

通州市市场监管领域消费者投诉举报分析

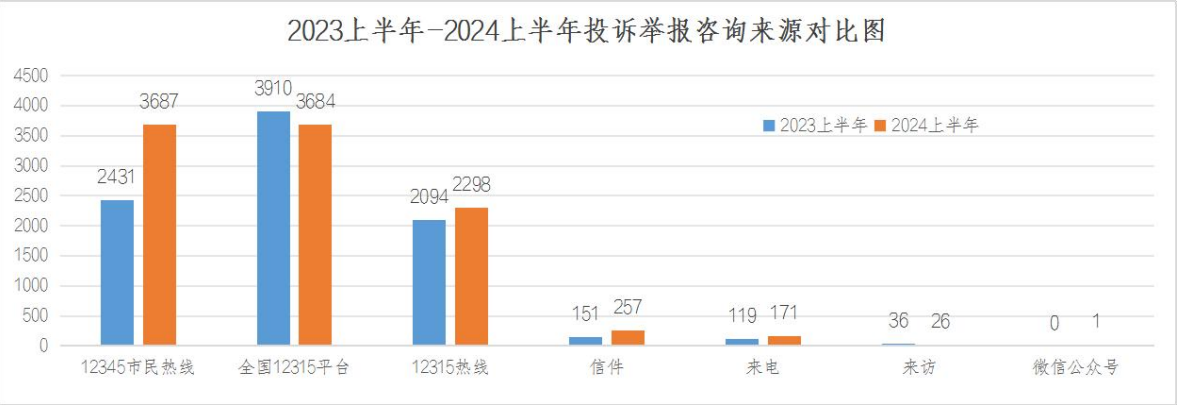
(2024 年上半年)

通州区市场监管领域 2024 年上半年共受理各类消费者投诉举报信息 10124 件，较去年同比增长 15.82%。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 75.38%(全国平均投诉调解成功率 52.27%) ，共计挽回消费者经济损失 161.54 万元。

一、基本情况

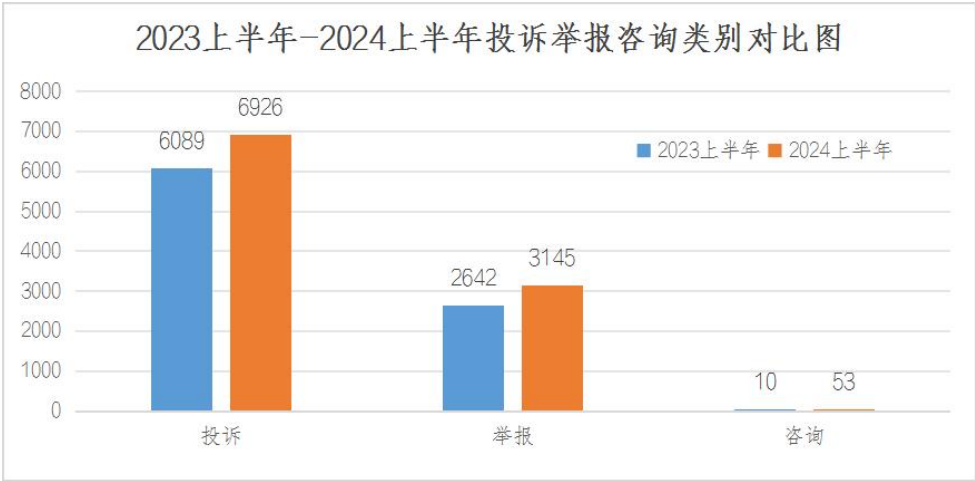
1.来源分析

2024 年上半年共受理各类消费者投诉举报信息 10124 件，其中通过 12345 市民热线受理 3687 件，占比 36.4%，同比增长 51.7%；通过全国 12315 平台受理 3684 件，占比 36.4%，同比降低 5.8%；通过 12315 热线受理 2298 件，占比 22.7%，同比增长 9.7%；通过信件受理 257 件，占比 2.5%，同比增长 70.2%；通过来电受理 171 件，占比 1.7%，同比增长 43.7%；通过来访受理 26 件，占比 0.3%，同比降低 27.8%；通过微信公众号受理 1 件。



2.类别分析

2024 年上半年共受理投诉 6926 件，占比 68.4%，同比增长 13.7%；共受理举报 3145 件，占比 31.1%，同比增长 19.0%；共受理咨询 53 件，占比 0.5%，同比增长 430.0%。



