

新疆维吾尔自治区 12315 投诉举报指挥中心 12 月份消费维权数据分析

一、基本情况

12 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 46611 件，日均受理 1504 件。其中，咨询 33305 件，占总量 71.45%；投诉 10302 件，占总量 22.1%，已办结 8535 件，办结率 82.85%；举报 3004 件，占总量 6.45%，已办结 2405 件，办结率 80.06%。12 月共计为消费者挽回经济损失 374.83 万元。

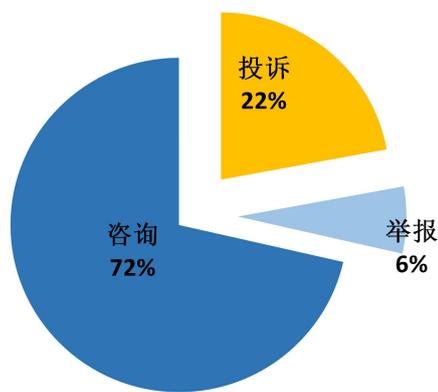


图1 12月份投诉举报咨询占比

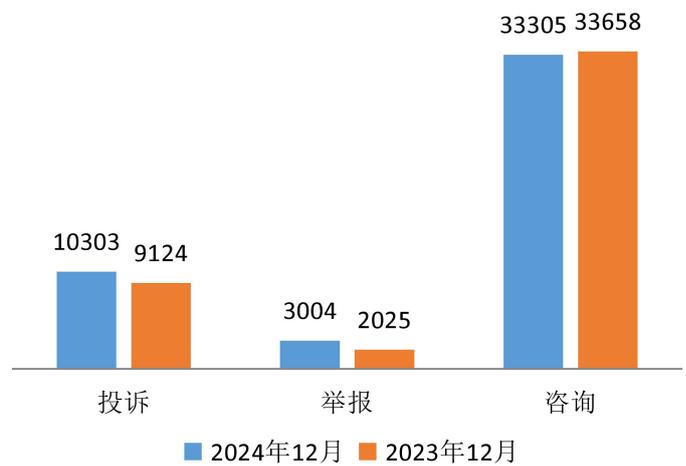


图2 12月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量上升 4.03%。其中投诉

量、举报量分别上升 12.92%，48.35%，咨询量下降 1.05%，为消费者挽回经济损失较去年同期下降 36.39%。

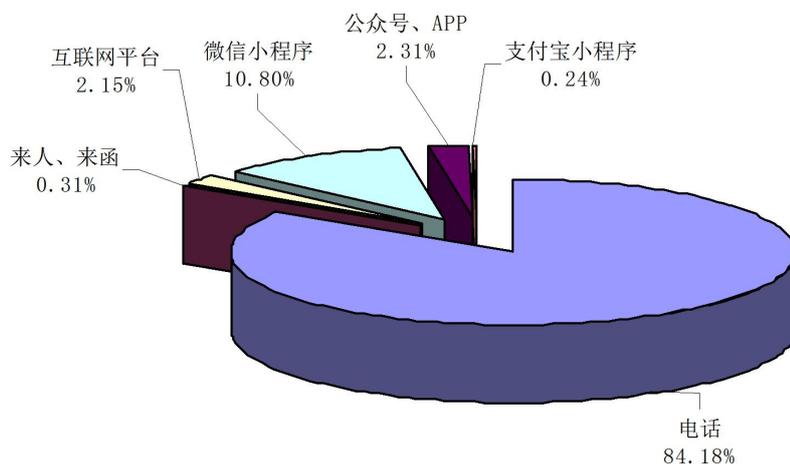


图3 接收渠道占比图

通过接收渠道情况分析，12315 热线进行投诉举报依然是群众反映诉求的主渠道，占投诉举报咨询总量 85.95%。具体情况是：12315 热线 39239 件，12315 微信小程序 5033 件，12315APP 和公众号 1077 件，12315 互联网平台 1004 件，来访、来函 145 件，支付宝/百度小程序 114 件。

二、投诉情况数据分析

12 月份，12315 指挥中心共接收投诉 10302 件，同比上升 12.92%。其中，商品类投诉 6820 件，占投诉总量 66.19%；服务类投诉 3483 件，占投诉总量 33.81%。

