**杭州市市场监督管理局**

**举报投诉咨询数据分析报告**

**（2020年度）**

**一、整体情况**

**（一）总体数据**

2020年全年，全市市场监管系统从各渠道共接收举报投诉咨询总计757682件， 比去年同期（689901件）增长9.82%。其中投诉414515件，比去年同期（344320件）增长20.39%；举报136358件，比去年同期（86110件）58.35%；咨询206809件，比去年同期（259471件）负增长20.30%。

**（二）来源渠道**

目前，全市市场监督系统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354826件，占总量的46.83%;其余依次为：全国12315互联网平台296435件，占总量的39.12%;省政务咨询投诉举报统一平台90543件，占总量的11.95%；非坐席来件（包括来信、来访、上级交办、网络渠道等）15878件，占总量的2.09%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **接收渠道** | **接收量** | **占比** |  |
| **坐席热线** | **354826** | **46.83%** |
| **全国12315平台** | **296435** | **39.12** |
| **省统一平台** | **90543** | **11.95** |
| **非坐席来件** | **15878** | **2.09%** |
| **合计** | **757682** | **100%** |

**（三）近五年投诉举报咨询走势**

经统计，从2016年至2020年，投诉举报量分别为207683件、315779件、369847件、430430件、550873件；同比增长率分别为90.39%、52.05%、17.12%、16.38%、27.98%。咨询量分别为130339件、237872件、284162件、259471件、206809件；同比增长率分别为38.80%、52.05%、17.12%、-8.69%、-20.30%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 年份 | 投诉举报量 | 投诉举报增长率 | 咨询量 | 咨询增长率 |
| 2016年 | 207683 | 90.39% | 130339 | **↑**38.80% |
| 2017年 | 315779 | 52.05% | 237872 | **↑**52.05% |
| 2018年 | 369847 | 17.12% | 284162 | **↑**17.12％ |
| 2019年 | 430430 | 16.38% | 259471 | **↓**8.69% |
| 2020年 | 550873 | 27.98% | 206809 | **↓**20.30% |

**（四）区域分布情况**

从投诉举报的地区来看，投诉举报量较大的区（县、市）主要有（前五）：余杭298286件、滨江46580件、西湖42314件、江干33713件、萧山31636件。增长较快的区（县、市）为（前五）：建德（增长99.87%）、上城（增长85.80%）、桐庐（增长48.51%）、江干（增长40.18%）、景区（增长38.56%）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区（县、市） | 2020年 | 2019年 | 同比 |
| 1 | 上城 | 17101 | 9204 | **↑**85.80% |
| 2 | 下城 | 18899 | 17962 | **↑**5.22% |
| 3 | 江干 | 33713 | 24050 | **↑**40.18% |
| 4 | 拱墅 | 20018 | 17592 | **↑**13.79% |
| 5 | 西湖 | 42314 | 32391 | **↑**30.64% |
| 6 | 滨江 | 46580 | 50277 | **↓**7.35% |
| 7 | 萧山 | 31636 | 23353 | **↑**35.47% |
| 8 | 余杭 | 298286 | 224756 | **↑**32.72% |
| 9 | 桐庐 | 4494 | 3026 | **↑**48.51% |
| 10 | 淳安 | 2108 | 2153 | **↓**2.09% |
| 11 | 建德 | 6032 | 3018 | **↑**99.87% |
| 12 | 富阳 | 6154 | 5375 | **↑**14.49% |
| 13 | 临安 | 6028 | 4580 | **↑**31.62% |
| 14 | 景区 | 1314 | 986 | **↑**33.27% |
| 15 | 钱塘新区 | 16196 | 11707 | **↑**38.34% |
| 合计 | 550873 | 430430 | **↑**27.98% |

