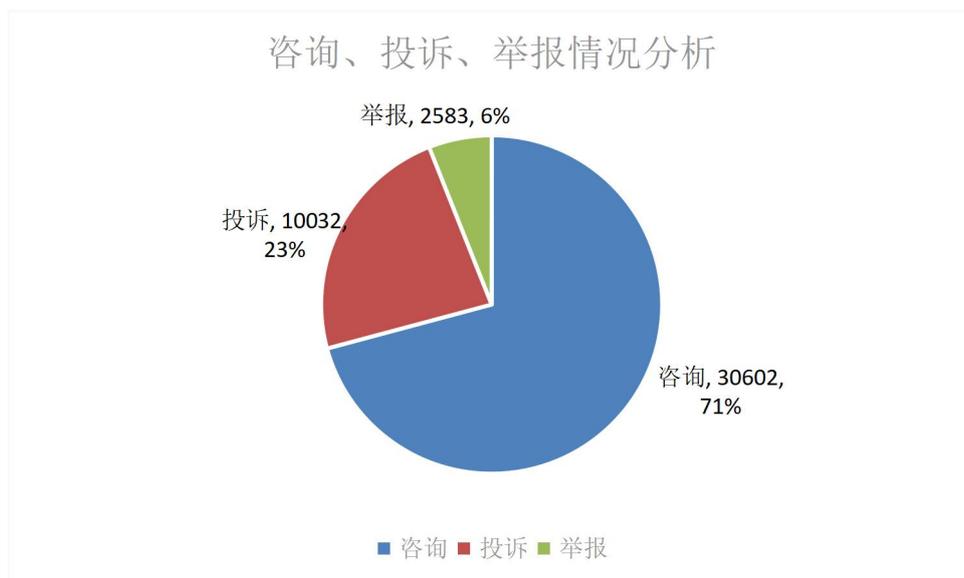


## 一、总体情况

2023年9月，12315投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报43217件。其中，咨询30602件，占总量的71%；投诉10032件，占总量的23%，已办结7623件，办结率76%；举报2583件，占总量的6%，已办结1902件，办结率74%。共计为消费者挽回经济损失376.93万元。



## 二、投诉举报分析

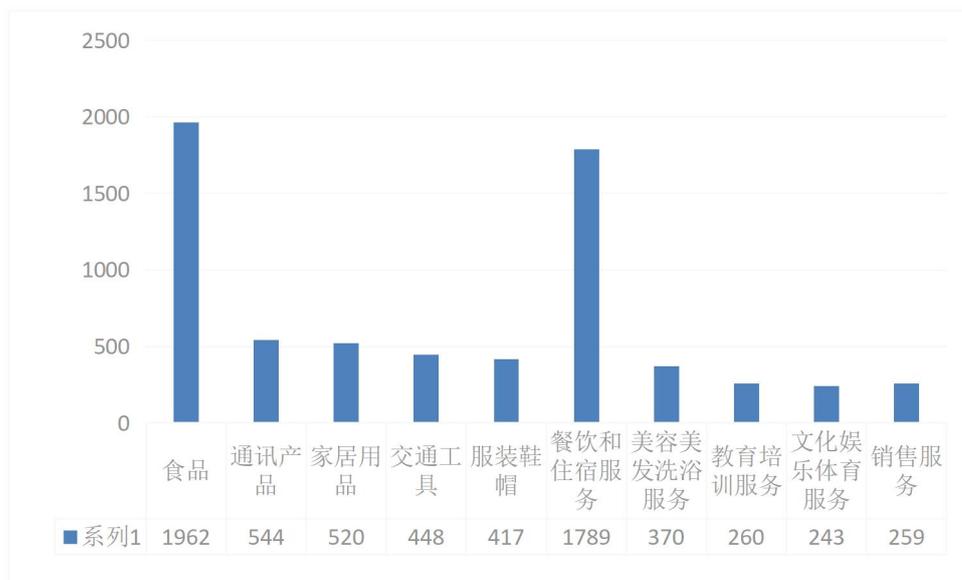
### （一）投诉类分析

9月份接收投诉10032件，其中商品类投诉5649件，服务类投诉4383件。

商品类投诉5649件，占投诉总量的56%，同比上升70.25%，环比下降4.72%。排名前五位的投诉事项是：食品1962件、通讯产品544件、家居用品520件、交通工具448

件、服装鞋帽 417 件。

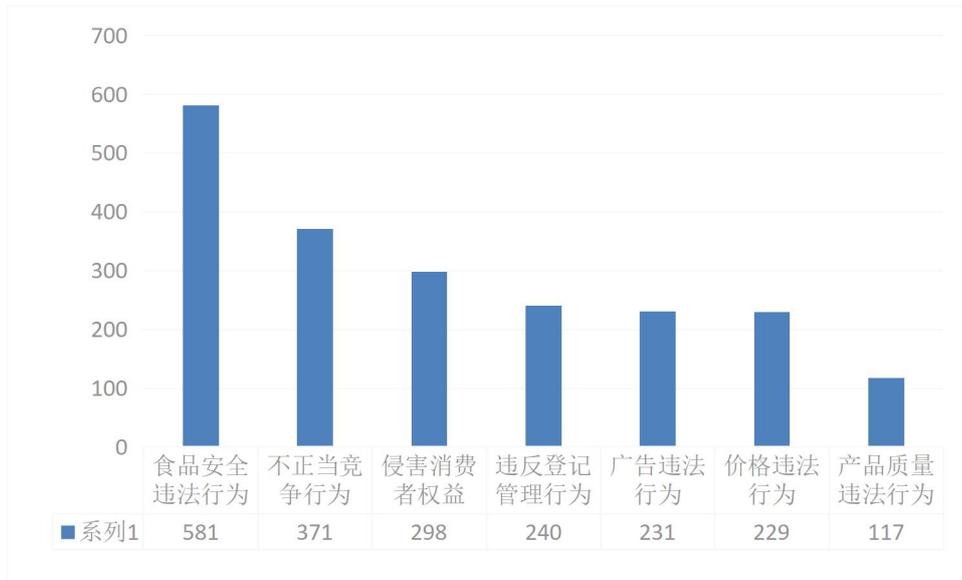
服务类投诉 4383 件，占投诉总量的 43.69%，同比上升 162.61%，环比下降 20.5%。排名前五位的投诉事项是：餐饮和住宿服务 1789 件、美容美发洗浴服务 370 件、教育培训服务 260 件、文化娱乐体育服务 243 件、销售服务 259 件。