（一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 26.39%。投诉量排前五位的商品大类

分别是食品类、服装鞋帽类、家居用品类、交通工具类、家用电器类，共占商品类投诉量 75.18%。

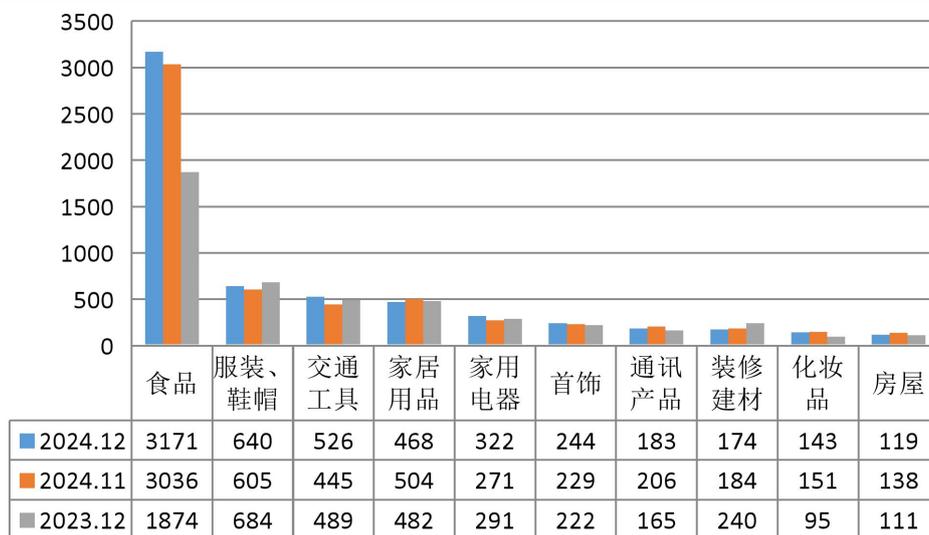


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 3171 件，占商品类投诉量 46.5%。其中，普通食品 2276 件，酒和饮料 425 件，食用农产品 371 件，保健食品 36 件等。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，三无食品等；二是商家或网店销售食品存在虚假宣传，虚假标签、标识等；三是售后服务问题，如不按时提供、不按时送货等；四是部分食品计量问题，即商家售卖食品缺斤短两。

投诉量排第二的服装鞋帽类 640 件，占商品类投诉量 9.38%。其中，外衣 217 件，鞋 214 件，毛衫 46 件，裤子 43 件等。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，如服装存在面料起球、褪色、开线、破洞、缩水等，鞋面开裂、开胶、鞋底断裂等质量问

题；三是订购服装鞋帽未按时提供，调货尺码不符等。

投诉量排第三的交通工具类 526 件，占商品类投诉量 7.71%。其中，汽车及汽车零部件 482 件，自行车及其零部件 28 件，摩托车、助力车 16 件。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；二是随车购买保养服务不予提供等。

投诉量排第四的家居用品类 468 件，占商品类投诉量 6.86%。其中，家具 249 件，厨房用品 64 件，日杂用品 44 件，清洁用品 31 件，床上用品 22 件等。主要反映的问题有：一是商家不按约定送货、或货不对版；二是商家介绍的商品情况与实物不符，消费者要求退款遭拒及售后服务不到位。

投诉量排第五的家用电器类 322 件，占商品类投诉量 4.72%。其中家用小电器 49 件，电取暖产品 46 件，冰箱 40 件，电视机 39 件等。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，如壁挂炉打不着火，冰箱不制冷，净水器不出水、漏水等；三是商家不按时供货送货。

（二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 6.6%。投诉量排前五位的服务大类分别是餐饮和住宿服务、教育培训服务、美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务、停车服务，共占服务类投诉量 58.96%。

