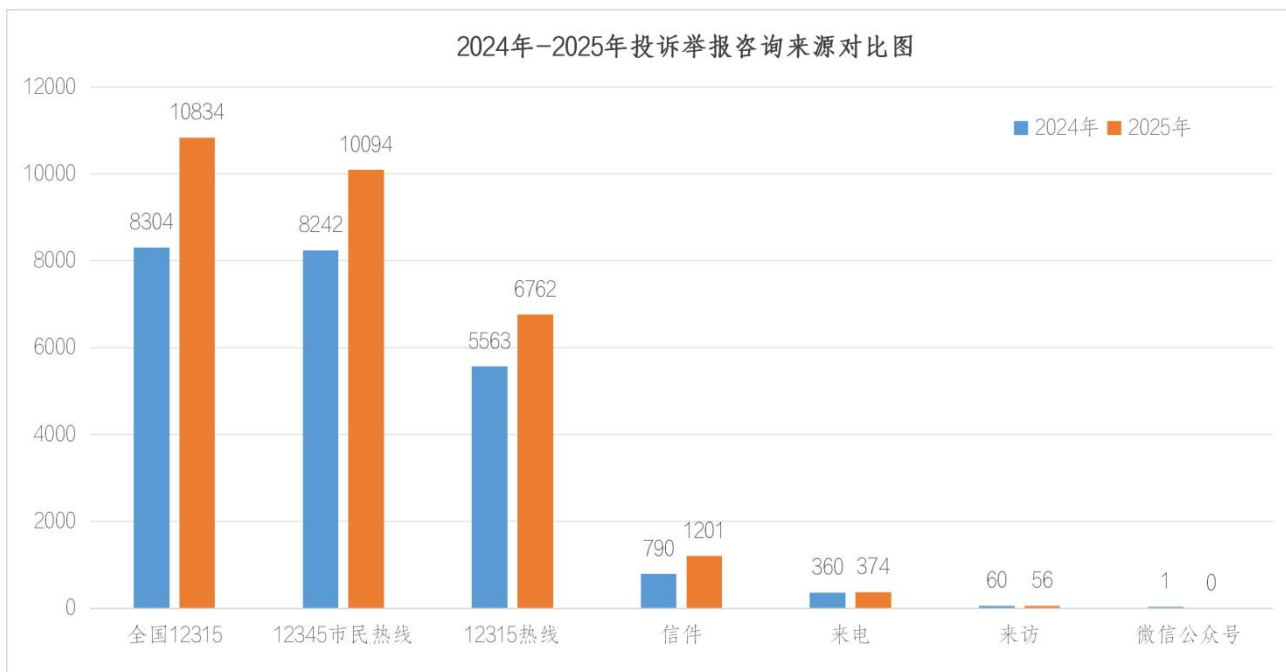


通州市场监管领域消费者投诉举报分析 (2025年)

通州区市场监管领域 2025 年共受理各类消费者投诉举报信息 29321 件，较去年同比增长 25.73%。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 78.04%（全国平均投诉调解成功率 55.49%），共计挽回消费者经济损失 441.1 万元。

