

新疆维吾尔自治区 12315 投诉举报指挥中心

1 月份消费维权数据分析

一、基本情况

1 月份，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 40522 件，日均受理 1307 件。其中，咨询 29503 件，占总量 72.81%；投诉 8841 件，占总量 21.82%，已办结 7876 件，办结率 89.08%；举报 2178 件，占总量 5.25%，已办结 1934 件，办结率 88.8%。1 月共计为消费者挽回经济损失 327.97 万元。

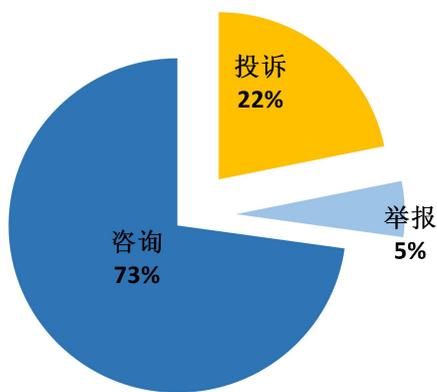


图1 1月份投诉举报咨询占比

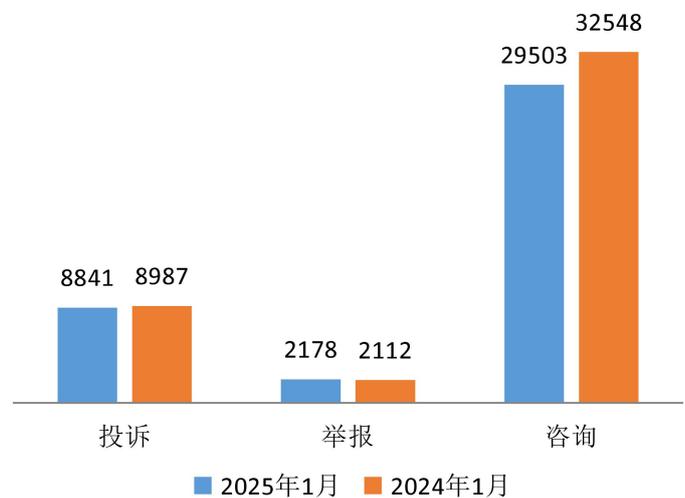


图2 1月份受理量同比情况

与去年同期相比，投诉举报咨询总量下降 7.16%。其中咨询量、投诉量分别下降 9.36%、1.62%，举报量上升 3.13%，为消费

者挽回经济损失较去年同期下降 33.9%。

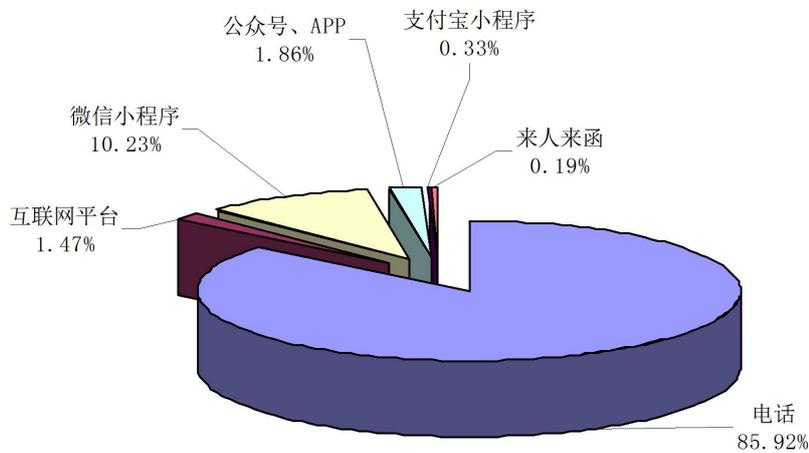


图3 接收渠道占比图

通过接收渠道情况分析，12315 热线依然是群众反映诉求的主渠道，占投诉举报咨询总量 85.92%。具体情况是：12315 热线 34815 件，12315 微信小程序 4146 件，12315APP 和公众号 754 件，12315 互联网平台 597 件，支付宝小程序 133 件，来访、来函 77 件。

二、投诉情况数据分析

1 月份，12315 指挥中心共接收投诉 8841 件，同比下降 1.62%。其中，商品类投诉 5411 件，占投诉总量 61.2%；服务类投诉 3430 件，占投诉总量 38.8%。

