**2022年第一季度投诉举报数据统计报告**

**（杭州市市场监督管理局）**

一、数据概况

2021年12月25日至2022年3月24日，共接收消费投诉举报共221035件，同比去年增长41.38%。其中投诉180217件，同比去年增长52.41%；举报40818件，同比去年增长7.15%。另收到咨询26332件，回复咨询26332件。

二、投诉举报来源分类

2021年12月25日至2022年3月24日，共接收投诉举报221035件，按来源渠道分，全国12315平台消费者端提交159737件，占比72.27%；“12315”热线接听33069件，占比14.96%；“民呼我为”平台转入20185件，占比9.13%；市场监管人员录入8044件，占比3.64%，包括来信906件、110联动转办944件、来人来访252件、智慧315平台转入184件、其他5758件。

三、投诉举报热点情况分析

2021年12月25日至2022年3月24日，共接收商品类投诉举报共161277件，服务类投诉举报共59758件。

**1.投诉热点**

排名前五的投诉热点分别为：

**热点一：服装鞋帽24008件**

**热点二：一般食品24008件**

**热点三：家居用品15059件**

**热点四：销售服务11867件**

**热点五:家用电器类7128件**

**2.举报热点**

**热点一：一般食品5190件**

**热点二：服装鞋帽3807件**

**热点三：化妆品3072件**

**热点四：家居用品2937件**

**热点五：销售服务1325件**