

# 清远市市场监管领域

## 2023 年投诉举报情况分析

### 一、总体情况

#### (一) 接收投诉、举报数据基本情况

全国 12315 平台数据显示，2023 年，全市市场监管部门共接收投诉、举报 34454 件，比去年同期增加 7816 件，同比增长 29.34%。其中：接收投诉 24340 件，占接收总量 70.64%，同比增长 34.68%；以核查时间统计，受理投诉 20434 件，调解成功 10449 件，诉转案 343 件，共为消费者挽回经济损失 1060 万元。接收举报 10114 件，占 29.36%，同比增长 18.09%；以核查时间统计，举报立案 492 件，罚没金额 46.72 万元。

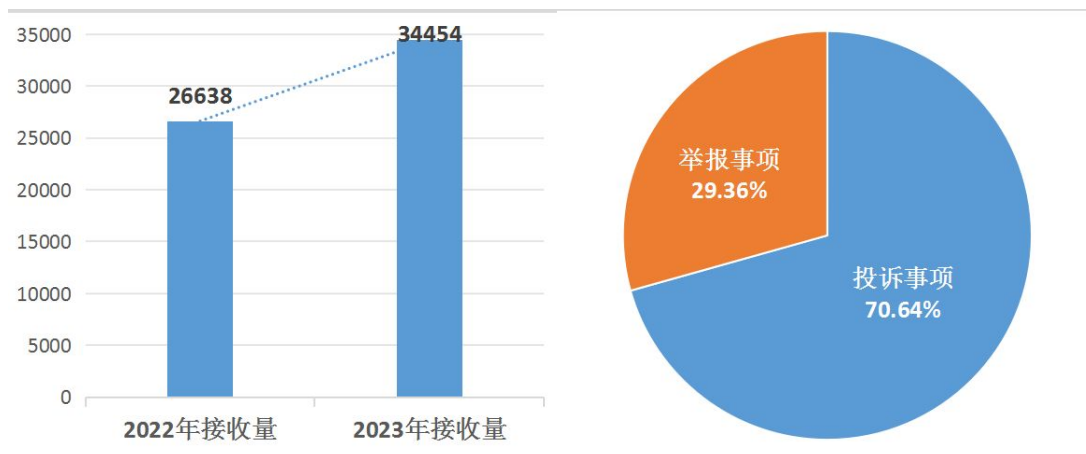


图 1：2023 年接收投诉举报事项基本情况

#### (二) 接收投诉、举报数量分布情况

##### 1. 接收投诉、举报数量前三位排名

全市市场监管部门中接收投诉、举报数量排名前三位的县（市、区）是：清城区（19968 件，占 57.96%，同比增长 26.1%）、英德市（5760 件，占 16.72%，同比增长 48.76%）、清新区（4150 件，占 12.05%，同比增长 26.83%）。前三位县（市、区）接收投诉、举报数量之和占全市接收投诉、举报总量的 86.72%。具体详见图 2。

