**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**

2018年上半年，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300595件，比去年同期（248512件）增长了20.96%；其中投诉141567件，比去年同期（125299件）增长12.98%；举报24628件，比去年同期（24047件）增长2.42%；咨询134400件，比去年同期（99166件）增长35.53%。其中涉及网购投诉举报咨询143417件，比去年同期（116328件）增长了23.29%。

 （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12978件，比去年同期（16790件）下降22.70%；其中投诉8595件，比去年同期（10273件）下降16.33%；举报3863件，比去年同期（4559件）下降15.27%；咨询520件，比去年同期（1958件）下降73.44%。其中涉及网购8119件，比去年同期（8279件）下降1.93%。

（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 | 186589 | 62.07% |
| 全国12315平台 | 70734 | 23.53% |
| 各级信访 | 21340 | 7.10% |
| 来信来访 | 10764 | 3.58% |
| 省统一平台 | 8028 | 2.67% |
| 移送交办 | 3140 | 1.04% |
| 合计 | 300595 |  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125699件，举报24604件，咨询1656件。市本级（包括市局自处理企业）共处理投诉15868件，举报24件，咨询132744件。具体如下表所示：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **办理单位** | **投诉** | **举报** | **咨询** | **总量** | **处理率** | **反馈率** |
| **上城** | 4096  |  655 | 12  | 4763  | 100% | 100% |
| **下城** |  7871 | 415  |  119 | 8405  | 100% | 100% |
| **江干** |  11531 |  1539 | 172  | 13242  | 100% | 100% |
| **拱墅** | 8149  |  1473 |  191 |  9813 | 100% | 100% |
| **西湖** | 10066  | 2292 |  219 |  12577 | 100% | 100% |
| **滨江** | 11979  |  1681 |  3 |  13663 | 100% | 100% |
| **经开** | 3926  |  741 |  32 | 4699  | 100% | 100% |
| **景区** |  581 | 51  | 1  | 633  | 100% | 100% |
| **大江东** |  297 |  60 |  0 | 357  | 100% | 100% |
| **萧山** |  6969 |  1269 |  16 |  8254 | 100% | 100% |
| **余杭** | 53900  |  12590 | 839  | 67329  | 100% | 100% |
| **富阳** | 1754  |  590 |  3 | 2347  | 100% | 100% |
| **桐庐** |  1501 | 187  |  14 |  1702 | 100% | 100% |
| **淳安** | 724  | 160  |  7 | 891  | 100% | 100% |
| **建德** |  858 |  309 |  23 |  1190 | 100% | 100% |
| **临安** | 1497  |  592 |  5 |  2094 | 100% | 100% |
| **市局本级****企业自处** |  15868 | 24  | 132744  | 148636  | 100% | 100% |
| **合计** | 141567 4141567 | 24628  | 134400  | 300595  | 100% | 100% |

 （表1：各单位处理情况统计表）

**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141567件，其中商品投诉116435件，占投诉总量的82.25%。排名前五的类别如下所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **商品类投诉热点** | **2018年** | **占比** | **同比** |
| **1** | **服装鞋帽** |  26585 |  22.83% | 下降19.24% |
| **2** | **家居用品** |  13612 |  11.69% | 下降9.6% |
| **3** | **食品** |  11853 |  10.18% | 增长13.47% |
| **4** | **家用电器** |  5702 |  4.90% | 增长9.46% |
| **5** | **化妆品** |  5587 |  4.80% | 增长108.08% |

（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25132件，占投诉总量的17.75%。排名前五的类别如下所示：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务类投诉热点** | **2018年** | **占比** | **同比** |
| **1** | **餐饮和住宿服务** |  3832 | 12.88% | 增长2.30% |
| **2** | **旅游服务** |  1405 |  5.59% | 增长83.66% |
| **3** | **文化娱乐体育服务** |  1108 | 4.41% | 下降32.15% |
| **4** | **互联网服务** |  1103 |  4.39% | 增长26.06% |
| **5** | **销售服务** |  1027 |  4.09% | 下降28.68% |

（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130691件。从投诉性质看，位居前五的依次为广告、售后服务、质量、不正当竞争、合同。具体排行如下图所示：

 （ 图6：工商线投诉性质排行图）

 上半年共接收工商线举报19786件。从举报性质看，位居前五的依次为：广告违法行为、侵害消费者权益行为、产品质量违法行为、无照经营、不正当竞争行为。

 （ 图7：工商线举报性质排行图）

**2、食药线**

上半年度共接收食药线投诉举报15718件。其中食品11258件，占食药线投诉71.62%；化妆品1925件，占12.25%；保健食品1200，占7.63%；药品926件，占5.89%；医疗器械409件，占2.60%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **数量** | **占比** |  |
| **食品** | 11258 | 71.62% |
| **化妆品** | 1925 | 12.25% |
| **保健食品** | 1200 | 7.63% |
| **药品** | 926 | 5.89% |
| **医疗器械** | 409 | 2.60% |

