**杭州市市场监督管理局**

**2020年一季度投诉举报数据公示**

**一、整体情况**

**（一）总体数据**

2020年一季度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收投诉举报总计105496件，比去年同期（82645件）增长27.65%；其中投诉85240件，比去年同期（66746件）增长27.71%；举报20256件，比去年同期（15899件）增长27.40%。另解答咨询33568件，比去年同期（67847件）负增长50.52%。

**（二）渠道来源**

2020年一季度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收投诉举报总计105496件，从来源渠道看，全国12315平台接收54579件，占投诉举报总量的51.73%；省统一平台接收15581件，占投诉举报总量的14.77%；杭州市市场监管系统接收35336件，占投诉举报总量的33.50%,包括坐席热线接收32186件，非坐席登记（来信、来人、上级交办、联动渠道等）接收3150件。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **全国1315平台** | **省统一平台** | **杭州市市场监管系统接收** | |
| **热线坐席** | **非坐席登记** |
| **接收量** | 54579 | 15581 | 32186 | 3150 |
| **占比** | 51.73% | 14.77% | 30.51% | 2.99% |

**（三）网络购物和线下购物投诉举报情况**

2020年第一季度涉及网络购物的投诉举报共81268件，比去年同期（61118件）增长32.97%;其中投诉66161件，比去年同期（50461件）增长31.11%;举报15107件;比去年同期（10657件）增长41.76%。涉及线下购物的投诉举报共24228件,比去年同期(21527)件增长12.55%;其中投诉19079件,比去年同期(16285件)17.16%;举报5149件,同比去年(5242件)负增长1.77%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 网络购物 | 线下购物 |  |
| 投诉 | 66161 | 19079 |
| 举报 | 15107 | 5149 |
| 总量 | 81268 | 24228 |

**(四)投诉类型热点分析**

2020年第一季度共接收商品类投诉52133件，占投诉量的

61.16%；接收服务类投诉33107件，占投诉量的38.84%。商品类投诉排名前五的分别为服装鞋帽、食品、家居用品、家用电器、通讯产品。服务类投诉排名前五的分别为：交通运输服务、互联网服务、销售服务、旅游服务、餐饮和住宿服务。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 数量 | 占比 |  |
| 服装鞋帽 | 7987 | 15.32% |
| 食品 | 7661 | 14.70% |
| 家居用品 | 5685 | 10.90% |
| 家用电器 | 3491 | 6.70% |
| 通讯产品 | 2541 | 4.87% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 数量 | 占比 |  |
| 交通运输服务 | 9142 | 27.61% |
| 互联网服务 | 3068 | 9.27% |
| 销售服务 | 2680 | 8.09% |
| 旅游服务 | 2448 | 7.40% |
| 餐饮和住宿服务 | 2404 | 7.26% |

**二、投诉举报热点**

**1、投诉热点问题**

2020年第一季度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收投诉85240件。其中，售后服务36705件，占投诉量的43.06%；质量问题18623件，占投诉量的21.85%；合同5711件，占投诉量的6.70%；广告3403件，占投诉量的4.0%；不正当竞争1927件，占投诉量的2.26%；价格1613件，占投诉量的1.89%；人身权利1494件,占投诉量的1.75%；安全924件，占投诉量的1.08%；计量485件，占投诉量的0.57%；其他14355件，占投诉量的16.84%。

**2、举报热点问题**

2020年第一季度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收举报20256件。其中侵害消费者权益5654件，占举报量的27.91%；产品质量违法3406件，占举报量的16.81%；广告违法2235件，占举报量的11.03%；不正当竞争1519件，占举报量的7.50%；违反网络商品交易管理办法748件，占举报量的3.69%；无照经营684件，占举报量的3.38%；合同违法335件，占举报量的1.65%；违法直销或传销行为335件，占举报量的1.65%；违反登记管理办法290件，占举报量的1.43%；限制竞争行为261件，占举报量的1.29%；商标违法行为154件，占举报量的0.76%；其他4635件，占举报量的22.88%。

**3、产品质量问题热点**

2020年第一季度，质量问题投诉为36705件，其中因产品质量引发的投诉为18054件；另有涉及产品质量违法行为3406件。产品质量引发的投诉举报主要涉及领域为（前五）：服装鞋帽4783件、食品（生产流通领域）3782件、家居用品2571件、家用电器1594件、通讯产品1144件。

**三、热点问题分析**

**1、食品安全类投诉举报分析**

2020年第一季度共接收食品类投诉举报咨询共4355件（食品4231件，保健食品124件），同比负增长20.18%；其中投诉举报4296件，同比负增长19.41%；咨询59件，同比负增长52.80%。

根据投诉举报环节区分，生产环节33件，占食品安全投诉举报总量的0.77%；流通环节3749件，占食品安全投诉举报总量的87.27%；餐饮环节514件，占食品安全投诉举报总量的11.96%。

**2、网络购物投诉举报问题**

数据显示，虽然网购购物投诉举报量一直在增长，但目前已趋于平稳。近五年第一季度网购投诉举报量分别为：18933件、41518件、59486件、61118件、81268件。近五年同比增长率分别为：157.07%、119.29%、43.28%、2.74%、32.97%。由于受疫情影响，今年一季度网购同比增长率较去年略有回升。

网购投诉举报问题领域排行前十的分别为：一是售后服务，共计33701件；二是质量问题，共计19612件；三是广告问题，共计4195件；五是不正当竞争，共计3287件六是价格问题；共计1390件。