

临夏州 2023 年第四季度 全国 12315 平台投诉举报数据分析报告

一、平台接收投诉、举报情况

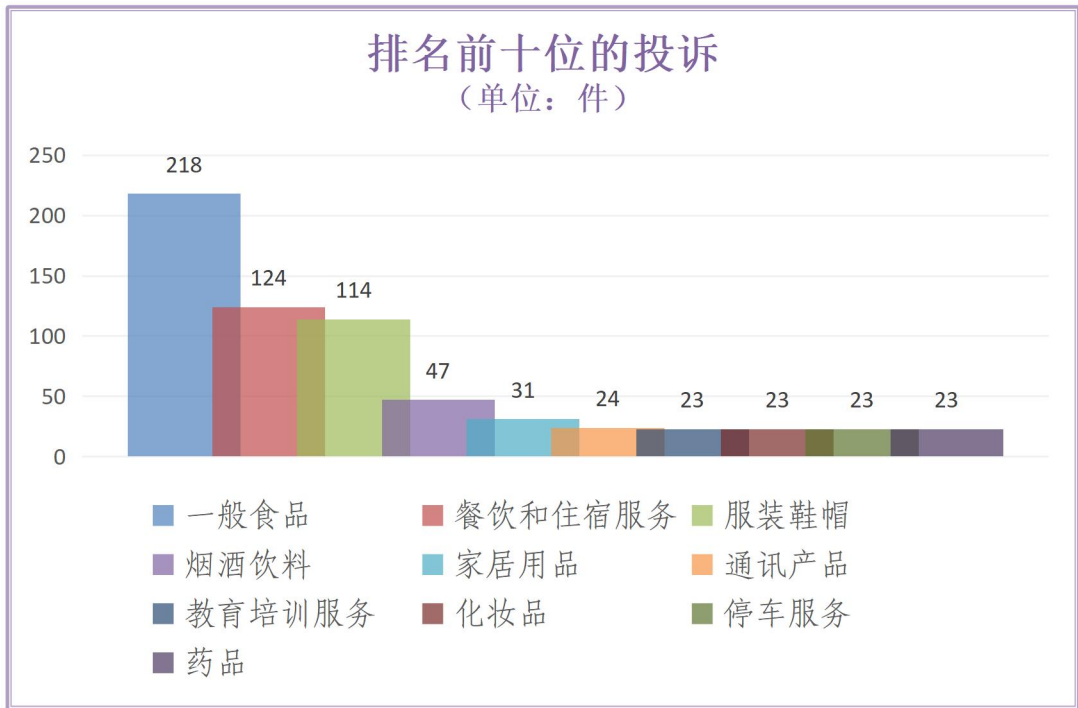
2023 年第四季度，临夏州在全国 12315 平台共接收各类投诉举报 1532 件，同比增长 38.27%。其中，投诉 1105 件，同比增长 49.53%，占投诉举报总量的 72.13%；举报 427 件，同比增长 15.72%，占投诉举报总量的 27.87%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 9.79 万元。

