杭州市市场监督管理局

2022年度投诉举报统计分析报告

**一、总体情况**

**（一）投诉举报接收情况**

2022年，杭州市市场监管系统共接收投诉举报1137417 件，同比去年（832289件）增长36.66 %。其中投诉903174 件，同比去年（650547 件）增长38.83%，争议金额35603.4484万元，为消费者挽回经济损失5720.2038万元；举报 234243件，同比去年（181742件）增长28.88%。另解答咨询167931 件，同比去年（ 165667件）增长1.37%。

(图1：投诉举报接收同比图)

**（二）网购投诉举报接收情况**

全年共接收网购投诉举报943118件，占投诉举报的82.92%，同比去年（634840件）增长48.56%；其中网购投诉755452件，占投诉的83.64%，同比去年（518189件）增长45.79%；网购举报187666件占举报的80.12%，同比去年（116651件）增长60.88%。

（表1：网购投诉举报接收情况表）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **网购数据** | **占总体** | **同比** |  |
| **投诉** | 755452 | 83.64% | 45.79% |
| **举报** | 187666 | 80.12% | 60.88% |
| **总量** | 943118 | 82.92% | 48.56% |

**（三）投诉举报来源渠道情况**

消费者线上提交诉求已成为杭州市市场监管系统接收投诉举报的主要渠道，占投诉举报总量的71.80%；其次是12315热线接听渠道，占投诉举报总量的15.89%。

（表2：来源渠道情况表）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 816676 | 71.80% | 734990 | 77.93% |
| 12315热线端接听 | 180779 | 15.89% | 180779 | 19.17% |
| 民呼我为平台转入 | 98348 | 8.65% | 9002 | 0.95% |
| 工作人员录入 | 41614 | 3.66% | 18347 | 1.95% |
| 合计 | 1137417 | 100% | 943118 | 100% |

**（四）近五年投诉举报涨幅变化情况**

近五年，杭州全市投诉举报量分别为：369847件、430430件、550873件、832289件、1137417件，涨幅分别为：17.12%、16.38%、27.98%、51.09%、36.66%。

（表3：近五年涨幅变化表）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别  年份 | 总体 | | 网购 | |
| **投诉举报** | **同比** | **投诉举报** | **同比** |
| 2018年 | 369847 | 17.12% | 283073 | 29.64% |
| 2019年 | 430430 | 16.38% | 307065 | 8.48% |
| 2020年 | 550873 | 27.98% | 387636 | 26.24% |
| 2021年 | 832289 | 51.09% | 634840 | 63.77% |
| 2022年 | 1137417 | 36.66% | 943118 | 48.56% |

（图2：近五年投诉举报涨幅变化趋势图）

**二、投诉举报情况分析**

**（一）投诉客体类别分析**

全年共接收商品类投诉670323件，占投诉总量的74.22%，比重较去年上升了4.58个百分点，同比增长47.95%；接收服务类投诉232851件，占投诉总量的25.78%，同比增长17.91%。

**1、商品类**

从商品类投诉排名看，前五的依次为：服装鞋帽类、一般食品类、家居用品类、通讯产品类、家用电器类，具体排位与去年相比没有变化，但比重较去年均有所下降。

（表3：商品类投诉热点TOP5情况表）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 投诉量 | 同比增长 | 比重 | 比重同比 | 网购占比 |
| 服装鞋帽 | 112153 | 40.13% | 16.73% | ↓0.94个百分点 | 95.87% |
| 一般食品 | 83173 | 20.32% | 12.41% | ↓2.85个百分点 | 79.78% |
| 家居用品 | 81444 | 22.17% | 12.15% | ↓2.56个百分点 | 94.44% |
| 通讯产品 | 46113 | 46.50% | 6.88% | ↓0.07个百分点 | 94.45% |
| 家用电器 | 38756 | 27.20% | 5.78% | ↓0.94个百分点 | 91.68% |