（一）商品类投诉

商品类投诉同比上升 5.29%。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 72.39%。

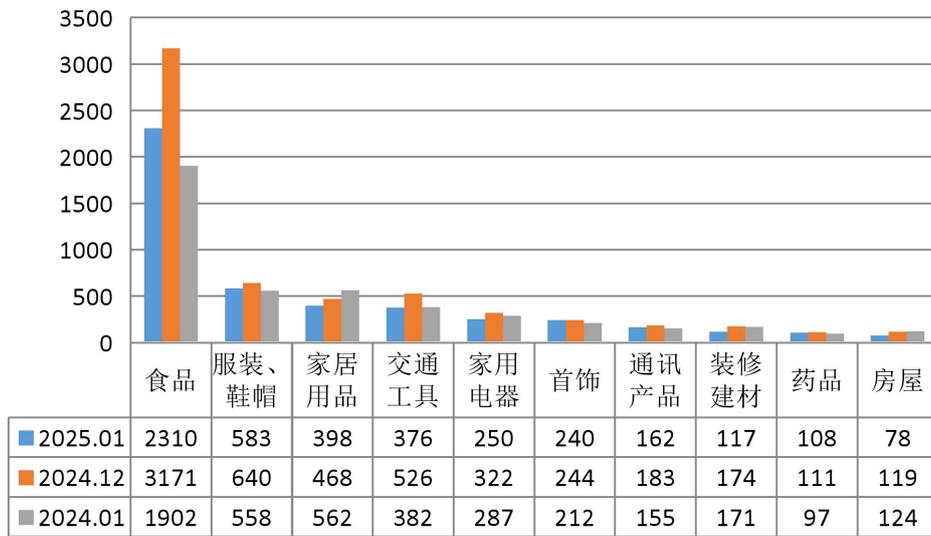


图4 商品类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的食品类 2310 件，占商品类投诉量 42.69%。其中，普通食品 1611 件，食用农产品 376 件，酒和饮料 279 件，保健食品 18 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。

投诉量排第二的服装鞋帽类 583 件，占商品类投诉量 10.77%。其中，外衣 206 件，鞋 178 件，裤子 43 件,毛衫 26 件等。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。

投诉量排第三的家居用品类 398 件，占商品类投诉量 7.36%。其中，家具 223 件，厨房用品 56 件，日杂用品 38 件，清洁用品 20 件,床上用品 12 件等。主要反映的问题有：一是商家不按预订

送货、或货不对版；二是家居用品质量问题，及售后服务不到位。

投诉量排第四的交通工具类 376 件，占商品类投诉量 6.95%。其中，汽车及汽车零部件 350 件，自行车及其零部件 16 件，摩托车及助力车 9 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；二是汽车及汽车零部件质量问题。

投诉量排第五的家用电器类 250 件，占商品类投诉量 4.62%。其中家用小电器 41 件，冰箱 32 件，电取暖产品 31 件，电视机 29 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，如冰箱不制冷，净水器故障，采暖设备（锅炉、壁炉、空气能）不制热、有异响等。

（二）服务类投诉

服务类投诉同比下降 10.86%。投诉量排前五位的 service 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、教育培训服务、停车服务，共占服务类投诉量 59.21%。

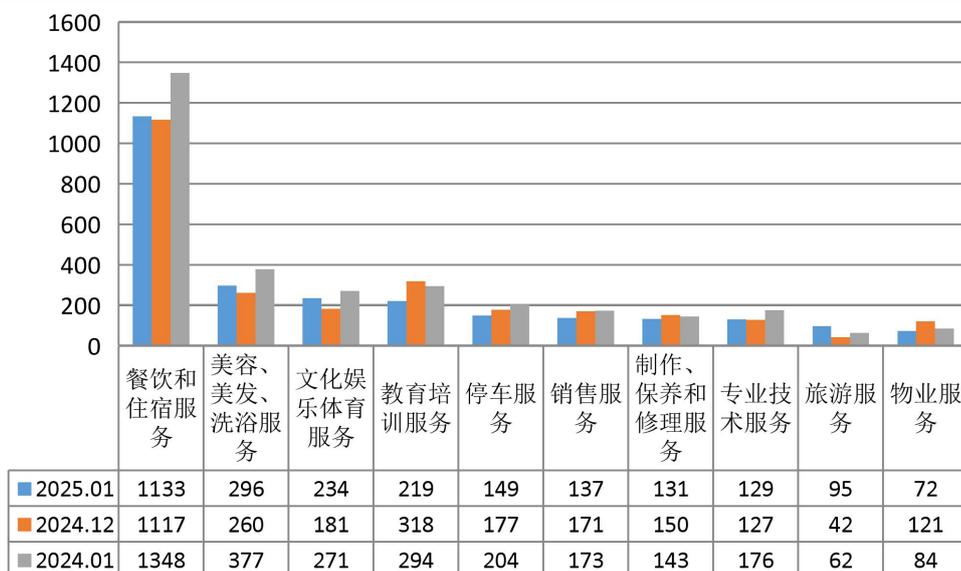


图 5 服务类投诉排名前十位（单位：件）

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 1133 件，占服务类投诉量 33.03%。其中，餐饮服务 961 件，住宿服务 172 件。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。

