

2025年全国受理消费投诉举报 2600多万件

挽回经济损失超40亿元

新华社北京3月15日电(记者 戴小河)记者15日从市场监管总局获悉,2025年全国通过12315平台、电话等渠道共受理消费者投诉、举报、咨询4386.6万件,其中投诉举报2646万件,同比增长9.8%。全年为消费者挽回经济损失43.5亿元,消费维权效能持续提升,投诉举报呈现十大鲜明特点。

消费投诉总量首次突破2000万件,达2036.6万件,同比增长9.3%。售后服务、质量、食

品安全、合同问题位居前列,售后服务投诉连续三年居首;合同问题投诉同比增40.3%,退款难、霸王条款、履约不到位等问题突出。

日常消费品诉求集中,服务投诉增速领先。2025年,全国市场监管部门受理商品投诉1320万件,同比增长8.1%,占受理投诉总量的64.8%。受理服务投诉716.6万件,同比增长11.7%,占受理投诉总量的35.2%,服务消费领域投诉增长态势明显。

网络消费维权占比过半,全年网购投诉举报1506.7万件,占比56.9%,挽回损失10.7亿元。诉求集中于东部电商发达地区,西部增速加快;售后与质量问题占比超四成,电商大促价格波动、保价难成为新焦点。消费诉求向头部企业集中,前百家企业诉求占比17.7%,综合电商平台、本地生活服务、文娱社交、消费电子四类领域诉求占比约九成。

消费者维权意识增强,小额纠纷增多,争议总金额同比下降

4.5%。交通工具、装修建材等高价值品类维权成本仍高,电信、宠物用品、互联网服务等领域单件争议金额快速上升。

外卖行业投诉举报随竞争波动,全年50.5万件、同比增长14.1%,三季度补贴大战引发诉求激增,服务保障能力未能跟上成为主要问题。充电类诉求大幅增长,共享充电宝、新能源汽车充电桩投诉分别同比增长62.5%、47.8%,计费不透明、退费难、运营失联等问题凸显“充电焦虑”。

首饰消费升温带动投诉增长,全年38万件、同比增16.4%,黄金、玉石为主要诉求领域,存在纯度不足、一口价不标克重等乱象。智能消费快速兴起,智能设备投诉举报15.2万件、同比增26.6%,功能宣传与实际体验脱节、软硬件故障、售后体系不完善等问题较为普遍。

市场监管总局表示,将紧盯消费维权热点难点,强化线上线下一体化监管,督促企业落实主体责任,持续优化消费环境,切实守护消费者合法权益。



提升安全意识 守护消费权益

3月15日,工作人员在河南省济源市消费者权益日主题活动现场为消费者介绍如何鉴别假冒伪劣消防产品。

3月15日是“3·15”国际消费者权益日,各地开展形式多样的活动,维护消费者合法权益,引导群众树立科学的消费观念及消费安全意识。

新华社发(苗秋闹 摄)

4月1日起跨境电商退货不再“绕路” 商品可全国跨关区通退

新华社北京3月14日电(记者 邹多为)为进一步促进跨境电商出口,海关总署日前发布公告,宣布自2026年4月1日起,在全国海关推广跨境电商零售出口商品跨关区退货模式。

跨境电商零售出口商品(海关监管代码:9610)跨关区退货,是指跨境电商企业零售出口的商品在海外发生退货时,不再要求必须退回原出口海关,而是可以灵活选择全国范围内任一海关口岸办理退运进境手续的监管模式。

据悉,海关总署于2024年11月发布公告,明确自当年12月15日起,在北京、天津、大连、哈尔滨、上海、南京、杭州、成都、

乌鲁木齐等20个直属海关开展跨境电商零售出口跨关区退货监管模式试点。经过一年的试点,现已具备全国推广条件。

根据此次发布的公告要求,跨关区退货仅适用于跨境电商零售出口商品,即“9610模式”。同时,跨境电商零售出口退货商品可以跨关区退回,但退回商品仅允许退至开展跨境电商零售出口业务的海关监管作业场所或场地。

此外,公告还明确,开展跨境电商零售出口跨关区退货业务的企业应规范经营,并具备独立的作业功能区,相关生产作业系统数据应向海关开放或与海关信息化系统对接。

跨境电商作为国际贸易的新业态,近年来发展势头迅猛,已成为推动我国外贸增长的重要引擎。然而,跨境电商快速发展的同时,跨境退货问题一直是困扰行业发展的痛点难点。

海关总署相关负责人表示,此次跨关区退货政策的出台,旨在解决传统模式下“退货难、成本高、周期长”的行业痛点,为企业提供更高效、经济的逆向物流通道,从而提升消费者购物体验,增强企业国际竞争力。此外,结合财政部等三部门今年2月份联合发布的跨境电商出口退运商品税收优惠政策,可形成政策协同叠加效应,共同为跨境电商企业降本增效。

创历史新高!

2026年春运交通出行人数为94.1亿人次

新华社北京3月14日电(记者 叶昊鸣 樊曦)记者14日从交通运输部获悉,春运40天(2026年2月2日至3月13日),全社会跨区域人员流动量为94.1亿人次,比2025年春运增长4.3%,创历史新高。

具体来看,公路人员流动量为87.4亿人次,同比增长

4.2%。其中,自驾出行量为74.6亿人次,占全社会跨区域人员流动量的79.3%;公路营业性客运量为12.8亿人次。铁路旅客发送量为5.4亿人次,同比增长4.8%。水路旅客发送量为3597万人次,同比增长15.3%。民航旅客发送量为9439万人次,同比增长4.6%。

一句话新闻

◆记者从应急管理部获悉,国务院安委会办公室3月15日决定对4起事故查处挂牌督办,要求相关地方按照“四不放过”的原则提级调查,依法依规严肃追责问责,并印发关于近期典型较大事故情况的紧急通报,要求举一反三深刻汲取事故教训,坚决防范遏制重特大事故,有效防止重大涉险事故和较大事故反弹,确保全国安全形势持续稳定。

◆3月14日,由北京市人力资源和社会保障局联合多部门举办的2026年春季大型

招聘会暨职引未来——全国城市巡回招聘北京站活动在中国国际展览中心举行,480余家企业携数万个岗位亮相。这是北京市2026年举办的首场大型招聘会。

◆记者3月14日从中国铁路上海局集团有限公司获悉,截至3月13日,2026年春运落下帷幕,长三角铁路在这40天内发送旅客首次突破1亿人次,达到近1.03亿人次,较去年春运多发送旅客380万人次,增幅3.8%,创春运旅客发送量历史新高。(均据新华社)



北海公园春色美

3月15日,游客在北京北海公园踏青赏景。

随着天气转暖,北京迎来宜人春光,公园景致如画,吸引市民游客踏青赏景,感受城市生态之美。

新华社记者 邢广利 摄