

临夏回族自治州市场监督管理局

临夏州 2024 年第一季度 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 年第一季度，临夏州在全国 12315 平台共接收各类投诉举报 1470 件，同比增长 8.81%。其中，投诉 1036 件，同比增长 3.91%，占投诉举报总量的 70.48%；举报 434 件，同比增长 22.60%，占投诉举报总量的 29.52%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 12.24 万元。

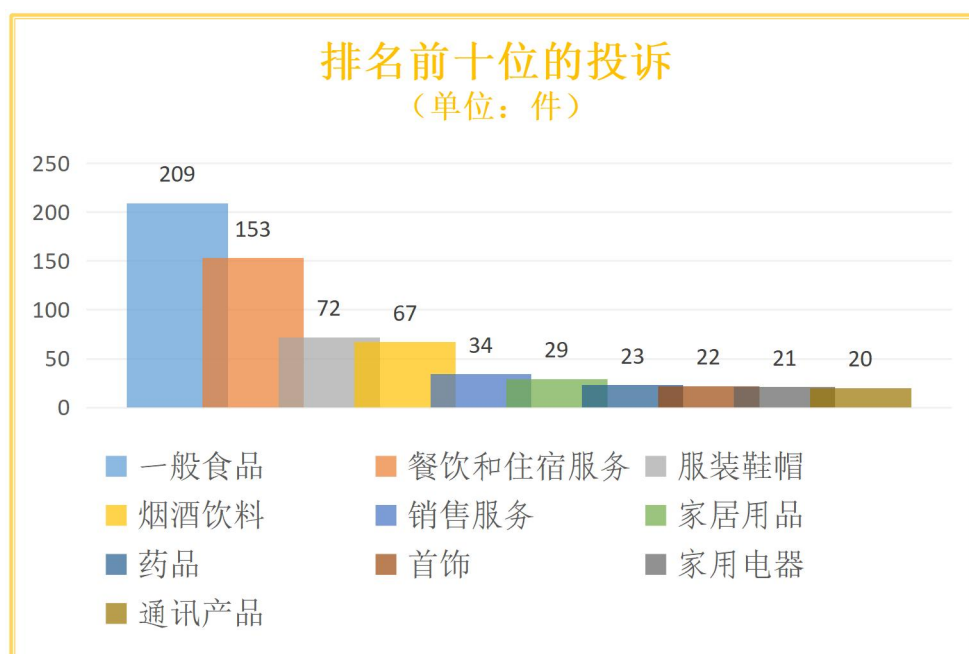
| 类型 | 2024 年第一季度 (件) | 2023 年第一季度 (件) | 同比 (%) |
|----|-------------------|-------------------|--------|
| 投诉 | 10 | 997 | 3.91 |
| 举报 | 434 | 354 | 22.60 |

二、投诉情况分析

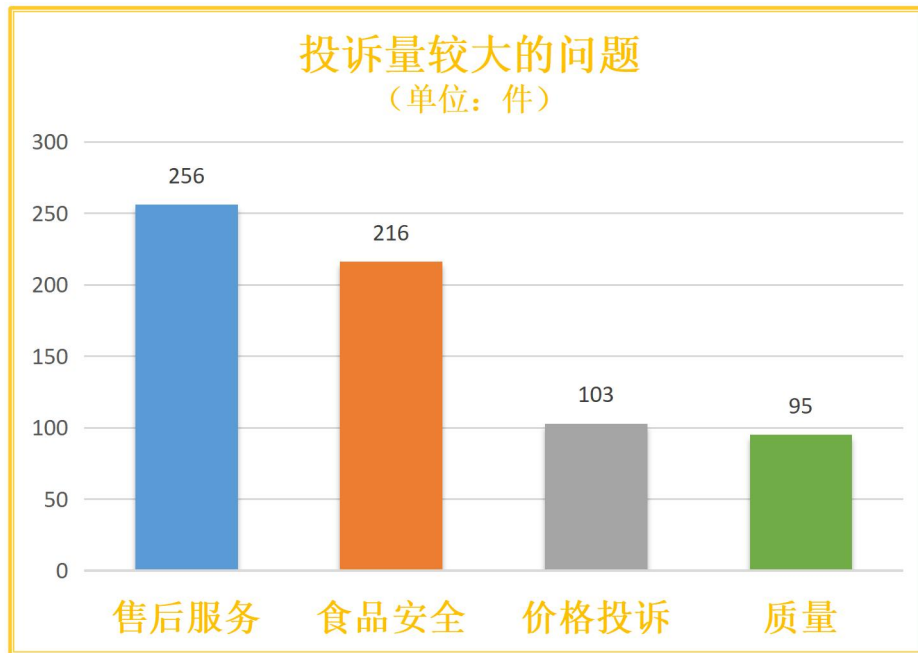
2024 年第一季度，临夏州在全国 12315 平台共接收投诉 1036 件，其中商品类投诉 671 件，占投诉总量 64.77%；服务类

