**2018年上半年度杭州市市场监督管理局**

 **网购投诉举报咨询情况公示**

**一、总体情况**

**（一）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%。今年上半年共实现绿通投诉引导28224件，占网购消费投诉总量的24.22%。

 （图1：网购投诉举报咨询同比图）

 （图2：网购食品安全问题投诉举报咨询同比图）

**（二）近五年网购诉求量走势**

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3：近五年网购诉求量增长趋势）

**（三）上半年网购诉求量走势**

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4：上半年网购诉求量走势图）

 **二、网购投诉举报分布情况**

**（一）渠道分布**

从网购诉求的接收来源看，网络渠道（全国12315互联网平台）已取代热线电话成为消费者诉求表达的首选渠道。从各渠道反映人性质看，普通消费者更偏爱便捷的投诉举报方式—--拨打热线电话；本地的老年消费者则喜欢通过上门反映问题；而职业索赔人更热衷通过网络渠道或者书信寄递方式进行投诉举报。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **来源渠道** |  **诉求量** | **占比** |
| 全国12315互联网平台 | 67769 | 47.25% |
| 市局坐席 | 63730 | 44.44% |
| 来信来访 | 5276 | 3.68% |
| 省统一投诉举报咨询政务平台 | 4692 | 3.27% |
| 各级信访 | 1229 | 0.86% |
| 移送交办 | 721 | 0.50% |
| 合计 | 143417 | 100% |

（表1：来源渠道排行表）

**（二）各网络交易平台投诉情况**

 从网络交易平台分布情况看，消费者诉求主要集中在大型网络购物平台上，如淘宝、天猫等。京东平台的投诉举报量虽然仅排第五，但由于其本身非杭州注册平台，杭州市局所掌握的数据仅是京东平台上第三方在杭注册商家的投诉举报量。

 （图5：网络交易平台诉求量排行图）

**（三）各区县（市）处理情况**

 2018年上半年度，除了市局本级处理以及绿通企业自处理外，16个区县（市）共处理网购投诉举报115746起。从数据统计看，天猫、淘宝等大型网购平台所在地的余杭区网购投诉举报处理量为全市之最，占了区县（市）局总处理量的51.18%；其次是阿里巴巴及网易平台所在地滨江，共处理12111起，占总处理量10.46%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **区县局** | **处理量** | **占比** |
| 1 | 余杭区市场监督管理局 | 59244  |  51.18% |
| 2 | 滨江区市场监督管理局 | 12111  |  10.46% |
| 3 | 西湖区市场监督管理局 |  9563 | 8.26%  |
| 4 | 江干区市场监督管理局 | 7583  | 6.55%  |
| 5 | 萧山区市场监督管理局 | 6860  | 5.93%  |
| 6 | 拱墅区市场监督管理局 | 4863 |  4.20% |
| 7 | 上城区市场监督管理局 | 3947  |  3.41% |
| 8 | 杭州市市场监督管理局经开分局 | 3856  | 3.33%  |
| 9 | 下城区市场监督管理局 |  2822 | 2.44%  |
| 10 | 临安市市场监督管理局 | 1111 |  0.96% |
| 11 | 富阳区市场监督管理局 |  975 |  0.84% |
| 12 | 桐庐县市场监督管理局 |  870 |  0.75% |
| 13 | 建德市市场监督管理局 |  622 |  0.54% |
| 14 | 杭州市市场监督管理局景区分局 |  536 |  0.46% |
| 15 | 淳安县市场监督管理局 |  474 |  0.41% |
| 16 | 大江东产业集聚区与安全生产监督管理局 |  309 | 0.27%  |
| 合计 | 115746 | 100% |

（表2：全市网购维权处理量排行表）

**三、网购投诉举报热点情况**

**（一）消费投诉热点**

**1、商品类投诉热点**

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。

 （图6：网购商品类投诉排名TOP5）

**2、服务类投诉热点**

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7：网购服务类投诉排名TOP5）

**（二）投诉举报问题热点**

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3：网购投诉举报热点问题排名）

**（三）被诉企业热点**

2018年上半年度，被投诉举报量居前十位的企业均为网购企业，依次为浙江格家万里技术有限公司、杭州星巢网络科技有限公司、杭州小良科技有限公司、杭州秋翠电子商务有限公司、微点（杭州）网络科技有限公司、杭州牛拜科技有限公司、杭州隽穆贸易有限公司、杭州四顺网络科技有限公司、杭州甘长生物科技有限公司、杭州纳美科技有限公司。具体如下：

 （图8：被诉热点企业TOP10）