 （ 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 | 经营不符合食品安全标准或要求的食品（流通） | 1682 |
| TOP2 | 虚假夸大宣传问题（流通） | 1275 |
| TOP3 | 无证经营（流通） | 733 |
| TOP4 |  销售中使用的包装不符合相关规定（流通） | 689  |
| TOP5 | 无《餐饮服务许可证》经营（服务） | 471 |
| **化妆品** | TOP1 | 互联网售假（流通） | 394 |
| TOP2 | 虚假宣传（流通） | 377 |
| TOP3 | 不良反应（使用） | 132 |
| TOP4 | 销售不符合国家《化妆品卫生标准》（流通） | 84 |
| TOP5 | 销售无批准文号化妆品（流通） | 65 |
| **保健食品** | TOP1 | 虚假宣传（流通） | 319 |
| TOP2 | 销售假冒保健品（流通） | 156 |
| TOP3 | 销售不符合法定要求的产品（流通） | 152 |
| **药品** | TOP1 | 寄递方式销售假药、劣药（流通） | 176 |
| TOP2 | 违法广告（流通） | 110 |
| TOP3 | 销售不符合法定标准的药品（流通） | 91 |
| **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） | 110 |
| TOP2 | 虚假宣传（流通） | 95 |
| TOP3 | 经营不合格医疗器械或无合格证明的医疗器械（流通） | 22 |

 （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143417件，比去年同期（116328件）增长了23.29%；其中投诉116551件，比去年同期（92390件）增长25.15%；举报14831件，比去年同期（13478件）增长10.04%；咨询12035件，比去年同期（10460件）增长15.06%。其中涉及食品安全问题的8119件，比去年同期（8279件）下降1.93%；其中投诉6288件，比去年同期（6549件）下降3.99%；举报1640，比去年同期（1390件）增长17.99%；咨询191件，比去年同期（340件）下降43.82%。上半年市局共实现绿通投诉引导28224件，占网购消费投诉总量的24.22%。

 （图9：网购投诉举报咨询同比图）

 （图10：网购食品安全问题投诉举报咨询同比图）

**2、近五年网购诉求量增长趋势**

近五年上半年数据显示，从2014年至2018年近五年里，网购诉求总量分别为14699件、19461、55006、116328、143417件，同比增长幅度分别为32.40%、182.65%、111.48%、23.29%。

 （图11：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27434、13603、25410、23991、26611、26368。环比增长率分别为：-50.42%、86.80%、-5.58%、10.92%、-0.91%

 （图12：上半年网购诉求量走势图）

**(二)网购热点**

**1、网购消费投诉热点**

经统计，上半年网购商品类投诉共计104571，占网购投诉的89.72%，投诉量排名前五的大类分别为服装鞋帽、家居用品、食品、化妆品、家用电器。网购服务类投诉11980件，占网购投诉总量的10.28%，投诉量排名前五的大类分别为餐饮和住宿服务、旅游服务、销售服务、互联网服务、文化娱乐服务。

 （图13：网购商品类投诉排名TOP5）

 （图14：网购服务类投诉排名TOP5）

**2、网购投诉举报热点问题**

经统计，网购主要涉及问题有广告50650件 、质量37316件、

售后服务26187件、不正当竞争5348件、商标2193件、合同1586件、其他8102件。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **涉及问题** | **诉求量** | **占比** |
| **广告** | 50650 |  38.55% |
| **质量** |  37316 | 28.40%  |
| **其中：** | **食品药品安全质量** |  8641 | --- |
| **化妆品安全质量** |  1828 | --- |
| **医疗器械安全质量** |  344  | --- |
|  **售后服务** | 26187  | 19.93%  |
| **不正当竞争** | 5348  | 4.07%  |
| **商标** | 2193 | 1.67% |
| **合同** | 1586 | 1.21% |
| **其他** |  8102 | 6.17%  |
| **其中：** | **安全** |  606 | ---  |
| **人身权利** |  573 |  --- |
| **计量** | 186 | --- |
| **价格** | 149 | --- |
| **登记管理** | 97 | --- |
| **无照经营** | 95 | --- |

 （表5：网购投诉举报热点问题排名）

**3、被投诉热点企业**

2018年上半年度，网购投诉排名前十的企业（非平台）依次为浙江格家万里技术有限公司、杭州小良科技有限公司、杭州星巢网络科技有限公司、杭州淘美航空服务有限公司、杭州秋翠电子商务有限公司、杭州隽穆贸易有限公司、杭州牛拜科技有限公司、微点（杭州）网络科技有限公司、杭州四顺网络科技有限公司、杭州甘长生物科技有限公司。具体如下：

 （图14：被诉热点企业TOP10）