

2023 年投诉举报数据分析

一、总体情况

2023 年投诉举报中心总共受理投诉举报 5664 起，其中受理信函投诉件 289 起；全国 12315 互联网平台受理投诉举报 3142 起；上门投诉和电话投诉 126 起；12345 公众服务热线共受理 2107 起。按办理期限要求全部案件办结率为 100%，为消费者挽回经济损失约 216 万余元。

二、咨询情况

主要是市场监管业务方面和一些不属于我局投诉举报受理范围的解释说明,以及一些未录入 12315 系统的案件均统计为咨询件。

三、投诉举报情况

(1)投诉基本情况

2023 年，全县在全国 12315 平台共受理投诉 3142 件，其中商品类 2552 件，服务类 590 件，分别占投诉总量的 81.22%、18.78%。商品、服务投诉前五位分布情况见下表：

2023 年投诉商品和服务类前五位统计表

项目类别	类 别	受理量（件）	占商品/服务比
商品类	食品	1926	75.47%
	服装、鞋帽	91	3.57%
	家居用品	49	1.92%
	通讯产品	48	1.88%

	交通工具	47	1.84%
服务类	餐饮和住宿服务	165	27.97%
	文化、娱乐、体育服务	68	11.53%
	教育、培训服务	61	10.34%
	销售服务	55	9.32%
	美容美发洗浴服务	50	8.47%

(2) 举报基本情况

全年共受理举报 928 件，其中广告违法行为 346 件、不正当竞争行为 169 件、食品安全违法行为 156 件、以及侵害消费者权益行为 60 件，已处理 928 件，处理率 100%。