

台儿庄区市场监督管理局 2024 年度 投诉举报数据分析报告

一、投诉举报基本情况

2024 年，台儿庄区市场监督管理局 12315 系统接收消费投诉举报工单 866 件，去年同期接收 976 件，同比下降 11.27%。共涉及争议金额 5.82 万元，为消费者挽回损失金额 1.63 万元。

类型	2024 年（件）	2023 年（件）	同比（%）
投诉	558	673	-17.08
举报	308	303	1.65

二、消费投诉分析

2024 年度共接收消费投诉 558 件，其中商品类投诉 468 件，占投诉总量的 94.28%；服务类投诉 90 件，占投诉总量的 5.72%。

消费投诉中食品安全投诉 210 件，位列第一，占比 37.63%；质量投诉 90 件，位列第二，占比 16.12%；不正当竞争投诉 64 件，位列第三，占比 11.47%；售后服务投诉 58 件，位列第四，占比 10.39%；广告投诉 33 件，位列第五，占比 5.91%。

从投诉客体类别分析：

（一）商品类投诉 468 件，其中排名前五的为食品类别投诉 286 件，家居用品类别投诉 36 件，化妆品类别投诉 25 件，服装鞋帽类别投诉 24 件，药品类别投诉 14 件，合计占消费

投诉总量的 82.26%。（详见附表）

商品投诉举报量报表

统计时段：2024 年至 2024 年；统计范围：商品；业务类型：投诉

序号	类别	数量
1	食品	286
2	家居用品	36
3	化妆品	25
4	服装、鞋帽	24
5	药品	14
6	医疗器械	10
7	出版物	10
8	交通工具	9
9	儿童用品	8
10	房屋	7

（二）服务类投诉 90 件，其中排名前五的为餐饮和住宿服务 16 件，中介服务 16 件，互联网服务 11 件，销售服务 8 件，文化娱乐体育服务 7 件，合计占消费投诉总量的 64.44%。

（详见附表）

服务投诉举报量报表

统计时段：2024 年至 2024 年；统计范围：服务；业务类型：投诉

序号	类别	数量
1	餐饮和住宿服务	18
2	中介服务	12

3	互联网服务	11
4	销售服务	8
5	文化娱乐体育服务	7
6	教育培训服务	6
7	专业技术服务	5
8	社会团体服务	4
9	邮政服务	4
10	美容美发洗浴服务	3

三、举报情况分析

广告违法行为举报 80 件，位列第一，占比 25.97%；不正当竞争行为 69 件，位列第二，占比 22.40%；侵害消费者权益行为 55 件，位列第三，占比 17.86%；食品安全违法行为 42 件，位列第四，占比 13.64%；其他领域违法行为 10 件，位列第五，占比 3.25%。

四、咨询情况分析

食品监管咨询 960 件，位列第一，占比 32.31%；信用监管咨询 355 件，位列第二，占比 11.95%；其他咨询 243 件，位列第三，占比 8.18%；产品（商品）质量咨询 226 件，位列第四，占比 7.61%；价格监督咨询 210 件，位列第五，占比 7.07%。