二、投诉分析

2024 年上半年共受理投诉 6926 件，占有所有投诉举报咨询工单数量的 68.4%。

1.商品类投诉

2024 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、装修建材和家用电器。具体数据见下表：

2023 上半年-2024 上半年排名前五的商品类投诉数据表

排序	种类	2023 上半年	占 2023 年上半年投诉总量的比例	2024 上半年	占 2024 年上半年投诉总量的比例
1	床上用品	4007	65.81%	4672	67.46%
2	食品	646	10.61%	728	10.51%
3	服装、鞋帽	135	2.22%	189	2.73%

4	装修建材	101	1.66%	125	1.80%
5	家用电器	75	1.23%	125	1.80%

其中，床上用品类投诉量同比增长了 16.60%、食品类投诉同比增长了 12.69%、服装鞋帽类投诉同比增长了 40.00%、装修建材类投诉同比增长了 23.76%、家用电器类投诉同比增长了 66.67%。

2.服务类投诉

2024 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、餐饮和住宿服务、文化娱乐体育服务、制作保养和修理服务、停车服务。具体数据见下表：

2023 上半年-2024 上半年排名前五的服务类投诉数据表

排序	种类	2023 上半年	占 2023 年上半年投诉总量的比例	2024 上半年	占 2024 年上半年投诉总量的比例
1	美容、美发、洗浴服务	95	1.56%	56	0.81%
2	餐饮和住宿服务	13	0.21%	30	0.43%
3	文化、娱乐、体育服务	39	0.64%	26	0.38%
4	制作、保养和修理服务	15	0.25%	22	0.32%
5	停车服务	9	0.15%	13	0.19%

其中，美容美发洗浴服务类投诉量同比降低了 41.05%、餐饮和住宿服务类投诉同比增长了 130.77%、文化娱乐体育服务类投诉同比降低了 33.33%、制作保养和修理服务类投诉同比增长了

46.67%、停车服务类投诉同比增长了 44.44%。

三、举报分析

2024 年上半年共受理举报 3145 件，占有所有投诉举报咨询工单数量的 31.1%。

1.商品类举报

2024 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、药品、特种设备和服装鞋帽。具体数据见下表：

2023 上半年-2024 上半年排名前五的商品类举报数据表

排序	种类	2023 上半年	占 2023 年上半年举报总量的比例	2024 上半年	占 2024 年上半年举报总量的比例
1	床上用品	1573	59.54%	1697	53.96%
2	食品	379	14.35%	615	19.55%
3	药品	52	1.97%	49	1.56%
4	特种设备	27	1.02%	35	1.11%
5	服装、鞋帽	18	0.68%	33	1.05%

其中，床上用品类举报同比增长了 7.88%、食品类举报同比增长了 62.27%、药品类举报同比降低了 5.77%、特种设备举报同比增长了 29.63%、服装鞋帽类举报同比增长了 83.33%。

2.服务类举报

2024 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、餐饮和住宿服务、停车服务、物业服务、文化娱乐体育服务。具体数据见下表：

2023 上半年-2024 上半年排名前五的服务类举报数据表

排序	种类	2023 上半年	占 2023 年上半年举报总量的比例	2024 上半年	占 2024 年上半年举报总量的比例
1	美容美发洗浴服务	52	1.97%	57	1.81%
2	餐饮和住宿服务	5	0.19%	30	0.95%
3	停车服务	11	0.42%	19	0.60%
4	物业服务	6	0.23%	15	0.48%
5	文化娱乐体育服务	26	0.98%	15	0.48%

其中，美容美发洗浴服务类举报同比增长了 9.62%、餐饮和住宿服务类举报同比增长了 500.00%、停车服务类举报同比增长了 72.73%、物业服务类举报同比增长了 150.00%、文化娱乐体育服务类举报同比降低了 42.31%。

四、问题类别分析

2024 年上半年受理的投诉举报咨询工单涉及的问题类别及占比见下表：

2024 年上半年投诉举报咨询问题类别前十统计表

排序	问题类别	计数	占比
1	产品质量	4580	45.2%
2	其他	2026	20.0%
3	广告	1701	16.8%
4	食品安全	1016	10.0%
5	价格	265	2.6%

