**杭州市市场监督管理局**

**举报投诉数据分析报告**

**（2019年度）**

**一、整体情况**

**（一）总体数据**

2019年全年，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689901件，比去年同期（654009件）增长5.49%。其中投诉344320件，比去年同期（306796件）增长12.23%；举报86110件，比去年同期（63051件）增长36.57%；咨询259471件，比去年同期（284162件）负增长8.69%。其中涉及网购消费的投诉举报共307065件，比去年同期（283073件）增长8.48%。

**（图1：投诉举报咨询同比情况）**

**(二)来源渠道**

**1、接收渠道**

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五个，接收量占首位的是坐席热线（即12315热线电话），全年共接收投诉举报咨询406686件，占总量的58.95%;其余依次为：全国12315互联网平台165404件，占总量的23.98%;省统一平台93173件，占总量的13.51%；非坐席来件（包括来信、来访、上级交办、网络渠道等）19893件，占总量的2.88%；各级信访4745件，占总量的0.69%。

  **（图2：接收渠道分布情况）**

**2、业务来源**

从业务来源看，市场监管举报投诉咨询平台接收的诉求中，市局接收408830件，占总量的59.26%；区县局接收180014件，占总量的26.09%；12345转办59494件，占总量的8.62%；上级及他局转办（包括省市场监管局、省药监局、省市消保委、省市信访局等）36706件，占总量的5.32%；联动渠道（包括110联动、96345、数字城管等）4857件，占总量的0.70%。

  **（图3：业务来源分布情况）**

**（三）投诉热点**

**1、商品类投诉热点**

2019年共接收商品类投诉244471件，占投诉总量的71.00%。排行前五的分别为服装鞋帽47173件、食品35177件、家居用品32265件、家用电器17612件、通讯产品12117件。

  **（表1：商品类投诉同比情况）**

（**图4：商品类投诉排行Top5）**

**2、服务类投诉热点**

2019年共接收服务类投诉99849件，占投诉总量的29.00%。排行前五的分别为餐饮和住宿服务12437件、销售服务7681件、互联网服务6898件、交通服务6090件、教育培训服务5532件。

 **（表2：服务类投诉同比情况）**

**（图5：服务类投诉排行Top5）**

**二、投诉举报问题分析**

**（一）投诉举报反映的主要问题**

**1、投诉**

2019年全年，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收投诉344320件。其中涉及“四品一械”（食品、保健品、药品、化妆品、医疗器械）质量安全问题的共22190件；其他产品及服务投诉问题共322130件，排行前五的分别为售后服务、质量问题、广告、不正当竞争、合同。具体如下列图表所示：

** （表3：其他产品及服务投诉问题）**

**(图6：“四品一械”质量安全投诉类别分布情况)**

**2、举报**

2019年全年，市场监管举报投诉指挥平台从各渠道共接收举报86110件。其中涉及“四品一械”（食品、保健品、药品、化妆品、医疗器械）质量安全问题的共11105件；其他产品及服务举报问题共75005件，排行前五的分别为：侵害消费者权益、违法广告、产品质量违法行为、无照经营、不正当竞争行为。具体如下列图表所示：

 **（表4：其他产品及服务举报问题）**

**(图7：“四品一械”质量安全举报类别分布)**

**（二）“四品一械”质量安全投诉举报主要问题**

**1、食品**

2019年全年共接收食品质量安全投诉共25170件。其中生产环节、流通环节及服务环节的占比分别为21.75%、76.07%、2.18%。各环节主要问题（前三位）如下图所示：

**(图8：食品质量安全投诉举报各环节占比情况)**

** （表5：食品质量安全各环节主要问题Top3）**

**2、保健食品**

2019年全年共接收保健品质量安全投诉共1148件。其中生产环节、流通环节及服务环节的占比分别为1.59%、93.02%、5.39%。各环节主要问题（前三位）如下图所示：

**(图9：保健食品质量安全投诉举报各环节分布情况)**

** (表6：保健食品质量安全各环节主要问题Top3)**

**3、化妆品**

2019年全年共接收化妆品质量安全投诉共5004件。其中生产环节、流通环节及服务环节的占比分别为1.44%、88.26%、10.30%。各环节主要问题（前三位）如下图所示：

**(图10：化妆品质量安全投诉举报各环节分布情况)**

** （表7：化妆品质量安全各环节主要问题Top3）**

**4、药品**

2019年全年共接收药品质量安全投诉共1350件。其中生产环节、流通环节及服务环节的占比分别为5.16%、84.53%、10.31%。各环节主要问题（前三位）如下图所示：