一、基本情况

1. 来源分析

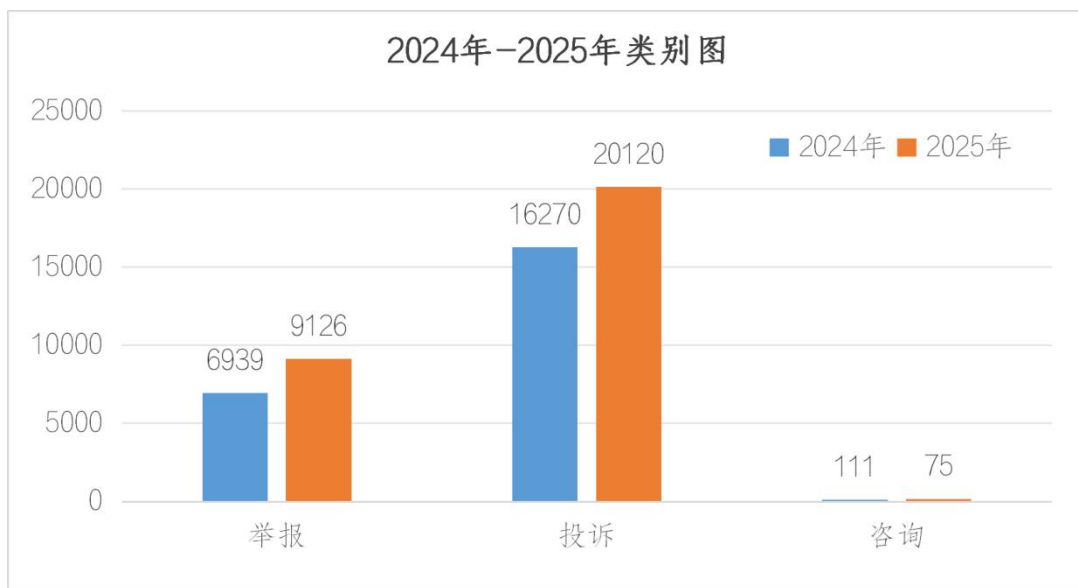


各来源详细数据见下表：

问题来源	2025年	占比	2024年	占比	同比
全国 12315	10834	36.95%	8304	35.61%	增加 30.47%

12345 市民热线	10094	34.43%	8242	35.34%	增加 22.47%
12315 热线	6762	23.06%	5563	23.86%	增加 21.55%
信件	1201	4.10%	790	3.39%	增加 52.03%
来电	374	1.28%	360	1.54%	增加 3.89%
来访	56	0.19%	60	0.26%	减少 6.67%
微信公众号	0	0.00%	1	0.00%	减少 100.00%

2.类别分析



各类别详细数据见下表：

受理类型	2025 年	占比	2024 年	占比	同比
举报	9126	31.12%	6939	29.76%	增加 31.52%
投诉	20120	68.62%	16270	69.77%	增加 23.66%
咨询	75	0.26%	111	0.48%	减少 32.43%

二、投诉分析

2025 年共受理投诉 20120 件，占有所有投诉举报咨询工单数量的 68.62%。

排名前十的商品类投诉和服务类投诉数量情况如下表所示，

排名前十的商品类投诉合计 18117 件占投诉总量的 90.04%，排名前十的服务类投诉合计 506 件占投诉总量的 2.51%。

2024-2025 年数量排名前十的商品类投诉数量对比表

序号	种类	2025 年/件	2024 年/件	同比
1	床上用品	13694	11094	增加 23.44%
2	食品	2168	1783	增加 21.59%
3	服装、鞋帽	762	426	增加 78.87%
4	药品	335	123	增加 172.36%
5	交通工具	248	203	增加 22.17%
6	家用电器	231	263	减少 12.17%
7	装修建材	209	239	减少 12.55%
8	家居用品	175	131	增加 33.59%
9	通讯产品	167	143	增加 16.78%
10	烟、酒和饮料	128	59	增加 116.95%
	合计	18117	14464	增加 25.26%

2024-2025 年数量排名前十的服务类投诉数量对比表

序号	种类	2025 年/件	2024 年/件	同比
1	美容、美发、洗浴服务	186	126	增加 47.62%
2	文化、娱乐、体育服务	79	60	增加 31.67%
3	餐饮和住宿服务	64	66	减少 3.03%
4	制作、保养和修理服务	42	55	减少 23.64%
5	停车服务	35	41	减少 14.63%
6	洗涤、染色服务	27	22	增加 22.73%
7	物业服务	23	23	持平
8	摄影服务	23	20	增加 15.00%
9	电信服务	19	5	增加 280.00%

10	租赁服务	8	8	持平
	合计	506	426	增加 18.78%

从商品类投诉数据看，投诉数量呈现高投诉量品类集中特征，床上用品是投诉量最高的商品类型，占全年总投诉量的 68.06%，食品类投诉和服装鞋帽投诉分列二三位。数量前十的商品中有八类投诉量同比上升，仅两类下降。同比增长方面，药品、烟酒饮料、服装鞋帽为高速增长品类，装修建材、家用电器为负增长品类。

从服务类投诉数据看，同样头部品类突出，美容美发洗浴服务居首，占全年总投诉量的 0.92%，文化娱乐体育服务和餐饮住宿服务分列二三位。数量前十的服务中有五类增长、三类下降、两类持平。同比增长方面，电信服务、美容美发洗浴服务为高增长品类，制作保养和修理服务、停车服务、餐饮住宿服务为负增长品类。

整体来看，投诉总量呈现商品类与服务类双增长趋势，其中商品类增长幅度高于服务类，且均呈现“少数品类高投诉、多数品类低投诉”的分布特征，其中床上用品、食品和美容美发洗浴服务呈现“高投诉量 + 稳定增长”的特点。

