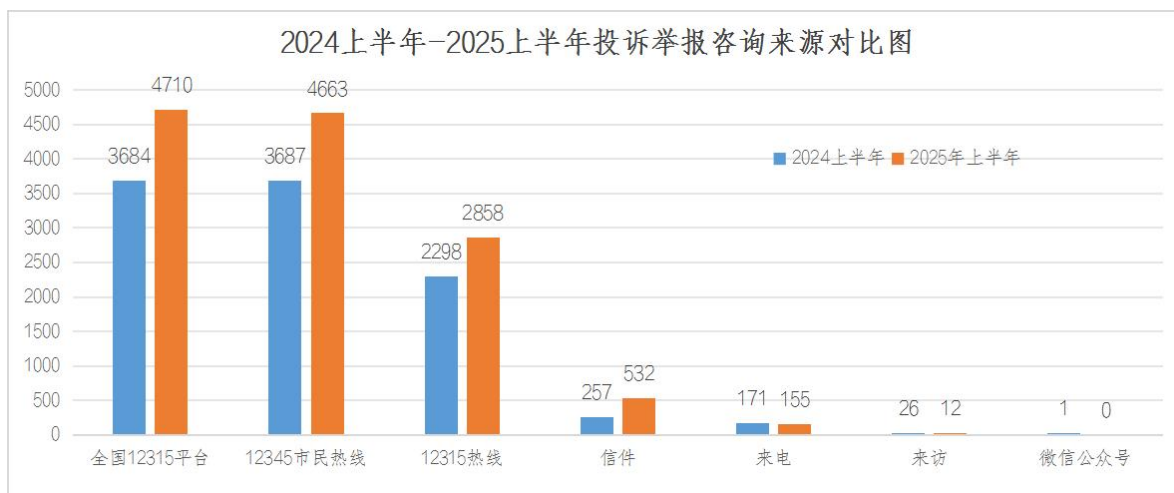


通州区市场监管领域消费者投诉举报分析 (2025年上半年)

通州区市场监管领域 2025 年上半年共受理各类消费者投诉举报信息 12930 件，较去年同比增长 27.72%。各类消费投诉的按时初查率 100%、按时办结率 100%，消费举报的按时核查率 100%，全国 12315 平台投诉调解成功率 76.71%（全国平均投诉调解成功率 54.05%），共计挽回消费者经济损失 167.21 万元。

