



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

2025 年 10 月份内蒙古自治区 12315 平台接收投诉举报咨询 40280 件

一、基本情况

2025 年 1—10 月内蒙古自治区市场监管部门通过全国 12315 平台共接收消费者投诉、举报、咨询 384906 件，同比增长 22.09%。其中，投诉 177258 件，同比增长 36.87%；举报 37557 件，同比增长 31.04%；咨询 170091 件，同比增长 11.75%。投诉举报共办结 206279 件，办结率 96.03%，涉及争议金额 1.97 亿元，为消费者挽回经济损失 5076.89 万元。

2025 年 10 月份全区市场监管部门通过全国 12315 平台共接收消费者投诉、举报、咨询 40280 件，同比增长 32.08%。其中，投诉 19120 件，占总量的 47.47%；举报 3938 件，占总量的 9.78%；咨询 17222 件，占总量的 42.75%。

投诉举报咨询总量排前三位的是呼和浩特市、包头市、赤峰市。各项数据中，投诉量排前三位为呼和浩特市、赤峰市、包头市；举报量排前三位为呼和浩特市、通辽市、包头市。

二、投诉情况数据统计

10 月份共接收消费者投诉 19120 件，同比增长 50.14%。其中，涉及商品类 10611 件，涉及服务类 8509 件。投诉涉及争议金额 1112.24 万元，为消费者挽回经济损失 286.93 万元。截至 11 月 6 日已办结 14346 件，办结率 75.03%。

商品类投诉同比增长 46.56%。投诉量排在前五位的商品大类依次为食品、服装鞋帽、交通工具、家居用品、首饰。

投诉量排第一的食品类 5562 件，占商品类投诉总量的 52.42%。此类投诉中，投诉较多的商品是普通食品 4108 件、食用农产品 814 件、酒和饮料 453 件、婴幼儿配方乳粉 94 件、食品相关产品 48 件、保健食品 43 件、特殊医学用途配方食品 2 件。

投诉量排第二的服装鞋帽类 875 件，占商品类投诉总量的 8.25%。此类投诉中，投诉较多的商品是鞋 300 件、外衣 230 件、裤子 113 件、毛衫 32 件、T 恤 31 件、内衣 28 件、衬衫 22 件、运动服 20 件、裙子 20 件，其他投诉 79 件。

投诉量排第三的交通工具类 751 件，占商品类投诉总量的 7.08%。此类投诉中，汽车及汽车零部件 574 件、自行车及零部件 109 件、摩托车和助力车 68 件。

投诉量排第四的家居用品类 460 件，占商品类投诉总量的 4.34%。此类投诉中，家具 210 件、日杂用品 52 件、床上用品 46 件、厨房用品 44 件、眼镜 42 件、钟表 23 件、清洁用品 22 件、箱包 20 件、织物 1 件。

投诉量排第五的首饰类 361 件，占商品类投诉总量的 3.40%。此类投诉中，黄金首饰 230 件、天然玉石 40 件、白银首饰 38 件、

铂金首饰 14 件、合金首饰 11 件，其他首饰 28 件。

商品投诉热点前十位为普通乘用车 437 件、米面及其制品（自制）326 件、手机 282 件、牛肉 227 件、肉制品（自制）184 件、黄金挂件首饰 162 件、肉干类 155 件、非特殊用途化妆品 151 件、月饼 135 件、运动鞋 122 件（接收量中所有的“其他”不计入排名），共占商品类投诉总量的 20.55%。

服务类投诉同比增长 54.85%。投诉量排在前五位的服务大类依次为餐饮和住宿服务、销售服务、美容美发洗浴服务、文化娱乐体育服务、制作保养和维修服务。

投诉量排第一的餐饮和住宿服务 2559 件，占服务类投诉总量的 30.07%。此类投诉中，餐饮服务 1737 件、住宿服务 822 件。

投诉量排第二的销售服务 1996 件，占服务类投诉总量的 23.46%。此类投诉中，预付卡服务 1068 件、零售服务 351 件、互联网直销服务 254 件、预售服务 52 件、优惠卡销售服务 26 件、订购服务 22 件，其他销售服务 223 件。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务 569 件，占服务类投诉总量的 6.69%。此类投诉中，美容美发服务 355 件、洗浴按摩服务 214 件。

投诉量排第四的文化娱乐

体育服务 468 件，占服务类投诉总量的 5.50%。此类投诉中，健身服务 214 件、参观游乐服务 186 件、放映服务 40 件、表演艺术服务 21 件、图书馆档案馆服务 6 件、博彩服务 1 件。

