

河南省工商局 12315 指挥中心 2015 年 11 月份 受理消费者咨询、投诉、举报情况分析报告

一、全省受理的基本情况

(一) 全省 1-11 月份受理情况

2015 年 1-11 月份，全省工商系统各级 12315 工作机构共受理消费者咨询 258992 件，投诉 57578 件，举报 8691 件，共计 325261 件。截至 11 月底，已处理投诉 54452 件，处理率 94.57%，投诉涉及争议金额 912.15 万元，挽回经济损失金额 2012.04 万元；已处理举报 8492 件（部分案件正在进一步处理中）。

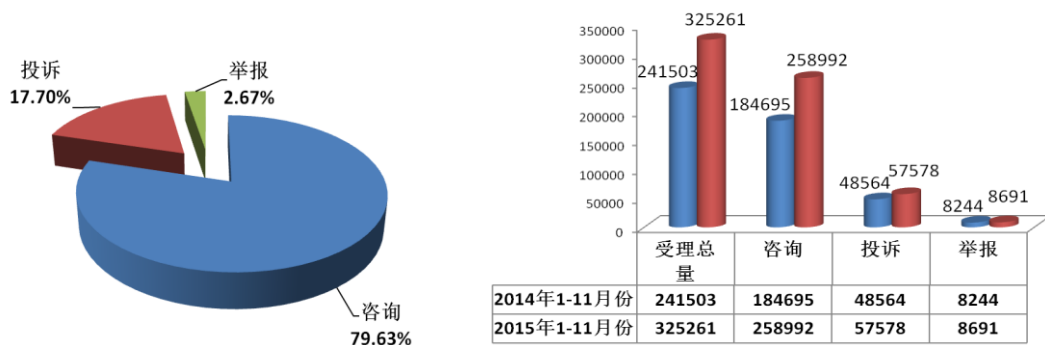


图 1 2015 年 1-11 月份全省 12315 受理量结构 图 2 2014 年、2015 年 1-11 月份受理量对比

2015 年 1-11 月份的受理量较往年同期上升 34.68%，其中咨询量同比上升 40.23%，投诉量上升 18.56%，举报量上升 5.42%。

表 1 2015 年 1-11 月份全省 12315 受理情况表

单位：件

项目	受理数		
	2014 年 1-11 月份	2015 年 1-11 月份	同比±%
合计	241503	325261	34.68%
1、咨询	184695	258992	40.23%
2、投诉	48564	57578	18.56%
3、举报	8244	8691	5.42%

（二）11 月份全省总体受理情况

2015 年 11 月份,全省工商系统各级 12315 工作机构共受理消费者咨询 24710 件,投诉 5113 件,举报 648 件,共计 30471 件。截至 11 月底,已处理投诉 4634 件,处理率 90.63%,投诉涉及争议金额 68.29 万元,挽回经济损失金额 107.83 万元;已处理举报 574 件(部分案件正在进一步处理中)。

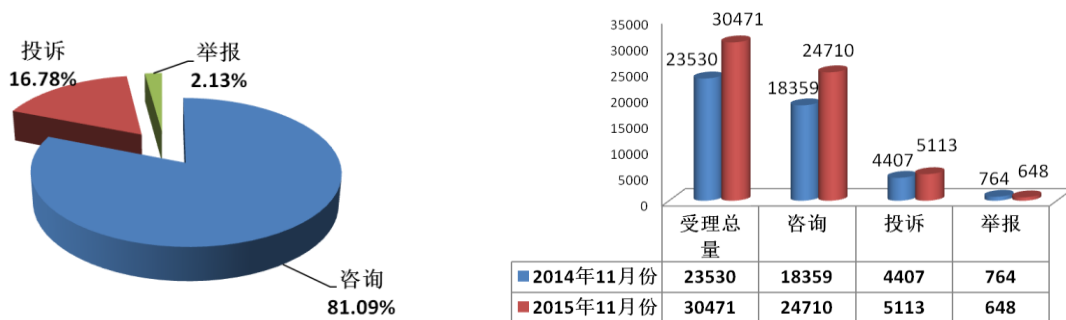


图 3 2015 年 11 月份全省 12315 受理量结构

图 4 2014 年、2015 年 11 月份受理量对比

2015 年 11 月份的受理量较往年同期上升 29.50%，其中咨询量同比上升 34.59%，投诉量上升 16.02%，举报量下降 15.18%。

表 2 2015 年 11 月份全省 12315 受理情况表

单位：件

项目	受理数		
	2014 年 11 月份	2015 年 11 月份	同比±%
合计	23530	30471	29.50%
1、咨询	18359	24710	34.59%
2、投诉	4407	5113	16.02%
3、举报	764	648	-15.18%

