**杭州市市场监管举报投诉指挥平台**

**上半年度投诉举报咨询情况**

**一、总体情况**

**（一）整体数据**

2019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333652件，比去年同期（300595件）增长了11.00%；其中投诉156694件，比去年同期（141567件）增长10.69%；举报37124件，比去年同期（24628件）增长50.74%；咨询139834件，比去年同期（134400件）增长4.04%。其中涉及网购投诉举报143103件，比去年同期（131382件）增长了8.92%。

 （图1：投诉举报咨询同比图）

上半年共接到涉及食品(包括保健食品）安全投诉举报咨询12404件，比去年同期（12978件）下降4.42%；其中投诉8139件，比去年同期（8595件）下降5.31%；举报4015件，比去年同期（3863件）下降3.93%；咨询250件，比去年同期（520件）下降51.92%。其中涉及网购7037件，比去年同期（7928件）下降11.24%。

（图2：食品安全问题投诉举报咨询同比图）

 **（二）来源渠道**

 上半年度，反映人通过各渠道发起的投诉举报咨询数据如下图所示，其中市局坐席热线接收量占了平台总接收量的六成。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 来源渠道 | 接收量 | 占比 |  |
| 市局坐席 | 214922 | 64.42% |
| 全国12315平台 | 64688 | 19.39% |
| 省统一平台 | 39453 | 11.82% |
| 非坐席登记 | 9926 | 2.97% |
| 各级信访 | 4663 | 1.40% |
| 合计 | 333652 | 100% |

（图3：来源渠道占比图）

 **（三）各单位处理情况**

 上半年度，区县（市）局共处理投诉138991件，举报37122件，咨询2978件。市本级（包括市局自处理企业）共处理投诉17703件，举报2件，咨询136856件。具体如下表所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **办理单位** | **投诉** | **举报** | **咨询** | **总量** |
| **上城** | 3582 | 810 | 13 | 4405 |
| **下城** | 8067 | 697 | 139 | 8903 |
| **江干** | 9450 | 1852 | 340 | 11642 |
| **拱墅** | 6674 | 1853 | 122 | 8649 |
| **西湖** | 11353 | 2926 | 533 | 14812 |
| **滨江** | 27357 | 2597 | 10 | 29964 |
| **经开** | 3767 | 1389 | 99 | 5255 |
| **景区** | 359 | 77 | 0 | 436 |
| **大江东** | 400 | 83 | 0 | 483 |
| **萧山** | 7966 | 2563 | 420 | 10949 |
| **余杭** | 54221 | 19997 | 1174 | 75392 |
| **富阳** | 1786 | 611 | 10 | 2407 |
| **桐庐** | 936 | 354 | 16 | 1306 |
| **淳安** | 778 | 229 | 6 | 1013 |
| **建德** | 941 | 356 | 48 | 1345 |
| **临安** | 1354 | 728 | 48 | 2130 |
| **市局本级****企业自处** | 17703 | 2 | 136856 | 154561 |
| **合计** | 156694 374141567 | 37124 | 139834 | 333652 |

**二、投诉举报热点**

**（一）投诉维权热点**

**1、商品类投诉热点**

上半年度共接收消费投诉156694件，其中商品投诉113178件，占投诉总量的72.23%。排名前五的分别为服装鞋帽22856件、食品16280件、家居用品16080件、家用电器7004件、化妆品4240件。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **商品类投诉热点** | **2019年** | **占比（商品类）** | **同比** |
|  **1** | **服装鞋帽** |  22856 | 20.19% | -14.03% |
|  **2** | **食品** |  16280 |  14.38% | 37.35% |
|  **3** | **家居用品** |  16080 | 14.21% | 18.13% |
|  **4** | **家用电器** |  7004 | 6.19% | 22.83% |
|  **5** | **化妆品** |  4240 | 3.75% | -24.11% |

（表2：商品类投诉热点排行表TOP5）

（图4：商品类投诉热点排行图TOP5）

 **2、服务类投诉热点**

上半年度共接收服务类投诉43516件，占投诉总量的27.77%。排名前五的分别为餐饮和住宿服务5212件、销售服务3141件、交通运输服务2583件、互联网服务2288件、文化娱乐体育服务1282件。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类投诉热点** | **2019年** | **占比（服务类）** | **同比** |
| **1** | **餐饮和住宿服务** |  5212 | 11.98% | 36.01% |
| **2** | **销售服务** |  3141 | 7.22% | 205.84% |
| **3** | **交通运输服务** | 2583  | 5.94% | 3.90% |
| **4** | **互联网服务** |  2288 | 5.26% | 107.43% |
| **5** | **文化娱乐体育服务** |  1282 | 2.95% | 15.79% |

（表3：服务类投诉热点排行表TOP5）

（图5：服务类投诉热点排行图TOP5）

**(二)投诉举报问题热点**

**1、工商线**

经统计，上半年共接收工商线投诉146186件。从投诉性质看，位居前五的依次为售后服务60742件、质量33371件、广告21005件、不正当竞争6180件、合同6088件。具体排行如下图所示：

