**2021年投诉举报分析报告**

**一、总体情况**

**（一）投诉举报数量持续增长**

2021年全年，杭州市市场监督管理部门共接收投诉举报共832289件。其中投诉650547件，比去年同期增长51.09%；举报181742件，比去年同期增长33.28%。涉及争议金额53730.2万元，挽回消费者损失金额16641.16万元。另有咨询165667件，比去年同期负增长19.89%。

**（二）消费者端提交的投诉举报占六成**

按来源分类：消费者端提交530592件，占投诉举报量的63.75%；12315热线接收172626件，占投诉举报量的20.74%；浙江省统一政务咨询投诉举报平台转入107986件，占投诉举报量的12.97%；工作人员直接录入（来信、来人来访、联动渠道、值班电话、上级转办等）21085件，占投诉举报量的2.53%。

**（三）商品类投诉比重高**

商品类投诉453061件，占69.64%；服务类197486件，占30.36%。

**商品类投诉排名前三分别为：**

服装鞋帽类投诉80036件，占17.67%，位列第一；

一般食品类投诉69129件，占15.26%，位列第二；

家居用品类投诉66664件，占14.71%，位列第三。

**服务类投诉排名前三分别为：**

销售服务类投诉48862件，占24.74%，位列第一；

互联网服务类投诉23390件，占5.16%，位列第二；

教育培训服务类投诉21121件，占10.69%，位列第三。

**二、投诉举报问题分析**

**从投诉类别问题分析**

全年共接收投诉650547件。

售后服务211783件，占比32.55%，位列第一；

质量136151件，占比20.93%，位列第二；

合同34688件，占比5.33%，位列第三；

**从举报问题分析**

全年共接收举报181742件。

侵害消费者权益行为50592件，占比27.84%，位列第一；

广告违法行为49792件，占比27.40%，位列第二；

产品质量违法行为15211件，占比8.37%，位列第三。

**三、网购消费投诉举报分析**

**（一）总体情况**

全年共接收涉及网购消费的投诉举报共634840件，比去年同期增长63.77%，占接收投诉举报的76.28%。其中投诉518189件，比去年同期增长66.45%；举报116651件，比去年同期增长52.85%。

**（二）网购投诉对象分析**

全年共接收网购商品类投诉404316件，占比78.02%；服务类投诉113873件，占比21.98%。

**商品类投诉前三的是：**

服装鞋帽类投诉75665件，占比18.71%，位列第一；

家居用品类投诉62361件，占比15.42%，位列第二；

一般食品类投诉56873件，占比14.07%，位列第三。

**服务类投诉前三的是：**

销售服务类投诉37614件，占比33.03%，位列第一；

互联网服务类投诉18837件，占比16.54%，位列第二；

交通运输服务10318件，占比9.06%，位列第三。

**（三）网购投诉问题分析**

**从网购投诉问题看：**

售后服务181834件，占比35.09%，位列第一；

质量122764件，占比23.69%，位列第二；

合同25295件，占比4.88%，位列第三。