

临夏州 2024 年第三季度 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

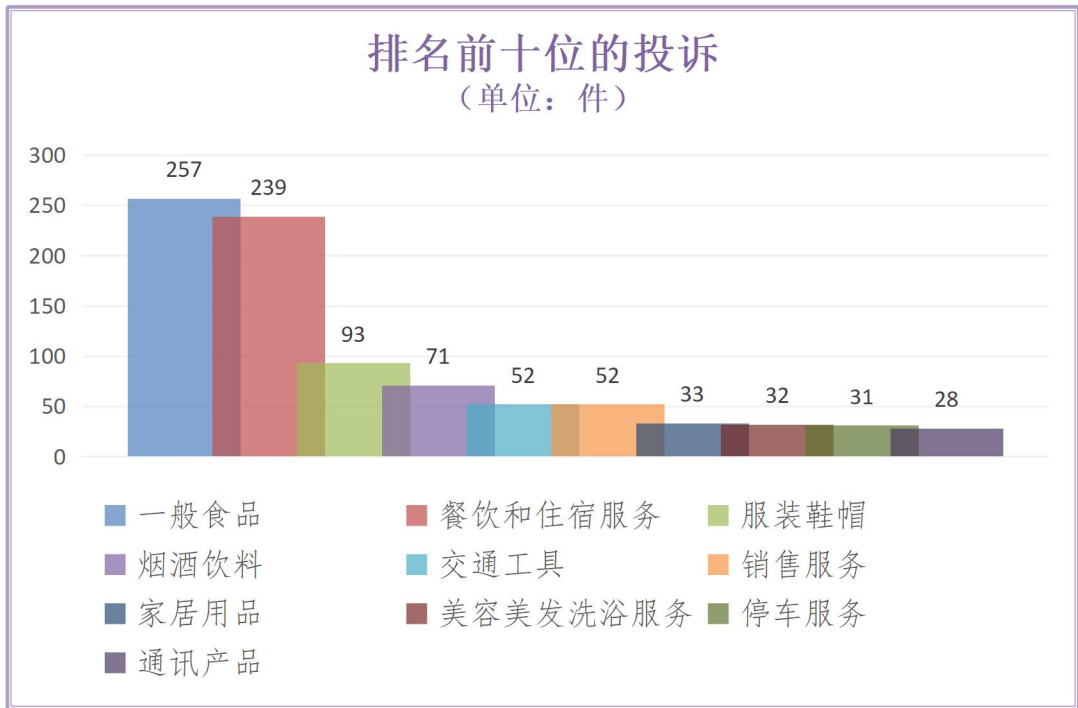
2024 年第三季度，临夏州在全国 12315 平台共接收各类投诉举报 1941 件，同比增长 11.68%。其中，投诉 1358 件，同比增长 10.68%，占投诉举报总量的 69.96%；举报 583 件，同比增长 14.09%，占投诉举报总量的 30.04%；全州市场监管部门共为消费者挽回经济损失 8.62 万元。

| 类型 | 2024 年第三季度 (件) | 2023 年第三季度 (件) | 同比 (%) |
|----|-------------------|-------------------|--------|
| 投诉 | 1358 | 1227 | 10.68 |
| 举报 | 583 | 511 | 14.09 |

