

2020年一季度全省12315数据 分析报告

河南省市场监督管理局 12315 指挥中心
二〇二〇年四月

一、整体特征

（一）2020年第一季度全省消费诉求总量增长迅猛

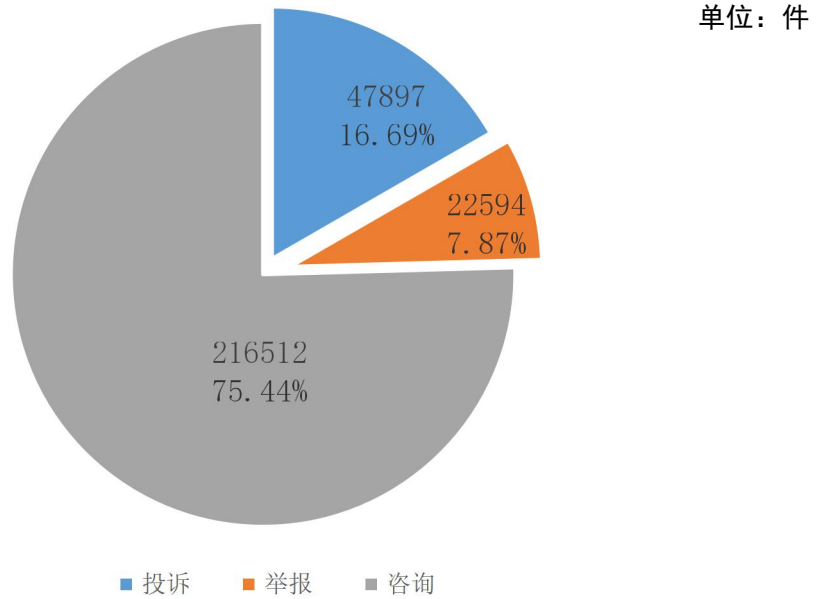
2019年12月31日，基于市场监管“五线”¹合一基础上的河南12315投诉举报热线话务平台正式上线运行，并实现与全国12315平台的对接集成，“五线”整合工作圆满完成。自2020年1月1日起，12365质量监管、12331食品药品监管、12358价格监督、12330知识产权四个热线号码停止使用。“五线”合一使消费者诉求渠道更加畅通，消费维权更加便捷高效。

2020年一季度，全省12315工作机构共受理各类诉求28.70万件，同比增长**54.42%**。其中投诉4.79万件，举报2.26万件，咨询21.65万件，分别占比16.69%、7.87%、75.44%，为消费者挽回经济损失2684.42万元，同比增长**60.57%**。