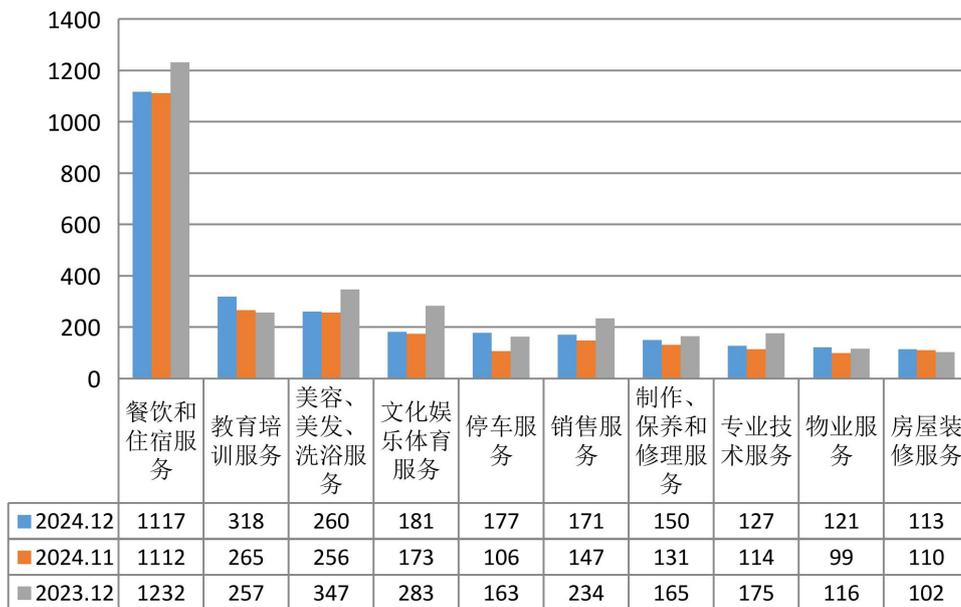


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 1117 件，占服务类投诉量 32.07%。其中，餐饮服务 943 件，住宿服务 174 件。主要反映的问题有：一是餐厅就餐后上吐下泻、外卖配送的餐食有异物，存在食品安全隐患；二是餐厅、酒店不按约定提供餐食、房间；三是餐饮或住宿服务未明码标价或低标高结收费。

投诉量排第二的教育培训服务 318 件，占服务类投诉量的 9.13%。其中高等教育服务 207 件，技能培训服务 89 件。主要反映的问题有：一是夸大师资力量、培训效果等虚假宣传问题；二是中断培训或退出培训后剩余的相关费用难以退回等问题。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务 260 件，占服务类投诉量 7.47%。其中，美容美发服务 169 件，洗浴按摩服务 91 件。主要反映的问题有：一是商家提供美容美发服务未明码标价、低标高结；二是商家未按约定提供服务或存在利用格式条款限制消费者

权利。

投诉量排第四的娱乐体育服务 181 件，占服务类投诉量 5.2%。其中，健身服务 97 件，参观游乐服务 36 件，放映服务 26 件，表演艺术服务 21 件等。主要反映的问题有：一是商家与消费者办卡时的宣传、承诺不符；二是因商家未按约定开业、搬迁等不予退款等不及时履行售后服务问题。

投诉量排第五的停车服务 177 件，占服务类投诉量 5.08%。其中，公共区域停车服务 39 件，小区停车 60 件，停车场及其他 52 件。主要反映的问题有：一是公共停车场不按公示标准收费；二是小区地下停车库及路边临时区域未明码标价收费等。

（三）问题类投诉

投诉量排名前五位的是食品安全问题 2882 件，售后服务问题 1976 件，合同问题 1750 件，质量问题 1261 件，价格投诉 695 件，共占投诉总量 83.13%。

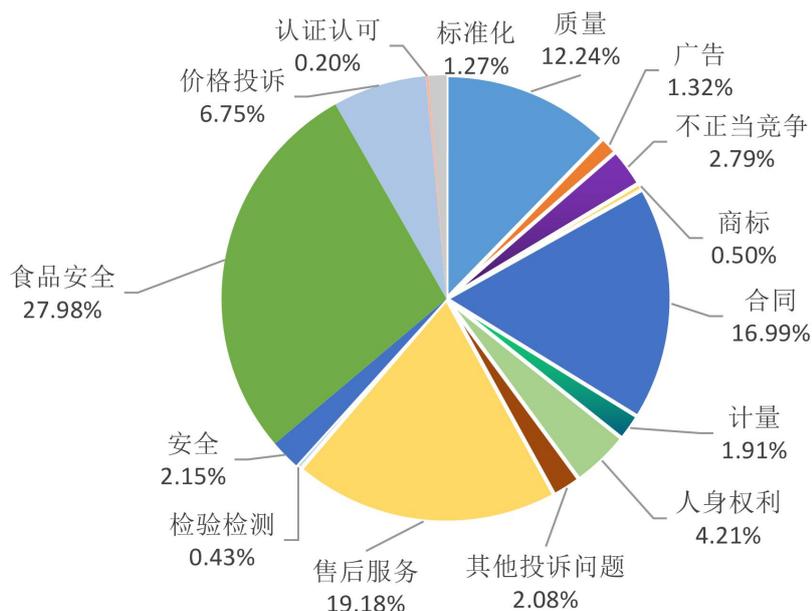


图6 12月份投诉问题占比情况

(四) 12 月份企业投诉排名情况 (单位: 件)