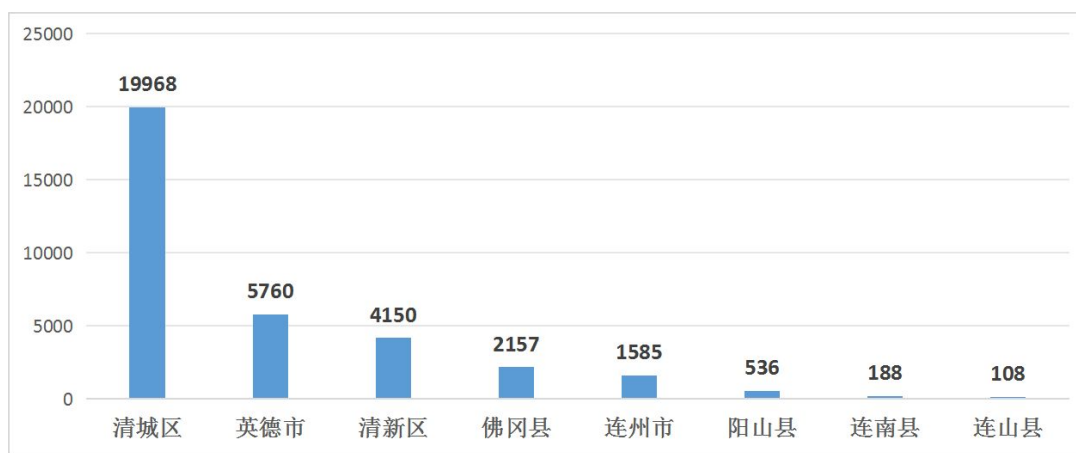


图 2：各县（市、区）接收投诉举报量区域分布图

## 2. 接收投诉、举报数量月度变化情况

2023 年，投诉举报接收量总体呈波动上升趋势。劳动节、七夕节、中秋节、国庆节等节假日后投诉举报接收量较多，集中在食品，餐饮和住宿服务，美容美发服务，文化、娱乐、体育服务，主要反映售后服务、食品安全、价格等问题。1 月疫情防控药品、医疗器械紧缺，反映哄抬物价等价格违法行为的举报大幅增加。8 月投诉举报接收量为全年最多，集中在食品，餐饮和住宿服务，文化、娱乐、体育服务，美容美发服务等类别，主要反映售后服务、食品安全等问题。具体详见图 3。

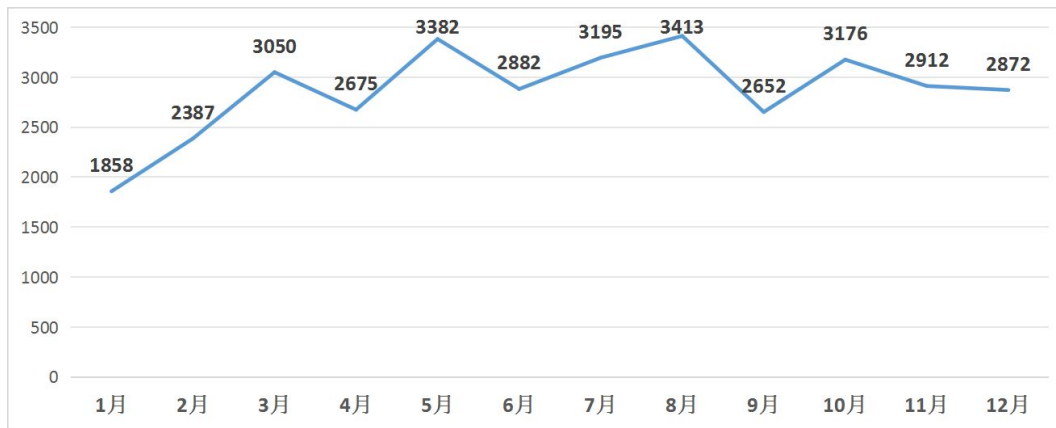


图 3：全市接收投诉举报数量时间分布图

### （三）投诉举报来源渠道

消费者主要通过热线、微信小程序、互联网平台、APP、互联网平台等渠道提出投诉、举报。投诉举报接收量前三位的渠道分别是：来电及 12315 热线、12345 热线平台对接导入 25577 件，占 74.24%；微信小程序渠道接收 4100 件，占 11.9%；APP 接收 1850 件，占 5.37%。具体详见图 4。

