

# 哈市市场监管局公布“上半年12315消费投诉举报信息” 近三成投诉举报涉及食品类

□本报记者 李佳琪

11日，哈市市场监管局公布了上半年12315消费投诉举报相关信息。经统计，2023年1月1日至6月30日，12315热线和平台累计接听接收消费各类诉求84480件，同比增长14.35%，为消费者调解争议挽回经济损失167余万元。

上半年，12315热线接听消费者咨询事项47890件，占诉求总量的56.69%；同比增长52.28%，平台直接答复率100%，其中：市场监管系统270件，占比0.56%；非市场监管系统22171件，占比46.3%；法律法规知识25449件，占比53.14%。接收消费者投诉举报事项36590件，占诉求总量的43.31%；其中：投诉27149件、举报9441件，平台转办率100%，区县局按时办结率100%。

上半年，12315热线接收投诉事项27149件，占投诉举报总量的74.2%；转办率100%，无超期件。

1.从销售方式看，现场购买类投诉16582件，占投诉总量的61%；网购购买类投诉10021件，占投诉总量的37%；电视电话购物及邮购类投诉546件，占投诉总量的2%。

2.从投诉的客体类别看，商品类19330件，占投诉总量的71.2%；服务类7818件，占投诉总量的28.8%；其中：排名前五位的（按全国12315平台中客体类别统计）食品7741件，餐饮和住宿1759件，服装鞋帽1309件，家居用品979件，家用电器616件。

3.从投诉的问题类别看，排名前五位的是（按全国12315平台中问题类别统计）售后服务6981件，食品安全6929件，产品质量3899件，合同约定2527件，市场价格1090件。

上半年，12315热线接收举报事项9441件，占投诉举报总量的25.80%；转办率100%，无超期件。

1.从举报的接收方式看，电话举报1489件；来人来函举报71件；互联网平台举报2688件；微信小程序举报2766件；公众号举报388件；支付宝小程序举报96件；APP举报1903件；百度小程序举报36件；上级交办举报4件。

2.从举报的客体类别看，商品类5916件，占举报总量的62.66%；服务类3525件，占举报总量的37.34%；其中：排名前五位的（按全国12315平台中客体类别统计）食品2204件，药品893件，餐饮住宿525件，化妆品462件，家居用品265件。

3.从举报的问题类别看，排名前五位的是（按全国12315平台中问题类别统计）侵害消费者权益行为570件，食品安全违法行为372件，价格违法行为184件，药品问题136件，产品质量110件。

## 食品安全、餐饮住宿等受关注

上半年，涉及食品类市场监管事项9945件，占投诉举报总量的27.18%。主要反映问题：个别商家涉嫌销售腐烂变质、霉变生虫、混有异物及超过保质期食品；个别商家涉嫌存在夸大宣传行为，如：宣传时使用绝对化用语；个别商家涉嫌销售“三无”食品；个别商家涉嫌违反国家执行标准相关规定。

●案例：消费者于先生在依兰县通河街某名烟名酒专卖店购买了6瓶总价格为2000元的某品牌红酒，饮用时发现红酒没有中文标识，要求核查处理。经依兰县市场监管局核查，没收商家非法所得2000元，并处以罚款5000元。

上半年，涉及酒店餐饮和宾馆住宿类市场监管事项2284件，占投诉举报总量的6.24%。主要反映问题：个别餐饮场所提供不新鲜、有异物食品引发投诉；个别宾馆宣传的住宿环境与实际不符；个别商家涉嫌无照经营行为；个别餐厅涉嫌存在商标侵权行为。

●案例：消费者穆女士在通河县某中餐厅用餐时，发现菜品里混有异物，要求核查处理。经通河县市场监管局核查，责令商家整改，并赔偿穆女士300元。

上半年，涉及服装鞋帽类市场监管事项1574件，占投诉举报总量的4.3%。主要反映问题：个别商家销售的服装、皮鞋等商品存在开胶、开线、褪色等问题；个别商家不履行售后“三包”义务；个别商家涉嫌无照经营行为；部分商家涉嫌销售“三无”产品。

●案例：消费者张女士通过网络平台在道外区江畔方元新区某服饰商行购买了一件价格为29.9元的女士内衣，收货后发现内衣存在质量问题，要求核查处理。经道外区市场监管局核查，责令商家整改，并赔偿消费者300元费用。