**(图11：药品质量安全投诉举报各环节分布情况)**

** （表8：药品质量安全各环节主要问题Top3）**

**5、医疗器械**

2019年全年共接收医疗器械质量安全投诉共623件。其中生产环节、流通环节及服务环节的占比分别为1.11%、95.09%、3.80%。各环节主要问题（前三位）如下图所示：

**(图12：医疗器械质量安全投诉举报各环节分布情况)**

** （表9：医疗器械质量安全各环节主要问题Top3）**

**三、网购投诉举报咨询情况分析**

**（一）整体情况**

**1、总体数据**

2019年全市市场监管系统共接收网购举报投诉307065件，比去年同期（283073件）增长了8.48%；其中投诉250515件，比去年同期（244795件）增长了2.34%；举报56550件，比去年同期（38278件）47.73%。全年共实现绿通投诉引导58167件，占网购消费投诉总量的23.19%，大幅度减少了网购投诉调解对行政资源的占用，提升了网购投诉的处置效率，大幅度缩短一般消费投诉的调处时间，处理满意度达到90%以上。

**（图13：网购投诉举报同比情况 ）**

**2、近五年网购投诉举报诉求量趋势**

经统计，2015年至2019年，网购投诉举报诉求总量分别为56927件、128074件、218350件、283073件，307065件；近五年的增长幅度分别为154.89%、124.98%、70.49%、29.64%， 8.48%。

**（图14：近五年网购投诉举报走势情况）**

**3、全年网购投诉举报量趋势**

经统计，2019年1至12月网购投诉举报量分别为26011、10906、24202、24587、28030、29367、22904、20437、18845、23150、42453、36173。数据显示，11月、12月，即“双十一”、“双十二”所在月的网购投诉举报量为全年最高。

**（图15：全年网购投诉举报量趋势情况）**

**（二）网购投诉举报热点重点分析**

**1、网购投诉热点**

经统计，2019年全市市场监管系统共接收网购投诉250515件，其中网购商品类消费投诉共计203124件，占网购消费投诉的81.08%。商品类投诉位居前五的分别是：服装鞋帽42400件、家居用品29039件、食品28069件、家用电器15274件、化妆品10461件。

 **（图16：网购商品类投诉热点排行Top5）**

服务类消费投诉共计47391件，占网购消费投诉的18.92%，位居前五的分别为：销售服务6806件、餐饮和住宿服务5731件、互联网服务5514件、交通服务5548、旅游服务2260件。

  **(图17：网购服务类投诉热点排行Top5）**

**2、网购投诉举报重点领域**

经统计，2019年全市市场监管系统共接收网购投诉举报共307065件，排名前五有售后服务1130063件，占诉求量的36.80%,主要包括不按时发货、不履行七天无理由退货义务、不履行国家三包义务、不履行维修义务等；质量问题92063件，占诉求量的29.98%，主要包括产品标识标签不符合国家标准、产品中惨杂掺假有异物、三无产品、过期、非法添加等；广告39669件，占诉求量的12.92%，包括绝对化用于、虚假广告内容等；不正当竞争17716件，占诉求量的5.77%，包括虚假宣传、不正当有奖销售、虚假免单活动等；侵害消费者权益16814件，占诉求量的5.48%，包括涉嫌欺诈消费者、生产销售不符合保障人身财产要求的商品、侵害消费者人格尊严或侵犯消费者人身自由等。具体如下图所示：

 **（表10：网购投诉举报重点领域情况统计）**

**3、“双十一”活动网购消费维权热点**

经统计，2019年“双十一”后一个月（11月11日00：00-12月11日24：00），共收到来自全国各地网购投诉举报诉求总计为41331件，同比去年（31915件）增长29.50%；其中投诉34774件，同比去年（27668件）增长25.68%；举报6557件，同比去年（4247件）增长54.39%。其中，针对“双十一”活动的维权诉求共14162件，占期间所有网购投诉举报诉求总量的34.26%。同比去年（7904件）增长79.18%。期间共引导7141件消费纠纷进入平台自处理绿色通道快速处置，占到投诉总量的20.54%。**一是售后服务问题**（不发货、延迟发货、特价缺货、虚假发货、漏发赠品、售后服务难以保障等）。共接到有关诉求6958件，占“双十一”活动诉求总数的49.13%。。**二是促销问题**（优惠券、预售、红包、满减、秒杀、抽奖、免单、虚假宣传、承诺未兑现等）。共接到有关诉求4587看见，占“双十一”活动诉求总数的32.39%。**三是商品质量问题。**共接到有关诉求2060件，占“双十一”活动诉求总数的14.55%。**四是价格调整问题**。共接到有关诉求557件，占“双十一”活动诉求总数的3.93%。

**（图18：“双十一”活动网购消费维权热点分布情况**）