



2025 年上半年内蒙古自治区 12315 平台 接收投诉举报咨询 203677 件

一、基本情况

2025 年上半年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 203677 件，同比增长 13.27%。其中，投诉 88614 件，占总量的 43.51%，同比增长 21.93%；举报 19991 件，占总量的 9.81%，同比增长 22.93%；咨询 95072 件，占总量的 46.68%，同比增长 4.61%。涉及争议金额 10043.37 万元，为消费者挽回经济损失 1992 万元。截至 2025 年 7 月 3 日投诉举报已办结 99699 件，办结率 91.80%。

从各盟市接收量看，接收总量排前五位的是呼和浩特市市场监督管理局 33955 件、包头市市场监督管理局 29890 件、赤峰市市场监督管理局 14088 件、乌兰察布市市场监督管理局 10343 件、巴彦淖尔市市场监督管理局 10178 件。

2 月份正值春节期间，全区各级市场监督管理部门加大执法力度，严格规范市场秩序，消费环境日趋平稳和健康，各项数据较小。3 月份受“3·15”消费者权益日宣传活动影响，消费者的维权意识增强，投诉举报咨询量均有所增长。4 月份之后 12315 平台与 12345 系统对接，消费维权类数据共享，数据总体增长明显。

二、投诉情况数据统计

上半年共接收消费者投诉 88614 件，同比增长 21.93%。其中，涉及商品 50443 件，涉及服务类 38171 件。投诉涉及争议金额 10043.37 万元，为消费者挽回经济损失 1992 万元。截至 7 月 3 日已办结 81258 件，办结率 91.70%。

商品类投诉同比增长 15.21%。投诉量排在前五位的商品大类依次为食品类 24356 件、服装鞋帽类 4711 件、交通工具类 3662 件、家居用品类 2405 件、通讯产品类 1867 件。

投诉量排第一的食品类 24356 件，占商品类投诉总量的 48.28%。此类投诉

中，普通食品 18194 件、食用农产品 2801 件、酒和饮料 2527 件、婴幼儿配方乳粉 404 件、食品相关产品 227 件、保健食品 192 件、特殊医学用途配方食品 11 件。投诉反映较多的是食品包装不规范、食品里含异物、变质过期、标签表述存在瑕疵、广告虚假宣传、价格等问题。

投诉量排第二的服装鞋帽类 4711 件，占商品类投诉总量的 9.34%。此类投诉中，鞋 1765 件、外衣 1153 件、裤子 519 件、T 恤 270 件、裙子 188 件、毛衫 165 件、衬衫 137 件、内衣 127 件等。主要问题是鞋帽开裂、服装褪色、起球以及商家不履行“三包”规定等。

投诉量排第三的交通工具类 3662 件，占商品类投诉总量的 7.26%。此类投诉中，汽车及汽车零部件 2965 件、自行车及零部件 356 件、摩托车和助力车 341 件。反映比较集中的是汽车零件及制品质量问题，电动车电池质量问题投诉也较多。

投诉量排第四的家居用品类 2405 件，占商品类投诉总量的 4.77%。此类投诉中，家具 1072 件、厨房用品 337 件、日杂用品 298 件、眼镜 278 件、钟表 148 件，其他投诉较多的是床上用品 97 件、箱包 93 件、清洁用品 65 件等。主要是商家不按合同约定提供商品及不履行售后服务义务。

投诉量排第五的通讯产品类 1867 件，占商品类投诉总量的 3.70%。此类投诉中，移动电话及配件 1694 件、固定电话 9 件、对讲机 3 件、其他通讯产品 161 件。投诉反映较多的是产品质量及售后服务问题。

商品投诉热点前十位为普通乘用车 2274 件、手机 1490 件、米面及其制品（自制）1272 件、肉制品（自制）945 件、运动鞋 788 件、牛肉 698 件、肉干类 674 件、面包 651 件、黄金挂件首饰 622 件、灭菌乳 607 件（接收量中所有的“其他”都不计入），共占商品类投诉总量的 19.87%。

上半年投诉量排在前五位的商品大类与去年同期投诉量占前五位的商品大类略有不同。其中，食品类投诉仍位居榜首，且投诉量同比增长 15.30%，主要涉及食品过期、变质、涨价、缺斤短两及虚假广告等问题；通讯产品类投诉跻身前五，同比增长 42.69%，主要涉及产品质量、价格及售后服务等问题；其他投诉量明显变化的商品大类主要是救生设备，同比增长 950.00%，主要是质量、标准、超范围经营等问题；医疗器械，同比增长 295.38%，主要是医疗器械质量、价格及资质认定等问题；照摄像产品，同比增长 137.93%，主要涉及价格、质量等问题。各类经营主体要牢固树立消费者至上理念，坚决杜绝虚假宣传、合同欺诈、服务推诿等问题。各级执法部门要加大执法监管力度，严厉查处侵害消费者合法权益的违法行为，努力提升消费者满意度，共促消费公平。