一、基本情况

1. 来源分析

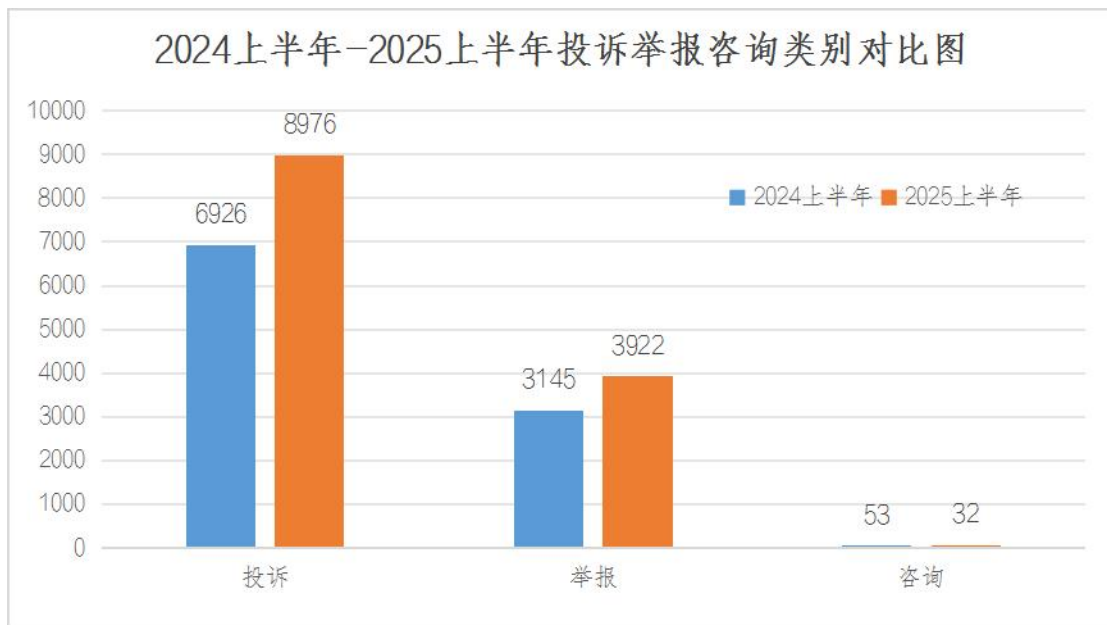


各来源详细数据见下表：

问题来源	2025 年上 半年	占比	2024 上半 年	占比	同比
全国 12315 平台	4710	36.43%	3684	36.39%	增加 27.85%
12345 市民热线	4663	36.06%	3687	36.42%	增加 26.47%

12315 热线	2858	22.10%	2298	22.70%	增加 24.37%
信件	532	4.11%	257	2.54%	增加 107%
来电	155	1.20%	171	1.69%	减少 9.36%
来访	12	<0.1%	26	0.26%	减少 53.85%
微信公众号	0	0%	1	<0.1%	减少 100%

2.类别分析



各类别详细数据见下表：

受理类型	2025 上半年	占比	2024 上半年	占比	同比
投诉	8976	69.4%	6926	68.4%	增加 29.60%
举报	3922	30.3%	3145	31.1%	增加 24.71%
咨询	32	0.2%	53	0.5%	减少 39.62%

二、投诉分析

2025 年上半年共受理投诉 8976 件，占有所有投诉举报咨询工单数量的 69.4%。

1.商品类投诉

2025年上半年受理的投诉中，排名前五的商品分别是床上用品、食品、服装鞋帽、交通工具和家用电器，合计7562件，占投诉总量的84.25%。

相比2024年上半年，2025年上半年前三位的商品类别中床上用品类投诉量同比增长了28.38%、食品类投诉同比增长了35.71%、服装鞋帽类投诉同比增长了88.36%。2025年上半年交通工具类投诉数量显著上升。床上用品和食品类投诉一直占据通州区商品投诉数量的前两名，其中床上用品类投诉占通州区总体投诉数量的60%以上，食品类投诉占比10%以上。其他类型的商品类投诉相对占比较少。

具体数据见下表：

排序	2025年上半年排名前五的商品类投诉种类及数量		占2025年上半年投诉总量的比例	2024年上半年排名前五的商品类投诉种类及数量	
1	床上用品	5998	66.82%	床上用品	4672
2	食品	988	11.01%	食品	728
3	服装、鞋帽	356	3.97%	服装、鞋帽	189
4	交通工具	116	1.29%	装修建材	125
5	家用电器	104	1.16%	家用电器	125
	总计	7562	84.25%		

2.服务类投诉

2025年上半年受理的投诉中，排名前五的服务分别是美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务、餐饮和住宿服务、制作保养和维修服务、停车服务，合计223件，占投诉总量的2.48%。

相比 2024 年上半年，2025 年上半年美容美发洗浴服务类投诉同比增加了 96.43%、文化娱乐体育服务类投诉同比增加了 53.85%、餐饮和住宿服务类投诉同比增加了 16.67%、制作保养和修理服务类投诉同比降低了 13.64%、停车服务类投诉同比增加了 46.15%。美容美发洗浴服务投诉在服务类投诉中占比第一。其他服务类投诉数量普遍较少，占比不高。

具体数据见下表：

排序	2025 年上半年排名前五的服务类投诉种类及数量		占 2025 年上半年投诉总量的比例	2024 年上半年排名前五的服务类投诉种类及数量	
1	美容、美发、洗浴服务	110	1.23%	美容、美发、洗浴服务	56
2	文化、娱乐、体育服务	40	0.45%	餐饮和住宿服务	30
3	餐饮和住宿服务	35	0.39%	文化、娱乐、体育服务	26
4	制作、保养和修理服务	19	0.21%	制作、保养和修理服务	22
5	停车服务	19	0.21%	停车服务	13
	总计	223	2.48%		