三、举报分析

2025 年共受理举报 9126 件，占有所有投诉举报咨询工单数量的 31.12%。

排名前十的商品类举报和服务类举报数量情况如下表所示，排名前十的商品类举报合计 7480 件，占举报总量的 81.96%，排

名前十的服务类举报合计 449 件，占举报总量的 4.92%。

2024-2025 年数量排名前十的商品类举报数量对比表

序号	种类	2025 年/件	2024 年/件	同比
1	床上用品	5054	3868	增加 30.66%
2	食品	1498	1269	增加 18.05%
3	药品	204	96	增加 112.50%
4	服装、鞋帽	180	100	增加 80.00%
5	家居用品	152	56	增加 171.43%
6	保健食品	88	59	增加 49.15%
7	烟、酒和饮料	87	42	增加 107.14%
8	特种设备	83	96	减少 13.54%
9	化妆品	68	47	增加 44.68%
10	医疗器械	66	29	增加 127.59%
	合计	7480	5662	增加 32.11%

2024-2025 数量排名前十的服务类举报数量对比表

序号	种类	2025 年/件	2024 年/件	同比
1	美容、美发、洗浴服务	171	140	增加 22.14%
2	物业服务	68	22	增加 209.09%
3	文化、娱乐、体育服务	61	29	增加 110.34%
4	停车服务	37	34	增加 8.82%
5	餐饮和住宿服务	35	58	减少 39.66%
6	教育、培训服务	28	46	减少 39.13%
7	制作、保养和修理服务	19	12	增加 58.33%
8	洗涤、染色服务	10	2	增加 400.00%
9	专业技术服务	10	20	减少 50.00%
10	摄影服务	10	1	增加 900.00%

	合计	449	364	增加 23.35%
--	----	-----	-----	-----------

从商品类举报数据看，举报数量呈现高举报量品类集中特征。床上用品是举报量最高的商品类型，占全年总举报量的 55.38%，食品类举报和药品类举报分列二三位。数量前十的商品中有九类举报量同比上升，仅一类下降。同比增长方面，家居用品、医疗器械、药品为高速增长品类，特种设备为唯一负增长品类。

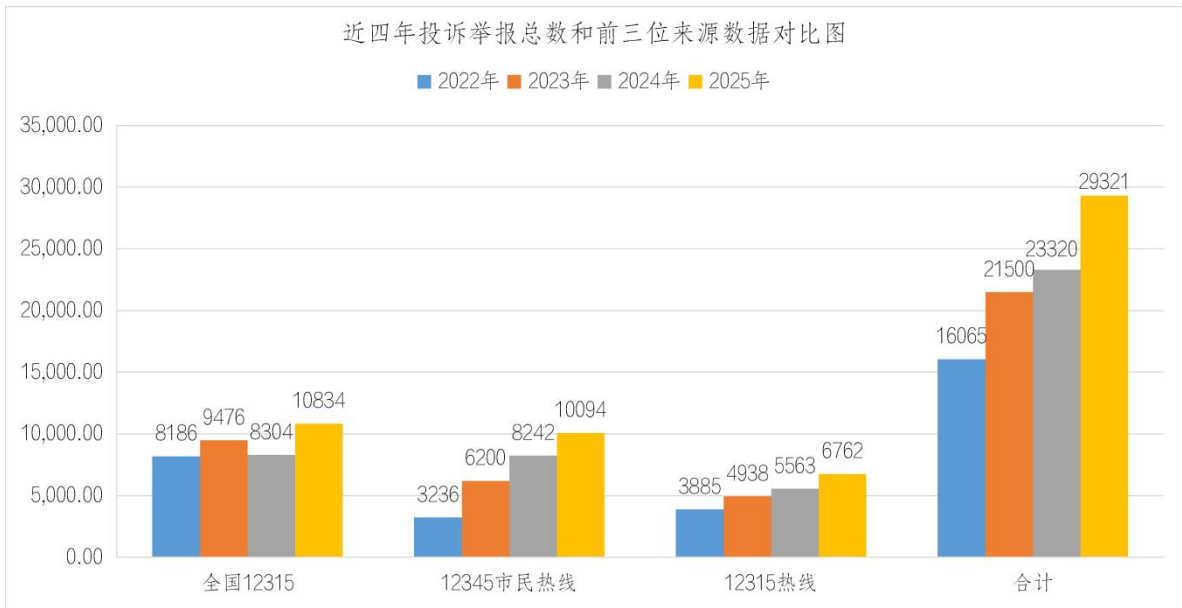
从服务类举报数据看，举报数量同样头部品类突出。美容美发洗浴服务居首，占全年总举报量的 1.87%，物业服务和娱乐体育服务分列二三位。数量前十的服务中有七类增长、三类下降、两类持平。同比增长方面，摄影服务、洗涤染色服务、物业服务为高增长品类，专业技术服务、餐饮和住宿服务、教育培训服务为负增长品类。