投诉类排名靠前的商品和服务

## (二) 举报类分析

9 月份接收举报 2583 件，同比上升 52.39%，环比下降 0.54%。举报前五位的事项是：食品安全违法行为 581 件、占比 24%；不正当竞争行为 371 件、占比 15%；侵害消费者权益 298 件、占比 12%；违反登记管理行为 240 件、占比 10%；广告违法行为 231 件、占比 9%。



举报类排名靠前的违法行为

### 1. 本月投诉量排名靠前企业

企业名称	投诉量	反映问题
新疆华凌工贸（集团）有限公司建材进出口基地	62	家具、门窗、板材等装修材料违约、及质量问题
新疆华凌工贸（集团）有限公司	51	门窗、家具、家电、灯具、洁具等装修材料不按时提供及质量问题
乌鲁木齐福驼农牧专业合作社	15	驼奶粉检出增塑剂 DBP（邻苯二甲酸二丁酯）
新疆方圆稚慧文化传媒有限公司	15	早教中心停业退款纠纷
新疆硕瑞商贸有限公司	14	网购平台购买手机不发货，手机为假冒伪劣商品
新疆西域春乳业有限责任公司	15	牛奶、酸奶变质
新疆天润生物科技股份有限公司	12	牛奶、酸奶变质
乌鲁木齐金疆源食品有限公司	8	奶制品发霉，包装使用废弃标准

### 2. 本月投诉量排名靠前商超

企业名称	投诉量	反映问题
新疆八点半贸易有限公司	16	方便面过期，牛肉干、三明治、关东煮有异物
新疆汇嘉时代百货股份有限公司	7	米、肉、蛋变质
新疆九鼎农产品经营管理有限公司	6	水果变质、月饼是三无产品

### 三、热点问题分析

诉求热点主要集中在以下几个方面：

**（一）食品类。**9月份，食品类投诉举报 3425 件，占比 27%，同比上升 987.3%，环比下降 33%。主要问题：一是普通食品及餐饮食品安全问题的投诉举报 2653 件，占比为 77%；二是食品价格问题 165 件，占比为 5%；三是商家违约 136 件，占比为 4%；四是商家广告问题 162 件，占比为 5%；五是商家服务问题 37 件，占比为 1%。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 1304 件，占比 38.07%；喀什地区投诉举报量 364 件，占比 10.63%；昌吉回族自治州投诉举报量 312 件，占比 9.11%。

上述数据主要反映出：一是经营者食品安全意识不强，食品安全管理制度落实不到位。二是餐饮服务质量需进一步提高，部分商家提供的用餐环境、用餐服务和卫生状况无法达到消费者心里预期，易产生矛盾纠纷。三是食品经营者诚信意识还需强化，以次充好情况时有发生，易造成消费纠纷和价格争议。

**（二）合同类。**合同类投诉举报 2336 件，占比 18.52%，同比上升 133.37%，环比下降 6.45%。主要问题：一是不按约定提供商品及服务 1012 件，占比 43.32%；二是霸王条款、格式合同条款纠纷 545 件，占比 23.33%；三是预付卡消费退

费纠纷 505 件，占比 21.62%，个别商家在违规开展预付卡活动后，因各种原因“跑路”，消费者不断投诉。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 1032 件，占比 44.18%；伊犁哈萨克自治州投诉举报量 206 件，占比 8.82%；喀什地区投诉举报量 169 件，占比 7.23%。

**（三）产品质量类。**产品质量类投诉举报 1467 件，占比 11.63%，同比上升 61.03%，环比下降 2.13%，主要问题：一是出售的商品不符合产品说明、实物样品等方式表明的质量状况；二是在产品中掺杂掺假，以假充真，以次充好。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 599 件，占比 40.83%；伊犁哈萨克自治州投诉举报量 143 件，占比 9.75%；巴音郭楞蒙古自治州投诉举报量 111 件，占比 7.57%。

**（四）价格类。**价格类投诉举报 1314 件，占比 10.42%，同比上升 5.97%，环比下降 7.85%。主要问题：经营者出售商品或提供服务未明码标价、低标高结等。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 452 件，占比 34.4%；喀什地区投诉举报量 122 件，占比 9.28%；伊犁哈萨克自治州投诉举报量 106 件，占比 8.07%。

投诉举报量同比上升的原因：去年同期为疫情静默期，生产经营活动大部分停滞，消费需求存在限制，导致今年同期相关投诉举报量全部上升。

### **（五）群体投诉**

9月共接收群体投诉8起，均为食品安全问题，投诉事项第一时间分流转办，按规定及时上报，同时督促有处理权限的市场监督管理部门及时依法依规处理。

新疆维吾尔自治区市场监督管理局

12315 投诉举报指挥中心

2023年10月8日