三、举报分析

2025 年上半年共受理举报 3922 件，占有所有投诉举报咨询工单数量的 30.3%。

1. 商品类举报

2025 年上半年受理的举报中，排名前五的商品分别是床上用品、食品、服装鞋帽、药品和家居用品，合计 3057 件，占举报总量的 77.94%。

相比 2024 年上半年，2025 年上半年床上用品类举报同比增

长了 28.40%、食品类举报同比增长了 9.43%，服装鞋帽类举报同比增长了 124.24%、药品类举报同比增长了 42.86%。床上用品类举报连续三年占当年所有举报数量的 50%以上。食品类举报也连续三年占比 10%以上。其他类型的商品类举报相对占比较少。

具体数据见下表：

排序	2025 年上半年排名前五的商品类举报种类及数量		占 2025 年上半年举报总量的比例	2024 年上半年排名前五的商品类举报种类及数量	
	种类	数量		种类	数量
1	床上用品	2179	55.56%	床上用品	1697
2	食品	673	17.16%	食品	615
3	服装、鞋帽	74	1.89%	药品	49
4	药品	70	1.78%	特种设备	35
5	家居用品	61	1.56%	服装、鞋帽	33
	总计	3057	77.94%		

2.服务类举报

2025 年上半年受理的举报中，排名前五的服务分别是美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务、物业服务、停车服务、餐饮和住宿服务，合计 155 件，占举报总量的 3.95%。

具体数据见下表：

排序	2025 年上半年排名前五的服务类举报种类及数量		占 2025 年上半年举报总量的比例	2024 年上半年排名前五的服务类举报种类及数量	
	种类	数量		种类	数量
1	美容美发洗浴服务	87	2.22%	美容美发洗浴服务	57
2	文化娱乐体育服务	20	0.51%	餐饮和住宿服务	30
3	物业服务	18	0.46%	停车服务	19
4	停车服务	15	0.38%	物业服务	15

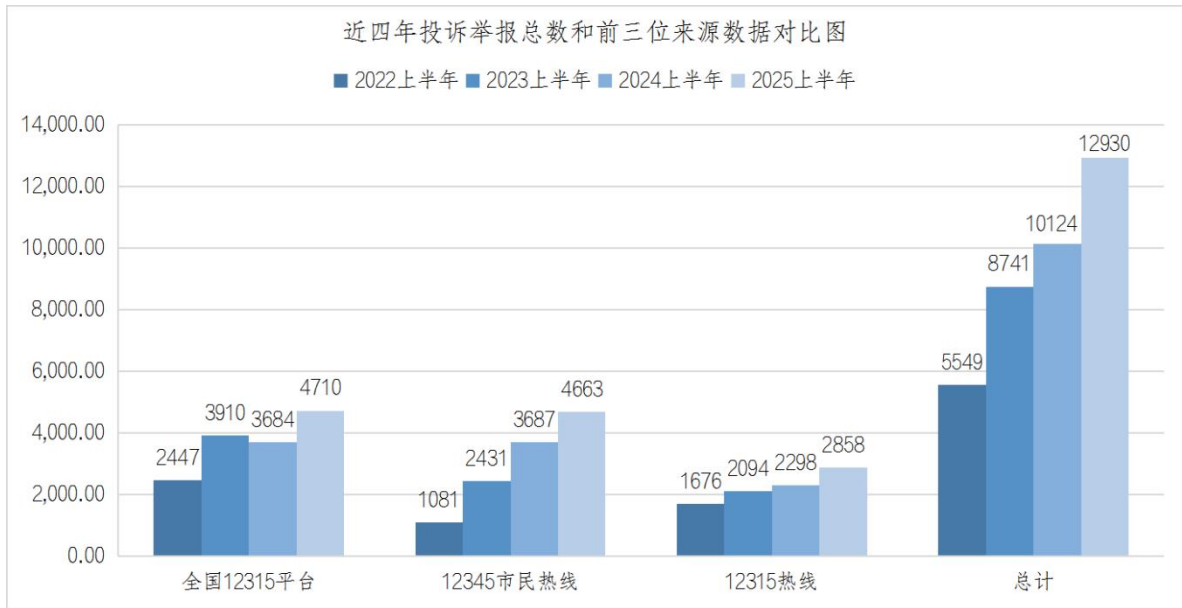
5	餐饮和住宿服务	15	0.38%	文化娱乐体育服务	15
	总计	155	3.95%		

