

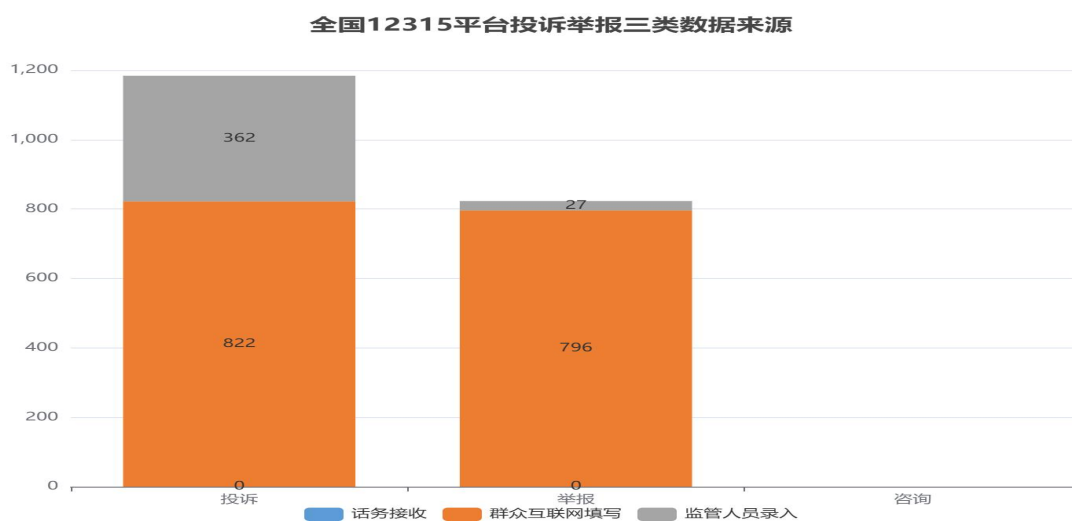
2024 年河南省南阳市方城县 12315 平台投诉举报咨询数据分析报告

一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2024 年，河南省南阳市方城县 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 2007 件，同比上升 49.44%，环比上升 49.44%。其中，投诉 1184 件，同比上升 46.9%，环比上升 46.9%，占比 58.99%；举报 823 件，同比上升 53.26%，环比上升 53.26%，占比 41.01%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 15.01 万元，罚没金额 32.18 万元

类型	2024 年(件)	去年 2023 年(件)	同比 (%)
投诉	1184	806	↑ 46.9%
举报	823	537	↑ 53.26%

从平台三大数据来源来看，话务接收 0 件，占比 0%；群众互联网填写 1618 件，占比 80.62%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）389 件，占比 19.38%；



二、投诉情况分析

2024 年，河南省南阳市方城县 12315 平台共接收投诉 1184 件，受理 1100 件，同比上升 21.15%，环比上升 21.15%；按时初查率 100%，同比上升 0.06 个百分点，环比上升 0.06 个百分点；调解成功 475 件，同比降低 14.57%，环比降低 14.57%，调解成功率 43.18%；“诉转案”28 件，同比上升 211.11%，环比上升 211.11%，办结 1781 件，同比上升 8.14%，环比上升 8.14%，按期办结率 100%。

从平台三大数据来源来看，话务接收 0 件，占比 0%；群众互联网填写 822 件，占比 69.43%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）362 件，占比 30.57%；

（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：食品安全(341 件)、其他投诉问题(269 件)、质量(201 件)、不正当

竞争(82 件),合计占比 81.17%。增长较快的问题有标准化(上升 700%)、人身权利(上升 150%)、不正当竞争(上升 141.18%)、食品安全(上升 82.35%)、质量(上升 59.52%)。

(二) 从商品投诉来看,投诉受理量较大的商品主要有:食品(459 件)、其他商品(113 件)、服装、鞋帽(104 件)、药品(61 件),合计占比 72.90%。增长较快的商品有计算机产品(上升 400%)、家居用品(上升 210.53%)、医疗器械(上升 183.33%)、纤维及其制品(上升 100%)、食品(上升 85.83%)。

(三) 从服务投诉来看,投诉受理量较大的服务主要有:餐饮和住宿服务(36 件)、其他服务(17 件)、销售服务(7 件)、美容、美发、洗浴服务(6 件),合计占比 74.16%。增长较快的服务有销售服务(上升 133.33%)、互联网服务(上升 100%)、洗涤、染色服务(上升 66.67%)、制作、保养和修理服务(上升 0%)、专业技术服务(上升 0%)。

三、举报情况分析

2024 年,河南省南阳市方城县 12315 平台共接收举报 823 件,同比上升 53.26%,环比上升 53.26%。其中,核查 1026 件,同比

上升 53.82%，环比上升 53.82%，按期核查率 100%，立案 66 件，同比上升 32%，环比上升 32%；办结 1028 件，同比上升 54.82%，环比上升 54.82%，按时办结率 100%。罚款金额【8.00 万】元，没收金额【24.18 万】元。

