**2022年上半年度投诉举报数据分析报告**

（杭州市市场监督管理局）

一、基本情况分析

**（一）整体情况**

2022年上半年度，杭州市市场监管系统共接收投诉举报476361件。其中投诉382663件，举报93698件。另解答咨询62166件。

**（二）渠道分布情况**

接收投诉举报476361件，从来源渠道看，外网消费者端提交343064件，占比72.02%；“12315”热线jin端接听73310件，占比15.39%；“民呼我为”平台转入44541件，占比9.35%；工作人员录入15446件，占比3.24%。

解答咨询62166件，从来源渠道看，“12315”热线端接听55999件，占比90.08%；“民呼我为”平台转入5756件，占比9.26%；工作人员录入411件，占比0.66%。

**（三）近五年（上半年度）趋势情况**

2018年至2022年上半年度投诉举报总量分别为：130456件、144371件、173728件、338974年、476361年。

2018年至2022年上半年度咨询总量分别为：135032年、141374年、88609年、91917年、62166年。

**近五年（上半年度）趋势情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 年份 | 投诉举报 | 同比 | 咨询 |
| 2018年 | 166085 | 11.68% | 135032 |
| 2019年 | 194158 | 16.90% | 141374 |
| 2022年 | 236845 | 21.99% | 88609 |
| 2021年 | 338974 | 43.12% | 91917 |
| 2022年 | 476361 | 40.53% | 62166 |

**（四）线上线下分布情况**

2022年上半年度共接收投诉举报共476361件。其中涉及网购的投诉举报共389250件，占81.71%，比重与去年相比上升了10个百分点；线下87111件，占18.29%。

二、投诉情况分析

从客体类别看，共接收商品类投诉281789件，占73.64%；服务类投诉100874件，26.36%。排行前十的分别为：服装鞋帽48277件一般食品40583件、家居用品31865件、销售服务21338件、通讯产品15321、家用电器14888件、互联网服务12992件、化妆品12640件、计算机产品11926件、儿童用品9838件。

三、举报情况分析

从客体类别看，共接收商品类举报68646件，占73.26%；服务类举报25052件，占26.74%。排名前十的类别分别为一般食品10678件、化妆品8479件、服装鞋帽7998件、家居用品6573件、美容美发洗浴服务3164件、销售服务2779件、餐饮和住宿服务2582件、互联网服务2509件、通讯产品2015件、家用电器1944件。