

关注3·15 提升消费品质

我市发布2025年度市场监管领域消费投诉举报热点分析报告——

聚焦民生关切 守护放心消费

为切实维护消费者合法权益,持续优化区域消费环境,在2026年“3·15”国际消费者权益日来临之际,市市场监管局对2025年度全市消费投诉举报情况进行了系统梳理与深度分析。本报告旨在通过数据透视消费诉求的新变化、新特点,精准把握市场监管重点环节,明确后续工作发力方向,以更有力举措守护消费安全、提升消费品质、激发消费活力,为全市经济社会高质量发展提供坚实支撑。

总体情况

诉求总量平稳 民生领域关注度集中

数据显示,2025年全市12315平台共接收各类投诉、举报、咨询5.19万件,同比微升1.13%,总体保持平稳。其中,投诉1.42万件,占比27.42%;举报5119件,占比9.85%;咨询3.25万件,占比62.73%。此外,12345市长热线转办消费诉求2558件。整体消费诉求呈现出“传统领域问题仍占主导,新兴消费领域诉求快速增长”的鲜明特点。咨询类诉求多为现场答疑解惑,在此不再分析。

从投诉处理效能看,2025年全市12315平台共受理投诉1.13万件,调解成功7972件,调解成功率70.29%,消费维权处置效能持续优化,相关指标保持全省前列。

从投诉问题性质看,食品安全、售后服务、产品质量、合同纠纷与虚假宣传成为贯穿全年的核心热点。上述四类问题的受理量合计占投诉受理总量的72.59%。其中:

食品安全以2808件受理量居首位,占比24.76%,是消费者最关切的民生领域;

售后服务受理2297件,占比20.25%,其中不按约定履行送货或安装义务等问题成为新的投诉增长点;

产品质量投诉1787件,占比15.76%,其中医疗器械质量问题同比上升121.74%,需予以重点关注;

合同及广告类问题合计1340件,占比11.82%,反映市场交易行为仍需进一步规范。

投诉举报热点分析与监管应对

(一) 食品安全:民生关切之重,监管力度不减

食品安全始终是消费者关心的头等大事。2025年,食品安全投诉以2808件居投诉榜首,酱卤肉类、米面制品类等日常消费品类成为投诉高频区域。在举报方面,食品安全违法行为举报量达1330件,其中餐饮环节食品安全举报同比上升3.27%,问题集中在卫生不达标、标签不规范、超过保质期、添加剂违规使用等方面。市长热线平台中,食品安全问题同样位列消费诉求第二,充分体现了群众对“舌尖安全”的高度敏感与期待。

【监管在行动】市市场监管局始终将食品安全视为监管工作的“压舱石”。深化“四季3·15”闭环治理机制,构建起“调一曝光一治理一提升”的全链条监管模式。通过开展农村假冒伪劣食品、肉类产品、食品“三小”等专项整治,实现了对全市食品生产经营主体的全覆盖检查。同时,不仅致力于“治”,

更着力于“建”:制定肉制品、糕点等业态的生产加工规范,建立食品小作坊“动态退出”机制,在农村地区试点食品保质期“三区四色法”管理模式,并大力推广外卖“食安封签”。借助科技赋能,持续推进“互联网+AI监管”,实现“明厨亮灶”“透明车间”“智慧冷库”的广泛覆盖。此外,积极应用“全国食品安全内部知情人举报系统”,完善线索核查与激励保护机制,严厉打击违法行为,以实际行动守护好群众的每一餐。

(二) 售后服务:聚焦效能提升,破解“最后一公里”难题

售后服务体验直接影响消费者的获得感与满意度。2025年,售后服务类投诉受理量位列第二,主要反映商家不履行“三包”义务、退换货难、服务响应慢、态度推诿等问题。值得注意的是,不按约定履行送货或安装义务,成为影响消费体验、挫伤消费信心的新痛点,尤其在网络购物、家居用品、电器等领域表现突出。

