长春市市场监督管理局

2022年全年12315数据统计报告

1. 总体情况

2022年长春市局12315平台接收信息总计232682件，同比增长8.70%。其中即时解答消费者各类问题131075件，占信息总量56.33%；登记投诉信息51900件，占信息总量22.31%；登记举报信息49707件，占信息总量21.36%（图一、表一）。为消费者挽回直接经济损失3026.91万元。

图一：2022年全国12315平台接收各类信息情况

表一：2022年全国12315平台接收各类信息量与2021年同期对比

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  年份 | 总量 | 咨询 | 投诉 | 举报 |
| 2021年 | 214064 | 130582 | 55862 | 27620 |
| 2022年 | 232682 | 131075 | 51900 | 49707 |
| 增减幅度 | 8.70%↑ | 0.38%↑ | 7.09%↓ | 79.97%↑ |

**二、**全国12315平台接收登记数据情况

**1、投诉情况**

投诉共51900件，其中商品类投诉39235件，占投诉总量75.60%；服务类投诉12665件，占投诉总量24.40%（图二）。

图二：2022年全国12315平台接收投诉情况

从商品类投诉情况看：排名前三的是一般食品11086件；交通工具3398件；服装、鞋帽2660件，占商品类投诉总量的43.70%(图三）。

图三：2022年商品类投诉涉及客体类别统计前十名

从服务类投诉情况看：排名前三的是餐饮和住宿服务3991件；文化、娱乐、体育服务3221件；教育、培训服务3216件，占服务类投诉总量的82.34%（图四）。

图四：2022年服务类投诉涉及客体类别统计前十名

**2、举报情况**

举报共49707件，其中商品类举报37912件，占举报总量76.27%；服务类举报11795件，占举报总量23.73%（图五、图六）。

从商品类举报排行来看，一般食品类举报13751件问题突显，占商品类举报总量的36.27% 。

从服务类举报排行来看，餐饮和住宿服务举报2727件位于榜首，占服务类举报总量的23.12% 。

图五：商品类举报排行 图六：服务类举报排行

三、热点问题

**（一）投诉类**

**1 、一般食品类**

①食品中混有头发、虫子等异物；②食品不新鲜，感官性状不佳；③消费者用餐后出现呕吐、腹泻等身体不适现象；④食品存在缺斤少两等。

1. **交通工具类**

①在“三包”期内商家收费维修；②车辆经多次维修故障仍不能排除；③二手车辆信息不真实，经营者存在不履行真实告知义务等。

1. **服装、鞋帽类**

①网购商品实物与图片不符；②商家虚假发货、未按约定时间发货；③服装出现褪色，起球等问题，鞋子出现开胶、断面等现象。

1. **餐饮和住宿服务类**

①食品标价不清楚、饭店包房设置最低消费；②商家克扣住宿押金；③消费者订购外卖或在店内就餐过程中食品出现卫生问题。

1. **举报类**

**1、一般食品类**

①广告和包装中使用绝对化用语，内容涉嫌夸大宣传；②商家销售的商品涉嫌违反《食品标识管理规定》；③商家销售腐败变质过期、混有异物的食品等。

**2、药品类**

①商家涉嫌销售不符合法定标准的药品；②药品经营企业销售产品存在质量问题；③商家无证经营、违规销售进口药品等。

**3、餐饮和住宿服务类**

①工作人员无健康证；②餐饮店销售的食物中有异物；③商家未明码标价等。

**4、美容、美发、洗浴服务类**

①商家涉嫌虚假宣传、夸大宣传；②经营者涉嫌销售和使用

假冒伪劣商品；③商家收费不合理，优惠券使用限制条件多。