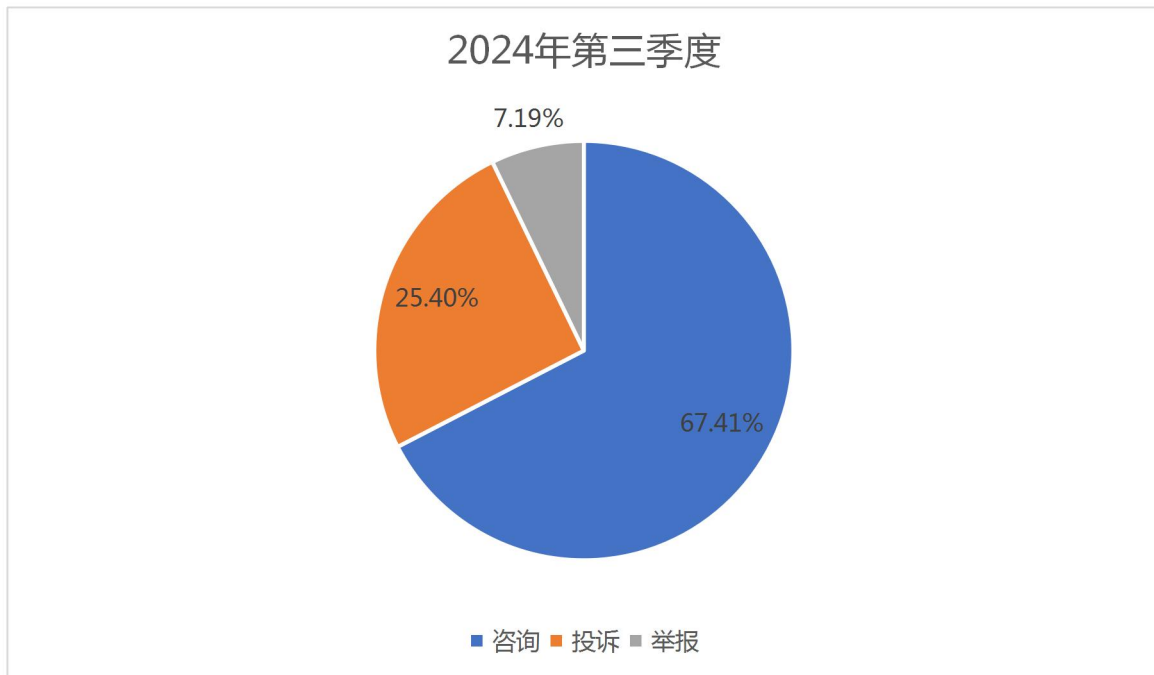


# 平顶山市市场监管局 2024年第三季度 12315 消费维权数据分析报告

## 一、平台接收投诉、举报、咨询情况

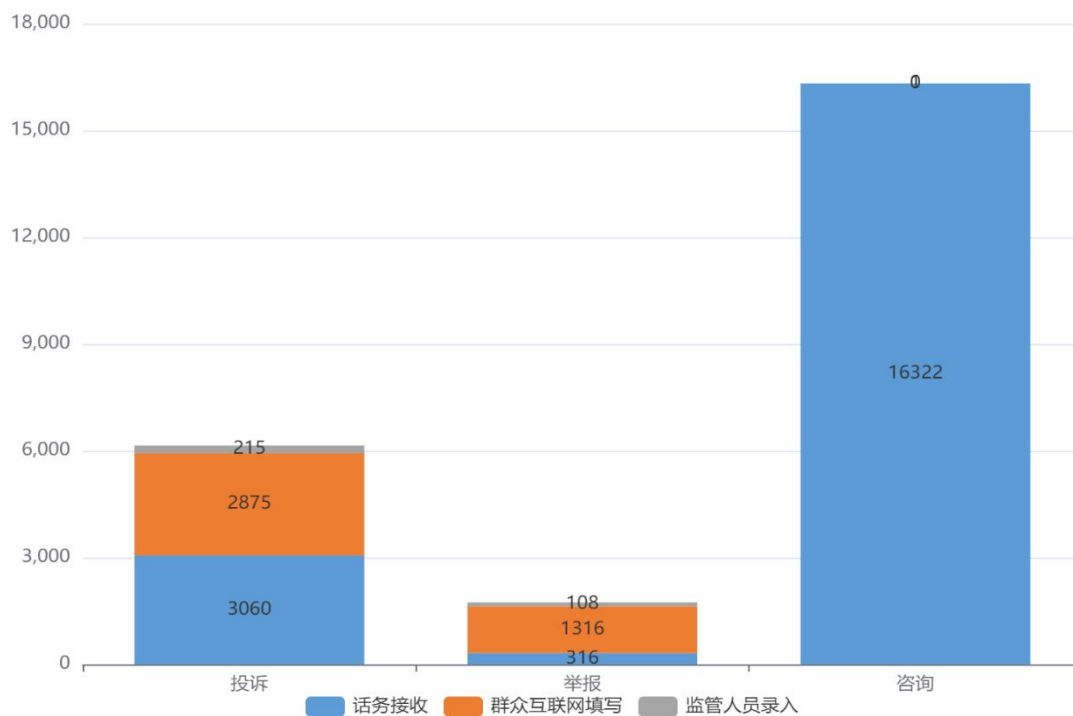
2024年第三季度，河南省平顶山市市场监管局 12315 中心共接收各类诉求 24213 件，同比上升 1.45%，其中，投诉 6150 件，同比上升 6.16%，占比 25.4%；举报 1740 件，同比降低 13.22%，占比 7.19%；咨询 16323 件，同比上升 1.58%，占比 67.41%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 177.49 万元，罚没金额 1.14 万元