**二、投诉举报咨询热点情况**

**（一）投诉情况分析**

**1、从商品投诉来看，**投诉接收量较大的商品主要有服装鞋帽41994件、家居用品31978件、一般食品30673件、家用电器18471件、通讯产品14584件。以上排行前五的合计占比38.74%。增长较快的商品有医疗器械（增长242.35%）、首饰（增长64.91%）、燃料（增长62.21%）、出版物（增长60.18%）、卫生用品（增长54.21%）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商品类别 | 投诉接收量（件） | 同比（%） |
| 1 | 一般食品 | 30673 | **↑**2.07% |
| 2 | 烟、酒和饮料 | 6602 | **↑**28.92% |
| 3 | 保健食品 | 1676 | **↓**19.54% |
| 4 | 药品 | 1809 | **↑**18.86% |
| 5 | 医疗器械 | 3985 | **↑**242.35% |
| 6 | 化妆品 | 9530 | **↓**14.18% |
| 7 | 服装鞋帽 | 41994 | **↓**10.98% |
| 8 | 布料、毛线 | 314 | **↑**35.93% |
| 9 | 家居用品 | 31978 | **↓**0.89% |
| 10 | 儿童用品 | 8892 | **↑**8.45% |
| 11 | 家用电器 | 18471 | **↑**4.88% |
| 12 | 计算机产品 | 11698 | **↑**41.67% |
| 13 | 通讯产品 | 14584 | **↑**20.43% |
| 14 | 房屋 | 4301 | **↑**39.55% |
| 15 | 装修建材 | 5381 | **↑**1.79% |
| 16 | 照摄像产品 | 923 | **↑**28.37% |
| 17 | 卫生用品 | 6978 | **↑**54.21% |
| 18 | 出版物 | 1770 | **↑**60.18% |
| 19 | 文化、运动用品 | 3960 | **↓**2.25% |
| 20 | 宠物和宠物用品 | 2302 | **↑**10.99% |
| 21 | 首饰 | 5005 | **↑**64.91% |
| 22 | 五金交电 | 3358 | **↓**2.30% |
| 23 | 交通工具 | 11516 | **↓**3.66% |
| 24 | 燃料 | 837 | **↑**62.21% |
| 25 | 殡葬用品 | 22 | **↑**10% |
| 26 | 农资产品 | 1407 | **↓**86.02% |
| 27 | 其他 | 42929 | **↑**146.08% |
| 合计 | 272895 | **↑**11.63% |

 **2、从服务投诉来看，**投诉接收量较大的服务主要有：交通运输服务18141件、教育培训服务13363件、互联网服务12929件、销售服务12420件、餐饮和住宿服务12255件。以上排行前五的合计占比48.80%。增长较快的有交通运输服务（增长197.88%）、邮政服务（143.55%）、教育培训服务（增长141.51%）、旅游服务（增长104.64%）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类别 | 投诉接收量（件） | 同比（%） |
| 1 | 餐饮和住宿服务 | 12255 | **↓**1.46% |
| 2 | 旅游服务 | 5155 | **↑**104.64% |
| 3 | 电信服务 | 1944 | **↑**39.16% |
| 4 | 互联网服务 | 12929 | **↑**87.35% |
| 5 | 美容、美发、洗浴服务 | 3378 | **↑**21.64% |
| 6 | 卫生保健、社会福利服务 | 424 | **↑**59.40% |
| 7 | 房屋装修服务 | 780 | **↓**14.57% |
| 8 | 物业服务 | 3259 | **↑**24.06% |
| 9 | 教育、培训服务 | 13363 | **↑**141.51% |
| 10 | 文化、娱乐、体育服务 | 4541 | **↑**28.46% |
| 11 | 制作、保养、修理服务 | 2654 | **↓**4.81% |
| 12 | 租赁服务 | 4609 | **↑**50.08% |
| 13 | 邮政服务 | 2494 | **↑**143.55% |
| 14 | 交通运输服务 | 18141 | **↑**197.88% |
| 15 | 公用事业服务 | 77 | **↑**50.98% |
| 16 | 洗涤、染造服务 | 704 | **↑**14.29% |
| 17 | 社会服务 | 226 | **↑**16.49% |
| 18 | 传媒业服务 | 311 | **↑**52.45% |
| 19 | 专业技术服务 | 1986 | **↑**42.16% |
| 20 | 中介服务 | 2116 | **↑**41.82% |
| 21 | 金融服务 | 4108 | **↑**67.26% |
| 22 | 销售服务 | 12420 | **↑**61.66% |
| 23 | 农、林、牧、渔服务 | 56 | **↓**81.27% |
| 24 | 停车服务 | 60 | --- |
| 25 | 行政事业服务 | 128 | --- |
| 26 | 社会团体性服务 | 72 | --- |
| 27 | 其他 | 33430 | **↓**0.37% |
| 合计 | 141620 | **↑**41.88% |