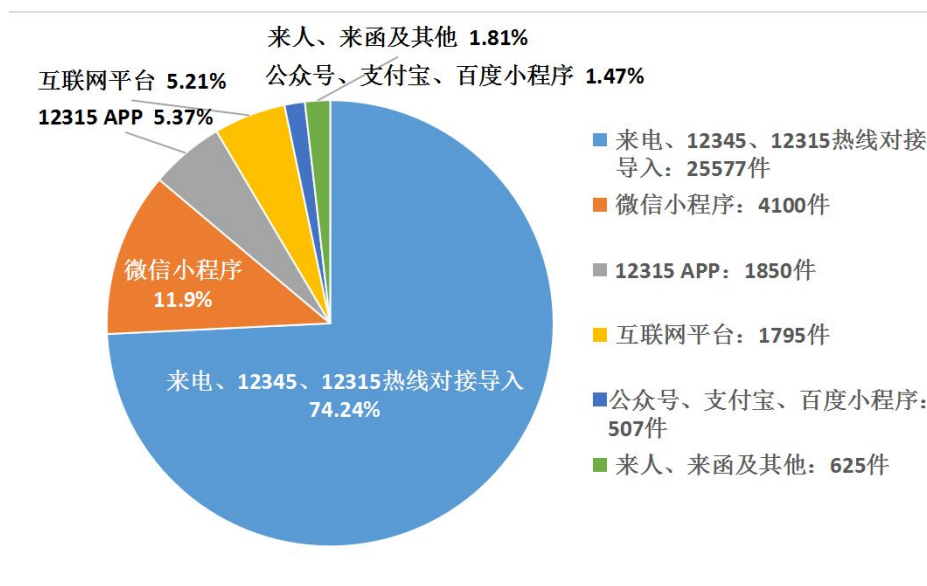


图 4：投诉举报渠道接收情况

## 二、投诉基本情况与特点

2023年，全市市场监管部门共接收消费维权投诉数量24340件，受理投诉20434件，占接收投诉总量83.95%，其中：受理商品类消费投诉9296件，占45.49%，受理服务类消费投诉11138件，占54.51%。

### （一）按投诉问题类别划分

投诉问题类别统计显示，剔除其他类，消费维权投诉集中在售后服务、合同、食品安全、价格投诉、质量等五个方面。剔除其他项，受理投诉数量排在前五位的问题是售后服务8009件，占39.19%；合同2507件，占12.27%；食品安全2182件，占10.68%；价格投诉1780件，占8.71%；质量1330件，占6.51%。以上五类问题的投诉受理数量合计占受理投诉数量77.36%。具体详见图5。

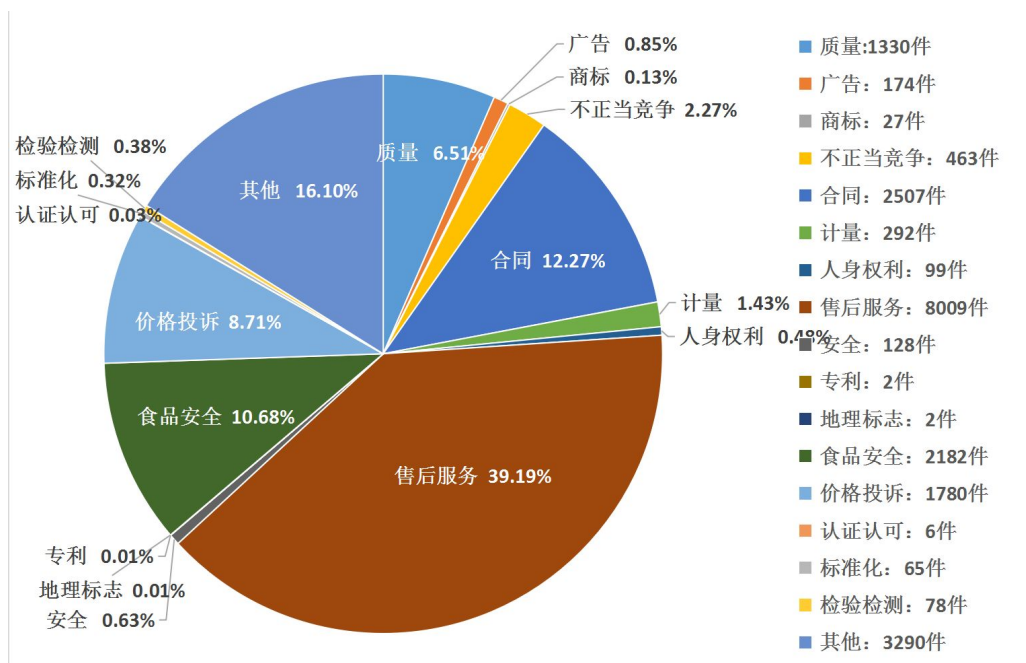


图5：投诉问题类别情况

### （二）商品类投诉情况

## 1. 基本情况

2023年，受理商品类投诉数量9296件，同比增加1691件，增幅22.24%。剔除其他类，受理量排名前三位的商品类投诉分别是：食品2970件，占31.95%；交通工具869件，占9.35%；家居用品680件，占7.31%。剔除其他类，前十位商品类投诉受理数量情况详见表1。