【监管在行动】市市场监管局坚持“规范+引导+执法”多管齐下,着力破解售后服务瓶颈。一方面,深入开展放心消费“双承诺”活动,引导551家经营主体作出线下无理由退货承诺,其中27家实现“异地异店退换货”,切实保障消费者的“后悔权”。另一方面,通过组织行业协会、重点企业开展售后服务标准培训,解读《售后服务 无理由退货服务规范》等,为经营者提供清晰可操作的“服务手册”。依托12315平台大数据,对售后服务投诉集中的企业进行约谈指导,对拒不履行义务、推诿扯皮的商家坚决依法查处。同时,大力推广在线消费纠纷解决(ODR)机制,引导1175家企业入驻平台,推动纠纷线上快速和解,有效缩短处置周期。

(三) 产品质量:严守安全底线,驱动品质升级

产品质量是企业的生命线,也是消费信心的基石。2025年,产品质量投诉涉及鞋帽、家用电器、装修材料、通信产品等多个品类,主要问题包括商品瑕疵、功能失效、材质不符、实物与宣传不一致等,反映出部分品类产品质量水平与消费者期待仍有差距。

【监管在行动】市市场监管局坚持“监管提质+帮扶赋能”双轮驱动。动态调整重点工业产品监管目录,聚焦燃气灶具、电动自行车、医疗器械等高风险产品开展专项整治,消除安全隐患。针对新兴消费品类,加强市场排查与标准宣贯,规范经营行为,严厉打击销售不合格产品、虚假宣传等违法行为。更重要的是,深入开展“质量技术帮扶问诊”行动,组织技术骨干深入企业一线,指导企

业完善质量管控体系,推动产品质量从“合格”向“优质”迈进,从源头上减少消费纠纷。

(四) 合同与广告:规范市场秩序,维护公平交易

合同纠纷与虚假广告、虚假宣传是扰乱市场秩序的顽疾。2025年,合同类投诉与虚假广告类举报依然多发,问题主要集中在合同条款不公、履约不到位、夸大宣传、误导性广告等方面,尤其在教育培训、装修服务、预付卡服务等领域矛盾较为集中,侵害了消费者的知情权与公平交易权。

【监管在行动】市市场监管局持续强化合同与广告领域的监管执法。在合同监管方面,开展格式条款专项治理,重点整治教育培训、装修服务、预付卡服务等领域不公平、不合理的“霸王条款”,督促经营主体规范签约流程。同时,积极推广合同示范文本,引导经营者诚信履约。在广告监管方面,聚焦医疗、保健食品、金融理财等重点领域,加大监测力度,严查违法广告和虚假宣传行为,并曝光典型案例,形成有力震慑。依托12315平台和消费维权服务站,建立快速调解机制,力求及时化解纠纷,维护良好的市场交易环境。

(五) 举报新动向:紧盯前沿领域,强化风险防控

2025年接收的5119件举报中,侵害消费者权益行为、网络交易违法行为、生产许可违法行为等举报量上升较快,反映出违法行为呈现出新的特点和动向,对市场监管的前

瞻性和精准性提出了更高要求。

【监管在行动】市市场监管局密切关注市场新业态、新模式中伴生的新问题,提高风险预警与执法打击能力。通过建立线索发现、核查、处置的闭环机制,严厉打击各类新型违法违规行为。严格落实生产许可制度,加强对生产企业的日常检查与专项检查,压实企业主体责任。同时,加强与相关部门的协同联动,建立线索移送与联合执法机制,提升跨领域、跨环节的监管效能,确保市场秩序健康稳定。

工作方向

市市场监管局将紧扣2026年消费维权年“提升消费品质”这一主题,以本次发布的投诉举报热点为导向,持续发力,久久为功。

该局将进一步强化监管的精准性,对热点问题实施靶向治理,将风险化解在萌芽状态;进一步提升维权的便捷性,优化消费纠纷解决渠道,降低消费者维权成本;进一步深化主体的责任感,通过放心消费主体培育、标准宣贯、行政指导等方式,引导经营者诚信自律,从源头减少消费纠纷。

该局将以更加务实的作风、更加有力的举措,切实解决好群众的急难愁盼问题,不断优化全市消费环境,提振消费信心,让广大消费者敢消费、愿消费、放心消费,为全市经济社会高质量发展注入更强劲的消费动能。

(本报首席记者王帅整理)

