

2023 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

2023 年，河南省南阳市方城县 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 1343 件，同比上升 28.39%，环比上升 28.39%。其中，投诉 806 件，同比上升 36.61%，环比上升 36.61%，占比 60.01%；举报 537 件，同比上升 17.76%，环比上升 17.76%，占比 39.99%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 10.68 万元，罚没金额 9.91 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 1339 件，占比 99.7%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）4 件，占比 0.3%；

二、投诉情况分析

2023 年，河南省南阳市方城县 12315 平台共接收投诉 806 件，受理 908 件，同比上升 24.21%，环比上升 24.21%；按时初查率 99.94%，同比降低 0.06 个百分点，环比降低 0.06 个百分点；调解成功 556 件，同比上升 31.13%，环比上升 31.13%，调解成功率 62.05%；“诉转案”9 件，同比上升 0%，环比上升 0%，办结 1647

件，同比上升 32.4%，环比上升 32.4%，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 805 件，占比 99.88%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）1 件，占比 0.12%；

（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：其他投诉问题（345 件）、食品安全（187 件）、质量（126 件）、广告（78 件），合计占比 81.06%。增长较快的问题有商标（上升 500%）、广告（上升 358.82%）、不正当竞争（上升 325%）、价格投诉（上升 200%）、安全（上升 200%）。

（二）从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：食品（247 件）、其他商品（129 件）、药品（79 件）、服装、鞋帽（60 件），合计占比 71.83%。增长较快的商品有农资用品（上升 600%）、药品（上升 558.33%）、化妆品（上升 288.89%）、文化、运动用品（上升 100%）、交通工具（上升 52.94%）。

（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（74 件）、其他服务（65 件）、文化、娱乐、体育服务（14 件）、美容、美发、洗浴服务（11 件），合计占比 85.86%。增长较快的服务有教育、培训服务（上升 100%）、其他服务（上升 44.44%）、文化、娱乐、体育服务（上升 27.27%）、餐饮和住宿服

务(上升 12.12%)、美容、美发、洗浴服务(上升 0%)。

(四) 从投诉企业来看, 被投诉量较大的企业主要有方城县纯一纯净水有限公司(12 件)、方城县苗诸葛医药有限公司(9 件)、方城县自强不息日用品店(8 件)、方城县以诚待人日用品店(7 件), 合计占比 3.96%。增长较快的企业有河南省同乐食品有限公司(上升 50%)、方城县纯一纯净水有限公司(上升 0%)、方城县苗诸葛医药有限公司(上升 0%)、方城县自强不息日用品店(上升 0%)、方城县以诚待人日用品店(上升 0%)。

14	合计	0	--	825	--	0%
----	----	---	----	-----	----	----

三、举报情况分析

2023 年, 河南省南阳市方城县 12315 平台共接收举报 537 件, 同比上升 17.76%, 环比上升 17.76%。其中, 核查 667 件, 同比上升 18.89%, 环比上升 18.89%, 按期核查率 100%, 立案 50 件, 同比降低 66.67%, 环比降低 66.67%; 办结 664 件, 同比上升 15.28%, 环比上升 15.28%, 按时办结率 100%。罚款金额【9.90 万】元, 没收金额【62】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 534 件, 占比 99.44%; 监管人员录入(邮箱、来函、其他部门转办等) 3 件, 占比 0.56%。

(一) 从举报问题来看, 举报量较大的问题主要有: 特种设备违

法行为(0件)、广告违法行为(231件)、不正当竞争行为(78件)、食品安全违法行为(50件)、侵害消费者权益行为(49件),合计占比75.98%。增长较快的问题有不正当竞争行为(上升387.5%)、认证认可违法行为(上升300%)、其他市场监管领域违法行为(上升50%)、计量违法行为(上升0%)、标准化违法行为(上升0%)。

(三) 从举报服务来看,举报量较大的服务主要有:卫生保健、社会福利(33件)、美容、美发、洗浴服务(8件)、餐饮和住宿服务(5件)、互联网服务(4件),合计占比73.52%。增长较快的服务有文化、娱乐、体育服务(上升200%)、美容、美发、洗浴服务(上升166.67%)、卫生保健、社会福利(上升106.25%)、社会团体服务(上升100%)、互联网服务(上升33.33%)。