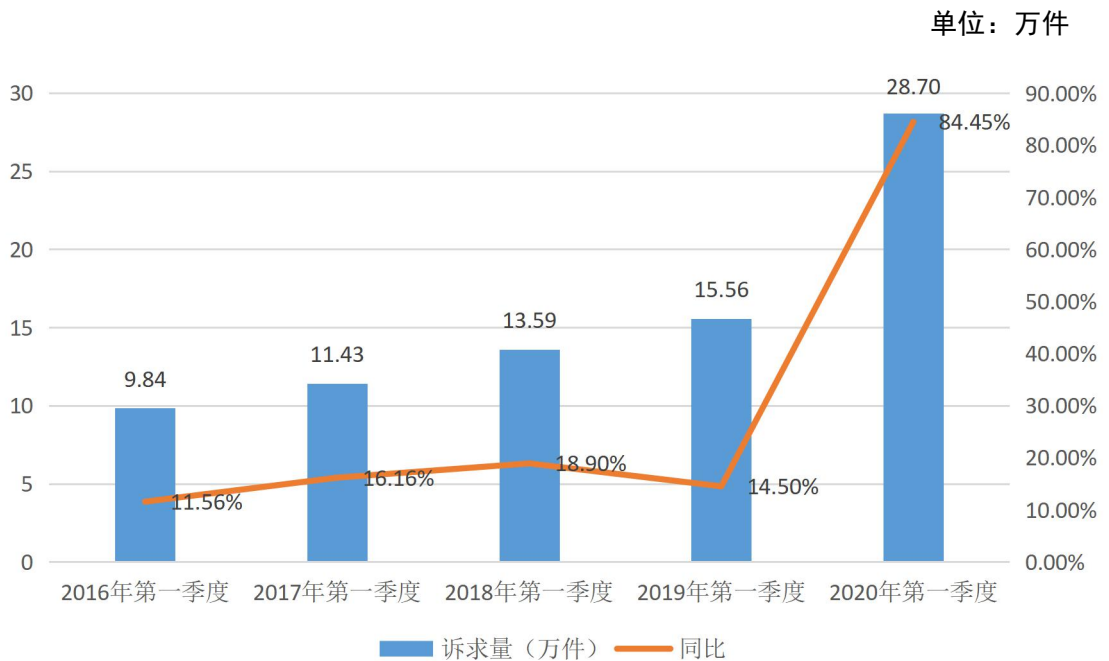
一季度，全省社会消费品零售总额4546.71亿元，同比**下降21.9%**，而消费诉求量却逆势大幅增长，主要原因是受新冠肺炎疫情影响，商家坐地起价、囤积居奇、防疫用品制假售假等扰乱市场秩序行为增多，同时人民群众对口罩、消毒液等防疫用品和粮油肉蛋菜等日常生活保障物资的价格、质量及供应保障等问题关注度大幅提升。同时，实现“五线”合一后，诉求渠道的更加畅通便捷也是诉求量增长一个重要因素。

¹ 市场监管“五线”指原12315消费维权、12365质量监管、12331食品药品监管、12358价格监督、12330知识产权

图表 1：2020 年一季度全省 12315 受理量结构图



图表 2：:2016-2020 年一季度诉求受理量



备注：2020 年以前数据未包含原 12365 质量监管、12331 食品药品监管、12358 价格监督、12330 知识产权四条热线。

（二）食品及药品、医疗器械、卫生用品等疫情防控用品诉求量猛增

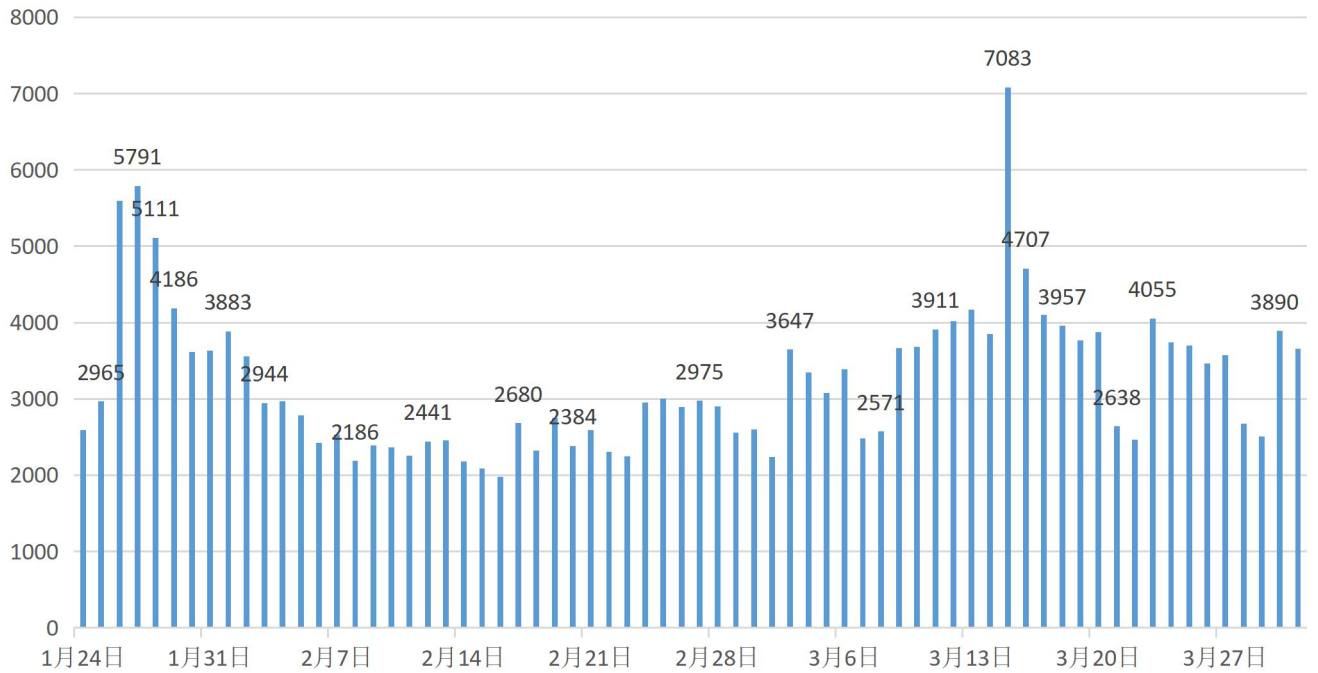
自1月24日开始，随着疫情形势的不断紧张加剧，涉及疫情防控用品的诉求量开始明显增长。1月26日至28日高位运行，27日达到峰值，直到28日每天受理量均超过5000件。