 **3、从投诉问题看，**投诉量较大的问题有：售后服务159443件、质量95288件、合同25233件、广告20960件、食品安全16511件，合计占比76.58%。增长较快的有合同（增长137.35%）、人身权利（增长97.95%）、安全（35.08%）、价格投诉（23.95%）、售后服务（18.43%）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投诉问题类别 | 投诉量 | 同比（%） | 占比（%） |
| 1 | 质量 | 95288 | **↑**18.20% | 22.99% |
| 2 | 广告 | 20960 | **↓**36.32% | 5.06% |
| 3 | 商标 | 1300 | **↓**16.72% | 0.31% |
| 4 | 不正当竞争 | 13452 | **↑**0.92% | 3.25% |
| 5 | 合同 | 25223 | **↑**137.35% | 6.08% |
| 6 | 计量 | 2128 | **↑**4.16% | 0.51% |
| 7 | 人身权利 | 7045 | **↑**97.95% | 1.70% |
| 8 | 售后服务 | 159443 | **↑**18.43% | 38.46% |
| 9 | 安全 | 5133 | **↑**35.08% | 1.24% |
| 10 | 食品安全 | 16511 | **↓**5.81% | 3.98% |
| 11 | 价格投诉 | 6608 | **↑**23.95% | 1.59% |
| 12 | 认证 | 64 | -- | 0.02% |
| 13 | 标准 | 91 | -- | 0.02% |
| 14 | 检验检测 | 82 | -- | 0.02% |
| 15 | 其他 | 61187 | **↑**59.40% | 14.76% |
| 合计 | 414515 | **↑**20.39% | 100% |

**（二）举报情况分析**

**1、从举报商品来看，**举报量较大商品为服装鞋帽17429件、家居用品17265件、一般食品11769件、化妆品7233件、儿童用品3879件。以上排行前五的合计占比54.13%。增长较快的商品为农资产品（增长522.49%）、卫生用品（增长376.13%）、毛线布料（增长281.19%）、文化运动用品（增长226.04%）、儿童用品（180.88%）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商品类别 | 举报量 | 举报量同比 |
| 1 | 一般食品 | 11769 | **↑**32.71% |
| 2 | 烟、酒和饮料 | 3197 | **↑**69.42% |
| 3 | 保健食品 | 983 | **↓**0.71% |
| 4 | 药品 | 1976 | **↑**95.26% |
| 5 | 医疗器械 | 2727 | **↑**147.91% |
| 6 | 化妆品 | 7233 | **↑**172.94% |
| 7 | 服装鞋帽 | 17429 | **↑**106.14% |
| 8 | 布料、毛线 | 385 | **↑**281.19% |
| 9 | 家居用品 | 17265 | **↑**110.19% |
| 10 | 儿童用品 | 3879 | **↑**180.88% |
| 11 | 家用电器 | 2850 | **↑**24.67% |
| 12 | 计算机产品 | 3194 | **↑**48.01% |
| 13 | 通讯产品 | 2816 | **↑**21.75% |
| 14 | 房屋 | 1851 | **↑**115.48% |
| 15 | 装修建材 | 1182 | **↑**37.92% |
| 16 | 照摄像产品 | 214 | **↑**51.77% |
| 17 | 卫生用品 | 3371 | **↑**376.13% |
| 18 | 出版物 | 434 | **↑**35.63% |
| 19 | 文化、运动用品 | 3143 | **↑**226.04% |
| 20 | 宠物和宠物用品 | 1326 | **↑**141.97% |
| 21 | 首饰 | 1386 | **↑**136.52% |
| 22 | 五金交电 | 2214 | **↑**49.80% |
| 23 | 交通工具 | 1514 | **↑**3.42% |
| 24 | 燃料 | 305 | **↑**66.67% |
| 25 | 殡葬用品 | 15 | **↓**34.78% |
| 26 | 农资产品 | 8995 | **↑**522.49% |
| 27 | 其他 | 4717 | **↓**34.52% |
| 合计 | 106370 | **↑**83.18% |