企业名称	投诉量	主要问题
新疆华凌工贸(集团)有限公司华凌综合市场(涉及市场内 50 家经营主体)	61	家具、电器、装修材料、建材质量问题及商家违约、拖延售后问题
新疆华凌工贸(集团)有限公司建材进出口基地(涉及市场内 40 家经营主体)	40	装修材料、家居用品质量问题及商家违约、拖延售后问题
新疆众好教育咨询有限公司	35	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
新疆成考云教育咨询有限公司	34	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
新疆鸿学智创教育科技有限公司	21	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
乌鲁木齐吾盛吾悦商业管理有限公司	18	首饰、服装、电器等质量和售后问题
新疆成教教育管理有限公司	18	学历提升虚假宣传, 退费纠纷
新疆昊昌泰盛企业管理有限公司	17	化妆品、服装、食品质量问题
乌鲁木齐金疆源食品有限公司	13	食品外包装未标注警示语
乌鲁木齐万达广场商业管理有限公司	12	首饰、鞋、手机质量, 餐饮食品安全问题

三、举报情况数据分析

12 月份, 12315 指挥中心共收到举报 3004 件, 同比上升 48.35%。其中, 涉及商品类 2039 件, 涉及服务类 965 件。

举报按商品、服务分类 (单位: 件)

	商品		服务	
	类别	举报接收量	类别	举报接收量
1	食品	1189	餐饮和住宿服务	267
2	化妆品	190	美容、美发、洗浴服务	121

3	家居用品	132	教育、培训服务	97
4	交通工具	65	停车服务	51
5	服装鞋帽	47	物业服务	50

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报 67.88%。商品类举报的主要问题有：一是食品过期、变质，食品内非法添加，标签标识不符合标准，存在食品安全隐患等；二是部分化妆品电商经营者发布的广告涉嫌虚假宣传或夸大宣传，欺骗和误导消费者；三是家居用品以假充真、以次充好问题；四是汽车及汽车零部件涉嫌为不合格产品，店面涉嫌超范围经营等；五是部分电商出售服装鞋帽虚假宣传，网店宣传语不规范，涉嫌出售品牌仿冒商品等。

服务类举报中，餐饮和住宿服务排首位，占服务类举报 32.12%。服务类举报的主要问题有：一是餐饮从业人员无健康证，餐厅卫生差提供变质餐食，饭菜有异物，存在食品安全隐患；二是美容美发服务机构涉嫌虚假宣传，有误导消费行为；三是教育培训机构涉嫌虚假宣传，发布不实信息诱导消费；四是停车场收费未明码标价，未按政府指导价收取停车费；五是物业未明码标价收取物业费及停车费等。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为 780 件，占比 25.97%；侵害消费者权益行为 483 件，占比 16.08%；不正当竞争行为 302 件，占比 10.05%；产品质量违法行为 194 件，占比 6.46%；其他市场监管领域违法行为 190 件，占比 6.32%。