序号	商品类别名称	受理投诉数量（件）	占商品类投诉总量比值
1	食品	2970	31.95%
2	交通工具	869	9.35%
3	家居用品	680	7.31%
4	家用电器	551	5.93%
5	服装、鞋帽	527	5.67%
6	特种设备	495	5.32%
7	装修建材	455	4.89%
8	通讯产品	318	3.42%
9	化妆品	308	3.31%
10	首饰	267	2.87%

表1：前十位商品类投诉受理数量情况表

## 2. 投诉受理数量排名前三位商品主要涉及问题

(1) 共受理食品投诉2970件，同比增长62.03%，仍居商品类投诉量第一位。食品投诉集中反映食品安全的问题。多涉及酒和饮料（394件）、餐饮食品（373件）、水果（223件）、肉制品（193件）、茶叶及相关制品（187件）、畜禽肉及副产品（147件）、糕点（92件）、烘焙食品（92件）、

保健食品（77件）等食品品类。投诉主要反映食品不符合安全标准，变质、混有异物、有异味、发霉、过期、食用后引起身体不适，以及食品包装不规范、标签不符合规定等问题。

（2）共受理交通工具投诉869件，同比减少2.03%，居商品类投诉量第二位。投诉涉及汽车及汽车零部件（600件）、摩托车与助力车（164件）、自行车及其零部件（105件）。多反映售后服务、合同等问题。主要为：一是交通工具发生故障，零件存在质量问题或损坏，经营者拖延、不履行国家规定的修理、更换、退货义务的问题；二是经营者不兑现口头承诺，不履行合同约定，拖延交付车辆，拖延配合过户、上牌，随意加价、额外收取费用以及购车定金退费难的问题；四是消费前经营者未告知或隐瞒车损、车辆故障等重要信息等问题。

（3）共受理家居用品投诉680件，同比增幅56.32%。集中反映售后服务、质量等问题。一是家具存在以次充好、质量不佳、有异味、标识标注不规范等问题，经营者拒绝退换、维修或拖延解决问题；二是经营者不履行口头承诺或合同约定，提供的产品货不对板；三是经营者无故拖延交付、安装产品等问题。

### （三）服务类投诉情况

#### 1. 基本情况

2023年，共受理服务类投诉11138件，同比增加3294

件，增幅 41.99%。剔除其他类，受理量排名前三位的服务类投诉分别是：餐饮和住宿服务 2883 件，占 25.88%；文化、娱乐、体育服务 1181 件，占 10.6%；美容、美发、洗浴服务 1128 件，占 10.13%。剔除其他类，前十位服务类投诉受理数量情况详见表 2。

序号	服务类别名称	受理投诉数量（件）	占服务类投诉总量比值
1	餐饮和住宿服务	2883	25.88%
2	文化、娱乐、体育服务	1181	10.60%
3	美容、美发、洗浴服务	1128	10.13%
4	教育、培训服务	1061	9.53%
5	销售服务	845	7.59%
6	物业服务	732	6.57%
7	停车服务	713	6.40%
8	专业技术服务	550	4.94%
9	制作、保养和修理服务	259	2.33%
10	旅游服务	130	1.17%

**表 2：前十位服务类投诉受理数量情况表**

## **2. 投诉受理数量排名前三位服务主要涉及问题**

（1）共受理餐饮和住宿服务投诉 2883 件，同比增长 39.68%，居服务类投诉第一位。其中，受理住宿服务投诉 1517 件、餐饮服务 1366 件。主要反映的问题有：一是餐饮经营者提供不符合食品安全标准的食物，消费者食用后出现感官性异常或身体不适等现象以及餐饮场所卫生条件不达标的问题；二是因房间环境卫生差、设施老旧不完善、到达

