



内蒙古自治区消费者权益保护服务中心指导

2025年11月份内蒙古自治区 12315平台接收投诉举报咨询37596件

一、基本情况

2025年1—11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422498件，同比增长21.55%。其中，投诉194141件，同比增长35.39%；举报41677件，同比增长30.80%；咨询186680件，同比增长8.32%。投诉举报共办结226818件，办结率96.18%，涉及争议金额2.23亿元，为消费者挽回经济损失5693.52万元。

2025年11月份，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37596件，同比增长16.26%。其中，投诉16887件，占总量的44.92%；举报4120件，占总量的10.96%；咨询16589件，占总量的44.12%。

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、包头市、赤峰市。

二、投诉情况数据统计

11月份共接收消费者投诉16887件，同比增长21.57%。其中，涉及商品类10053件，涉及服务类6834件。投诉涉及争议金额1238.82万元，为消费者挽回经济损失250.29万元。截至12月3日已办结12086件，办结率71.57%。

商品类投诉同比增长23.17%。

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、家用电器。

投诉量排第一的食品类5137件，占商品类投诉总量的51.10%。此类投诉中，投诉较多的商品是普通食品3751件、食用农产品766件、酒和饮料447件、婴幼儿配方乳粉84件、保健食品51件、食品相关产品37件、特殊医学用途配方食品1件。

投诉量排第二的服装鞋帽类983件，占商品类投诉总量的9.78%。此类投诉中，投诉较多的商品是外衣344件、鞋261件、裤子93件、毛衫50件、T恤45件、内衣33件、裙子18件、民族服装15件，其他投诉124件。

投诉量排第三的交通工具类768件，占商品类投诉总量的7.64%。此类投诉中，汽车及汽车零部件611件、自行车及零部件83件、摩托车和助力车74件。

投诉量排第四的家居用品类528件，占商品类投诉总量的5.25%。此类投诉中，家具243件、厨房用品71件、眼镜50件、钟表48件、日杂用品46件、床上用品25件、箱包23件、清洁用品20件、织物2件。

投诉量排第五的家用电器类314件，占商品类投诉总量的3.12%。此类投诉中，冰箱类产品64件、家用小电器产品54件、电视机41件、洗衣

类产品36件、空调产品26件、热水器25件、电炊具产品17件，其他投诉51件。

商品投诉热点前十位为普通乘用车504件、牛肉266件、手机229件、米面及其制品（自制）204件、肉干类180件、羽绒服155件、肉制品（自制）145件、面包117件、运动鞋93件、非特殊用途化妆品93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19.76%。

服务类投诉同比增长19.29%。投诉量排在前五位的服务大类依次为销售服务、餐饮和住宿服务、美容美发洗浴服务、制作保养和维修服务、文化娱乐体育服务。

投诉量排第一的销售服务1813件，占服务类投诉总量的26.53%。此类投诉中，预付卡服务928件、零售服务311件、互联网直销服务255件、预售服务53件、订购服务38件、优惠卡销售服务25件，其他销售服务203件。

投诉量排第二的餐饮和住宿服务1601件，占服务类投诉总量的23.43%。此类投诉中，餐饮服务1279件、住宿服务322件。

投诉量排第三的美容美发洗浴服务498件，占服务类投诉总量的7.29%。此类投诉中，美容美发服务347件、洗浴按摩服务151件。

投诉量排第四的制作保养

和维修服务352件，占服务类投诉总量的5.15%。此类投诉中，机动车摩托车保养维修服务123件、电器维修服务102件、制作服务74件、非机动车维修服务25件、服装修补服务8件，其他服务20件。

投诉量排第五的文化娱乐体育服务347件，占服务类投诉总量的5.08%。此类投诉中，健身服务147件、参观游乐服务121件、放映服务51件、表演艺术服务25件、图书馆档案馆服务2件、博彩服务1件。

服务投诉热点前十位为预付卡服务928件、餐馆服务575件、零售服务311件、宾馆住宿服务304件、互联网直销服务255件、小吃店服务192件、自助餐服务117件、干洗服务113件、汽车维修服务105件、快餐厅服务94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43.81%。

三、举报情况数据统计

11月份接收举报4120件，同比增长28.67%。其中，涉及商品类2766件，涉及服务类1354件，截至12月3日共办结2950件。

商品类举报最多的食品类1754件，占商品类举报总量的63.41%。举报主要涉及普通食品、食用农产品、酒和饮料等，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、中西成药、非特殊用途化妆品、中成药、日杂用品、商品房、汽车及汽车零部件、电梯等，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316件，占服务类举报总量的23.34%。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、技能培训服务、非经营性互联网服务、参观游乐服务、医院服务等，主要问题是无照经营、虚假宣传、服务质量差和欺诈消费者。

四、咨询情况数据统计

11月份接收咨询16589件，同比增长8.82%，其中涉及消费维权知识6033件；涉及市场监管系统1182件，咨询量较大的问题分别为：投诉举报处理380件、网络交易监管110件、市场主体登记注册13件、服务消费监管12件、产品（商品）质量10件、价格监管7件、食品监管5件等；涉及其他部门的咨询主要包括卫生、旅游、交通运输管、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）



风险提示

“纯棉”标签玩花招！ 莫让擦边商标“偷走”信任

近日，有媒体报道，一些商家使用“100%纯棉”“原棉”“棉”等山寨商标欺骗消费者。查阅相关标准后发现，其实仅有“100%棉”“棉100%”“纯棉”或“全棉”这四种正确表述。由此引发不少消费者吐槽，直呼商家行为卑劣，故意打“擦边球”，

弄虚作假降低产品质量。

近年来，类似的商标文字游戏现象层出不穷。从“多半”袋面、“壹号土”猪肉到“千禾0”酱油，其中不乏一些公众熟知的知名品牌。这些商家本应沉下心来做好产品，凭借高标准和高质量赢得口碑和信任，现在却本末倒置，

反复在商标上动“擦边”的脑筋，故意模糊或者混淆概念，昧着良心赚得盆满钵满。

商标虽小，却事关消费信任和行业生态。“假纯棉”毁掉的不仅是消费者的购物体验，还有艰难树立起来的口碑和形象。对消费者来说，再低的价格也压不住被騙后

的怒火。自古以来，诚信经营是商家立身之本。文字游戏或可蒙蔽一时，但这层“窗户纸”一捅就破，不仅会输掉信任和口碑，还会彻底沦为唾弃的对象。

有关部门应加大惩处力度、加强警示教育，畅通消费者维权渠道，从严打击不

正当竞争，坚决扼杀商家“赌一把”的侥幸心理。同时，还需要健全相关禁入机制，真正将标准变为带电的“高压线”，确保“质量提升”不停留于宣传，防止擦边商标“改头换面”“春风吹又生”。

（据《新华每日电讯》评论员/吴文诩）