整体来看，举报总量呈现商品类与服务类双增长趋势，且与投诉相同的是均呈现“少数品类高举报、多数品类低举报”的分布特征。

四、热点分析

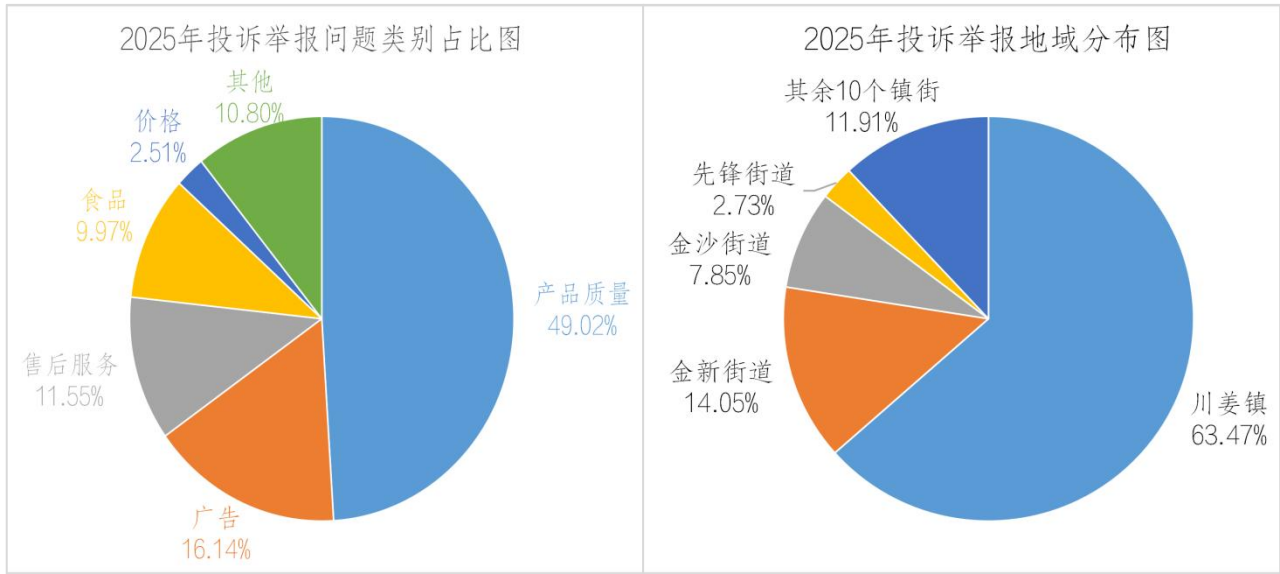
2025 年热点分析如下：

（一）投诉举报工单数量总体呈现逐年快速增长的态势，反映出公众维权意识不断提升，近四年投诉举报总数和前三位来源数据对比如下图所示。在各类来源中，全国 12315 平台、12345 市民热线和 12315 热线始终稳居前三，说明这些渠道是群众表达诉求的主要选择。除 2024 年全国 12315 平台来单量略有回落外，



其余年份均保持逐年上升，显示出诉求受理量的增长具有较强持续性。具体来看，2023年同比增长33.83%，2024年同比增长8.47%，2025年同比增长25.73%，增速虽有波动，但整体仍处于较高水平，提示工单办理效率和服务质量需持续提升，以更好适应不断增长的群众诉求。

（二）2025年投诉举报问题类别占比如下图所示，产品质量问题占比达49.02%，成为投诉举报的最主要问题类别，接近整体的一半；广告问题以16.14%的占比位居第二，售后服务问题占比11.55%位列第三，其他问题占比10.80%，食品问题占比9.97%，价格问题占比2.51%，这一占比分布反映在通州区的投诉举报问题中，消费者对产品质量的关注度最高，同时广告、售后服务等方面的问题也成为消费者诉求的重要方向，而价格类等其他问题类型的投诉举报则相对较少。



(三) 2025年投诉举报地域分布如上图所示，呈现出显著的集中化特点。川姜镇以63.47%的占比成为投诉举报的主要集中区域，占比超整体六成，金新街道占比14.05%位居第二，金沙街道占比7.85%位列第三，先锋街道占比2.73%，其余10个镇街合计占比11.91%。地域分布特征与通州区家纺产业分布和城区食品主体分布区域高度重合。

南通市通州区市场监督管理局

2026年1月14日