**新密市市场监督管理局**

**2023年投诉举报分析报告**

一、2023年受理情况

2023年受理消费者投诉举报共计7380件，其中：投诉4888件，举报2492件。已处理投诉4748件，处理率97.14%；处理举报2420件，办结率97.11%，立案17件，办结16件。

图 1：2022年及2023年受理量情况

2023年投诉举报量较2022年同期有大幅度提升，同比增长17.03%，其中投诉同比增长25.95%，举报同比增长2.76%。

1. 投诉、举报基本情况与热点分析

图 2：2023年商品服务投诉分类情况

1.消费者投诉基本情况

2023年共接收投诉4888件，商品类投诉3340件，占比68.33%；服务类投诉1548件，占比31.67%。

受理的投诉问题中，商品类投诉：食品安全问题1118件；质量问题722件；售后服务463件，其它商品投诉类型问题相对较少。服务类投诉：餐饮和住宿服务509件；销售服务405件；文化、娱乐体育服务149件，其他类型问题相对较少。

图3：2023年商品服务举报分类情况

2.消费者举报基本情况

2023年共接收举报件2492件，商品类举报1824件，占比73.2%；接收服务类举报648件，占比26%；其它20件，占比0.8%。

受理的举报问题中，反映较多的是食品安全问题587件；其次是广告违法行为（虚假宣传）498件；最后是不正当竞争行为453件，其他类型问题相对较少。

立案17件：广告违法行为6件、不正当竞争行为3件、产品质量违法行为3件、侵害消费者权益行为2件、食品安全问题违法行为1件、违反登记行为1件、价格违法行为1件。

 3.被投诉及举报企业排名及热点问题

（一）2023年被投诉企业排名情况

2023年收到消费者投诉前5位的企业有：第一：河南银基国际旅游度假区管理有限公司共计243件（河南银基冰雪酒店管理有限公司143件、河南银基动物王国游乐园管理有限公司40件、河南银基国际旅游度假区管理有限公司26件、河南银基冰雪世界娱乐管理有限公司14件、河南黄帝宫御温泉度假酒店有限公司9件、河南乐海水上娱乐有限公司9件、银基房地产2件）；第二：河南逸祥卫生科技有限公司173件；第三：新密金博大购物中心有限公司61件；第四：

郑州曼巴健身服务有限公司53件；第五：河南省龙祥食品有限公司51件。

图 4：2023年被投诉企业排名情况

投诉前5位的企业涉及的主要问题是：银基酒店住宿（价格、服务、退费等）、游乐园门票、游玩安全、食品安全、房地产虚假宣传等问题；逸祥主要是产品质量、广告虚假宣传问题；金博大涉及停业预付费（卡）退费问题；曼巴涉及预付费（卡）退费问题；龙祥食品涉及食品安全等问题。

（二）2023年被举报企业排名情况

2023年收到消费者举报前5位的企业有：第一：河南逸祥卫生科技有限公司76件；第二：新密市长青调味品厂63件；第三：河南银基国际旅游度假区管理有限公司共计50件（河南银基冰雪酒店管理有限公司20件、河南银基动物王国游乐园管理有限公司17件、河南银基国际旅游度假区管理有限公司6件、河南银基冰雪世界娱乐管理有限公司5件、银基房地产2件）；第四：郑州市佳可美日用品有限公司24件；第五：郑州丹尼斯百货有限公司18件。

图 5：2023年被举报企业排名情况

举报前5位的企业涉及的主要问题是：逸祥涉及产品广告虚假宣传、产品质量问题；长青调味涉及产品质量问题；银基涉及酒店住宿（价格、服务、退费等）、游乐园门票等相关问题；佳可美涉及广告虚假宣传问题、产品质量问题；丹尼斯涉及食品标签、价格等问题。

（三）2023年投诉举报的热点问题

2023年消费者投诉举报的热点分别为食品安全、广告、合同、质量、价格问题等。

1. 食品安全：食品质量、安全、虚假宣传等问题。如：购买的食品内部有异物、食品变质、超保质期；商家广告存在虚假宣传、违法宣传；食品标签标识不符合食品安全标准；食用后出现不良反应等问题。
2. 广告问题：商家在广告活动中采取不正当竞争的行为；经营、发布欺骗性广告；经营、发布未经审查的广告；广告内容虚假夸大、广告内容侵权等问题。
3. 合同问题：大部分存在的是预付卡服务问题，集中在商超、健身房、游泳馆、瑜伽馆等经营商家变更营业地址、私教离职、充值卡不能正常使用等原因。客户要求退费时，存在“办卡容易退卡难”“商家卷款跑路”“预付卡节假日限制使用”。商家未按宣传内容、合同或承诺提供相关服务，存在虚假宣传、服务“缩水”等现象；还有少部分合同违法问题。
4. 产品质量问题：存在销售三无产品：无日期、地址、厂名、商标、无产品质量检验合格证明；销售不合格商品：失效、变质、掺杂掺假、以假充真、以次充好、冒充合格产品。销售标签标识不符合安全标准规定的商品；销售导致消费者受到产品伤害的商品：因产品设计不合理、质量不合格、警示信息不全等原因而导致消费者受到产品伤害。
5. 价格问题：哄抬物价；未明码标价；诱骗、欺诈；不执行政府指导价、政府定价的行为。