服务类投诉同比增长 32.13%。投诉量排前五位的分别是销售服务 9080 件、餐饮和住宿服务 8480 件、美容美发洗浴服务 3064 件、文化娱乐体育服务 2397 件、教育培训服务 2206 件。

投诉量排第一的销售服务 9080 件，占服务类投诉总量的 23.79%。此类投诉中，预付卡服务 4807 件、零售服务 1701 件、互联网直销服务 1073 件、预售服务 241 件、订购服务 191 件、优惠卡销售服务 136 件，其他销售服务 931 件。主要问题是服务费用纠纷、擅自改变合同约定事项、经营者停业后逃避预付款退还义务等。

投诉量排第二的餐饮和住宿服务 8480 件，占服务类投诉总量的 22.22%。此类投诉中，餐饮服务 6284 件、住宿服务 2196 件。主要问题集中在食物不新鲜、变质、混有异物、就餐环境卫生不达标、收费不合理、服务不到位等方面。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务 3064 件，占服务

类投诉总量的 8.03%。此类投诉中，美容美发服务 1993 件、洗浴按摩服务 1071 件。主要问题是虚假宣传、不具备服务资质、强制消费和收费项目方式不明确等。

投诉量排第四的文化娱乐体育服务 2397 件，占服务类投诉总量的 6.28%。此类投诉中，参观游乐服务 907 件、健身服务 875 件、放映服务 381 件、表演艺术服务 194 件、图书馆档案馆服务 29 件、博彩服务 11 件。主要问题是经营者擅自改变合同约定事项、服务费纠纷、逃避预付卡使用及预付款退还义务等。

投诉量排第五的教育培训服务 2206 件，占服务类投诉总量的 5.78%。此类投诉中，技能培训服务 1584 件、高等教育服务 384 件、初等教育服务 160 件、中等教育服务 78 件。反映的主要问题是合同变更、合同转让、学费退还、“保过”协议等。

服务投诉热点前十位为预付卡服务 4807 件、餐馆服务 3330 件、宾馆住宿服务 2012 件、零售服务 1701 件、互联网直销服务 1073 件、小吃店服务 679 件、汽车修理服务 655 件、干洗服务 499 件、面部护理 465 件、手机维修服务 452 件（接收量中所有的“其他”都不计入），共占服务类投诉总量的 41.06%。

上半年投诉量排在前五位的服务大类与去年同期投诉量占前五位的服 务 大 类 相 同，排序略有变化。其中，销售服务稳居首位，同比增长 44.10%，主要问题为经营者擅自改变服务内容和场所等合同约定事项、消费者与经营者的服务费纠纷、经营者停业后逃避预付款退还义务等；文化娱乐体育服务上升至第四位，同比增长 44.31%，主要问题集中在服务费用纠纷、擅自改变合同约定事项、宣传与实际不符、预付消费纠纷等问题。其他服务类别中变化幅度较为明显的是行政事业性服务，同比增长 147.37%，主要为办理业务时价格争议、虚假宣

传等问题；传媒业服务，同比增长 116.67%，主要是价格、合同纠纷、虚假宣传等问题；丧葬服务，同比增长 100.00%，主要涉及价格、无照经营等问题。各监管部门、行业协会要强化消费宣传，通过多种渠道发布消费预警，加大对消费教育引导力度，加大消费维权法律法规宣传力度，切实提升消费者的维权意识和能力。

三、举报情况数据统计

上半年接收举报 19991 件，同比增长 22.93%。其中，涉及商品类 12698 件，涉及服务类 7293 件，截至 7 月 3 日共办结 18441 件。

上半年受理的举报中，与去年同期相比，变化幅度较大的有医疗器械、智能设备、家居用品、美容美发洗浴服务、五金交电。医疗器械共接到举报 340 件，同比增长 211.93%，主要是广告、商标等问题；智能设备共接到举报 14 件，同比增长 180%，主要是质量、广告、商标问题；家居用品共接到举报 873 件，同比增长 142.50%，主要是广告宣传、质量、标准等问题；美容美发洗浴服务共接到举报 1323 件，同比增长 129.29%，主要是价格、广告、商标等问题；五金交电共接到举报 187 件，同比增长 96.84%，主要是广告、价格、三无产品问题。

四、咨询情况数据统计

上半年接收咨询 95072 件，同比增长 4.61%，其中涉及消费维权知识 24645 件；涉及市场监管系统 7489 件，咨询量较大的问题分别为：投诉举报处理 3329 件、网络交易监管 733 件、市场主体登记注册 148 件、服务消费监管 95 件、产品（商品）质量 46 件、食品监管 45 件、特种设备 30 件等；涉及其他部门的咨询主要涉及卫生、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