各级市场监管部门迅速行动，重点对群众反映强烈涉及与疫情有关的商场、超市、药店等行业进行重点督导检查。对于12315转办的投诉举报快查快办，重点打击高价口罩、高价蔬菜等价格违法行为，以及涉及疫情防控用品的假冒伪劣行为，有效维护了我省市场秩序的稳定，直接影响了12315受理诉求量的变化。进入2月份以后，单日受理量逐步回落并渐趋平稳。

进入3月份以后，我省疫情防控向好态势进一步巩固，生产生活秩序加快恢复，随着全省各地企业逐步复工复产及居民生活逐步恢复正常，与居民生活密切相关的商品销售呈现增长态势。3月份，社会消费品零售总额1596.54亿元，虽然同比仍下降11.6%，但降幅较1-2月份收窄4.6个百分点，限额以上企业（单位）日用品类、粮油食品类、中西药品类商品零售额同比分别增长4.9%、21.3%、41.2%，较1-2月份分别提高19.8、30.4、37.4个百分点。随着居民消费的增长，“12315”单日的诉求受理量也有所上涨。

图表 3：2020 年一季度疫情爆发以来日诉求总量变化图

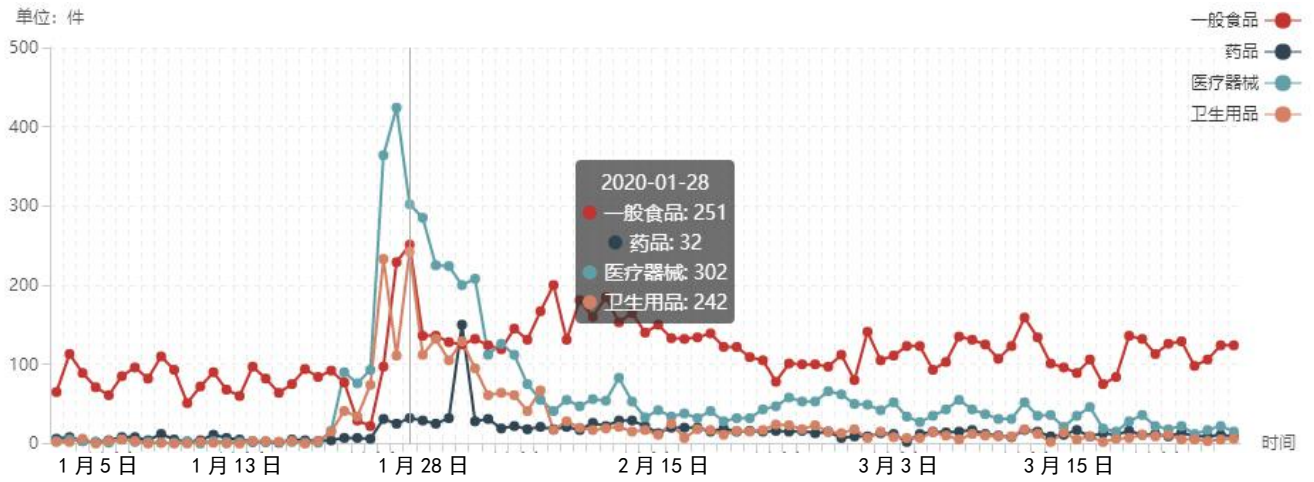
单位：件



图表 4：2020 年一季度投诉和举报量日趋势图



