

2022 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

2022 年，河南省南阳市方城县 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 1046 件，同比上升 50.72%，环比上升 50.72%。其中，投诉 590 件，同比上升 87.9%，环比上升 87.9%，占比 56.41%；举报 456 件，同比上升 20%，环比上升 20%，占比 43.59%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 11.40 万元，罚没金额 2.00 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 1033 件，占比 98.76%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）13 件，占比 1.24%；

二、投诉情况分析

2022 年，河南省南阳市方城县 12315 平台共接收投诉 590 件，受理 731 件，同比上升 66.51%，环比上升 66.51%；按时初查率 100%，同比上升 0.15 个百分点，环比上升 0.15 个百分点；调解成功 424 件，同比上升 75.93%，环比上升 75.93%，调解成功率 58.73%；“诉转案”9 件，同比降低 65.38%，环比降低 65.38%，

办结 1244 件，同比上升 96.21%，环比上升 96.21%，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 587 件，占比 99.49%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）3 件，占比 0.51%；

（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质量(232 件)、其他投诉问题(207 件)、食品安全(127 件)、售后服务(73 件),合计占比 87.42%。增长较快的问题有食品安全(上升 225.64%)、合同(上升 225%)、质量(上升 87.1%)、其他投诉问题(上升 51.09%)、售后服务(上升 1.39%)。

（二）从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：一般食品(173 件)、其他商品(101 件)、服装、鞋帽(55 件)、家用电器(34 件),合计占比 64.48%。增长较快的商品有儿童用品(上升 675%)、首饰(上升 400%)、家用电器(上升 240%)、药品(上升 140%)、化妆品(上升 125%)。

（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(66 件)、其他服务(45 件)、文化、娱乐、体育服务(11 件)、美容、美发、洗浴服务(11 件),合计占比 80.13%。增长较快的服务有电信服务(上升 300%)、其他服务(上升 114.29%)、

餐饮和住宿服务(上升 100%)、洗涤、染色服务(上升 100%)、专业技术服务(上升 25%)。

三、举报情况分析

2022 年,河南省南阳市方城县 12315 平台共接收举报 456 件,同比上升 20%,环比上升 20%。其中,核查 561 件,同比上升 25.22%,环比上升 25.22%,按期核查率 100%,立案 150 件,同比上升 25%,环比上升 25%;办结 576 件,同比上升 29.44%,环比上升 29.44%,按时办结率 100%。罚款金额【2.00 万】元,没收金额【3】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 446 件,占比 97.81%;监管人员录入(邮箱、来函、其他部门转办等) 10 件,占比 2.19%。

(一) 从举报问题来看,举报量较大的问题主要有:计量违法行为(0 件)、价格违法行为(0 件)、直销违规行为(0 件)、药品问题(0 件)、广告违法行为(234 件)、食品安全违法行为(67 件)、侵害消费者权益行为(52 件)、产品质量违法行为(29 件),合计占比 83.77%。增长较快的问题有生产许可违法行为(上升 600%)、商标违法行为(上升 300%)、食品安全违法行为(上升 157.69%)、不正当竞争行为(上升 128.57%)、侵害消费者权益行为(上升 126.09%)。

(二) 从举报商品来看,举报量较大的商品主要有:一般食

品(160 件)、其他商品(53 件)、首饰(31 件)、家居用品(27 件), 合计占比 66.26%。增长较快的商品有其他商品(上升 1666.67%)、烟(上升 466.67%)、交通工具(上升 400%)、首饰(上升 287.5%)、一般食品(上升 213.73%)。

(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(16 件)、餐饮和住宿服务(14 件)、美容、美发、洗浴服务(3 件)、互联网服务(3 件), 合计占比 76.59%。增长较快的服务有卫生保健、社会福利(上升 433.33%)、餐饮和住宿服务(上升 250%)、互联网服务(上升 0%)、美容、美发、洗浴服务(上升 0%)、电信服务(上升 0%)。