投诉 365 件，占投诉总量的 35.23%。

投诉量排名前十位的是：一般食品（209 件）、餐饮和住宿服务（153 件）、服装鞋帽（72 件）、烟酒饮料（67 件）、销售服务（34 件）、家居用品（29 件）、药品（23 件）、首饰（22 件）、家用电器（21 件）、通讯产品（20 件）。



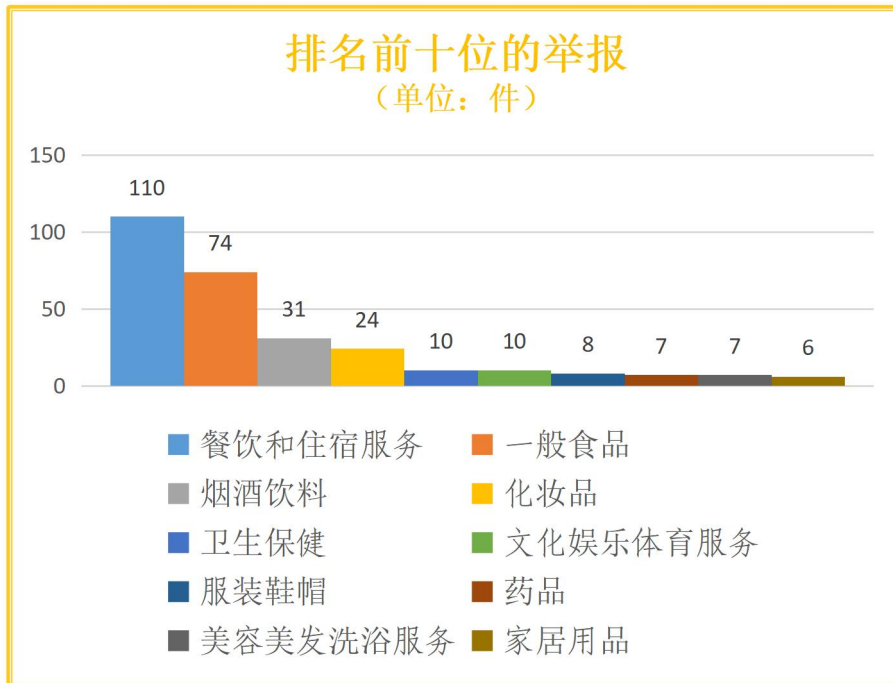
从投诉问题来看，投诉受理量较大的主要有：售后服务（256 件）、食品安全（216 件）、价格投诉（103 件）、质量（95 件）。



三、举报情况分析

2024 年第一季度,临夏州在全国 12315 平台共接收举报 434 件,其中商品类举报 252 件,占举报总量的 58.06%;服务类举报 182 件,占举报总量的 41.94%。

举报量排名前十位的是:餐饮和住宿服务(110 件)、一般食品(74 件)、烟酒饮料(31 件)、化妆品(24 件)、卫生保健(10 件)、文化娱乐体育服务(10 件)、服装鞋帽(8 件)、药品(7 件)、美容美发洗浴服务(7 件)、家居用品(6 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（131件）、价格违法行为（63件）、侵害消费者权益行为（39件）、不正当竞争行为（37件）。

