

# 台儿庄区市场监督管理局 2023 年度 投诉举报数据分析报告

## 一、投诉举报基本情况

2023 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 976 件。共涉及争议金额 6.69 万元，为消费者挽回损失金额 0.62 万元。

## 二、消费投诉分析

2023 年度共接收消费投诉 673 件，其中商品类投诉 469 件，占投诉总量的 69.69%；服务类投诉 204 件，占投诉总量的 30.31%。

消费投诉中其他商品投诉 240 件，位列第一，占比 35.66%；质量投诉 151 件，位列第二，占比 22.44%；食售后服务投诉 127 件，位列第三，占比 18.87%；食品安全投诉 118 件，位列第四，占比 17.53%；不正当竞争投诉 15 件，位列第五，占比 2.23%。

从投诉客体类别分析：

（一）商品类投诉 469 件，其中排名前五的为其他商品投诉 278 件，食品类别投诉 102 件，服装鞋帽类别投诉 31 件，化妆品类别投诉 26 件，医疗器械类别投诉 7 件，家居用品类投诉 7 件，合计占消费投诉总量的 96.16%。（详见附表）

商品投诉举报量报表

统计时段：2023 年至 2023 年；统计范围：商品；业务类型：投诉

序号	类别	数量
1	其他商品	278
2	食品	102
3	服装、鞋帽	31
4	化妆品	26
5	医疗器械	7
6	家居用品	7
7	宠物及宠物用品	3
8	卫生用品	3
9	文化运动用品	2
10	儿童用品	2

（二）服务类投诉 204 件，其中排名前五的为其他服务 110 件，销售服务 62 件，餐饮和住宿服务 27 件，电信服务 1 件，房屋装修服务 1 件，合计占消费投诉总量的 98.53%。（详见附表）

### 服务投诉举报量报表

统计时段：2023 年至 2023 年；统计范围：服务；业务类型：投诉

序号	类别	数量
1	其他服务	110
2	销售服务	62
3	餐饮和住宿服务	27
4	电信服务	1
5	房屋装修服务	1
6	教育培训服务	1
7	停车服务	1
8	租赁服务	1

## 三、举报情况分析

广告违法行为举报 104 件，位列第一，占比 34.32%；不正当竞争行为 67 件，位列第二，占比 22.11%；侵害消费者权益行为 44 件，位列第三，占比 14.52%；食品安全违法行为 32 件，位列第四，占比 10.56%；其他领域违法行为 12 件，位列第五，占比 3.96%。

#### **四、咨询情况分析**

投诉举报处理咨询 120 件，位列第一，占比 14.27%；其他咨询 73 件，位列第二，占比 8.68%；食品监管咨询 60 件，位列第三，占比 7.13%；价格监督咨询 20 件，位列第四，占比 2.38%；产品（商品）质量咨询 14 件，位列第五，占比 1.66%。