图表 5：2020 年一季度主要商品投诉举报量日趋势图



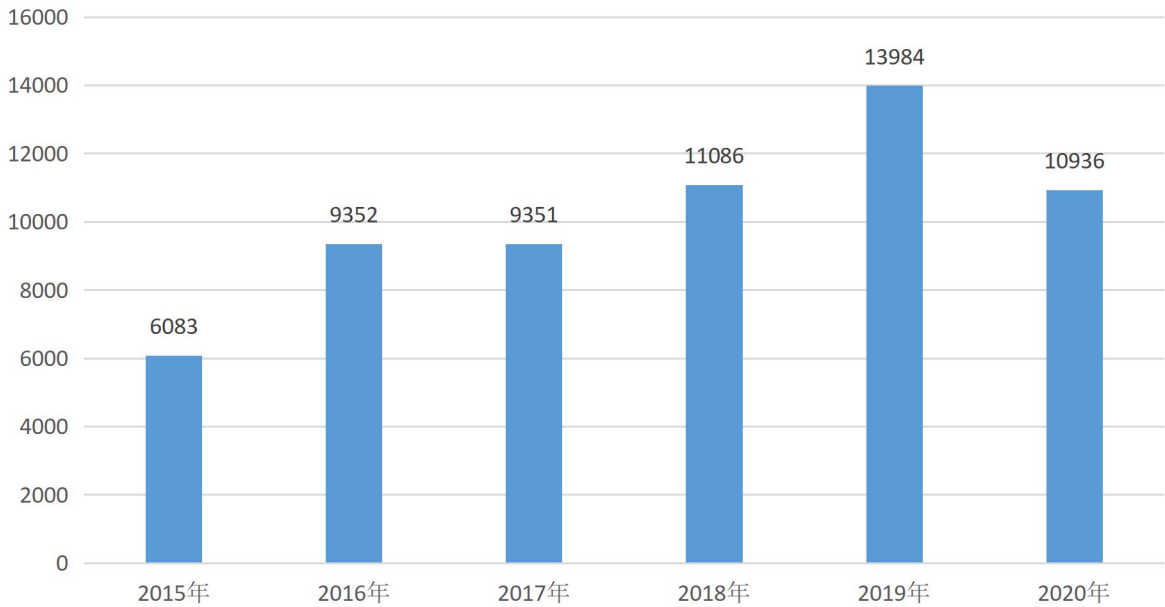
（三）“3·15”期间诉求量同比下降

“3·15”期间²消费者诉求量 10936 件，占当月消费者诉求总量的 9.91%，同比**下降 21.80%**。下降明显的主要原因为受新冠肺炎疫情影响，央视 3·15 晚会因疫情防控需要而延迟举办，各地大型聚集性宣传活动取消，疫情发生后居民居家隔离，社会消费大幅下降，公众关注重点转向疫情，对“3.15”关注度有所下降。

² “3.15”期间指 3 月 14 日和 3 月 15 日两天。

图表 6：2015-2020 年全省“3·15”期间消费者诉求情况

单位：件



备注：2020 年以前数据未包含原 12365 质量监管、12331 食品药品监管、12358 价格监督、12330 知识产权四条热线。

（四）郑州消费诉求占全省诉求总量的四分之一，洛阳、商丘、新乡占比较大。

从诉求总量来看，2020 年一季度郑州市受理量为 7.65 万件，占全省诉求总量的 26.67%，稳居全省首位。洛阳、商丘、新乡占比分别达到 9.23%、7.83%、6.14%。