总体受理情况

全年各平台处理诉求总量

2.19万件



举报核查率

100%



调解成功率

全省第二

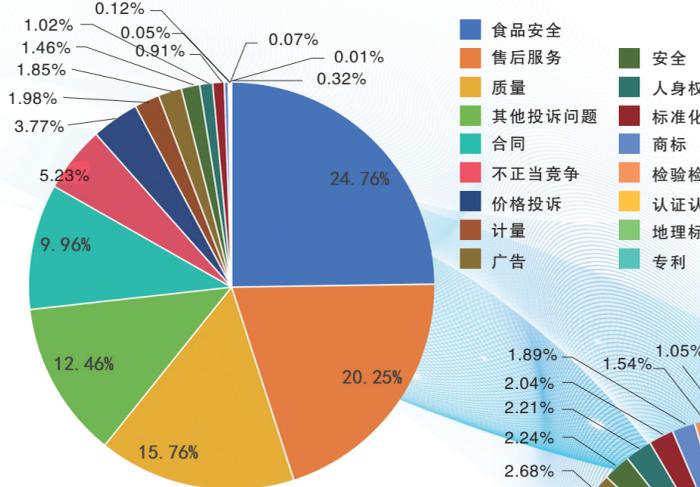


挽回经济损失

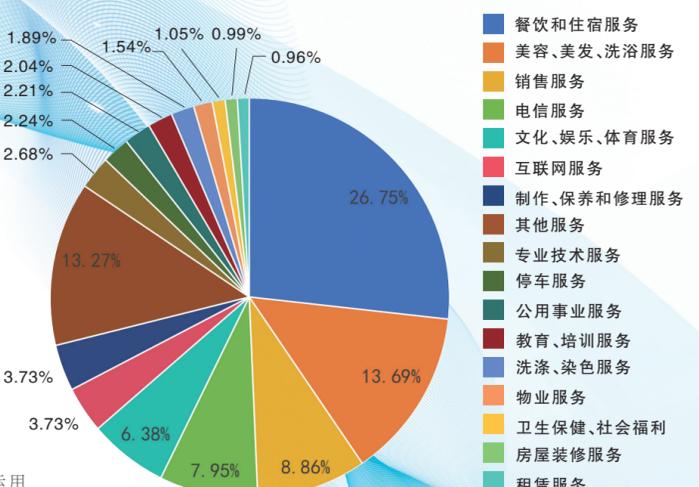
1100余万元



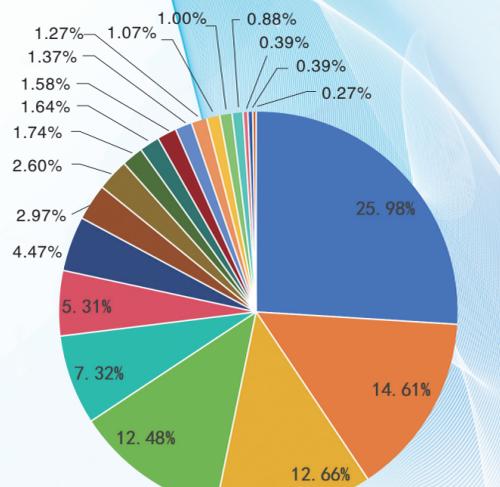
投诉问题类型



投诉服务类型



举报违法行为类型



提升消费品质 护航“十五五”开局

——市市场监管局党组书记、局长胡万军就消费者权益保护工作答记者问

值此2026年“3·15”国际消费者权益日来临之际,市市场监管局党组书记、局长胡万军就2026年消费维权年主题、优化消费环境与市场监管工作回答了记者提问,阐述了全市市场监管系统如何以“提升消费品质”为核心,全力护航“十五五”开局。

记者:今年的消费维权年主题及内容是什么?

胡万军:2026年全国消协组织消费维权年主题为“提升消费品质”。这一主题包含三个层面的含义:一是提升商品服务质量,筑牢消费品质基础;二是提升消费维权效能,增强消费品质保障;三是持续优化消费环境,涵养消费品质生态。

我们将以提升消费品质为目标,通过促进消费供给提质、加快消费维权提效、推动消费环境优化、助力消费提质扩容等一系列举措,强化消费者权益保护,满足人民高品质生活需求,助力经济社会高质量发展。

记者:消费维权是一个事关民生福祉、社会和谐稳定的话题,请问市场监管部门在优化消费环境与市场监管方面做了哪些工作,取得了哪些成效?