后无房入住或者消费者行程临时变动等因素，退订退费难的问题；三是经营者在网络平台作引人误解的虚假宣传，提供的产品与宣传不符；四是经营者存在乱收费，拖延或无理不退回全额押金等问题。

（2）共受理文化、娱乐、体育服务投诉 1181 件，增幅 37.49%。集中在健身服务（569 件），参观游乐服务（338 件），放映服务（204 件）。反映的问题多为预付式消费纠纷，一是经营者无故结业、易主、易址、变更教练、擅自变更服务内容，不采取善后措施，无法联系或者拒绝、拖延返还预付款等问题；二是经营者隐瞒或未告知使用限制条件、退款条件、游玩内容等消费注意事项，存在乱收费、不兑现优惠、拒绝提供服务等问题引起的退费纠纷。

（3）共受理美容、美发、洗浴服务投诉 1128 件，同比暴增 85.22%。其中：美容、美发服务（983 件），洗浴、按摩服务（145 件）。反映的问题主要有：一是经营者提供的产品质量差，使用后出现身体不适；二是作引人误解的虚假宣传，提供的商品与服务与宣传不一致，美容美发效果不佳要求退款或重做等；三是无故结业、易主易址等，没有做好善后退费工作等问题；四是不明码标价，未告知消费注意事项，存在临时加价、乱收费等问题。

### **三、举报基本情况与特点**

2023 年，全市市场监管部门共接收举报 10114 件，增幅



为 18.09%。以核查时间统计，核查举报 10253 件，举报立案 492 件。

### （一）按举报违法行为类型划分

举报违法行为类型统计显示，举报接收量排在前三位的类型为：食品安全违法行为 2512 件，占 24.84%；价格违法行为 1909 件，占 18.87%；侵害消费者权益行为 1213 件，占 11.99%。举报立案案件数量前三位的类型有：食品安全违法行为 115 件、广告违法行为 92 件、不正当竞争行为 86 件。剔除其他类，举报接收类型前十位及其立案情况具体详见图 6。

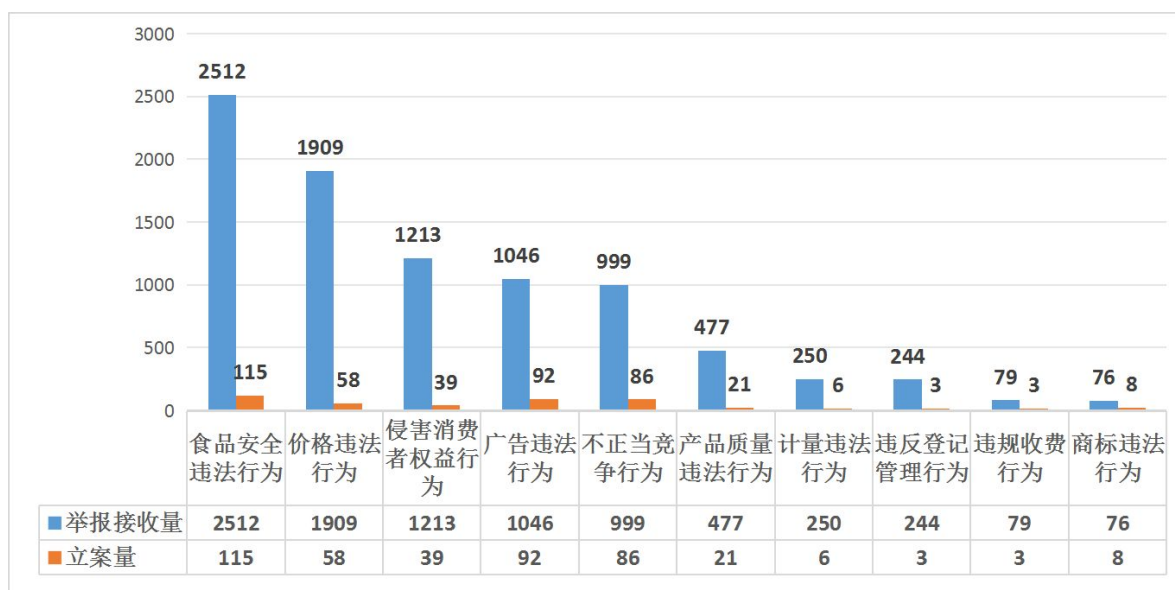


图 6：举报接收类型前十位及其立案情况

### （二）举报立案案件类型排名前三位情况

1. 共立案食品安全违法行为举报 115 件，占举报立案总量的 23.37%。主要是餐饮、食品经营者经营的食物存在超出保质期、含异物、非法添加等不符合食品安全标准的问题，