新乡市辖长垣市作为“中国医疗耗材之都”，拥有医疗器械生产企业 79 家，其中具有医用口罩、防护服注册证企业 44 家，占据全国卫生器材产能的 50%以上，受新冠肺炎疫情影响，有关疫情防控物资的投诉举报较为集中。

图表 7：2020 年一季度各省辖市局 12315 消费者诉求受理情况表

单位：件

省辖市	投诉	举报	咨询	总量	全省占比
郑州	13134	8537	54876	76547	26.67%
开封	2471	903	7569	10943	3.81%
洛阳	5456	1706	19337	26499	9.23%
平顶山	1493	787	8200	10480	3.65%
安阳	1705	521	11341	13567	4.73%
鹤壁	941	673	4343	5957	2.08%
新乡	4181	1978	11475	17634	6.14%
焦作	1829	557	8112	10498	3.66%
濮阳	1333	1205	8582	11120	3.87%
许昌	916	450	7561	8927	3.11%
漯河	2040	655	4638	7333	2.56%
三门峡	1760	345	5130	7235	2.52%
南阳	1958	1691	11860	15509	5.40%
商丘	2777	753	18934	22464	7.83%
信阳	1691	357	14581	16629	5.79%
周口	1828	956	7504	10288	3.58%
驻马店	1216	390	11447	13053	4.55%
济源	1168	130	1022	2320	0.81%
全省合计	47897	22594	216512	287003	100.00%

