

伊宁市市场监督管理局 2026 年 1-6 月 12315 投诉举报数据分析报告

一、基本情况

1-6 月，12315 投诉举报指挥中心共接收投诉、举报 5292 件。其中投诉 4129 件，占总量 78.02%，已办结 3853 件，办结率 93.32%； 举报 1161 件， 占总量 21.94%，已办结 1155 件，办结率 99.48% 。与去年同期相比，投诉举报总量上升 38.10%。其中投诉量上升 32.77% ，举报量上升 60.80%。

1-6 月，受理投诉 4129 件，举报 1161 件，其中：

合作区市场监督管理所受理投诉 1568 件，按时办结 1565 件，按时办结率 99.80%；受理举报 438 件，按时办结 438 件，按时办结率 100%；

汉宾市场监督管理所受理投诉 1171 件，按时办结 911 件，按时办结率 77.79%；受理举报 303 件，按时办结 301 件，按时办结率 99.34%；

塔西来普开市场监督管理所受理投诉 466 件，按时办结 464 件，按时办结率 99.57%；受理举报 107 件，按时办结 105 件，按时办结率 98.13%；

琼库勒克市场监督管理所受理投诉 380 件，按时办结 373 件，按时办结率 98.16%；受理举报 104 件，按时办结 103 件，按时办结率 99.04%；

食品科受理投诉举报 38 件，已办结 38 件。

药械科受理投诉举报 8 件，已办结 8 件。

价格科受理投诉举报 7 件，已办结 7 件。

标准计量与认证认可受理投诉举报 32 件，已办结 31 件。

特设科受理投诉举报 40 件，已办结 37 件。

信用监管科受理投诉举报 7 件，已办结 7 件。

二、投诉情况数据分析

1-6 月份，12315 共接收投诉举报 5292 件，按照类型分析商品类投诉举报 2990 件，占总量的 56.50%；服务类投诉举报 2299 件，占总量的 43.44%。

（一）商品类投诉

商品类投诉共计 2383 件。

投诉量排前五位的商品大类分别是食品类、服装、鞋帽类、交通工具类、家居用品类、家用电器类；共占商品类投诉量的 71.88%。

投诉量排第一的食品类 853 件，占商品类投诉量 35.80%。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；四是餐饮场所脏乱差、餐饮人员着装不规范等。

投诉量排第二的服装、鞋帽类 337 件，占商品类投诉总量的 14.14%。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、起球等，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。

投诉量排第三的交通工具类 270 件，占商品类投诉总量的 11.33%。主要反映的问题有：一是家用汽车三包期内出现质量问题，商家拖延售后；二是汽车及汽车零部件质量问题。三是共享单车无故扣费或在还车领域多出调车费。四是汽车租赁线下乱收费、不按订单提供约定车型或无故拖延提供车辆。

投诉量排第四的家居用品 155 件，占商品类投诉的 6.50%。主要反映的问题有：一是售后服务问题，商家不履行国家规定或与消费者约定的三包义务；二是质量问题，如冰箱不制冷，净水器故障，采暖设备等。三是商家提供的商品与预定的不一致，提供商品存在瑕疵等。

投诉量排第五的家用电器类 98 件，占商品类投诉总量的 4.11%。主要反映的问题有：一是购买的空调、热水器、电视机等未按规定时间送货，无故拖延。二是购买的家用电器明显存在质量问题，如：新买的空调出现故障不制冷，洗碗机出水口堵塞等。三是未明码标价销售商品。

（二）服务类投诉

服务类投诉共计 1745 件。

投诉量排前三位的服务大类分别是餐饮和住宿服务、停车服务类、美容美发洗浴服务类；共占服务类投诉量 55.93%。

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 708 件，占服务类投诉量 40.57%。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。

投诉量排第二的停车服务 172 件，占服务类总投诉量的 9.86%。主要反映的问题有：一是停车场所未按规定设置明码标公示牌；二是未按明码标价收取停车费用；三是存在底标高结现象；四是未按规定执行“伊宁市机动车停放服务收费标准”，新能源汽车首小时依然计费；五是新能源汽车收取充电桩服务费的同时收取停车费。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务 96 件，占服务类投诉量 5.50%。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式条款排除消费者权利。

三、举报基本情况

商品类举报 607 件，服务类举报 554 件。其中按问题类别计算，食品安全违法行为举报 282 件，侵害消费者权益行为 265 件，价格违法行为 103 件，占举报总量的 55.99%。

伊宁市市场监督管理局

2026 年 7 月 1 日