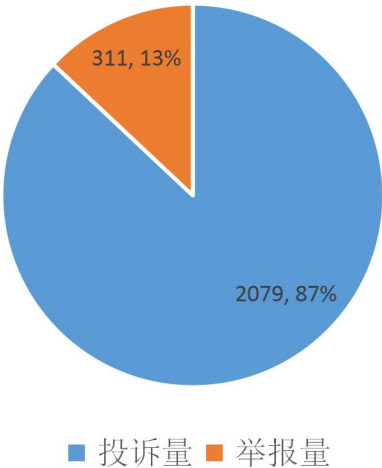


2024 年泾县市场监督管理局投诉举报 分析报告

一、投诉举报基本情况

2024 年，泾县市场监督管理局 12315 举报投诉中心共受理消费投诉举报共 2390 件（其中，投诉件 2079 件，举报件 311 件），同比上升 30.10%，共计挽回消费者损失金额 60 余万元。

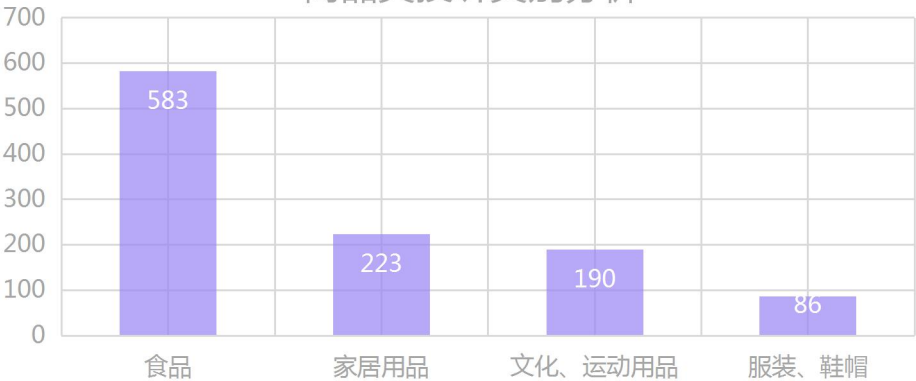
泾县2024年投诉举报占比情况



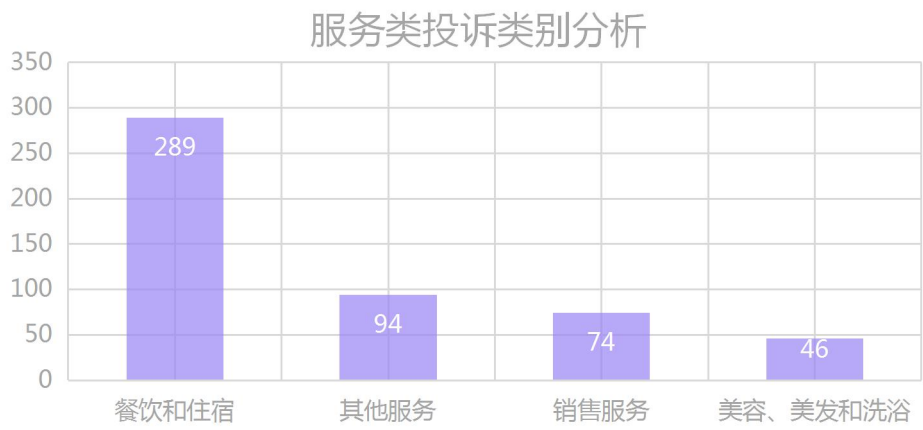
二、投诉情况分析

（一）按投诉客体分类，其中商品类投诉 1437 件，投诉受理量较大的商品类投诉有：食品 (583 件)、家居用品 (223 件)、文化、运动用品 (190 件)、服装、鞋帽 (86 件)，合计占比 75.30%。

商品类投诉类别分析



（二）按投诉客体分类，其中服务类投诉 642 件，投诉受理量较大的服务类投诉有：餐饮和住宿服务(289 件)、其他服务(94 件)、销售服务(74 件)、美容、美发、洗浴服务(46 件), 合计占比 78.35%。



（三）按投诉问题分类，投诉受理量较大的问题主要有：其他投诉问题(584 件)、食品安全(362 件)、质量(352 件)、售后服务(344 件), 合计占比 78.98%。

序号	投诉问题类别	投诉受理量 (件)	投诉受理量 同比 (%)	占比 (%)	投诉和解成 功率 (%)
1	其他投诉问题	584	↑ 45.27%	29.78%	493
2	食品安全	362	↑ 36.6%	18.46%	263
3	质量	352	↑ 29.89%	17.95%	171
4	售后服务	344	↑ 78.24%	17.54%	274

三、举报情况分析

2024 年，12315 平台共受理举报件 311 件。举报量较大的问题主要有：不正当竞争行为 (87 件)、广告违法行为 (66 件)、侵害消费者权益行为 (40 件)、食品安全违法行为 (37 件), 合计占比 73.95%。

序号	举报问题类别	举报接收量（件）	举报量同比（%）	占比（%）	立案量同比（%）	办结量同比（%）
1	不正当竞争行为	87	↓ 9.38%	30.85%	91	21
2	广告违法行为	66	↓ 43.59%	23.40%	68	15
3	侵害消费者权益行为	40	↓ 0%	14.18%	50	0
4	食品安全违法行为	37	↑ 94.74%	13.12%	43	15