相比 2024 年上半年，2025 年上半年美容美发洗浴服务类举报同比增长了 52.63%、文化娱乐体育服务同比增长了 33.33%、物业服务同比增长了 20%、停车服务同比降低了 21.05%、餐饮和住宿服务同比降低了 50%。美容美发洗浴服务举报连续三年在当年服务类举报中占比第一。其他服务类举报数量普遍较少，占比不高。

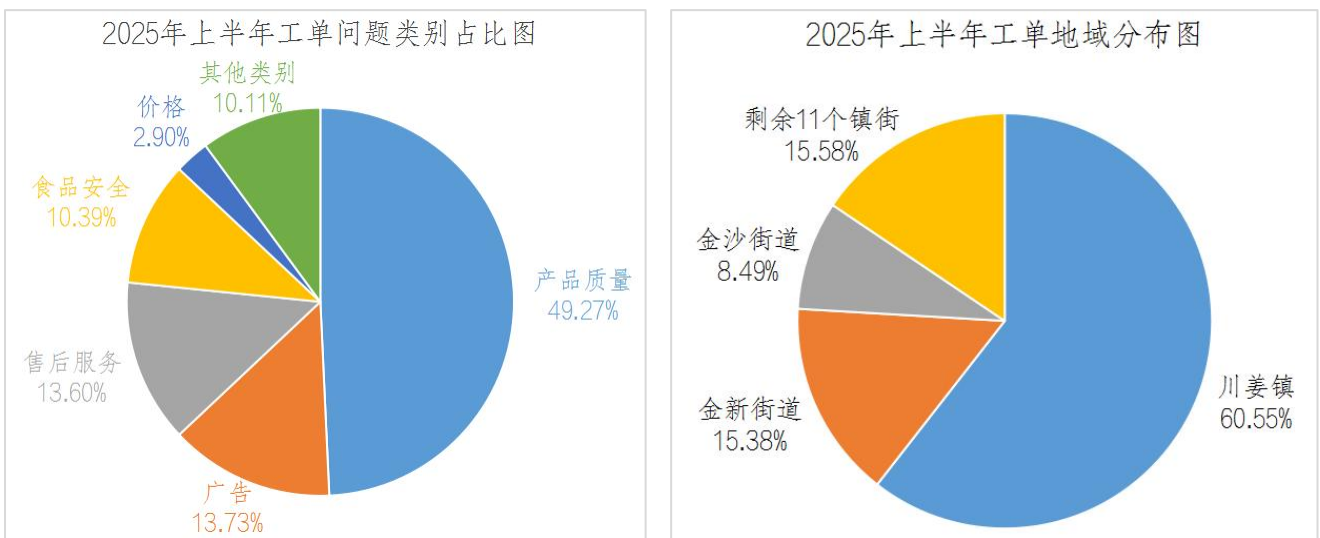
四、热点分析

2025 年上半年热点分析如下：

（一）投诉举报工单数量呈逐年快速上涨趋势。投诉举报来源数量排在前三的一直是全国 12315 平台、12345 市民热线和 12315 热线。除了 2024 年上半年全国 12315 平台来单量略有回落外，其他时候都呈现逐年上升趋势，特别是 12345 热线上升势头明显。这说明消费者越来越习惯通过 12345 市民热线反映市场监管相关投诉举报咨询。



(二) 通州区受理工单问题中涉及产品质量问题的投诉举报最多。从下图的2025年上半年工单问题类别占比图中可以看出，产品质量问题占所有工单问题的接近50%，其次是广告问题、售后服务问题、食品安全问题、价格问题以及其他，这与通州区家纺网销产业发达、城区食品主体多的实际情况相符。



(三) 投诉举报工单呈现明显的地域分布特点。从地域分布来看，川姜镇、金新街道和金沙街道的投诉举报数量位居前三，

与通州区家纺产业分布区域以及城区食品主体分布区域重合。

南通市通州区市场监督管理局

2025年07月04日