**2、服务类**

服务类投诉排名前五的依次为：销售服务、互联网服务、教育培训服务、餐饮住宿服务、交通运输服务， 具体排位与去年相比没有变化。

(表4：服务类投诉热点TOP5情况表)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 投诉量 | 同比增长 | 比重 | 比重同比 | 网购占比 |
| 销售服务 | 38390 | -21.43% | 16.49% | ↓8.25个百分点 | 88.18% |
| 互联网服务 | 34142 | 45.93% | 14.66% | ↑2.81个百分点 | 91.30% |
| 教育培训服务 | 20063 | 5.27% | 8.62% | ↓2.07个百分点 | 36.88% |
| 餐饮住宿服务 | 20276 | 96.47% | 8.71% | ↑3.48个百分点 | 40.97% |
| 交通运输服务 | 10713 | 48.48% | 4.60% | ↑0.95个百分点 | 83.83% |

**（二）投诉问题分析**

数据显示，排名前五的分别为售后服务、质量、合同、食品安全、不正当竞争。涨幅较快的分别为价格投诉、合同问题投诉、人身权利投诉、安全问题投诉、食品安全问题投诉。其中增速超过一倍的价格投诉，增速达105.24%。

（表5：投诉问题TOP10情况表）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉问题 | 总体 | | | 网购 | | |
| **数据** | **占比** | **同比** | **数据** | **占比** | **同比** |
| 售后服务 | 300166 | 33.24% | 41.83% | 269455 | 35.67% | 48.30% |
| 质量 | 210844 | 23.35% | 54.86% | 191204 | 25.31% | 55.75% |
| 其他投诉问题 | 154172 | 17.07% | 4.38% | 113955 | 15.08% | 22.06% |
| 合同 | 59991 | 6.64% | 72.93% | 42232 | 5.59% | 66.95% |
| 食品安全 | 35468 | 3.93% | 57.80% | 20856 | 2.76% | 59.11% |
| 不正当竞争 | 33692 | 3.73% | 42.50% | 29556 | 3.91% | 37.89% |
| 广告 | 25851 | 2.86% | -3.51% | 23987 | 3.18% | -3.44% |
| 人身权利 | 25366 | 2.81% | 61.85% | 22317 | 2.95% | 74.37% |
| 价格投诉 | 21162 | 2.34% | 105.24% | 12614 | 1.67% | 133.12% |
| 安全 | 14531 | 1.61% | 58.05% | 11831 | 1.57% | 65.91% |

**（三）举报问题分析**

数据显示，排名前五的分别为广告违法行为、侵害消费者权益行为、不正当竞争行为、产品质量违法行为、网络交易违法行为。涨幅较快的分别为商标违法行为、网络交易违法行为、价格违法行为。其中增速超过一倍的为商标违法行为，增速达286.08%。

（表6：举报问题TOP10情况表）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 举报问题 | 总体 | | | 网购 | | |
| **数据** | **占比** | **同比** | **数据** | **占比** | **同比** |
| 广告违法行为 | 65373 | 27.91% | 31.30% | 57451 | 30.61% | 149.59% |
| 侵害消费者权益行为 | 63463 | 27.09% | 25.41% | 57063 | 30.41% | 25.97% |
| 其他市场监管领域违法行为 | 25468 | 10.87% | -6.71% | 13933 | 7.42% | 25.06% |
| 不正当竞争行为 | 16033 | 6.84% | 64.32% | 12737 | 6.79% | 69.44% |
| 产品质量违法行为 | 14867 | 6.35% | -2.24% | 12869 | 6.86% | -4.89% |
| 网络交易违法行为 | 12457 | 5.32% | 78.47% | 11504 | 6.13% | 86.60% |
| 食品安全违法行为 | 8516 | 3.64% | 13.37% | 3568 | 1.90% | 41.25% |
| 商标违法行为 | 6656 | 2.84% | 286.08% | 6127 | 3.26% | 367.35% |
| 价格违法行为 | 4480 | 1.91% | 62.44% | 1878 | 1.00% | 65.61% |
| 违反登记管理行为 | 4186 | 1.79% | 40.14% | 1701 | 0.91% | 56.34% |

**三、重点领域投诉举报问题清单**

**（一）质量安全领域问题清单**

全年共接收质量类投诉举报共225711 件，其中投诉210844 件；举报14867 件。

从内容看，质量安全问题主要集中在：1.产品掺杂掺假、以假充真、以次充好、冒充合格产品89153件，占39.50%%；2.不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况22405件，占9.93%；3.不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明22146件，占9.81%；4. 销售失效、变质的产品12753，占5.65%；5.不符合国家强制性标准8559，占3.79%。