二、2015 年 11 月份消费者咨询、投诉、举报的情况与热点分析

（一）消费者咨询的基本情况与热点分析

表 3 2015 年 11 月份消费者咨询情况统计表

项 目	数 量
合 计	24710
一、工商系统	13720
1、食品安全	268
2、商品质量	2665
3、服务消费	3455
4、投诉举报处理	867
5、企业注册、监管	1032
6、外商投资	7

7、公平交易	20
8、市场规范管理	72
9、广告监督管理	41
10、个体私营经济监督管理	340
11、商标监督管理	27
12、直销监管	70
13、建议、意见	15
14、其他	4841
二、非工商业务	10990
1、其他行政部门	2938
2、社会团体或组织	898
3、检测机构	415
4、其他	6739

2015年11月份消费者咨询的特点：

1. 涉及工商系统的咨询有 13720 件，占咨询总量的 55.52%。消费者咨询主要问题：一是商品消费类咨询，主要集中在手机、电动车、电视机、羽绒服、皮鞋等商品的“三包”规定方面；二是服务消费类咨询，集中在光纤网络升级、手机流量包开通、有线电视顶盒升级等方面；三是其它工商业务的咨询，集中在企业档案查询、企业年报、营业执照丢失补办等方面。

2. 非工商业务的咨询有 10990 件，占咨询量的 44.48%。主要涉及其他职能部门的咨询，集中在快递和物流公司服务、热力公司服务、食品安全监管、停车场收费、驾照预约考试、车辆保险理赔、房屋买卖合同纠纷等方面。

（二）消费者投诉问题的基本情况

1. 商品消费类投诉共 2996 件，占投诉总量的 58.60%。

其中：涉及日用百货的 687 件，占商品类投诉量的 22.93%；涉及交通工具的 630 件，占商品类投诉量的 21.03%；涉及家用电子电器的 359 件，占商品类投诉量的 11.98%；涉及通讯器材的 295 件，占商品类投诉量的 9.85%；涉及装修建材的 168 件，占商品类投诉量的 5.61%；涉及计算机及配套设备的 97 件，占商品类投诉量的 3.24%；涉及农用生产资料的 24 件，占商品类投诉量的 0.80%；涉及其它商品消费的 736 件，占商品类投诉量的 24.57%。

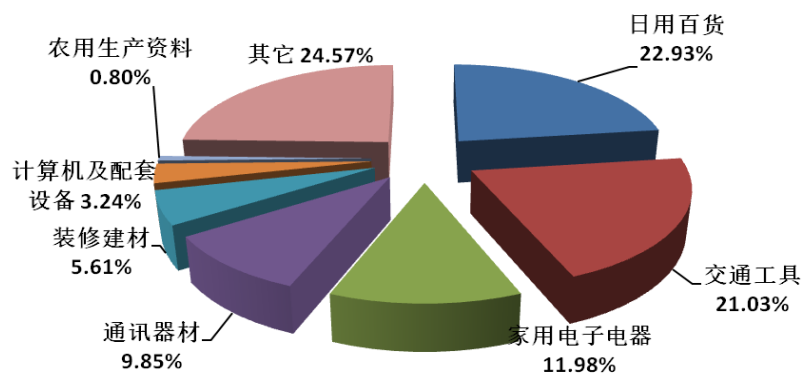


图5 2015年11月份商品消费投诉情况示意

2. 服务消费类投诉 2117 件，占投诉总量的 41.40%。

其中：涉及居民服务的 490 件，占服务类投诉量的 23.15%；涉及电信服务的 255 件，占服务类投诉量的 12.05%；涉及互联网服务的 182 件，占服务类投诉量的 8.60%；涉及修理维护服务的 150 件，占服务类投诉量的 7.09%；涉及餐饮服务的 126 件，占服务类投诉量的 5.95%；涉及文化娱乐服务的 89 件，占服务类投诉量的 4.20%；涉及住宿服务的 60 件，占服务类投诉量的 2.83%；涉及其它的 765 件，占服务类投诉量的 36.14%。

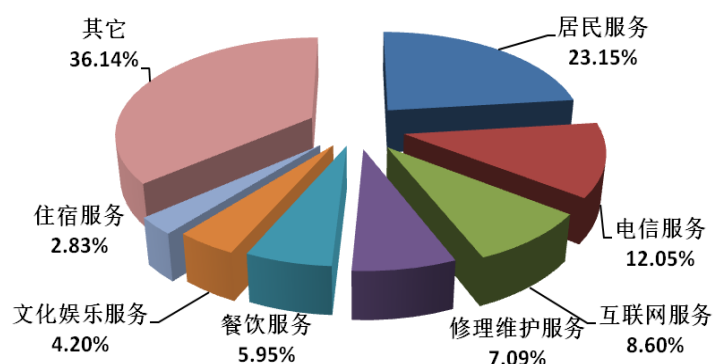


图6 2015年11月份服务消费投诉情况示意

（三）消费者举报的基本概况与热点分析

表4 2015年11月份消费者举报情况表

项目	受理举报案件总数
合计	648
1、违反消费者权益保护法规	90
2、违反产品质量管理法规	101
其中：食品	61
3、违反反不正当竞争法规	55
4、违反企业登记管理法规	78
其中：无照经营	35
超出核准登记的范围经营	20