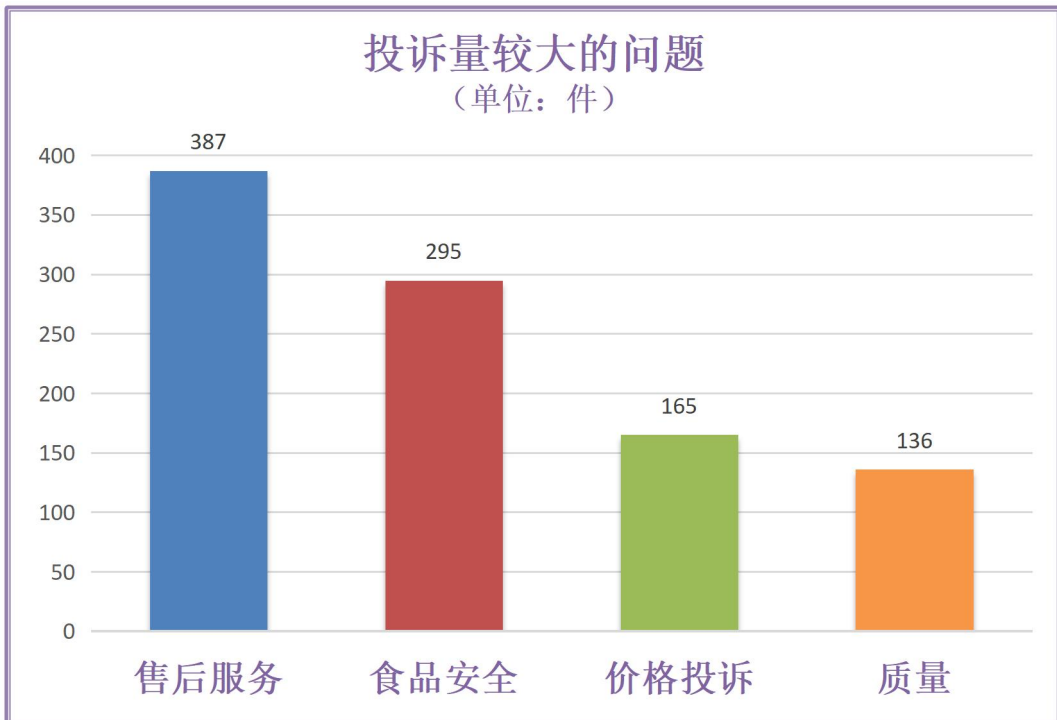
二、投诉情况分析

2024 年第三季度，临夏州在全国 12315 平台共接收投诉 1358 件，其中商品类投诉 844 件，占投诉总量 62.15%；服务类投诉 514 件，占投诉总量的 37.85%。

投诉量排名前十位的是：一般食品（257 件）、餐饮和住宿服务（239 件）、服装鞋帽（93 件）、烟酒饮料（71 件）、交通工具（52 件）、销售服务（52 件）、家居用品（33 件）、美容美发洗浴服务（32 件）、停车服务（31）、通讯产品（28 件）。



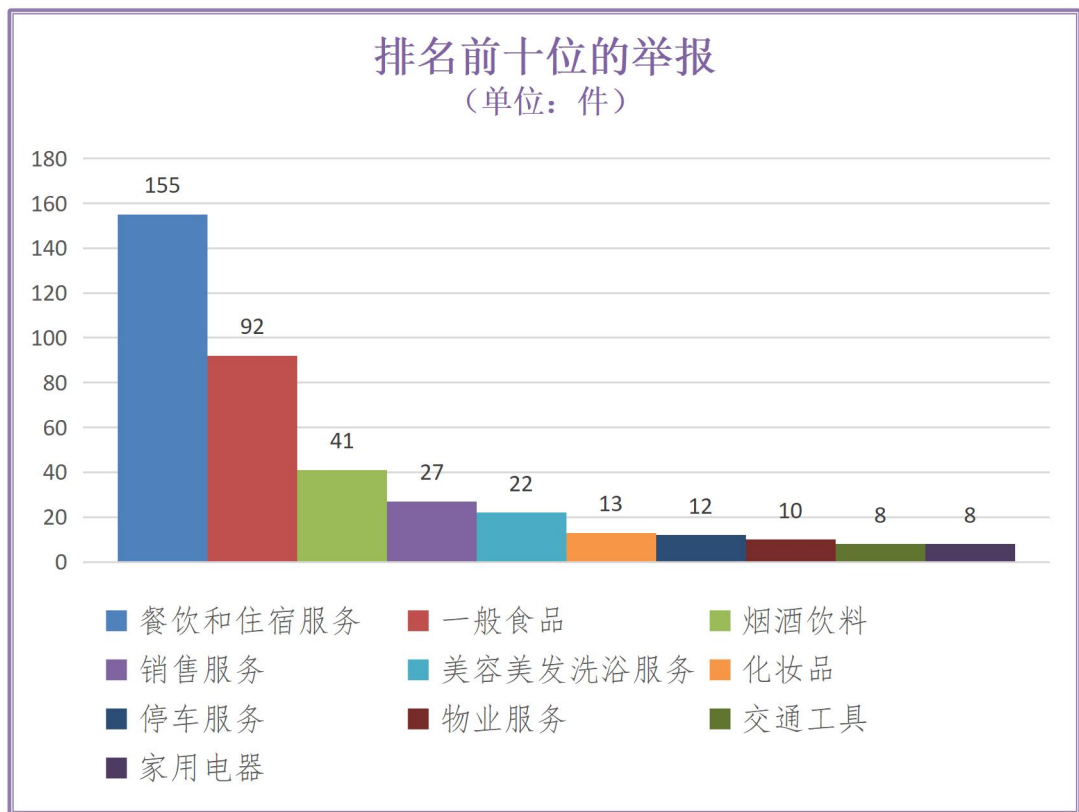
从投诉问题来看, 投诉受理量较大的主要有: 售后服务 (387 件)、食品安全 (295 件)、价格投诉 (165 件)、质量 (136 件)。



三、举报情况分析

2024年第三季度，临夏州在全国12315平台共接收举报583件，其中商品类举报316件，占举报总量的54.20%；服务类举报267件，占举报总量的45.80%。

举报量排名前十位的是：餐饮和住宿服务（155件）、一般食品（92件）、烟酒饮料（41件）、销售服务（27件）、美容美发洗浴服务（22件）、化妆品（13件）、停车服务（12件）、物业服务（10件）、交通工具（8件）、家用电器（8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（208件）、价格违法行为（82件）、侵害消费者权益行为（56

件)、不正当竞争行为(52件)。