 **2、从举报服务来看，** 举报量较大的服务为互联网服务4708件、餐饮和住宿服务4174件、销售服务3881件、教育培训服务1680件、金融服务1645件。以上排名前五的合计占比53.65%。增长量较快的有殡葬服务（增长166.67%）、租赁服务（增长145.13%）、教育培训服务（增长142.42%）、交通运输服务（增长118.28%）、洗涤染造服务（增长85.71%）。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类别 | 举报量 | 举报量同比 |
| 1 | 餐饮和住宿服务 | 4174 | **↓**23.27% |
| 2 | 旅游服务 | 383 | **↑**31.16% |
| 3 | 电信服务 | 276 | **↑**47.59% |
| 4 | 互联网服务 | 4708 | **↑**67.25% |
| 5 | 美容、美发、洗浴服务 | 694 | **↑**25.95% |
| 6 | 卫生保健、社会福利服务 | 158 | **↑**6.76% |
| 7 | 房屋装修服务 | 172 | **↑**43.33% |
| 8 | 物业服务 | 853 | **↑**28.46% |
| 9 | 教育、培训服务 | 1680 | **↑**142.42% |
| 10 | 文化、娱乐、体育服务 | 621 | **↑**23.46% |
| 11 | 制作、保养、修理服务 | 404 | **↑**35.12% |
| 12 | 租赁服务 | 679 | **↑**145.13% |
| 13 | 邮政服务 | 268 | **↑**160.19% |
| 14 | 交通运输服务 | 788 | **↑**118.28% |
| 15 | 公用事业服务 | 23 | **↑**35.29% |
| 16 | 洗涤、染造服务 | 52 | **↑**85.71% |
| 17 | 社会服务 | 40 | **↑**17.65% |
| 18 | 传媒业服务 | 72 | **↑**12.50% |
| 19 | 专业技术服务 | 429 | **↑**78.01% |
| 20 | 中介服务 | 590 | **↑**69.05% |
| 21 | 金融服务 | 1645 | **↑**2.68% |
| 22 | 销售服务 | 3881 | **↑**57.62% |
| 23 | 其他 | 7398 | **↓**33.04% |
| 合计 | 29988 | **↑**6.94% |

**3、从举报问题来看，**举报量较大的问题主要有：广告违法行为50418件、侵害消费者权益行为26647件、产品质量违法行为11003件、食品违法行为6392件、违反网络商品交易管理法规3355件。增长较快的有：限制竞争行为（增长1094.52%）、广告违法行为（增长369.62%）、违反农资的违法行为（增长250%）、违反网络商品交易管理办法（增长151.50%）、拍卖违法行为（增长150%）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 举报问题类别 | 举报接收量 | 同比 | 占比 |
| 1 | 违反登记管理行为 | 1736 | **↑**8.98% |  1.27% |
| 2 | 不正当竞争行为 | 6708 | **↓**4.29% |  4.92% |
| 3 | 侵害消费者权益行为 | 26647 | **↑**39.72% |  19.54% |
| 4 | 产品质量违法行为 | 11003 | **↑**34.66% |  8.07% |
| 5 | 合同行政违法行为 | 1163 | **↑**80.59% |  0.85% |
| 6 | 拍卖违法行为 | 95 | **↑**150.00% |  0.07% |
| 7 | 广告违法行为 | 50418 | **↑**369.62% |  36.97% |
| 8 | 直销违规行为 | 973 | **↑**45.22% |  0.71% |
| 9 | 传销行为 | 481 | **↓**8.73% | 0.35%  |
| 10 | 垄断行为 | 18 | **↓**43.75% | 0.01% |
| 11 | 违反网络商品交易管理法规 | 3355 | **↑**151.50% |  2.46% |
| 12 | 违反农资的违法行为 | 42 | **↑**250.00% |  0.03% |
| 13 | 药品违法行为 | 542 | **↓**21.56% | 0.40%  |
| 14 | 医疗器械违法行为 | 324 | **↓**18.18% |  0.24% |
| 15 | 化妆品违法行为 | 1582 | **↑**27.89% |  1.16% |
| 16 | 价格违法行为 | 136 | --- | 0.10%  |
| 17 | 商标违法行为 | 810 | **↑**35.45% |  0.59% |
| 18 | 食品违法行为 | 6392 | **↓**30.99% |  4.69% |
| 19 | 限制竞争行为 | 872 | **↑**1094.52% | 0.64% |
| 20 | 其他市场监管领域违法行为 | 23061 | **↓**4.13% |  16.91% |
| 合计 | 136358 | **↑**58.35% | 100%  |

 **（三）咨询情况分析**

2020年全年，全市市场监管系统从各渠道共接收咨询206809件，比去年同期（259471件）负增长20.30%。其中非市场监管范围125075件，占咨询量的60.48%；市场监管范围81275件，占咨询量的39.30%；消费维权知识类咨询459件，占咨询量的0.22%。

