2023年半年度杭州市市场监管部门

投诉举报数据

**一、总体情况**

经统计，上半年度共接收投诉举报691700件，同比增长45.21%。其中投诉567655件，同比增长48.34%，为消费者挽回经济损失2950.8809万元；举报 124045件，同比增长32.39%。另解答咨询105352 件，同比增长69.47%。

**二、网购投诉举报情况**

经统计，2023年上半年度共接收网购投诉举报582054件，占投诉举报的84.15%，同比增长53.00%；其中网购投诉486400件，占投诉的85.69%，同比去年增长55.98%；网购举报95654件，占举报的77.11%，同比增长40.79%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 2023年 | 2022年 | 同比 |  |
| 投诉 | 486400 | 316146 | 53.85% |
| 举报 | 95654 | 73104 | 30.85% |
| 总量 | 582054 | 389250 | 49.53% |

**三、来源渠道分布情况**

上半年度消费者线上提交诉求463531件，占67.01%，同比增长35.12%。其余依次为：12315热线端接听诉求132467件，占19.15%；民呼我为平台转入诉求62853件，占9.09%，包括12345市长公开热线等；工作人员登记诉求32849件，占4.75%，包括来信、来访、值班电话、联动渠道、上级交办等。具体情况如下表所示：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 销售方式来源渠道 类别 | 总体 | 网购 |
| **投诉举报** | **占比** | **投诉举报** | **占比** |
| 消费者线上提交 | 463531 | 67.01%  | 424548 | 72.94%  |
| 12315热线端接听 | 132467 | 19.15% | 132467 |  22.76%  |
| 民呼我为平台转入 | 62853 | 9.09% | 3074 |  0.53% |
| 工作人员录入 | 32849 | 4.75%  |  21965 | 3.77% |
| 合计 | 691700  | 100%  | 582054 | 100%  |

**四、投诉热点情况**

上半年共接收商品类投诉416018件，占73.29%；接收服务类投诉151637件，占比26.71%。商品类投诉类别排名前往的分别为服装鞋帽、食品、家居用品、通讯产品、家用电器。服务类投诉类别排名前五的分别为：销售服务、互联网服务、餐饮和住宿服务、教育培训服务、交通运输服务。具体如下表所示：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 投诉量 | 去年同期 | 同比 | 比重 | 网购占比 |
| 服装鞋帽 |  83735 |  48277 |  73.45% |  20.13% |  95.72%  |
| 食品 |  50197 |  40583 |  23.69% |  12.07% |  75.63% |
| 家居用品 |  46954 |  31865 |  47.35% |  11.29% | 94.18%  |
| 通讯产品 | 26968 |  15321  |  76.02% |  6.48% |  95.08% |
| 家用电器 | 25051  |  14888  |  68.26% |  6.02% | 91.46%  |

**（商品类投诉热点TOP5情况表）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 投诉量 | 去年同期 | 同比 | 比重 | 网购占比 |
| 销售服务 | 28294  |  21338 |  32.60% |  18.66% | 92.91%  |
| 互联网服务 | 21481  |  12992 |  65.34% |  14.17% | 94.02%  |
| 餐饮和住宿服务 | 13998  | 9034  |  54.95% |  9.23% | 41.42%  |
| 教育培训服务 |  10691 |  9078 |  17.77% |  7.05% |  49.71% |
| 交通运输服务 |  7870 |  4644 |  69.47% |  5.19% |  82.40% |

**（服务类投诉热点TOP5情况表）**