5、违反个体私营登记管理法规	132
其中：无照经营	68
超出核准登记的范围经营	17
6、违反商标管理法规	61
其中：商标假冒	24
商标侵权	14
7、违反广告管理法规	53
其中：虚假广告	22
8、违反合同管理法规	20
9、走私贩私	0
10、传销及违法直销	11
11、制售、传播非法出版物行为	0
12、其他	47

2015年11月份消费者举报的问题主要有：

1. 对无证照经营行为的举报，主要涉及美容美发、汽车修理、网吧、家用机械销售等行业。

2. 对销售假冒伪劣商品等违法行为的举报，主要涉及农资、服装、家电、交通工具等方面。

三、2015年11月份投诉的热点分析

2015年11月份投诉热点分别为汽车及配件、售后服务、预付卡消费等。

(1) 汽车及配件。消费者投诉的主要问题有：1. 消费者购车后，商家违规暂扣汽车合格证；2. 汽车售后三包不按国家规定执行；3. 售后维修乱收费，多次送修仍不能解决问题等。

(2) 售后服务。消费者投诉手机、电动车、空调等商品售后维修服务的较多，问题集中在商家和售后相互推诿维修责任、无故拖延维修时间、售后维修不到位、将产品本身质量问题认定为人为原因等方面。

(3) 预付卡消费。问题主要为消费者在洗浴中心、美容院、宾馆、餐馆、电影院、健身房等场所办理了会员卡，后因店面停业或转让导致消费者无法正常使用及退费。

四、2015年11月份消费维权典型案例

1. 漯河工商成功调解一起手机质量问题引起的消费纠纷

11月9日，漯河市工商局12315指挥中心接到消费者郑先生投诉，称其10天前在某手机专卖店以2280元的价格购买了一部品牌手机，使用过程中出现信息栏打不开、自动关机的现象，联系商家要求换机，经销商以没有同型号手机为由，迟迟不予调换。接到投诉后，工商部门迅速组织工作人员进行调查，经查郑

先生反映情况属实。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》及《移动电话机商品修理更换退货责任规定》等相关规定，经专业分局执法人员调解，经销商最终为郑先生调换同型号手机一部，郑先生表示满意。

2. 洛阳老城分局成功调解一起抽油烟机炸裂赔偿纠纷

11月20日，耿女士向洛阳12315投诉，称其半个月前在某电器商行购买了一台抽油烟机，使用过程中玻璃挡板突然炸开，要求商家退货被拒绝。接诉后老城分局西关工商所立即和双方取得联系，经调查，耿女士在该店先订购一台1500元的抽油烟机，后又看中一台灶具，两件商品以2200元成交，现在耿女士要求对方退1500元。商家称2200元是两样电器优惠后的价格，照此来算，无法退还耿女士1500元。双方各执一词，争执不下。而耿女士提供的购物凭证上并未分别标注两样电器各自的价格。工商人员要求双方都站在对方的立场去思考问题，多体谅多理解。最后双方达成协议，店方同意退1200元，耿女士表示满意。

3. 尉氏县局12315成功调解一起车辆维修纠纷

10月30日，尉氏县局12315接到消费者阮女士投诉。阮女士于今年6月份在尉氏某一汽车专营店购买了一部多用途乘用车，5天前发现车辆出现故障，已不能正常行驶。于是将车辆送至该汽车专营店，店方同意为其进行免费维修，但几天后，店方又要阮女士自费维修；可阮女士的车辆还在保修期内，双方为维修费用争执不休。了解阮女士的境遇后，尉氏县局12315工作人员迅速到该汽车销售公司了解情况。该公司负责人称，他们已将故障车辆情况连同图片一起发给汽车生产厂家进行了质量鉴定；厂家鉴定结论为，该车辆在此次事故之前曾出现过一次严重碰撞，造成多处部位受力变形，用户未及时修复处理，导致发动机在后续行驶过程中发生碰撞后掉落，系事故车辆，不在保修范围之列，消费者应自费维修。工作人员本着对消费者负责的态度，对涉事双方进行当面调解；经过双方协商，最终汽车经销商同意为阮女士的汽车进行维修，并由阮女士承担维修费3500元；同时，该汽车专营店承诺免费为阮女士车辆保养三次。