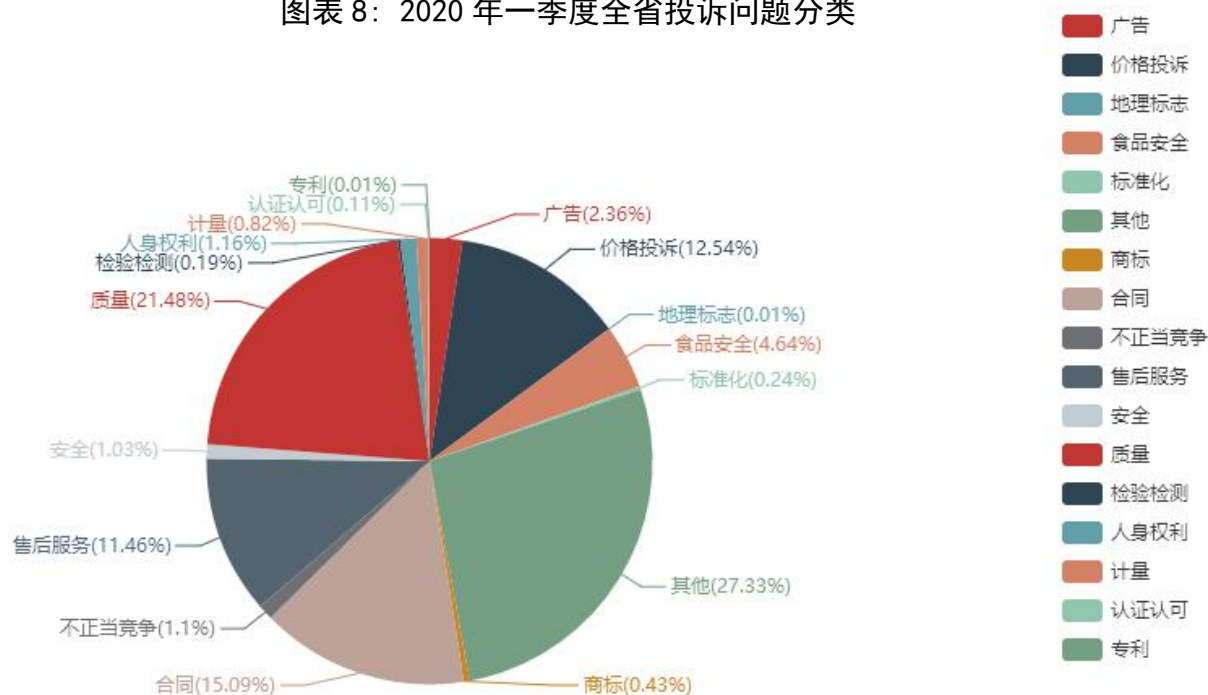
二、受理投诉的基本情况与特点

一季度，全省 12315 工作机构共受理消费者投诉 4.79 万件，占诉求总量的 16.69%。

（一）消费者投诉问题集中在质量、合同、价格和售后服务等方面

从消费者所有投诉涉及问题分类看，集中在质量、合同、价格投诉、售后服务等方面，分别占比 21.48%、15.09%、12.54%、11.46%，共计占投诉总量的 60.57%。

图表 8：2020 年一季度全省投诉问题分类



（二）受新冠肺炎疫情影响，出现新的投诉热点

一季度，除食品、服装鞋帽、交通工具等传统的投诉热点以外，受新冠肺炎疫情影响，口罩、消毒用品等防疫用品的价格及质量，宴席、旅游取消订单涉及的退款，蔬菜肉品等农副产品的涨价等问题成为投诉新热点。

1、**口罩、消毒品等防控物资的质量及价格问题。**疫情防控初期，口罩、额温枪等防疫用品缺货，部分商家涉嫌抬高物价，特别是微商销售中涉嫌存在无证照经营、质量、侵权等问题，消费者反映较为强烈。

案例:1月26日，鄆城县市场监管分局沙北所接到漯河市局12315转来投诉，消费者反映1月24日在漯河市鄆城区某药房购买的一次性使用口罩，标注日期为2020年2月6日。接到投诉后，执法人员立即到现场进行调查。该店实际经营人洪某华于2020年1月22日通过朋友马某飞，在“中原医药联盟”微信群中，与群友联系订购了1500包口罩，价格为8元/包，货款共计12000元。1月24日洪某华收到了快递来的3件口罩，每件500包，共计1500包。收到的口罩包装标注内容为：一次性使用口罩，生产商为河南飘安集团有限公司，产品合格证标注的内容为：品名一次性使用口罩，数量20片/包，生产批号：200206，生产日期：2020年2月6日。洪某华以每包15元的价格将口罩销售，总货值22500元，至1月26日被依法查处时，口罩已经全部销售完毕。1月30日，鄆城分局收到长垣市市场监督管理局发来的协查证明表示：河南飘安集团有限公司产品批号是以产品代码006+年月日形式，而不是按年月日编排，公司从未生产过超前标注日期的任何产品。该药店销售虚假标注生产日期的医疗器械，违

反了《医疗器械监督管理条例》第二十七条及《医疗器械说明书和标签管理规定》第四条第一款之规定;未备案销售二类医疗器械,违反了《医疗器械监督管理条例》第三十条之规定;未履行进货查验制度,违反了《医疗器械监督管理条例》第三十二条第一款之规定;经营未依法注册的二类医疗器械,违反了《医疗器械监督管理条例》第四十条之规定。依据《医疗器械监督管理条例》第六十三条、《医疗器械说明书和标签管理规定》第十八条、《医疗器械监督管理条例》第六十八条之规定,参照《河南省食品药品监督管理行政处罚裁量标准》,拟对该店作出改正违法行为,并予以警告,没收违法所得22500元,罚款337500元的行政处罚。

2、蔬菜和肉品等农副产品的涨价问题。受疫情影响,消费者日常需求的生活物资出现了供给滞后的现象,一部分商家涉嫌抬高物价,少数消费者非理性囤货,也加剧了价格不合理上涨。