 （ 图6：工商线投诉性质排行图TOP5）

上半年共接收工商线举报31924件。从举报性质看，位居前五的依次为：侵害消费者权益行为8329件、广告违法行为5291件、产品质量违法行为3856件、无照经营3761件、不正当竞争行为2663件。

（ 图7：工商线举报性质排行图TOP5）

**2、食药线**

上半年度共接收食药线投诉举报15708件。其中食品11465件，占食药线投诉72.99%；化妆品2539件，占16.16%；药品742件，占4.72%；保健食品689件，占4.39%；医疗器械273件，占1.74%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 数量 | 占比 |  |
| 食品 | 11465 | 73% |
| 化妆品 | 2539 | 16.16% |
| 药品 | 742 | 4.72% |
| 保健食品 | 689 | 4.39% |
| 医疗器械 | 273 | 1.72% |

（ 图8：食药线各类别接收占比图）

各类别问题热点如下图所示：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **类别** |  **排行** | **问题分类** | **数量** |
| **食品** | TOP1 | 经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或感官性异常的食品 |  2167 |
| TOP2 | 经营不符合食品安全标准或要求的食品（流通） |  1063 |
| TOP3 | 虚假夸大宣传问题（流通） |  756 |
| **化妆品** | TOP1 | 互联网售假（流通） |  527 |
| TOP2 | 虚假宣传（流通） |  337 |
| TOP3 | 不良反应（使用） |  236 |
| **保健食品** | TOP1 | 虚假宣传（流通） |  164 |
| TOP2 | 销售假冒保健品（流通） |  55 |
| TOP3 | 使用后身体不适（使用） |  38 |
| **药品** | TOP1 | 寄递方式销售假药、劣药（流通） |  146 |
| TOP2 | 违法广告（流通） |  64 |
| TOP3 | 销售不符合法定标准的药品（流通） |  64 |
| **医疗器械** | TOP1 | 无《医疗器械经营企业许可证》经营二、三类医疗器械（流通） |  47 |
| TOP2 | 虚假宣传（流通） |  36 |
| TOP3 | 经营不合格医疗器械或无合格证明的医疗器械（流通） |  16 |

 （表4：食药类各类别投诉举报问题排行表TOP3）

**三、网购投诉举报咨询情况**

**（一）总体情况**

 **1、整体数据**

2018年上半年度，杭州市市场监管举报投诉指挥平台从各渠道接收网购投诉举报咨询228447件，比去年同期（143417件）增长了59.29%；其中投诉118928件，比去年同期（116551件）增长2.04%；举报24175件，比去年同期（14831件）增长63%；另有咨询85344件。上半年市局共实现绿通投诉引导30092件，占网购消费投诉总量的25.30%。

（图9：网购投诉举报同比图）

 **2、近五年网购诉求量增长趋势**

近五年上半年数据显示，从2015年至2019年近五年里，网购诉求总量分别为14699件、19461、55006、116328、143417件、228447，近五年增长幅度分别为32.40%、182.65%、111.48%、23.29%、59.29%。

（图10：近五年网购诉求量增长趋势）

**3、上半年度网购诉求量走势**

经统计，1至6月网购诉求量分别为39993、20018、42054、40316、43545、42521。其中投诉举报量分别为26011、10906、24202、24587、28030、29367；咨询量分别为13982、9112、17852、15729、15515、13154。

（图11：上半年网购诉求量走势图）

**（二）网购热点**

**1、网购商品类投诉举报热点**

经统计，上半年网购投诉举报总量共计143103件，其中商品类117551件，占网购投诉的82.14%，投诉量排名前五的大类分别为服装鞋帽、家居用品、食品、家用电器、通讯产品。

（图12：网购商品类投诉排名TOP5）

**2、网购服务类投诉举报热点**

网购服务类投诉25552件，占网购投诉总量的17.86%，投诉量排名前五的大类分别为销售服务、餐饮和住宿服务、交通运输服务、互联网服务、旅游服务。

 （图13：网购服务类投诉排名TOP5）

**3、网购投诉举报热点问题**

经统计，网购主要涉及问题有售后服务51092件、质量41681件、广告24869件、不正当竞争7741件、侵害消费者权益行为7473、合同3782件、其他6465件。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **涉及问题** | **诉求量** | **占比** |
| **售后服务** | 51092 | 35.70% |
| **质量** |  41681  |  29.13% |
| **其中：** | **食品药品安全质量** |  7813 | --- |
| **化妆品安全质量** |  2448 | --- |
| **医疗器械安全质量** |  228 | --- |
| **广告** | 24869 | 17.38% |
| **不正当竞争** |  7741 | 5.41%  |
| **侵害消费者权益行为** | 7473 | 5.22% |
| **合同** | 3782  | 2.64% |
| **其他** |  6465 |  4.52% |
| **其中：** | **安全** | 913  | ---  |
| **人身权利** | 786  |  --- |
| **计量** | 610  | --- |
| **违反网络交易管理办法** | 437 | --- |
| **直销违规及传销行为** | 339  | --- |
| **违反登记管理行为** | 267  | --- |
| **无照经营** | 227  | --- |
| **价格** | 195 | --- |

 （表5：网购投诉举报热点问题排名）