投诉量排第二的美容美发洗浴服务 296 件，占服务类投诉量 8.63%。其中，美容美发服务 195 件，洗浴按摩服务 101 件。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。

投诉量排第三的文化娱乐体育服务 234 件，占服务类投诉量 6.82%。其中，健身服务 98 件，参观游乐服务 62 件，放映服务 54 件，表演艺术服务 17 件等。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。

投诉量排第四的教育培训服务 219 件，占服务类投诉量的 6.38%。其中高等教育服务 111 件，技能培训服务 86 件等。主要反映的问题有：一是培训机构虚假宣传；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。

投诉量排第五的停车服务 149 件，占服务类投诉量 4.34%。其中，小区停车 59 件，公共区域停车服务 51 件，停车场及其他 36 件等。主要反映的问题有：一是公共停车场不按公示标准收费；二是小区停车及道路临时停车区域未明码标价收费；三是部

分公共停车场不执行残疾人停车费减免政策。

（三）问题类投诉

投诉量排名前五位的是食品安全问题 2031 件，售后服务问题 1800 件，合同问题 1623 件，质量问题 1138 件，价格投诉 727 件，共占投诉总量 82.78%。

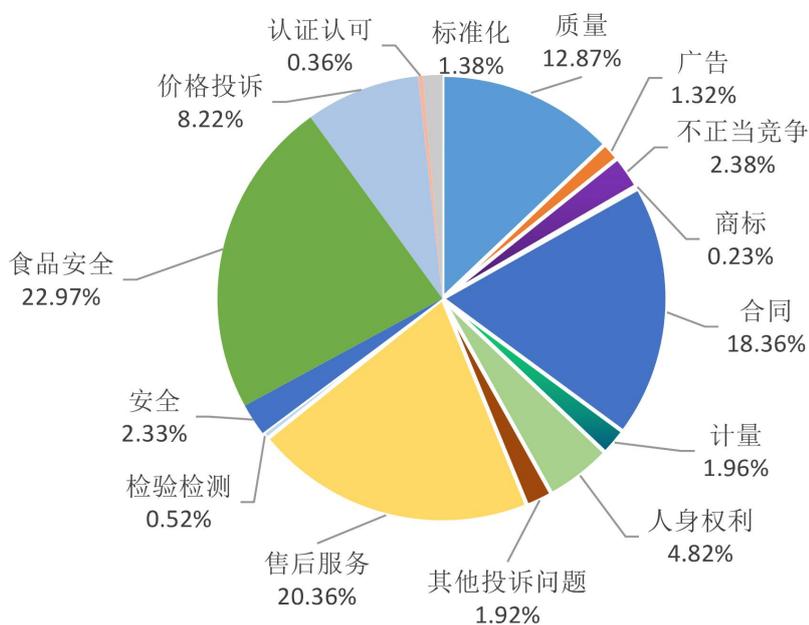


图6 1月份投诉问题占比情况

（四）1月份企业投诉排名前十（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 35 家经营主体）	38	家具、装修材料质量问题及商家违约、拖延售后问题
霍尔果斯淘果企业信息咨询有限公司	35	旗下软件擅自开通会员并扣取费用
新疆华凌工贸（集团）有限公司建材进出口基地（涉及市场内 28 家经营主体）	28	卫浴、洁具、五金质量问题及商家拖延售后问题

乌鲁木齐奥新瑞健身中心（有限合伙）	22	健身房停业无法接受服务
霍尔果斯弘德企业信息咨询有限公司	19	旗下软件擅自开通会员并扣取费用
新疆鲜润牧业有限责任公司	18	预订驼奶、牛奶不按时配送
新疆成考云教育咨询有限公司	17	学历提升虚假宣传、退费纠纷
霍尔果斯青麦穗企业管理咨询有限公司	15	旗下软件擅自开通会员并扣取费用
新疆众好教育咨询有限公司	14	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	13	学历提升虚假宣传、退费纠纷

三、举报情况数据分析

1 月份，12315 指挥中心共收到举报 2178 件，同比上升 3.13%。其中，涉及商品类 1303 件，涉及服务类 875 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	718	餐饮和住宿服务	274
2	化妆品	132	美容、美发、洗浴服务	133
3	家居用品	51	教育、培训服务	61
4	服装鞋帽	47	文化、娱乐、体育服务	40
5	交通工具	43	销售服务	38

商品类举报中，食品类举报量排首位，占商品类举报 55.1%。商品类举报的主要问题有：一是食品过期、变质，有异物，存在食品安全隐患，食品标签标识不符合标准等；二是部分电商夸大宣传化妆品功效和适应人群误导消费者；三是部分网店出售家居用品作引人误解的虚假宣传，出售花洒未按规定标注“水效”标

识等；四是部分电商对服装材质、款式宣传使用绝对化用语，涉嫌出售仿冒品等；五是出售的汽车及零部件涉嫌为不合格产品，部分网店宣传其产品是全网最低价，涉嫌虚假宣传误导消费者。

