**2021年上半年度嘉兴港区消费投诉信息公示**

为了推进消费维权社会共治，强化社会舆论监督，引导经营者加强自律，提高消费者满意度，提振全社会消费信心，根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(市场监管总局20号令），现对嘉兴港区2021年上半年度消费投诉信息进行公示：

**一、消费投诉基本情况**

2021年上半年嘉兴市市场监督管理局港区分局共受理各类消费投诉240件，包括商品消费投诉165件，服务消费投诉75件，共为消费者挽回经济损失46.57万元。

**表1：2020、2021年上半年受理基本情况同期对比**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类  别** | **受理投诉** | **商品投诉** | **服务投诉** | **挽损额（万元）** |
| **2020年（件）** | 53 | 30 | 23 | 18.98 |
| **2021年（件）** | **240** | **165** | **75** | **46.57** |
| **与去年同期对比** | +187 | +135 | +52 | +27.59 |

1. **商品类消费投诉**

商品类投诉165件,占今年投诉总量的68.75%，为消费者挽回损失30.37万元。

**表2：2021年上半年受理商品类消费投诉表**

|  |  |
| --- | --- |
| **投诉类别** | **数量** |
| 一般食品 | 44 |
| 服装、鞋帽 | 39 |
| 房屋 | 35 |
| 装修建材 | 8 |
| 家居用品 | 6 |
| 其他商品 | 6 |
| 通讯产品 | 5 |
| 家用电器 | 4 |
| 儿童用品 | 3 |
| 卫生用品 | 3 |
| 布料、毛线 | 2 |
| 五金交电 | 2 |
| 交通工具 | 2 |
| 特殊食品 | 1 |
| 化妆品 | 1 |
| 文化、运动用品 | 1 |
| 宠物及宠物用品 | 1 |
| 农资用品 | 1 |
| 消防产品 | 1 |
| **合计** | **165** |

1. **服务类消费投诉**

服务类投诉75件，占投诉总量的31.25%，为消费者挽回损失16.2万元。

**表3：2021年上半年受理服务类消费投诉表**

|  |  |
| --- | --- |
| **投诉类别** | **数量** |
| 餐饮和住宿服务 | 14 |
| 其他服务 | 12 |
| 美容、美发、洗浴服务 | 11 |
| 文化、娱乐、体育服务 | 8 |
| 物业服务 | 6 |
| 销售服务 | 4 |
| 教育、培训服务 | 3 |
| 行政事业性服务 | 3 |
| 互联网服务 | 2 |
| 房屋装修服务 | 2 |
| 制作、保养和修理服务 | 2 |
| 中介服务 | 2 |
| 电信服务 | 1 |
| 邮政服务 | 1 |
| 专业技术服务 | 1 |
| 金融服务 | 1 |
| 停车服务 | 1 |
| 社会团体服务 | 1 |
| **合计** | **75** |