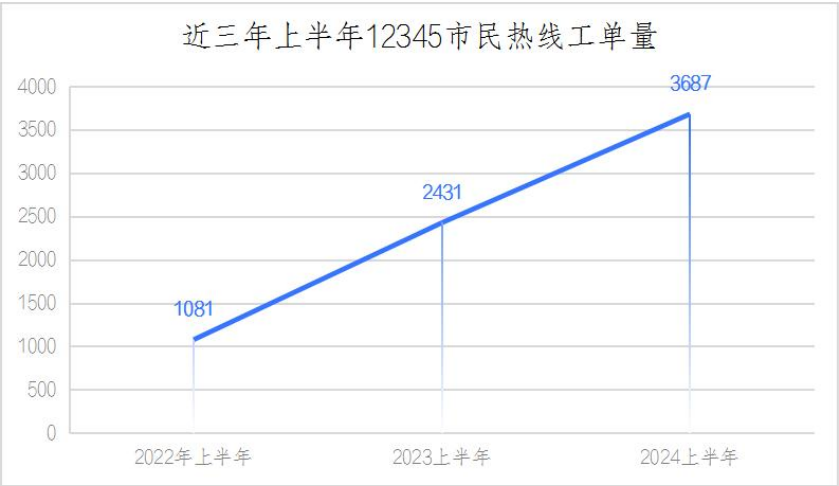
6	售后服务	163	1.6%
7	违反登记管理行为	137	1.4%
8	商标	67	0.7%
9	不正当竞争	40	0.4%
10	计量	35	0.3%

其中，产品质量占比达到了 45.2%，说明因质量问题导致的消费投诉举报最为常见。同时，消费者对广告宣传、食品安全、价格等问题的关注度也比较高。

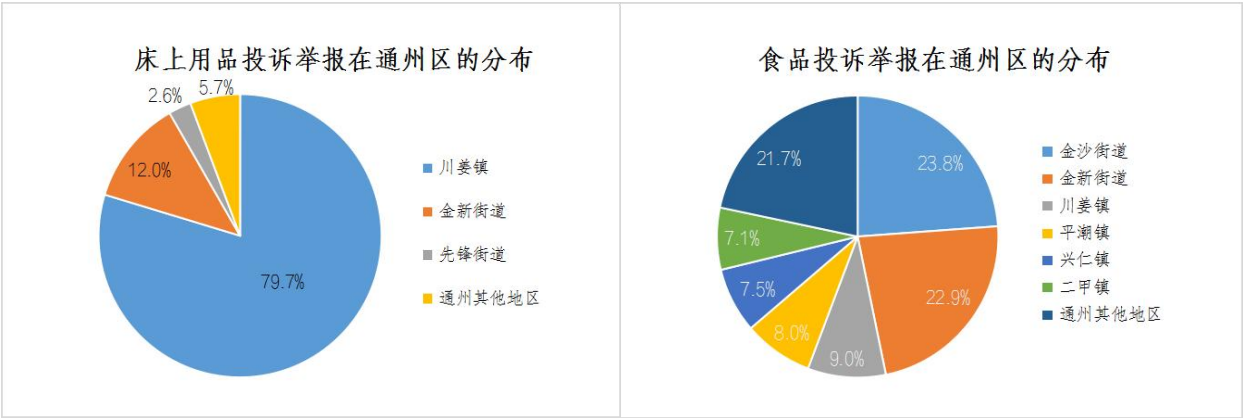
五、热点分析

与去年上半年相比，2024 年上半年共受理各类消费者投诉举报咨询信息 10124 件，较去年同比增长 15.82%。上半年热点分析如下：

（一）12345 市民热线来单量有显著增加。2022 年上半年受理 12345 市民热线工单 1081 件（占比 19.48%）、2023 年上半年受理 2431 件（占比 27.81%）、2024 年上半年受理 3687 件（占比 36.42%），不仅数量呈现明显上升趋势，占全部工单的比例也在逐年上升。说明目前投诉举报人开始逐渐倾向于通过 12345 市民热线反映诉求。



（二）床上用品类投诉举报仍然占据主要份额。2024 年上半年，床上用品类的投诉占有所有投诉工单的 67.46%、举报占有所有举报工单的 53.96%。从内容来看，除了反映产品质量问题外，消费者反映的问题还包括虚假宣传、运费纠纷、好评返现、服务态度等。从地区分布看，有将近 80%的床上用品类投诉举报发生在家纺产业集中的川姜镇，其次是金新街道和先锋街道。



（三）食品安全问题依然是投诉举报重点问题。食品类投诉举报的数量仅次于床上用品。从地域分布来看，金沙街道、金新街道和川姜镇的食品投诉举报数量位居前三，与通州区餐饮业集中分布区域重合。从内容来看，消费者反映的问题主要有食品存在异物、销售的食物超过保质期、食品标签备注不规范、超范围经营食品等。