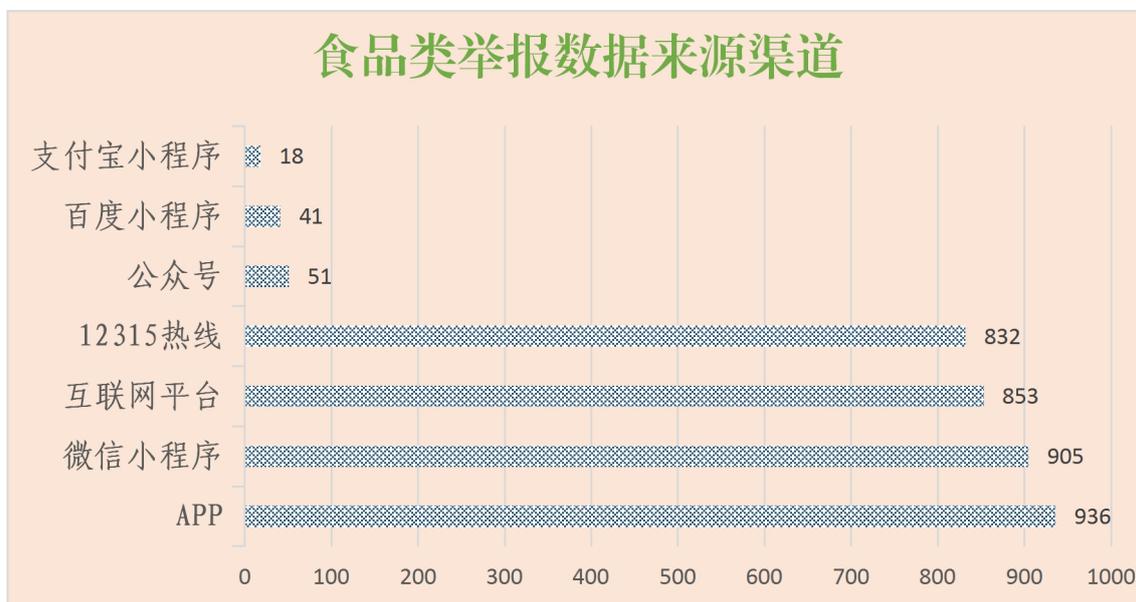
而食品类投诉排名前十的商品种类也与人们的日常消费需求、消费习惯、消费能力息息相关，多数为群众日常生活消费中常见的食品，且消费频率和消费需求度较高。



最后，从食品类投诉的主要问题分析：广大消费者最在意的还是食品安全问题，占 2023 年食品类投诉总量的 48.42%，包括食品过期或变质、食品中有异物、三无食品等。其次是商家或网店销售的食物存在虚假宣传，占 2023 年食品类投诉总量的 17.09%。以及部分计量问题，即商家售卖食品缺斤短两，占 2023 年食品类投诉总量的 3.63%。

### 三、食品类举报情况

首先，为大家分析一下食品类举报数据来源情况：与投诉数据来源渠道相比，消费者在进行举报时，更多的是选择 APP、微信小程序、互联网平台等线上举报渠道，其次才是热线电话。主要原因是食品类举报中有较多的属于“职业举报”，线上举报渠道对于大规模、批量举报行为来说，更为方便快捷。