上半年，涉及电视机、电冰箱、空调、洗衣机等市场监管事项692件，占投诉举报总量的1.89%。主要问题：消费者购买的家电存在外观受损、主机异响等性能故障；商家不履行或不完全履行售后维修义务；个别商家涉嫌销售“三无”产品；个别商家无法按约定时间供货。

●案例：消费者程先生在道外区太古街某厨具专卖店购买了一台价格为3800元的电冰柜，使用时发现电冰柜存在性能故障，要求核查处理。经道外区市场监管局调解，责令商家为消费者退货。

上半年，涉及床、衣柜、橱柜等家居用品类市场监管事项742件，占比2.03%。主要问题：家具商品存在开裂变形、尺寸偏差等问题；商家涉嫌违反约定行为，如：未按照约定供货、送货；个别商家存在过度宣传误导消费行为；个别商家涉嫌无照经营行为。

●案例：消费者李女士在道外区先锋路某家具城购买了一张品牌木床，支付定金200元，现商家未能按照约定供货，要求协调处理。经道外区市场监管局调解，责令商家为消费者双倍返还定金。

上半年，涉及家用汽车及汽车配件类市场监管事项749余件，占比2.05%。主要反映问题：新车变速箱、发动机、电瓶、刹车片等零部件存在性能故障；个别商家涉嫌不履行合同约定；个别商家涉嫌不履行或不完全履行“三包”义务；个别商家涉嫌无照经营行为。

●案例：消费者卢先生在松北区利民大道某汽车销售服务有限公司购买了一台价格为14.98万元的汽车，行驶中汽车存在性能故障，要求协调处理。经松北区市场监管局调解，责令商家赔偿消费者5000元费用，并给予汽车延保。

食品类



餐饮住宿类



服装鞋帽类



家用电器类



家居用品类



交通工具类



## 婴儿飞机上“断粮”哭闹不停 “空姐妈妈”一招搞定

本报讯（李冰川 记者 刘希阳）7月8日深夜，南航CZ8543哈尔滨至青岛航班上，一名17个月大的婴儿需要进食，却由于没有奶粉哭闹不停。南航黑龙江分公司一名乘务员刚“升级”为妈妈，征得对方同意后，用自己的母乳喂了孩子，帮助小乘客香甜入睡。

当天该航班因青岛天气原因备降济南，机上的旅客都在机上耐心地等待天气好转。滕腾是这次航班的乘务员，23时20分左右，她和其他组员们在客舱内进行服务和巡视，突然传来的啼哭声引起了她的注意——一位乘客带的婴儿正在不停哭闹，家长急得满头是汗。

滕腾见此情况立即上前询问，得知小宝宝刚17个月大，晚上睡觉前一定要喝奶才能睡着，家长带的备份奶粉已经托运了，



孩子现在“断粮”了正在“闹觉”。滕腾了解原因后，边安慰旅客，边表明自己正值哺乳期，执行航班任务时都带着吸奶器，若旅客不介意的话，可以为孩子提供一些母乳。听到这个消息旅客非常感动，表示没想到能幸运地碰到也是小宝宝妈妈的乘务员。

滕腾立即带着宝宝的奶瓶返回服务间，不久后就一瓶母乳交到了家长手中。看着手中的奶瓶，这位家长表示：太感谢南航“空姐妈妈”了。

## 洗浴中心多部手机被盗 民警查监控锁定嫌疑人

本报讯（记者 王骁）7月7日，道外区公安分局抓获了一名涉嫌在洗浴中心多次盗窃手机的犯罪嫌疑人，目前该嫌疑人已被警方刑拘。

近日，道外区大有坊街派出所陆续接到多起报警，被害人均称在宏伟路某洗浴大厅休息时手机被盗。民警立即开展侦查并调取了休息大厅的监控视频，发现视频中出现的男子非常可疑。

经过走访调查，民警很快锁定了犯罪嫌疑人杨某及其藏身处。7月7日，民警在宾县将犯罪嫌疑人杨某抓获。经讯问，犯罪嫌疑人杨某如实供述了在道外区某洗浴休息大厅连续盗窃3部手机的犯罪事实。

目前，嫌疑人杨某已被警方依法刑拘，案件正在进一步调查中。