胡万军:2025年,市市场监管局聚焦消费维权提质、民生安全兜底,扎实推进优化消费环境与市场监管,取得了一系列积极成效。

一是统筹推进优化消费环境建设。牵头制订优化消费环境三年行动台账,强力推进各项工作贯彻落实;深化“放心消费双承诺”机制,推动线下七日无理由退货落地;确定“五个放心”(安全放心、质量放心、

价格放心、售后放心、维权放心)消费单位180家,有效净化消费环境,显著提升市场信誉度。

二是强化消费教育引导,拓宽惠民覆盖面。建成并开放鹤壁市消费教育大厅,依托消费教育基地、社区消费维权工作站等载体,开展活动40余场,覆盖1万余人次,有效增强了公众理性消费与维权意识。

三是创新规制职业索赔。联合八部门出台处置牟利性投诉举报意见,强化部门联合监管执法,严厉打击以投诉举报为名的恶意索赔行为,增强经营者守法意识,维护良好营商环境。相关做法获市领导肯定并被主流媒体报道。

四是持续构建安全放心的市场消费环境。紧盯食品、药品、重点工业产品和特种设备安全监管,严抓食品安全,建立食品安全“四季3·15”等五项机制,出台制度规范61项,全覆盖检查1.7万余家主体,抽检8911批次,整改隐患2.05万余个;严抓药化械安全,获批省级化妆品安全监测试点与工作站,开展药化械专项检查2700余次,综合考核居全省前列;严抓工业产品与特种设备安全,开展重点产品整治,抽检1192批次,下架问题产品54个;攻坚特种设备隐患,整改电梯等特种设备隐患1086项,

解救被困人员978人次。

五是实施守护消费“铁拳”行动,开展殡葬、平台经济、民用“三表”计量收费不规范等专项整治,查处各类案件1449件。

六是持续提升消费纠纷化解效率。2025年度我市共处理各类消费者诉求2.19万件,调解成功率全省第二,为消费者挽回经济损失1100余万元,切实守护群众切身利益。

记者:今年“3·15”期间市市场监管局和市消协将开展哪些工作?

胡万军:市市场监管局、市消协将紧紧围绕“提升消费品质”消费维权年主题,重点开展以下工作:

一是围绕放心消费环境塑造,强化宣传,积极开展“3·15”国际消费者权益日系列活动,通过“进社区、进学校、进企业、进商场、进景区”等系列宣传活动,宣传消费维权年主题,展现消费维权监管执法成效。同时积极发挥消费教育基地和社区消费维权工作站效能,增强消费者理性消费维权意识。

二是围绕安全消费教育引导,一方面线上科普提醒,利用网站、微信公众号等发布消费信息和消费警示,引导消费者树立正确的消费观,增强消费者自我保护意识,让更

多的消费者知法、懂法,运用法律武器保护自己的合法权益;

另一方面线下互动交流,通过举行“公众开放日”“你我共检”活动,让消费者“零距离”感受食品快检过程,“零距离”体验计量校准服务,“零距离”学习消费维权知识,进一步提升消费者参与食品安全工作的热情和信心,增强消费者科学消费、理性消费的意识。

三是围绕监管维权效能提升,密切关注消费维权弱势群体、薄弱环节,以及消费新业态、新模式,敦促企业积极承担消费维权主体责任。采取召开培训指导会议、集中宣传签名承诺、组织行业商家承诺、进店宣传指导等形式,开展市场主体“放心消费承诺”和线下无理由退货承诺(“双承诺”)活动。开展2026“铁拳”行动,净化消费环境,不断完善消费纠纷多元调解体系、消费领域信用体系、消费风险预警机制,不断推进市场监管领域矛盾纠纷高质量化解,切实提升广大消费者满意度。

全市市场监管系统将以“3·15”为新起点,持续深化消费维权工作,以更高标准、更实作风护航“十五五”开局,让消费者在安全放心的环境中共享发展成果。

(本报首席记者王帅整理)