案例:2月份,洛阳12315热线接到多起群众投诉举报,反映某连锁超市伊川店及长申店涨价过快。如,蒜黄售价24.75元/kg,小香葱10.70元/kg,韭菜售价20.16元/kg,香菜售价15.06元/kg。接诉后,市场监管执法人员分别对河南××实业有限公司、河南××实业有限公司洛阳长申店、河南××实业有限公司伊川分公司等分公司(店)的生鲜蔬菜价格情况进行了监督检查。经调查发现,该公司及其所属门店销售的蔬菜,水果玉米、紫茄、蒜黄、小香葱、韭菜、香菜等菜品的加价率及进销差价率均较高。河南××实业有限公司及其所属分公司(店)加价销售蔬菜,推动商品价格过快、过高上涨的行为涉嫌违反了《中华人民共和国价格法》第十二条“经营者进行价格

活动，应当遵守法律、法规，执行依法制定的政府指导价、政府定价和法定的价格干预措施、紧急措施”和第十四条第（三）项“经营者不得有下列不正当价格行为：（三）捏造、散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过高上涨的”，属于《价格违法行为行政处罚规定》第六条第一款第（三）项“利用其他手段哄抬价格，推动商品价格过快、过高上涨的”的违法行为。依据《价格违法行为行政处罚规定》第六条“经营者违反价格法第十四条的规定，有下列推动商品价格过快、过高上涨行为之一的，责令改正，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得的，处5万元以上50万元以下的罚款，情节较重的处50万元以上300万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿，或者由工商行政管理机关吊销营业执照”之规定，综合衡量其违法行为的性质、情节、社会危害程度，应属于情节较重的行为。洛阳市局责令该公司改正，同时处以70万元行政处罚。

3、有关预订机（车）票、宾馆住宿、年夜饭、旅游等退订问题。受疫情影响，消费者外出旅行、聚餐等活动被迫取消，部分商家以违反约定为由拒绝退还订金或要求收取部分手续费，引发消费纠纷。

案例：2020年1月23日，新蔡县市场监督管理局12315指挥中心接到市12345转办件，展先生称其是武汉居民，于2019年12月16日，花费19000元购买了新蔡某国际旅游团郑州市到海口市旅游团票，现因新型冠状病毒爆发，武汉封城，其响应号召近期不出武汉，希望退票，但旅游团负责人告知其退票需扣除2000元手续费，故来电求助能否免除手续费。经调查，消费者反映的情况属实。此次新型冠状病毒疫情属于不可抗力因素，按照文化和旅游部办公厅文件要

求，全国旅行社及在线旅游企业暂停经营团队旅游及“机票+酒店”旅游产品。展先生从旅游团订购旅游团票，双方建立合同关系，皆因不可抗力因素造成合同无法履行。依据《中华人民共和国合同法》第九十四条“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同的”和第九十七条“合同解除后，尚未履行的，终止履行”的有关规定，同时《消费者权益保护法》第五十三条规定“经营者以预收款方式提供商品或服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款”，所以当事人不应收取手续费。经过调解，该旅游团同意节后全额退款。

