

伊宁市市监局 2024 年度消费 投诉举报分析报告

为伊宁市市场监督管理局坚持以人民为中心，以充分保障消费者的合法权益为出发点和落脚点，更好地发挥消费对经济增长的基础性作用，营造更加公平有序的消费环境，满足人民群众对美好生活的向往，不断提高消费者的幸福感、获得感和安全感。进一步优化投诉处置流程，以及规范的投诉举报处置流程图。明确投诉举报处置分类、分流方式及反馈机制，进一步提升 12315 平台效能，着力解决消费者关注的痛点、堵点，切实维护消费者合法权益。

按照中央机构改革等有关文件要求，市场监管部门已将原工商 12315、原质检 12365、原食药 12331、原价监 12358、原知识产权 12330 热线整合为 12315 热线及全国 12315 平台。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》《伊宁市市场监督管理局行政调解制度》等法律法规和规章的规定，伊宁市市场监督管理局按照片区设置了 1 个投诉举报分流中心及 4 个受理所，对全市投诉、举报及时进行处理。

一、基本情况

2024 年我局共接到 12315 平台投诉举报共计 6942 起，其中投诉 5565 起、举报 1377 起，办结率 100%。投诉举报总量较 2023 年有所提升。

二、情况数据分析

按照类型分析商品类投诉举报 4166 件，占投诉总量 60.01%。



（一）商品类投诉举报

商品类投诉举报 4166 件。投诉举报量排第一的食品类 1555 件，占商品类投诉量 37.32%。主要反映的问题有：一是食品安全问题，如预包装食品过期或变质、有异物等；二是售后服务问题，如不按时提供商品，不及时退货退款等；三是部分商家出售食品未明码标价、低标高结等。

投诉举报排第二的质量 813 件，占商品类投诉量 19.51%。主要家居用品主要反映的问题有：一是质量问题，如服装串色、开线、破洞、缩水等，鞋子开胶、断底断面等质量问题；二是售后服务问题，商家不履行国家规定或与消费者约定的三包义务等。

投诉量排第三的价格类 640 件，占商品类投诉量 15.36%。主要反映的问题有：一是未明码标价等；二是不按标记价格收取费用，停车收费问题。

（二）服务类投诉举报

服务类投诉举报共计 2776 件，占投诉总量 39.99%。投诉举报量排第一的餐饮和住宿服务 1149 件，占服务类投诉量 41.39%。主要反映的问题有：一是餐厅提供的餐食有异物，外卖餐食有异物；二是餐厅、酒店不按预订提供餐食及房间；三是餐饮或住宿服务未明码标价或低标高结收费。

投诉举报量排第二的美容美发洗浴服务 267 件，占服务类投诉量 9.61%。主要反映的问题有：一是商家提供服务未明码标价、增加隐形消费擅自加价；二是商家未按约定提供服务或设置不合理格



投诉举报量排第三的休闲娱乐体育服务 148 件，占服务类投诉量 5.33%。主要反映的问题有：商家与消费者办卡时的宣传、承诺不符，不及时履行售后服务问题。

三、投诉举报按所分布及处理情况

2024 年度全局累计受理投诉 5565 起、举报 1377 起，其中：
合作区市监所受理投诉 2123 件，举报 550 件；
汉宾市监所受理投诉 1503 件，举报 322 件；
琼库勒克市监所受理投诉 778 件，举报 198 件；
塔西来普开市监所受理投诉 604 件，举报 137 件；
局机关受理投诉 557 件，举报 170 件。

四、ODR 企业情况

积极开展 12315 消费维权服务点“五进”工作，现有 18 家维权服务点；2024 年增设 ODR 企业 10 家，目前已开通 22 家 ODR 企业，涵盖辖区内三大建材市场、多家大型商超、汽车销售等企业，流转投诉案件至 ODR 企业先行处置，消费者选择与 ODR 企业自行和解，有效帮助市场监管部门化解部分消费纠纷，并提高企业消费纠纷办结率及自行和解息诉率。2024 年 ODR 企业处理投诉 39 件，办结率 100%。