食用后身体不适；预包装食品标签标识不符合规定；以及无食品经营许可证经营食品等问题。

2. 共立案广告违法行为举报 92 件，占举报立案总量的 18.7%。集中在医疗、化妆品、食品、美容等行业。主要是网络经营者在广告中使用不符合规范的用语，夸大宣传，发布引人误解的虚假广告；二是医疗机构未经审查，未取得《医疗广告审查证明》发布医疗广告；三是非医疗机构发布医疗广告；四是食品广告宣传中涉及疾病预防、治疗功能；五是普通化妆品宣称特殊化妆品相关功效等问题。

3. 共立案不正当竞争行为举报 86 件，占举报立案总量的 17.48%。立案的问题集中在经营者在网络对其商品的性能、功效、质量作虚假、夸大等引人误解的商业宣传，误导消费者等问题。

#### 四、药品、医疗器械、化妆品投诉举报情况分析

##### （一）受理药品、医疗器械、化妆品投诉举报情况

2023 年，投诉客体类别显示，共受理涉及药品、医疗器械、化妆品（下称“两品一械”）的投诉 586 件，诉转案 26 件。举报问题类别显示，共核查“两品一械”问题的举报 96 件，立案 19 件。具体详见图 7。

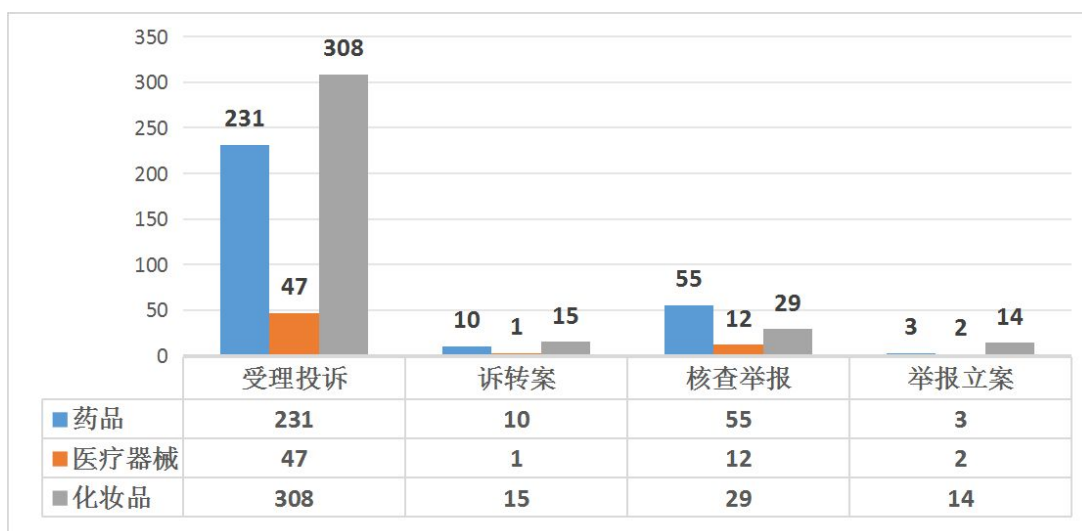


图 7：“两品一械”投诉举报情况

## （二）药品、医疗器械、化妆品投诉举报特点分析

### 1. 药品领域

共受理药品类投诉 231 件，诉转案 10 件；核查药品问题举报 55 件，立案 3 件。投诉举报反映的问题集中在：一是药品价格偏高，药店涉嫌存在哄抬物价、乱收费、无价格公示等问题；二是经营者涉嫌销售假药、劣药；三是经营者涉嫌对药品作引人误解的虚假宣传；四是经营者涉嫌从非正规渠道购进药品等问题；五是网络售药经营者涉嫌没有在广告页面展示药品厂家授权书与正规质检报告；六是网络售药经营者迟不发货等问题；七是使用药物后不达药效或引起身体不适等。