类型	2023 年第四季度 (件)	2022 年第四季度 (件)	同比 (%)
投诉	1105	739	49.53
举报	427	369	15.72

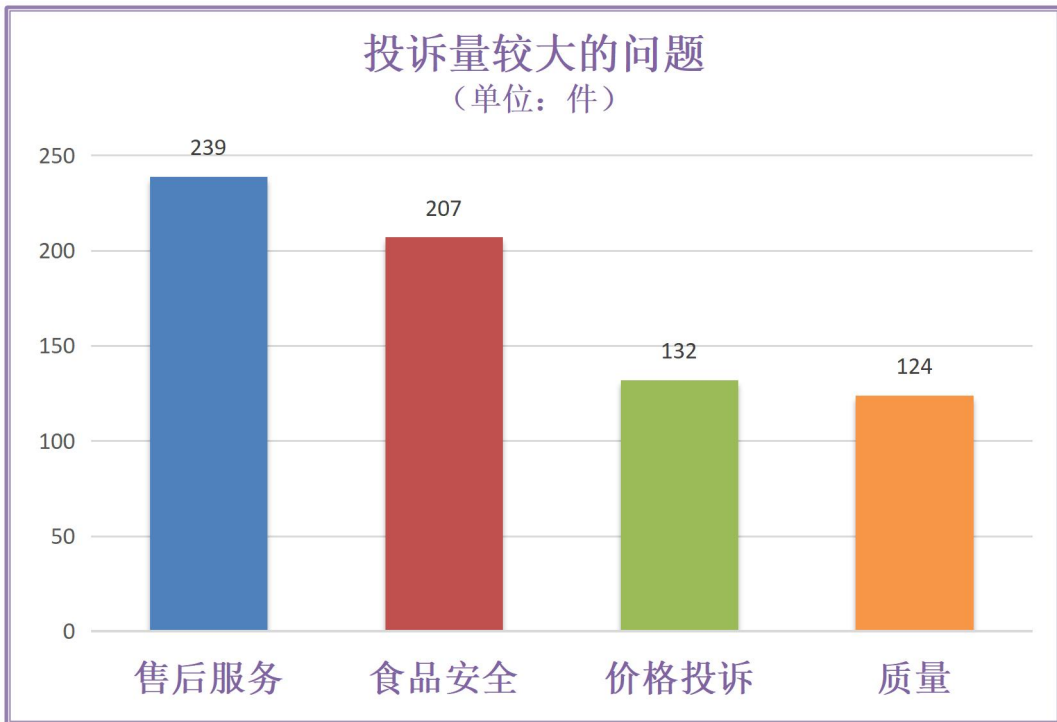
二、投诉情况分析

2023 年第四季度，临夏州在全国 12315 平台共接收投诉 1105 件，其中商品类投诉 710 件，占投诉总量 64.25%；服务类投诉 395 件，占投诉总量的 35.75%。

投诉量排名前十位的是：一般食品（218 件）、餐饮和住宿服务（124 件）、服装鞋帽（114 件）、烟酒饮料（47 件）、家居用品（31 件）、通讯产品（24 件）、教育培训服务（23 件）、化妆品（23 件）、停车服务（23 件）、药品（23 件）。



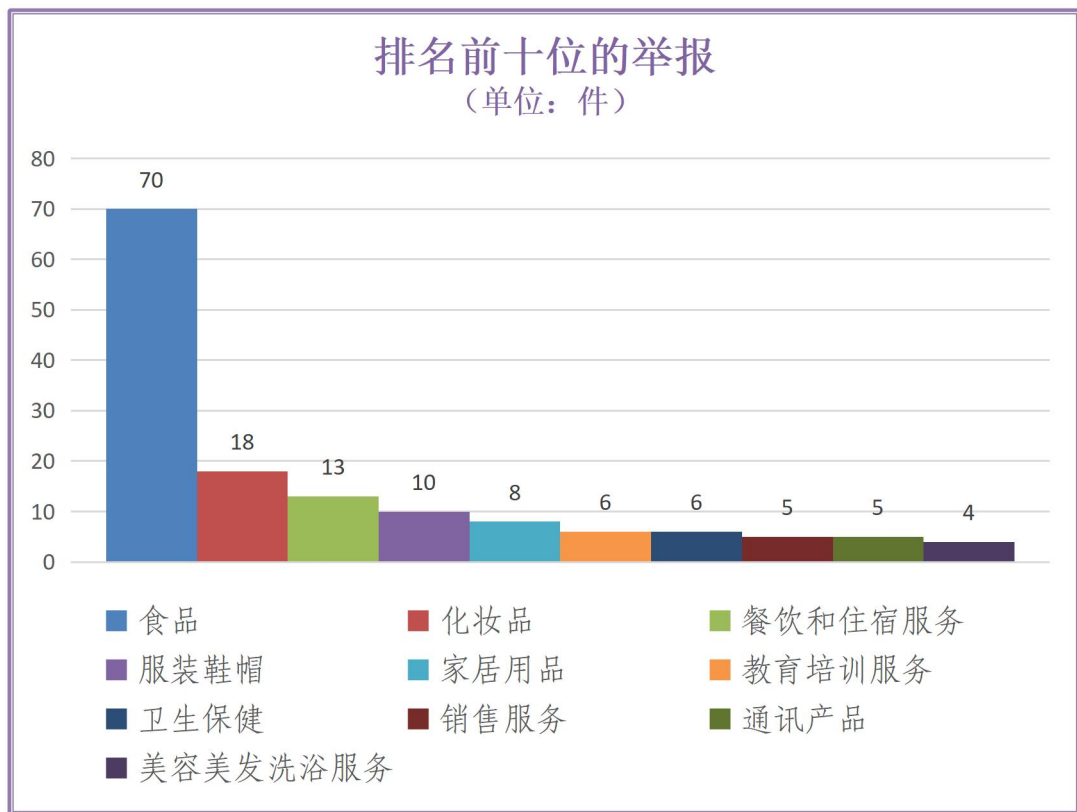
从投诉问题来看，投诉受理量较大的主要有：售后服务（239件）、食品安全（207件）、价格投诉（132件）、质量（124件）。



三、举报情况分析

2023年第四季度，临夏州在全国12315平台共接收举报427件，其中商品类举报235件，占举报总量的55.04%；服务类举报192件，占举报总量的44.96%。

举报量排名前十位的是：食品（70件）、化妆品（18件）、餐饮和住宿服务（13件）、服装鞋帽（10件）、家居用品（8件）、教育培训服务（6件）、卫生保健（6件）、销售服务（5件）、通讯产品（5件）、美容美发洗浴服务（4件）。



从举报问题来看，举报量较大的主要有：食品安全违法行为（125件）、不正当竞争行为（54件）、价格违法行为（51件）、侵害消费者权益行为（47件）。

举报量较大的问题

(单位：件)