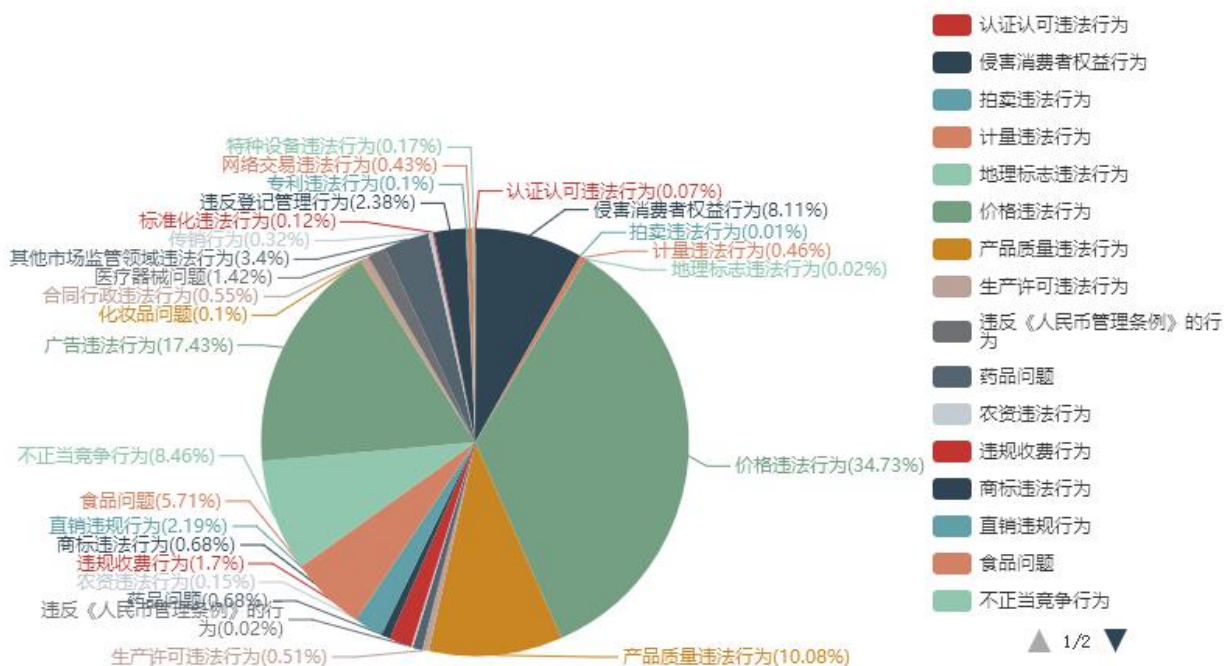
4、理发店涨价和预付卡被限制使用的问题。随着企业陆续复工复产，很多商家也陆续开张营业。自2月下旬起，尤其在农历二月二当天，理发店涨价和预付卡被限制使用的投诉增多。有些理发店涨价时甚至没有更换价格收费牌，也没有提前告知消费者，从而导致消费者不满，引发消费纠纷。

三、受理举报的基本情况与特点

一季度，全省12315工作机构共受理举报2.26万件，占诉求总量的7.87%。无论是从举报涉及的问题类别，还是涉及的商品和服务类别，都明显表现出受疫情影响的特点。

从举报涉及问题分类看，**价格违法行为**占比最高，为34.73%，其次为广告违法行为占比17.43%、产品质量违法行为占比10.08%、不正当竞争行为占比8.46%、侵害消费者权益行为8.11%。

图表 9：2020 年一季度全省举报问题分类



举报涉及的商品和服务类别，主要集中在医疗防护用品、日常生活必需品和餐饮服务领域。

四、受理咨询的基本情况

一季度，全省 12315 工作机构共受理咨询 21.65 万件，其中市场监管系统方面占比 11.70%、非市场监管系统方面占比 43.16%、消费维权知识方面占比 45.14%。

涉及市场监管系统的咨询问题主要集中在服务消费监管、价格监督、投诉举报处理、网络交易监管、市场主体登记注册、产品（商品）质量、商品交易市场监管等方面。

涉及非市场监管系统的咨询量占比较大，说明“12315”热线在消费者心目中知晓度高，消费者遇到消费方面的问题，在不了解其归属哪个主管部门的情况下，已习惯拨打 12315 热线进行咨询。

图表 10：2020 年一季度咨询情况统计表

项目	数量
一、市场监管系统	25326
1. 市场主体登记注册	1752
2. 信用监管	54
3. 反垄断	6
4. 价格监督	2859
5. 反不正当竞争监管	18
6. 直销监管	33
7. 网络交易监管	1786
8. 商品交易市场监管	1281
9. 服务消费监管	3375
10. 合同行政监管	89
11. 广告监管	48
12. 产品（商品）质量	1380
13. 食品监管	612
14. 特种设备	18
15. 计量	81
16. 标准	8
17. 认证监管	8
18. 认可检测	20
19. 药品	139
20. 化妆品	23
21. 医疗器械	144
22. 知识产权	16
23. 投诉举报处理	1982
24. 其他市场监管系统问题	9594
二、非市场监管系统	93451
三、消费维权知识	97735
合计	216512