**从咨询问题的类别来看**，咨询量较大的问题主要有市场主体登记注册1925件、投诉举报处理1140件、信用监管1109件、食品监管840件、服务消费监管729件。

 **三、重点领域投诉举报情况**

**（一）食品质量安全问题投诉举报分析**

2020年全年共接收食品质量安全投诉举报共22653件。其中生产环节226件、流通环节18059件、餐饮环节4368件，环节占比分别为1.00%、79.72%、19.28%。

从生产环节看，主要反映的问题(前五)为：食品标签标识不符合相关规定59件，占生产环节26.11%；无证生产或超范围经营40件，占生产环节17.70%；生产场所不能持续保持应当具备的环境条件或卫生要求18件，占生产环节7.96%；违法使用或者滥用食品添加剂或非法添加非食用物质以及含有对人体有害物质17件，占生产环节7.52%；使用不合格原辅材料（过期的、失效的、变质的、污秽不洁的、回收的、受到其他污染的食品）13件，占生产环节5.75%。

从流通环节看，主要反映的问题（前五）为：经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品4868件，占流通环节26.96%；虚假夸大宣传问题1762件，占流通环节的9.76%；无证经营661件，占流通环节的3.66%；经营超过保质期的食品644件，占流通环节的3.57%；销售中使用的包装不符合相关规定316件，占流通环节的1.75%。

从餐饮环节看，主要反映的问题(前五)为：经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品1219，占餐饮环节的27.91%；无《餐饮服务许可证》经营661件，占餐饮环节的15.13%；使用假冒、不卫生、过期变质等有问题的食品原材料445件，占餐饮环节的10.19%；食用后出现腹泻等身体不适316件,占餐饮环节的7.23%；加工经营场所不能持续保持应当具备的环境条件、卫生要求251，占餐饮环节的5.75%。

**(二)“两品一械”安全问题投诉举报分析**

2020年全年，全市市场监管系统共接收“两品一械”类投诉举报共27260件，其中涉及质量安全问题的投诉举报共7130件。其中药品1331件,包括生产环节28件、流通环节1105件、消费环节198件；化妆品5089件，包括生产环节12件、流通环节4646件、消费环节421件；医疗器械710件，包括生产环节13件、流通环节660件、消费环节37件。

 从药品投诉举报情况看，主要反映的问题（前五）为：寄递方式销售假药或劣药（流通环节）117件、不良反应（消费环节）96件、销售不符合法定标准的药品（流通环节）54件、违法广告（流通环节）47件、无《药品经营许可证》销售药品（流通环节）35件。

从化妆品投诉举报情况看，主要反映的问题（前五）为：销售不符合国家《化妆品卫生标准》化妆品（流通环节）989件、互联网售假（流通环节）652件、不良反应（消费环节）388件、虚假宣传（流通环节）354件、销售无批准文号化妆品（流通环节）21件。

从医疗器械投诉举报情况看，主要反映的问题（前五）为：虚假宣传（流通环节）66件、无《医疗器械经营企业许可证》经营二、三类医疗器械（流通环节）49件、经营不合格医疗器械或无合格证明的医疗器械36件（流通环节）36件、出现身体不适等不良反应（消费环节）7件、经营一类医疗器械未按要求备案（流通环节）5件。

**（三）产品质量类投诉举报情况分析**

2020年全年，2020年全市市场监管系统接收质量投诉、举报共106291件，其中质量投诉95288件，质量举报11003件。

从行业分布看，排行前五的行业分布为服装鞋帽15361件、家居用品14201件、家用电器8033件、通讯产品6415件、食品6183件。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 行业类型 | 投诉举报量 | 占比 |  |
| 服装鞋帽 | 15361 | 14.45% |
| 家居用品 | 14201 | 13.6% |
| 家用电器 | 8033 | 7.56% |
| 通讯产品 | 6415 | 6.03% |
| 食品 | 6183 | 5.82% |

涉及质量安全类投诉举报件的主要问题排名（前五）：一是在产品中掺杂掺假、以假充真、以次充好或以不合格产品冒充合格产品，共计40720件，占质量投诉举报的38.31%；二是不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明，共计8295件，占质量投诉举报的7.80%；三是不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况，共计6927件，占质量投诉举报的6.52%；四是销售失效变质的产品，共3765件，占质量投诉举报的3.54%；五是不符合国家强制性标准3573件，占质量投诉举报的3.36%。