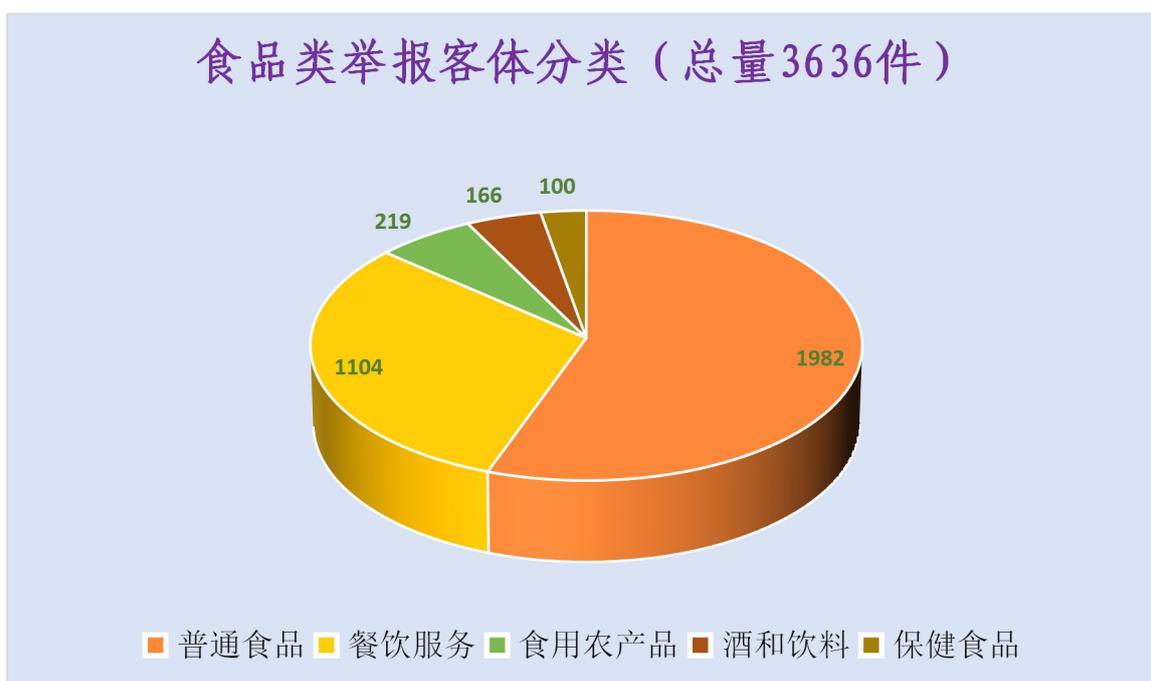


其次，食品类举报区域分布情况与投诉相比，也有所差异：从举报数量分析，同样更集中于商业较为发达的县区，例如荔城区、城厢区，仙游县；但从举报占比分析，除仙游县占比较

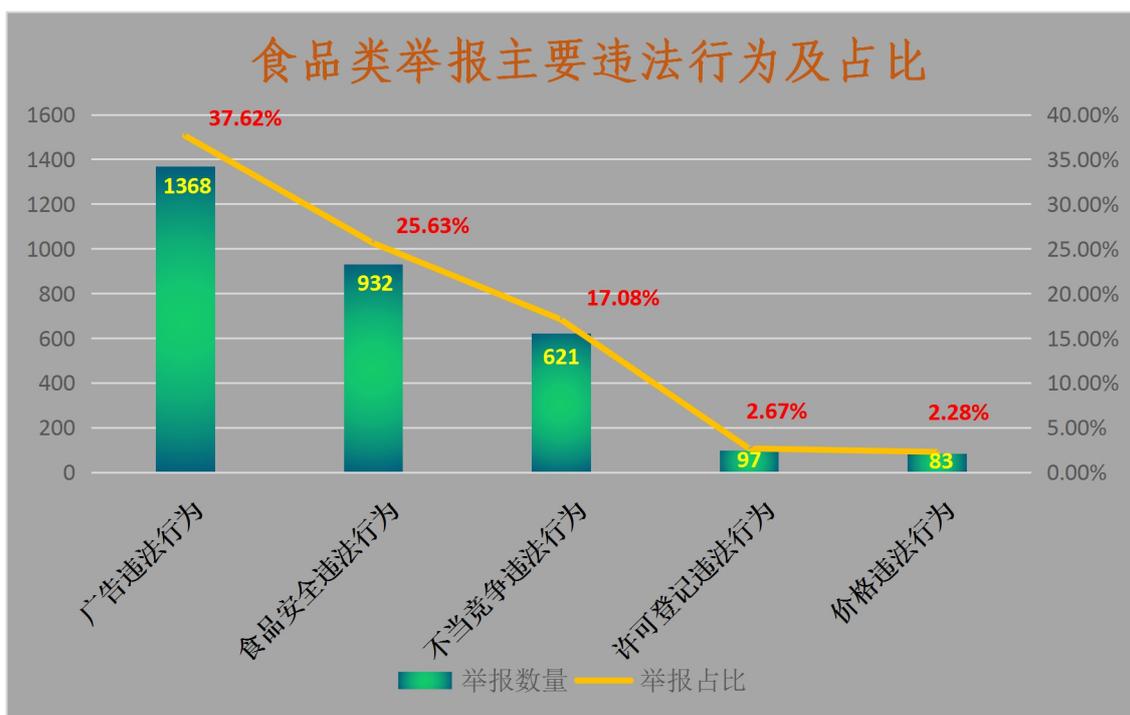
低外，没有明显差异，较为平均。（备注：由于地域经济特点，仙游县举报件多为“两品一械”和红木家具，占比为 30%和 35%）



再次，从客体分析，食品类举报也同样集中在普通食品、餐饮服务、食用农产品、酒和饮料、保健食品等商品种类和服务行业中，以上五类客体的举报量为 3571 件，占 2023 年食品类举报总量的 98.21%。



从违法行为分析，食品类举报主要是食品安全违法行为、广告违法行为、不正当竞争违法行为、许可登记违法行为、价格违法行为。以上五类违法行为的举报量为 3101 件，占 2023 年食品类举报总量的 85.29%。



最后，从食品类举报的主要问题分析：涉及生产国家明令禁止生产的食品，食品标签和说明书不规范问题，销售法律法规禁止销售的食品（食品添加剂）以及过期、变质、三无食品，销售价格高于市场价或店铺宣传的价格，销售假冒伪劣食品，食品销售或生产过程中涉嫌无照无证、虚假宣传、夸大功效，食品经营许可证与经营场所地址不一致，对即将超过保质期的食品未进行显著标示或者单独存放在有明确标志的场所等。

#### 四、工作建议

1. 加强队伍建设。食品类投诉举报数量较多、占比较高，凡除市场主体责任意识不强外，监管力量不足也是重要原因之

一。配足基层市场监管所人员，打造过硬的基层市场监管队伍，不断压实食品经营者主体责任，才能从根本上解决食品类投诉举报频发问题。

**2. 强化监管力度。**建议各级市场监管部门对屡屡被投诉举报的食品经营者加强行政约谈，将监管模式由事后处理向事前预防转变；对屡发频发被投诉举报的食品经营者要强化重点监管，对严重违法行为要加大惩处力度。

**3. 完善工作机制。**各级市场监管部门要采取有效举措落实经营者维权主体责任，大力引导食品经营者成为 ODR 企业，在食品企业广泛建立消费维权服务站，为消费者提供更多更直接的维权便利条件，从源头化解消费纠纷。

**4. 健全社会监督。**倡导社会力量共同参与食品安全治理，打造食品多元共治新格局，积极营造食品安全社会共治的良好氛围。畅通投诉举报渠道，认真听取广大群众所反映的食品问题以及提出的意见建议，及时调查处理，确保人民群众饮食安全和健康。