

2025 年投诉举报统计分析报告

2025 年，惠山区市场监督管理局始终把化解消费矛盾、维护群众权益作为出发点和落脚点，持续深化协同共治、优化维权服务、强化监管执法，着力营造安全放心的消费环境。现将 2025 年我局处理投诉举报统计分析如下：

一、总体情况

2025 年，惠山区市场监管局共计收到各类投诉、举报、咨询 18921 件。其中 12315 平台工单 11803 件，12345 热线工单 6677 件，累计接收阳光信访、人民网领导留言板、来信来访 441 件，为消费者挽回经济损失 314.08 万元。

二、12315 平台情况分析

时间 类别	2025 年	与 2024 年 (同比增↑减↓)
登记总数	11803	10523(↑12.16%)
投诉	8280	7244(↑14.30%)
举报	3523	3278(↑7.47%)
咨询	0	1
挽回经济 (万元)	314.08	388.52(↓19.16%)

12315 平台共登记消费者投诉、举报、咨询 11803 件，同比 2024 年度 10523 件增长 12.16%。其中投诉 8280 件，占登记总数的 70.15%，同比增长 14.30%；举报 3523 件，占登记总数的 29.85%，同比增长 7.47%。

（一）投诉情况分析

根据全国 12315 平台的统计，从投诉问题来看，投诉受理量较大主要有：售后服务（27.89%），食品安全（24.94%），质量（14.56%），价格投诉（5.48%），合同（4.80%），合计占比 77.67%。

根据全国 12315 平台的统计，从商品投诉来看，投诉受理量较大主要有：食品（44.59%），交通工具（11.27%），服装、鞋帽（8.76%），家居用品（6.85%），通讯产品（3.87%），合计占比 75.34%。

根据全国 12315 平台的统计，从服务投诉来看，投诉受理量较大主要有：餐饮和住宿服务（14.31%），美容、美发、洗浴服务（12.70%），文化、娱乐、体育服务（10.52%），教育培训服务（8.06%），互联网服务（7.20%），合计占比 52.79%。

（二）举报情况分析

根据全国 12315 平台的统计，举报量较大的问题主要有：食品安全违法行为（24.47%），不正当竞争行为（13.25%），侵害消费者权益行为（13.10%），广告违法行为（8.25%），产品质量违法行为（7.36%），合计占比 66.43%。

三、12345 平台情况分析

2025 年，12345 热线工单共计 6677 件。12345 热线省、市 2 个平台仍同时运行，其中 12345 热线市平台工单按期办结率达 100%。

惠山区市场监督管理局消费者权益保护科（投诉举报中心）

2026 年 04 月 07 日