从平台三大数据来源来看，话务接收 0 件，占比 0%；群众互联网填写 796 件，占比 96.72%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）27 件，占比 3.28%。

类型	2024 年(件)	去年同时期	同比(%)
接收量	823	537	↑ 53.26%
核查量	1026	667	↑ 53.82%
立案量	66	50	↑ 32%
办结率	100%	100%	↓ 0%

（一）从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：专利违法行为(0 件)、特种设备违法行为(0 件)、传销行为(0 件)、广告违法行为(417 件)、不正当竞争行为(121 件)、侵害消费者权益行为(67 件)、食品安全违法行为(58 件),合计占比 80.56%。增长较快的问题有药品问题(上升 1800%)、网络交易违法行为(上升 200%)、其他市场监管领域违法行为(上升 120%)、广告违法行为(上升 80.52%)、违反登记管理行为(上升 75%)。

序号	举报问题类别 (共 28 类)	举报 接收量 (件)	举报量 同比 (%)	占比(%)	举报 核查量 (件)	立案量 (件)	立案量 同比 (%)	办结量 (件)	办结量 同比 (%)
1	广告违法行为	417	↑ 80.52%	50.67%	427	18	↑ 20%	430	↑ 94.57%
2	不正当竞争行为	121	↑ 55.13%	14.70%	132	2	↓ 33.33%	132	↑ 69.23%
3	侵害消费者权益	67	↑	8.14%	79	3	↑ 50%	79	↑

	益行为		36.73%						49.06%
4	食品安全违法行为	58	↑ 16%	7.05%	110	18	↑ 20%	110	↑ 23.6%
5	其他市场监管领域违法行为	33	↑ 120%	4.01%	98	2	↓ 0%	98	↑ 53.13%
6	产品质量违法行为	28	↑ 40%	3.40%	36	3	↑ 50%	36	↑ 24.14%
7	医疗器械问题	27	↓ 0%	3.28%	27	1	↓ 0%	26	↓ 0%
8	药品问题	19	↑ 1800%	2.31%	22	10	↓ 0%	22	↑ 633.33%
9	违反登记管理行为	14	↑ 75%	1.70%	17	0	↓ 100%	17	↑ 41.67%
10	标准化违法行为	10	↓ 9.09%	1.22%	11	2	↓ 0%	11	↑ 10%
11	计量违法行为	8	↓ 77.78%	0.97%	19	2	↓ 0%	19	↓ 57.78%
12	商标违法行为	5	↑ 25%	0.61%	9	2	↑ 100%	9	↑ 28.57%
13	化妆品问题	4	↓ 0%	0.49%	4	0	↓ 0%	4	↓ 0%
14	生产许可违法行为	4	↓ 33.33%	0.49%	4	1	↓ 0%	4	↓ 33.33%
15	网络交易违法行为	3	↑ 200%	0.36%	3	1	↓ 0%	3	↑ 200%
16	违规收费行为	2	↓ 0%	0.24%	4	0	↓ 0%	4	↑ 100%
17	价格违法行为	1	↓ 83.33%	0.12%	15	1	↓ 80%	15	↓ 34.78%
18	合同行政违法行为	1	↓ 0%	0.12%	1	0	↓ 0%	1	↓ 50%
19	认证认可违法行为	1	↓ 93.75%	0.12%	1	0	↓ 100%	1	↓ 93.75%
20	专利违法行为	0	↓ 0%	0%	1	0	↓ 0%	1	↓ 0%
21	特种设备违法行为	0	↓ 0%	0%	5	0	↓ 0%	5	↑ 400%
22	传销行为	0	↓ 0%	0%	1	0	↓ 0%	1	↓ 0%
23	合计	823	--	100%	1,026	66	--	1,028	--

(二) 从举报商品来看, 举报量较大的商品主要有: 服装、鞋帽(193 件)、食品(177 件)、家居用品(133 件)、药品(51 件),

合计占比 74.46%。增长较快的商品有医疗器械(上升 328.57%)、服装、鞋帽(上升 286%)、卫生用品(上升 275%)、五金交电(上升 275%)、家居用品(上升 241.03%)。

四、投诉举报人员分析

通过对投诉举报人地址、诉求、投诉举报数量、投诉举报用语等分析。职业索赔人占比 95%，严重影响了正常消费维权工作。破坏了营商环境、损害了企业合法权益。2024 年我局公向公安机关移送涉嫌敲诈勒索人员信息 74 件，建立职业索赔人数据库。同时将数据库发送至行政复议机关、法院、公安机关，严厉打击利用投诉举报敲诈勒索企业的严重违法行为。