### 2. 医疗器械领域

共受理医疗器械类投诉 47 件，诉转案 1 件；核查医疗器械问题举报 12 件，立案 2 件。投诉举报主要涉及：一是经营者对医疗器械产品作引人误解的虚假宣传；二是医疗器

械假冒伪劣、以次充好、存在质量问题以及货不对板等；三是医疗器械价格偏高，经营者涉嫌哄抬物价的行为等问题。

### 3. 化妆品领域

共受理化妆品类投诉 308 件，诉转案 15 件；核查化妆品问题举报 29 件，立案 14 件。反映的问题主要有：一是经营者对化妆品作引人误解的夸大、虚假宣传，消费者使用后不达宣传效果；二是网络经营者销售未经备案或已经取消备案的化妆品；三是化妆品存在质量问题，使用后出现过敏等不适情况。四是化妆品无中文标签等问题。

## 五、涉食品投诉举报情况

2023 年，从客体类别来看，共受理涉及食品的投诉 4336 件，占投诉受理总量的 17.81%，其中调解成功 2263 件，诉转案 122 件；核查举报 3775 件，立案 180 件，占举报立案总量 36.59%。各项食品客体类别投诉举报接收量具体详见图 8。

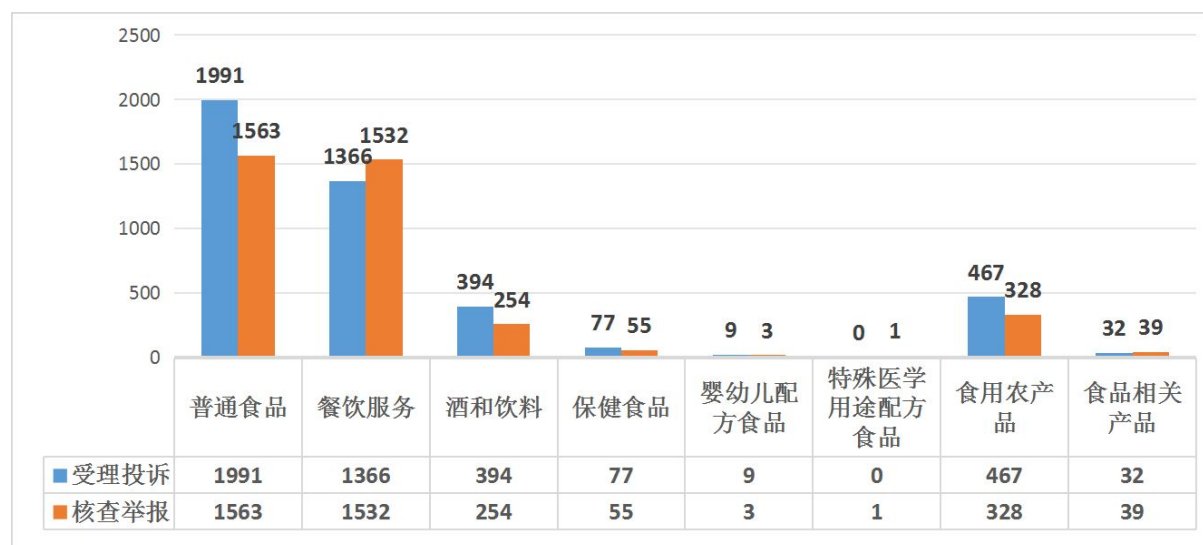


图 8：食品受理投诉及核查举报情况

食品投诉举报集中在食品安全、售后服务、广告等类型。问题多发于食品流通与餐饮服务环节，一是经营者经营混有异物、腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、掺杂掺假、超过保质期或者感官性状异常等不符合食品安全标准食品；二是餐饮经营场所环境卫生条件差，存在食品安全隐患；三是食品网络经营者涉嫌在广告中使用不符合规范的宣传用语，作引人误解的虚假宣传；四是无食品经营许可证经营；五是食品标签标识不符合规范等问题。

