杭州市市场监督管理局

第三季度投诉举报数据分析报告

一、投诉举报总体情况

2022年第三季度（6月22日至9月21日），杭州市市场监管系统共接收投诉举报301972件，同比去年（215478件）增长40.14%。其中投诉237123件，同比去年（170812件）增长38.82%，举报64849件，同比去年（44666件）增长45.19%。另解答咨询46255件，同比去年（42767件）增长8.16%。

二、来源渠道

经统计，2022年上半年度消费者端线上提交212033件，占比70.22%；“12315”热线端接听49511件，占比16.40%；“民呼我为”平台转入31760件，占比10.52%；工作人员录入8668件，占比2.87%。

 诉求渠道占比图

三、热点情况

从投诉客体类别看，商品类投诉172089件，占投诉量的72.57%；服务类投诉65034件，占投诉量的27.43%。

商品类投诉排名前五的分别为：食品（包括烟酒饮料）29414件，占比17.09%；服装鞋帽24915件，占比14.48%；家居用品21885件，占比12.72%;家用电器11145件,占比6.48%；通讯产品9534件，占比5.54%。前五热点共占商品类投诉的56.30%。

 商品类投诉热点情况表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 商品类别 | 投诉量 | 占比 |  |
| 食品 | 29414 | 17.09% |
| 服装鞋帽 | 24915 | 14.48% |
| 家居用品 | 21885 | 12.72% |
| 家用电器 | 11145 | 6.48% |
| 通讯产品 | 9534 | 5.54% |

服务类投诉排名前五的分别为：销售服务8602件，占比13.23%；互联网服务6571件，占比10.10%；餐饮住宿服务6269件，占比9.64%；教育培训服务5341件，占比8.21%；交通运输服务3299件，占比5.07%。前五热点共占服务类投诉的46.26%。

 服务类投诉热点情况表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | 投诉量 | 占比 |  |
| 销售服务 | 8602 | 13.23% |
| 互联网服务 | 6571 | 10.10% |
| 餐饮住宿服务 | 6269 | 9.64% |
| 教育培训服务 | 5341 | 8.21% |
| 交通运输服务 | 3299 | 5.07% |

**四、投诉举报问题**

从投诉问题类别看，排名前十的分别为：售后服务70984件、质量59589件、合同13859件、食品安全11914件、不正当竞争7744件、人身权利5950件、广告5684件、价格4676件、安全3965件、计量1489件。

从举报问题类别看，排名前十为的分别为：广告违法行为20918件、侵害消费者权益行为15814件、产品质量违法行为4093件、不正当竞争行为3831件、网络交易违法行为2866件、食品安全违法行为2866件、食品安全违法行为2472件、商标违法行为2160件、无照经营行为1575件、违反登记管理行为1125件、价格违法行为884件。