投诉量排第五的制作保养和维修服务 416 件，占服务类投诉总量的 4.89%。此类投诉中，电器维修服务 138 件、机动车摩托车保养维修服务 135 件、制作服务 78 件、非机动车保养维修服务 29 件，其他服务 36 件。

服务投诉热点前十位为预付卡服务 1068 件、餐馆服务 844 件、宾馆住宿服务 724 件、零售服务 351 件、互联网直销服务 255 件、小吃店服务 224 件、自助餐服务 138 件、快餐厅服务 115 件、汽车修理服务 112 件、干洗服务 110 件（接收量中所有的“其他”不计入排名），共占服务类投诉总量的 46.32%。

三、举报情况数据统计

10 月份接收举报 3938 件，同比增长 28.32%。其中，涉及商品类 2541 件，涉及服务类 1397 件，截至 11 月 6 日共办结 2916 件。

商品类举报最多的食品类 1761 件，占商品类举报总量的 69.30%。举报主要涉及普通食品、食品相关产品、食用农产品等，以涉及腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的

食品、价格、商标、广告、缺斤短两等问题为主。其他举报较多的商品包括物理治疗器械、日杂用品、汽车及汽车零部件、非特殊用途化妆品、商品房、中成药、中西成药等，主要涉及质量、价格、无照经营、“三无”、假冒注册商标、违法广告等问题。

服务类举报最多的餐饮和住宿服务 451 件，占服务类举报总量的 32.28%。举报的主要问题是质量、安全、价格、无照经营等。其他举报较多的服务主要涉及洗浴按摩服务、零售服务、美容美发服务、医院服务、参观游乐服务、技能培训服务、健身服务等，主要问题是无照经营、虚假广告宣传、服务质量差和欺诈消费者。

四、咨询情况数据统计

10 月份接收咨询 17222 件，同比增长 17.22%，其中涉及消费维权知识 6836 件；涉及市场监管系统 1318 件，咨询量较大的问题分别为：投诉举报处理 506 件、网络交易监管 124 件、市场主体登记注册 16 件、产品（商品）质量 7 件、服务消费监管 6 件、价格监管 6 件等；涉及其他部门的咨询主要包括卫生、旅游、交通运管、邮政、税务、供暖、供水、供电、物业、房产等。

注：数据来源于全国 12315 平台

中消协发布老年人日常消费提示



· 资料图片

中国消费者协会日前发布消费提示，提醒老年人日常消费五大注意事项：保健食品选购需理性，金融理财

投资要谨慎，养老项目服务细甄别，旅游服务参团防套路，电信网络诈骗严防范。选购保健食品时，切勿

将保健食品替代药品用于治疗疾病。购买时，应认准“蓝帽子”标志和批准文号，仔细阅读产品说明书，了解适宜人群和功能声称。不轻信所谓“健康讲座”“专家义诊”“免费体验”等，不盲目购买声称“神奇疗效”“包治百病”的产品，不盲目参加“私域直播”。

不轻信“高额回报”“保本保息”等不实承诺，警惕针对老年人的非法集资、养老项目投资骗局。购买理财产品前，应充分了解产品性质、资金投向、风险等级及合同条款，确保自身风险承受能力与产品相匹配。大额投资务必与家人商量，必要

时咨询专业机构意见。

选择养老机构或养老服务时，应实地考察机构资质、硬件设施、服务水平和运营状况。签订服务合同时，务必仔细审阅合同条款，明确双方权利义务，特别是费用标准、服务内容、退费条件等关键信息。警惕以“预付费”“办卡优惠”等名义收取高额费用的行为。

选择旅行社时，确认其具备合法资质，勿贪图便宜参加“低价团”或“免费游”。签订旅游合同时，明确行程安排、住宿餐饮标准、交通方式、自费项目及违约责任等。旅途中理性购物，避免在导游推荐的购物点冲动消费。

不轻易泄露个人信息，银行卡、手机验证码等敏感信息。不轻信陌生来电、短信及网络链接，特别是涉及中奖、账户安全、涉嫌违法等内容。

中消协提醒广大老年朋友，在消费过程中注意索要并妥善保管发票、收据、合同、宣传材料等凭证。当自身合法权益受到侵害时，首先与经营者协商解决。若协商不成，可通过全国消协智慧 315 平台向消协组织投诉，或拨打 12315 热线向市场监管部门投诉举报，依法维护自身合法权益。

（据新华社记者 / 赵文君）