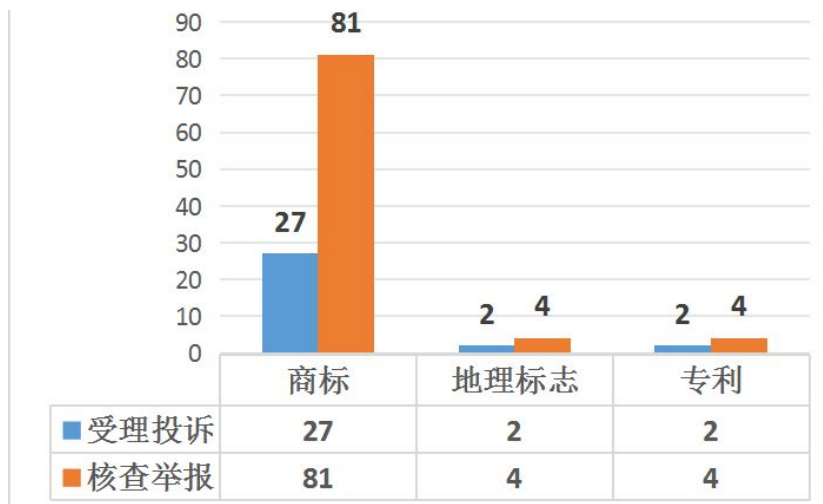
## 六、价格类投诉举报情况

2023年，共受理价格投诉1780件，占投诉受理总量的8.71%，其中调解成功1142件，诉转案27件；核查价格违法行为与违规收费行为举报2231件，立案61件，占举报立案总量的12.4%。

价格类投诉举报多集中在停车场、物业服务、药店、医疗机构、餐饮服务、食品、房屋销售等行业，涉及停车费、水电费、物管费、垃圾清运费、药品及医疗器械价格、服务费、充电费、茶位费等费用，主要反映经营者涉嫌乱收费、无价格公示、不合理或违规收费等问题。

## 七、知识产权类投诉举报情况

2023年，共受理知识产权类投诉31件，调解成功12件，诉转案1件；核查举报89件，立案8件。知识产权各类型投诉举报情况详见图9。



**图 9：知识产权受理投诉及核查举报情况**

知识产权类投诉举报多反映商标侵权的问题，集中在食品、药品、酒和饮料、电器、服装鞋帽等行业。主要反映未经商标注册人许可，使用与其注册商标相同或近似的商标，以及经营者销售侵犯注册商标专用权的商品等问题。

附件：2023 年清远市 12315 投诉举报数据统计情况表

## 附件

## 2023年清远市12315投诉举报数据统计情况

项目		数量(件)	
		接收数量 (件)	投诉受理/举报立案 数量(件)
<b>一、投诉举报总量</b>		34454	20926
投诉总量			24340
	商品	11482	9296
	服务	12858	11138
			10114
举报总量	商品	5021	299
	服务	5093	193
<b>二、问题类别投诉受理/举报立案情况</b>			
投诉受理 前三位问题类别	售后服务	8009	
	合同	2507	
	食品安全	2182	
举报立案 前三位问题类别	食品安全违法行为	115	
	广告违法行为	92	
	不正当竞争行为	86	
<b>三、主要商品类投诉受理/举报立案情况</b>			
投诉受理 数量前三	食品	2970	
	交通工具	869	
	家居用品	680	
举报立案 数量前三	食品	137	
	化妆品	48	
	药品	22	
<b>四、主要服务类投诉受理/举报立案情况</b>			
投诉受理 数量前三	餐饮和住宿服务	2883	
	文化、娱乐、体育服务	1181	
	美容、美发、洗浴服务	1128	
举报立案 数量前三	销售服务	55	
	餐饮和住宿服务	49	
	卫生保健、社会福利	32	

基础数据来源：全国12315平台