淄博市市场监管部门11月份消费投诉信息公示

根据山东省市场监管局、山东省消费者协会《关于开展消费投诉公示工作的意见（试行）》的要求，现将11月份全市市场监管部门受理的消费者投诉情况进行公示。

一、消费者投诉总体情况

2022年11月份，全市市场监督管理部门通过12345政务服务热线、全国12315平台，以及来函、来电、来访等渠道受理消费者投诉共计3690件，其中，商品类投诉1974件，服务类投诉1716件，为消费者挽回经济损失52.06万元。

1. 消费者投诉集中的企业名单

11月份，针对消费者投诉集中的重点经营者，各区县市场监管局采取多种形式，组织对中公教育等集中被诉的经营者进行了行政约谈，督促经营者增强消费维权第一责任人的意识，加强日常管理，提高商品和服务质量，落实进货查验、广告宣传、过程管理、售后服务等过程控制措施，鼓励在经营场所醒目位置自我公示消费投诉信息，切实降低投诉数量，提高企业形象，让消费者放心消费。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 被投诉人 | 被投诉量 | 调解成功率 | 所在区县 |
| 1 | 淄博柏佳康医药零售有限公司 | 106 | 98.50% | 博山区 |
| 2 | 淄博顺德医药有限公司 | 72 | 99.20% | 博山区 |
| 3 | 山东壹乐易得网络科技有限公司 | 55 | 100.00% | 高新区 |
| 4 | 淄博吾悦广场 | 49 | 69.00% | 经开区 |
| 5 | 淄博大润发商业有限公司 | 42 | 97.62% | 张店区 |
| 6 | 华润置地（淄博）有限公司  （万象汇） | 38 | 86.84% | 张店区 |
| 7 | 云成商业管理（北京）有限公司淄博分公司（银泰城） | 31 | 87.10% | 高新区 |
| 8 | 淄博商厦有限责任公司 | 31 | 93.55% | 张店区 |
| 9 | 鲁中装饰材料城 | 29 | 48.00% | 经开区 |
| 10 | 淄博茂业商厦有限公司 | 29 | 82.76% | 临淄区 |
| 11 | 淄博万达广场商业管理有限公司 | 21 | 90.48% | 张店区 |
| 12 | 淄博新星超市连锁有限公司 | 18 | 94.40% | 淄川区 |
| 13 | 淄博银座商城有限责任公司 | 16 | 100.00% | 张店区 |
| 14 | 淄博汀斯维尔家居用品有限公司  （曲美家居） | 15 | 100.00% | 张店区 |
| 15 | 淄博欢购商业管理有限公司  （印象汇） | 15 | 86.67% | 张店区 |
| 16 | 山东成和商业有限公司 | 13 | 100.00% | 沂源县 |
| 17 | 淄博银座商城有限责任公司柳泉路店 | 13 | 84.60% | 高新区 |
| 18 | 淄博中润新玛特有限公司 | 13 | 92.30% | 高新区 |
| 19 | SM广场（淄博）有限公司 | 11 | 90.90% | 淄川区 |
| 20 | 山东奥德隆集团有限公司 | 11 | 100.00% | 临淄区 |

1. 消费者投诉集中的商品和服务

按商品类投诉量统计，一般食品（670件）、家居用品（153件）、服装鞋帽（141件）、交通工具（116件）、家用电器（110件）。按服务类投诉量统计，餐饮和住宿服务（179件）、美容美发洗浴服务（84件）、文化娱乐体育服务（82件）、销售服务（49件）、停车服务（29件）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商品类投诉 | | 服务类投诉 | |
| 商品类别 | 受理投诉量 | 服务类别 | 受理投诉量 |
| 一般食品 | 670 | 餐饮和住宿服务 | 179 |
| 家居用品 | 153 | 美容、美发、洗浴服务 | 84 |
| 服装鞋帽 | 141 | 文化、娱乐、体育服务 | 82 |
| 交通工具 | 116 | 销售服务 | 49 |
| 家用电器 | 110 | 停车服务 | 29 |
| 通讯产品 | 52 | 制作、保养和修理服务 | 24 |
| 装修建材 | 47 | 互联网服务 | 18 |
| 儿童用品 | 40 | 租赁服务 | 6 |
| 化妆品 | 39 | 社会服务 | 4 |
| 特殊食品 | 37 | 中介服务 | 3 |

四、有关消费投诉公示的说明

1.以上数据来源于各区县市场监管局。2.投诉为市场监管部门依法受理的消费者投诉，非消费类投诉、举报不在统计公示范围内。3.本公示任何人不得用于商业宣传，转载应当完整全面，未经允许不得擅自修改、删减。