**2019年前三季度投诉举报情况公示**

**一、基本情况**

**1、整体数据**

 2019年前三季度，杭州市市场监管举报投诉咨询平台共接收投诉举报咨询共497545件，同比去年（471739件）增长5.47%。其中投诉232805件，同比去年（218773件）增长6.41%；举报58566件，同比去年（44129件）32.72%；咨询206174件，同比去年（208837件）负增长1.28%。

前三季度接收网购投诉举报共205287件，同比去年（203964件）增长0.65%。其中投诉167854件，同比去年（177233件）负增长5.29%；举报37433件，同比去年（26731件）增长40.03%。

**2、来源渠道**

前三季度，各渠道接收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 | 315574 | 63.43% |
| 全国12315平台 | 94210 | 18.93% |
| 省统一平台 | 68259 | 13.72% |
| 非坐席登记 | 14807 | 2.98% |
| 各级信访 | 4695 | 0.94% |
| 合计 | 497545 | 100% |

**3、各单位处理情况**

前三季度，区县（市）局共处理投诉208229件，举报58581件，咨询4334件。具体如下表所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **办理单位** | **投诉** | **举报** | **咨询** | **总量** |
| **上城** | 5145  | 1218  |  14 | 6377  |
| **下城** | 12406  | 1022  | 265  |  13693 |
| **江干** | 14314  |  2868 |  501 |  17683 |
| **拱墅** |  10315 |  2733 |  182 | 13230  |
| **西湖** | 19161  |  4733 | 842  | 24736  |
| **滨江** | 34606  | 3863  |  14 |  38483 |
| **钱塘新区** |  6396 |  2227 |  149 | 8772  |
| **景区** |  633 |  140 |  0 | 773  |
| **萧山** |  12762 | 4052  | 749  | 17563 |
| **余杭** | 83403  | 31830  |  1409 | 116642 |
| **富阳** |  2815 |  1080 |  11 | 3906  |
| **桐庐** | 1521  |  624 |  32 | 2177  |
| **淳安** | 1241  | 365  | 14  | 1620  |
| **建德** | 1431  | 622  |  80 |  2133 |
| **临安** |  2080 |  1204 |  72 | 3356  |
| **合计** | 208229 374141567 | 58581  |  4334 | 271144  |

**二、热点统计**

1、商品类

前三季度共接收商品类投诉举报201399件，排名前五的分别为：服装鞋帽35679件，占商品类投诉举报的17.72%；食品30594件，占商品类投诉举报15.19%；家居用品27442件，占商品类投诉举报的13.63%；家用电器12396件，占商品类投诉举报的6.15%；通讯产品9797件，占商品类投诉举报的4.84%。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **商品类投诉举报** |  |
| **类型** | **数量** | **占比** |
| 1 | 服装鞋帽 | 35679 | 17.72% |
| 2 | 食品 | 30594 | 15.19% |
| 3 | 家居用品 | 27442 | 13.63% |
| 4 | 家用电器 | 12396 | 6.15% |
| 5 | 通讯产品 | 9797 | 4.84% |

  **2、服务类**

共接收服务类投诉举报89972件，排名前五的分别为：餐饮住宿服务13295件，占服务类投诉举报的14.78%；销售服务6084件，占服务类投诉举报的6.76%；互联网服务5083件，占服务类投诉举报的5.65%；交通运输服务4732件，占服务类投诉举报的5.26%；教育培训服务4085件，占服务类投诉举报的4.54%。

|  |  |
| --- | --- |
| **服务类投诉举报** |  |
| **类型** | **数量** | **占比** |
| 餐饮住宿服务 | 13295 | 14.78% |
| 销售服务 | 6084 | 6.76% |
| 互联网服务 | 5083 | 5.65% |
| 交通运输服务 | 4732 | 5.26% |
| 教育培训服务 | 4085 | 4.54% |

**三、诉求问题**

**1、投诉诉求问题排名**

前三季度共接收投诉232805件，从投诉性质看，排名前五的分别为售后服务87926件，占投诉量的37.77%；产品质量问题为49406件，占投诉量的21.22%；广告24440件，占投诉量的10.50%；食品药品安全问题13371件，占投诉量的5.74%；不正当竞争8614件，占投诉量的3.70%。

  **2、举报诉求问题排名**

前三季度共接收举报58566件，从举报性质看，排名前五的分别类侵害消费者权益12447件，占举报量的21.25%；广告违法行为7405件，占举报量的12.64%；食品药品安全质量违法6954件，占举报量的11.87%；无照经营6091件，占举报量的10.40%；产品质量违法5786件，占举报量的9.88%。