服务类举报中，餐饮和住宿服务排首位，占服务类举报31.31%。服务类举报的主要问题有：一是餐厅提供餐食有异物，存在食品安全隐患，提供不洁餐具、不亮照亮证经营等；二是美容美发服务机构涉嫌虚假宣传，欺诈消费行为；三是教育培训机构涉嫌虚假宣传，发布不实信息诱导消费；四是文化娱乐服务经营者设置不合理格式条款侵害消费者权益，提供服务不明码标价；五是销售人员在推销时对商品或服务作出引人误解的虚假宣传。

按举报问题分类，排名前五位的事项是：食品安全违法行为502件,占比23.05%；侵害消费者权益行为411件，占比18.87%；不正当竞争行为255件，占比11.71%；价格违法行为209件，占比9.6%；广告违法行为147件，占比6.75%。

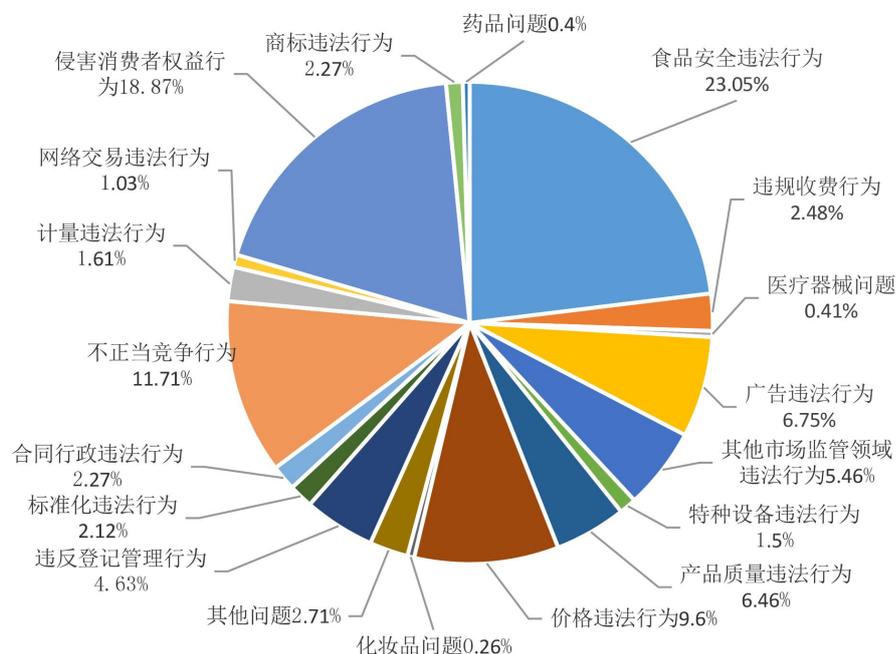


图7 1月份举报问题占比情况

四、咨询情况

1 月份，共接到咨询 29503 件，均为电话咨询，同比下降 9.36%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 11116 件，不属于市场监管系统职责范围的咨询 18387 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 10455 件，消费服务 216 件，网络交易 165 件，商品交易 144 件，市场主体登记注册 49 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、快递服务、物流服务、汽车销售服务、交通运输服务、物业服务、洗涤服务、旅游、通信、税务发票、欠薪、医保等。

五、典型案例

典型案例一：2024 年 12 月 26 日，消费者努某某拨打 12315 热线反映在鄯善县某养生馆办理会员，商家无故不予提供服务，多次协商无果，希望通过 12315 平台维护自身合法权益。

【处理过程及结果】接到该投诉后，鄯善县市场监督管理局城区所执法人员立即前往经营场所调查，经查消费者所述情况属实，经营者在预收面部护理费后一直拖延不提供服务，经执法人员调解，经营者向消费者全额退款，消费者表示满意。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》的第五十三条规定，“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必

须支付的合理费用”的规定。同时提示消费者尽量签订书面协议，明确约定项目内容、价款、费用、退还押金的方式、程序和时限，拒绝签订“霸王条款”合同，保留相关发票、证据，积极维护自身合法权益。

【案例提供单位】鄯善县市场监督管理局

典型案例二：2024年10月23日，消费者巨先生拨打12315热线反映在伊犁州特克斯县某4S店购买汽车，因汽车尾灯开裂，多次与商家协商无果，要求通过12315平台维护自身合法权益。

【处理过程及结果】因被诉方属ODR企业，故属地市场监管部门按流程将投诉转至企业先行处理，经企业自行核查，属于自身检查疏漏导致汽车出现问题，遂企业按照消费者诉求退款99800元并予以致歉，消费者对处理结果非常满意。

【案例评析】根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。

依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

【案例提供单位】特克斯县市场监督管理局

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 2 月 14 日