从客体类别看，质量安全多发领域主要为：1.服装鞋帽37808件，占16.75%；2.家居用品29637件，占13.13%；通讯产品14573件，占6.46%；家用电器14084件，占6.924%;计算机产品10584件,占4.69%。

**（二）食品安全领域问题清单**

全年共接收食品安全类投诉举报共43984 件，其中投诉 35486件，同比增长57.80%；举报 8516件，同比增长13.37%。

从内容看，食品安全问题主要集中在： 1.变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的17785件，占40.44%；2.标识标签不符合国家标准5465件，占12.42%；3.食用后出现腹泻等身体不适4146件，占9.43%；4.经营过期食品4035件，占9.13%； 5.无证生产或经营2419件，占5.50%。

从类别看，食品安全领域投诉举报热点为：1.餐饮食品8921件，占20.28%；2.乳制品3449件，占7.84%；3.肉及肉制品3288件，占7.48%；4.烘焙食品2903件，占6.60%；5.方便食品1714件，占3.90%。

**（三）药品类安全领域问题清单**

全年共接收涉及药品类质量安全问题的投诉举报共22280件。**从接收类型统计**，药品1944件、化妆品16991件、医疗器械3345件。**从环节分布看，药品：**生产环节124件、流通环节1518件、使用环节302件；**化妆品：**生产环节1617件、流通环节10530件、使用环节4844件；**医疗器械，**生产环节172件、流通环节2860件、使用环节313件。

药品主要反映的主要问题：1.销售假药劣药508件；2.无《药品经营许可证》销售药品176件；3.药品无疗效126件；4.不良反应88件；5.医疗机构使用不合格药品42件。

化妆品主要反映的主要问题：1.不良反应4005件；2.销售标签不符合规定的化妆品3774件；3.销售不符合法定要求的产品（含假冒类）2530件；4.产品无疗效或未达到预期效果540件；5.无证生产421件。

医疗器械反映的主要问题：1.经营不合格医疗器械或无合格证明的医疗器械444件；2.医疗机构非法使用或购进医疗器械178件；3.无证经营第二类、三类医疗器械114件；4.产品无疗效或未达到预期效果82件；5.不良反应（事件）44件；6.生产不合格医疗器械44件。

**（四）网购直播领域问题清单**

2022年，杭州市市场监管系统共接收网络直播的投诉举报共17610件，同比去年（11236件）增长56.73%。其中投诉14488件，同比去年（9598件）增长50.95%；举报3122件，同比去年（1638件）增长90.60%。

虽然直播电商品类众多，但服装鞋帽、化妆品等品类占据了一定市场。从反映的问题看，化服装鞋帽、化妆品的消费纠纷占比较高。经统计，全年共接收服装鞋帽3171件，占18.01%；化妆品1453件，占8.25%；家居用品1329件，占7.55%；一般食品1132件，占6.43%；家用电器493件，占2.80%。

从投诉举报问题看，直播电商的售后和质量依然是监管痛点和难点。经统计，电商直播投诉举报主要问题为：售后服务4447件，占25.25%；质量3567件，占20.26%；侵害消费者权益1463件，占8.31%；不正当竞争（主要为虚假宣传）1437件，占8.16%；广告1413件，占8.02%。

**（五）特种设备领域问题清单**

全年共接收特种设备类投诉举报共981件，其中投诉236 件；举报 96件。从问题看，电梯安全隐患问题最多。经统计，各类设备安全隐患问题依次为：电梯771件，占78.59%；锅炉65件，占6.63%；起重机械60件，占6.12%；场（厂）内专用机动车辆40件，占4.08%；压力容器30件，3.06%；大型游乐设施8件，占0.82%；压力管道7 件，占0.71%。

**（六）知识产权领域问题清单**

全年共接收知识产权类投诉举报共10267件，其中投诉3420件；举报6847件。其中商标问题9859件，包括商标侵权7846件、商标代理违法行为555件、其他商标问题1428件。专利问题272件， 包括假冒专利问题65件、其他专利违法行为217件。地理标志问题136件，包括不符合产品标准和管理规范要求而使用该产品的名称的 34件、使用与专用标志相近28件、对于擅自使用或伪造名称及专用标志的22件、通过集体商标、证明商标保护的地理标志2件、其他地址标志问题50件。