

# 2023 年度伊宁市市场监督管理局 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。

2023 年我局共接到 12315 平台投诉举报共计 6884 起，其中投诉 5694 起、举报 1190 起；2022 年我局共接到 12315 平台投诉举报共计 5079 起，2023 年较 2022 年增长了 20.89%。其中：

合作区市监所受理投诉 1970 件，举报 322 件；

汉宾市监所受理投诉 1472 件，举报 240 件；

琼库勒克市监所受理投诉 921 件，举报 176 件；

塔西来普开市监所受理投诉 746 件，举报 102 件；

局机关受理投诉 585 件，举报 350 件；

## 一、商品商品类投诉举报

商品类投诉举报 3744 件，占投诉总量 54.39%。按照类型分析，投诉举报量排第一的商品质量 1274 件，占商品类投诉量



34.03%。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。投诉举报排第二的食品、药品类 1070 件，占商品类投诉量 28.57%。

## 二、服务类投诉举报

服务类投诉举报共计 3140 件，占投诉总量 45.61%。投诉举报量排前三位的服务大类分别是餐饮和住宿服务、美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务共占服务类投诉量 45.16%。

其中投诉举报量排第一的餐饮和住宿服务 985 件，占服务类投诉量 31.36%。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。