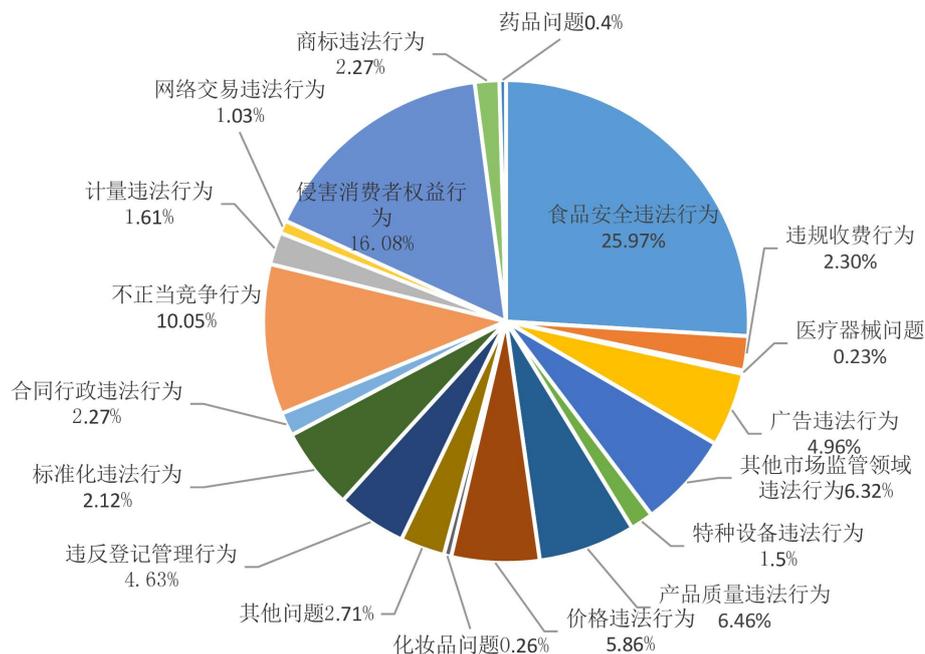


图7 12月份举报问题占比情况

四、咨询情况

12月份，共接到咨询 33305 件，均为电话咨询，同比下降 1.05%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 12870 件，不属于市场监管系统职责范围的咨询 20435 件。属于市场监管系统职责范围的咨询排名前五位的是：消费维权知识 20435 件，消费服务 146 件，网络交易 114 件，商品交易 112 件，市场主体登记注册 91 件。不属于市场监管系统职责范围的咨询主要涉及单用途商业预付卡退费、教育培训退费、快递服务、汽车销售服务、交通运输服务、商品房买卖、房屋租赁、物业服务、旅游、通信、税务发票、劳动纠纷等。

五、典型案例

典型案例一：2024年12月3日，消费者马女士拨打12315热线反映在阿勒泰市某便利店购买的芝麻酱标价与售价不符，与商家协商无果，要求通过12315平台维护自身合法权益。

【处理过程及结果】阿勒泰市市场监管局执法人员接到该投诉后，立即到该店进行现场检查，并核实投诉内容。经查投诉属实，同时发现该店部分商品未按规定明码标价，依据《中华人民共和国价格法》第四十二条规定，执法人员当场向经营者下达了责令改正通知书，要求其限期整改。

【案例评析】《中华人民共和国价格法》第十三条规定，经营者销售、收购商品和提供服务，应当按照政府价格主管部门的规定明码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。《中华人民共和国价格法》第四十二条规定，经营者违反明码标价规定的，责令改正，没收违法所得，可以并处五千元以下的罚款。

【案例提供单位】阿勒泰市市场监督管理局

典型案例二：2024年12月23日，举报人孙某通过全国12315平台自登举报，反映在若羌县某网店购买了一款蜂蜜食品，该产品详情页中广告为虚假广告，宣传该产品使用了“纯天然”词语，但该产品并非是纯天然产品，也不是有机食品，属于二次加工、分装销售产品，该行为违反广告法相关条例。

【处理过程及结果】接到该举报后，若羌县市场监督管理局执法人员立即前往经营场所实地检查，并要求经营者提供该蜂蜜为“纯天然”的相关证明材料。经查该网店违反了《中华人民共和国广告法》第四条、第二十八条第二款之规定，但违法行为相对较轻，尚未造成严重的社会危害后果，且经营者在案件调查过程中，积极配合调查工作。依据《新疆维吾尔自治区新疆生产建设兵团市场监管领域轻微违法行为不予行政处罚规定（新市监规〔2023〕5号）》食品安全轻微违法行为首违不罚的相关规定，责令其限期改正并全面自查，不予经济处罚。

【案例评析】《中华人民共和国广告法》第四条规定，广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者，广告主应当对广告内容的真实性负责。第二十八条第二款规定，广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的，构成虚假广告，（二）商品的性能、功能、产地、用途、质量、规格、成分、价格、生产者、有效期限、销售状况、曾获荣誉等信息，或者服务的内容、提供者、形式、质量、价格、销售状况、曾获荣誉等信息，以及与商品或者服务有关的允诺等信息与实际不符，对购买行为有实质性影响的；依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条规定，行政机关实施行政处罚时，应当责令当事人改正或者限期改正违法行为。逾期不改的将依据《中华人民共和国广告法》第五十五条第三款规定，由市场监督管理部门没收广告费用，并处广告费用三倍以上五倍以下的罚款，广告费用无法计

算或者明显偏低的，处二十万元以上一百万元以下的罚款。

【案例提供单位】若羌县市场监督管理局

六、投诉、举报渠道

如消费者为生活需要在购买商品、接受服务时发生消费纠纷，或发现经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章，可通过12315热线、互联网（网址：www.12315.cn）、手机APP、微信、支付宝小程序等多种渠道，24小时便捷、高效地登陆全国12315平台，提交投诉或提供违法线索。也可勾选“选择绿色通道企业”，享受更高效的维权服务。

新疆维吾尔自治区12315投诉举报指挥中心

2025年1月10日