**杭州市市场监督管理局**

**2020年上半年度投诉举报咨询公示**

**一、整体情况**

**（一）总体数据**

2020年上半年度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收举报投诉咨询总计324789件，比去年同期（333642件）负增长2.65%。其中投诉185391件，比去年同期（156683件）增长18.32%；举报50862件，比去年同期（37121件）增长37.02%；咨询88536件，比去年同期（139838件）负增长36.69%。

(图1：投诉举报咨询同比图)

**（二）来源渠道**

目前，市场监管举报投诉咨询平台接收诉求的接收渠道主要有四个，接收量占首位的是12315坐席热线，上半年共接收155797件，占接收总量的47.97%；其余依次为：全国12315平台接收120183件，占接收总量37%；省统一平台接收41021件，占接收总量的12.63%；非坐席渠道（来人来访、来信来函、上级交办、联动渠道等）7788件，占接收总量的2.40%。

 （图2：接收渠道占比图）

**（三）投诉举报热点情况**

**1、商品类投诉举报热点**

2020年上半年度，共接收商品类投诉举报共153869件，占投诉举报总量的65.13%。排名前五的分别为：服装鞋帽类、食品类、家居用品类、家用电器类、通讯产品类。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商品类别 | 接收量 | 占比% |  |
| 服装鞋帽 | 21739 | 14.13 |
| 食品 | 21058 | 13.69 |
| 家居用品 | 19210 | 12.48 |
| 家用电器 | 9656 | 6.28 |
| 通讯产品 | 7440 | 4.84 |

（图3：商品类投诉举报热点排行图Top5）

**2、服务类投诉举报热点**

2020年上半年度，共接收服务类投诉举报共82384件，占投诉举报总量的34.87%。排名前五的分别为：交通运输服务类、互联网服务类、销售服务类、餐饮和住宿服务、教育培训服务类。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | 接收量 | 占比% |  |
| 交通运输服务 | 14861 | 18.04 |
| 互联网服务 | 9132 | 11.08 |
| 销售服务 | 6948 | 8.43 |
| 餐饮住宿服务 | 6781 | 8.23 |
| 教育培训服务 | 4914 | 5.96 |

（图4：服务类投诉举报热点排行图Top5）

**二、投诉举报主要问题分析**

**（一）投诉主要问题分析**

2020年上半年度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收投诉185391件。主要反映的问题有（前五）：售后服务、质量问题、合同问题、广告问题、食品安全问题。具体如下：

（图5：投诉问题排行图）

**（二）举报主要主要问题分析**

2020年上半年度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收举报50862件，主要反映的问题有（前五）：一是侵害消费者权益行、广告违法行为、产品质量违法行为、不正当竞争、食品安全违法行为。具体如下：

（图6：举报问题排行图）

**三、网购投诉举报情况分析**

**(一)总体数据**

2020年上半年度，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收涉及网购消费投诉举报共172640件，比去年同期（143103件）增长20.64%，其中投诉138415件，比去年同期（118928件）增长16.39%，举报34225件，比去年同期（24175件）增长41.57%。

（图7：网购投诉举报同比图）

**（二）上半年网购投诉举报诉求量走势**

经统计，2020年上半年每月网购投诉举报量分别为26453件、20323件、34480件、30186件、29120件、32078件。数据显示，春节前后所在的1、2月份，投诉举报量比其他月份略低。

（图8：上半年网购投诉举报走势图）