**四、网购投诉举报情况**

**（一）整体情况**

**1、基本数据**

2020年全年，涉及网购消费的投诉举报共387636件，比去年同期（307065件）增长26.24%，占投诉举报总量的70.37%。其中投诉311321件，比去年同期（250515件）增长24.27%，占投诉总量的75.10%；举报76315件，比去年同期（56550件）增长34.95%，占举报总量的55.97%。

**2、近五年网购投诉举报走势**

经统计，2016年至2020年，网购投诉举报诉求总量分布为128074件、218350件、283073件、307065件、387636件。近五年增长幅度分布为：124.98%、70.49%、29.64%、8.48%、26.24%。

**3、全年月度趋势**

经统计，全年12个月的网购投诉举报量分别为：26453件、20323件、34468件、30186件，29120件、32090件、33582件、31500件、31312件、29810件、45380件、43412件。数据显示，全年网购投诉举报量最高的是“双十一”“双十二”所在月（11月和12月）；投诉举报量最低的是春节前后所在月（1月和2月）。

**（二）网购投诉举报热点**

 **1、网购投诉举报类型热点**

2020年全市市场监管系统共接收网购投诉举报387636件，其中商品类投诉举报298349件，占投诉举报总量的76.97%；服务类投诉举报89287件，23.03%。

**从商品类型来看**，排名前五的大类分别为服装鞋帽53100件、家居用品42537件、一般食品40937件、家用电器20303件、通讯产品16934件。以上排名前五的合计占商品类投诉举报的58.27%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 数量 | 占比 |  |
| 服装鞋帽 | 53100 | 17.80% |
| 家居用品 | 42537 | 14.26% |
| 食品 | 40937 | 13.72% |
| 家用电器 | 20303 | 6.81% |
| 化妆品 | 16934 | 5.68% |

**从服务类型来看，**排名前五的大类分别为交通运输服务18191件、销售服务15423件、互联网服务13912件、餐饮和住宿服务6527件、教育培训服务5861件。以上排名前五的合计占服务类投诉举报的67.09%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 数量 | 占比 |  |
| 交通运输服务 | 18191 | 20.37% |
| 销售服务 | 15423 | 17.27% |
| 互联网服务 | 13912 | 15.58% |
| 餐饮住宿服务 | 6527 | 7.31% |
| 教育培训服务 | 5861 | 6.56% |

**2、网购投诉问题热点**

经统计，2020年网购类投诉问题热点排名前五位的分别为：售后服务139433件、质量83326件、广告18837件、合同15864件、不正当竞争11927件。

**3、网购举报问题热点**

经统计，网购举报问题热点排行前五的分别为：广告违法行为22266件、产品质量违法行为8061件、不正当竞争5819件、食品安全问题3178件、网络交易违法行为2915件。

**（三）“双十一”情况分析**

 经统计，从“双十一”第一波活动开始至“双十二”前夕（11月1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51013件，同比去年（55812件）负增长8.60%；其中投诉41169件，同比去年（45923件）负增长10.35%；举报9844件，同比去年（9889件）负增长0.46%。其中，针对“双十一”活动的维权诉求共6816件，占期间所有网购投诉举报诉求总量的13.36%。同比去年（14162件）负增长51.87%。**一是售后服务问题**（不发货、延迟发货、虚假发货、漏发赠送品等）。共接到有关诉求3601件，占“双十一”活动诉求总数的52.83%。主要包括：商家不发货、消费者迟迟未收到货、无法退款、选错发货地址无法修改也不能申请取消订单、货显示已签收但实际未到货、商家不履行退换货等**二是促销活动问题**（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1677件，占“双十一”活动诉求总数的24.60%。主要包括参加满减活动实际减去的金额与宣传的算法有出入、因退货时间限制导致红包不能及时退回而失效、因分开下单导致不能参加满减活动认为平台没有做到告知义务、无法使用红包、因系统故障无法参与满减活动、实际促销活动与宣传不符、承诺的优惠活动商家没有兑现、消费者符合条件却未能享受有货活动等。**三是商品质量问题。**共接到有关诉求1199件，占“双十一”活动诉求总量的17.59%。主要包括：参加“双十一”促销活动的商品存在瑕疵、破损、变质、有异味、非正品、以次充好、以旧充新、无厂名厂址、货不对板等问题。**四是价格调整问题**。共接到有关诉求339件，占“双十一”活动诉求总数的4.97%。主要包括：承诺保价的商品突然降价、实际付款高于预售价、“双十一”正活动过后商品价格不涨反降、先涨价再进行促销活动等。

 (发布时间：2021年3月15日)