从平台三大数据来源来看，话务接收 19698 件，占比

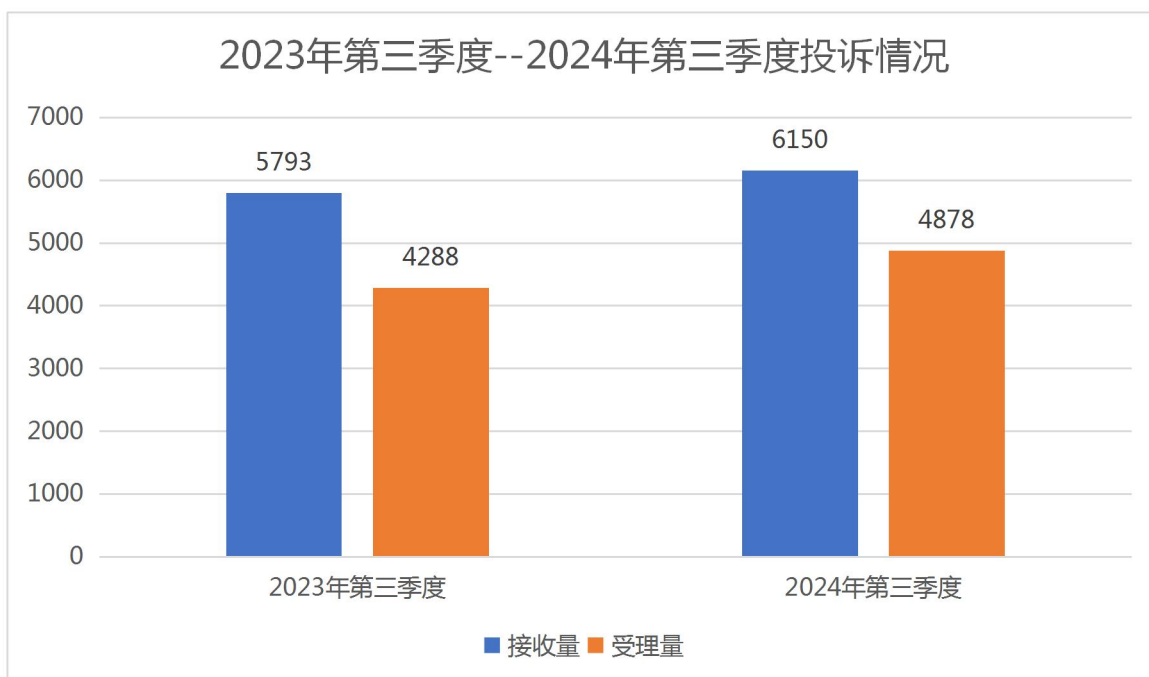
81.35%；群众互联网填写 4191 件，占比 17.31%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）324 件，占比 1.34%；

全国12315平台投诉举报三类数据来源

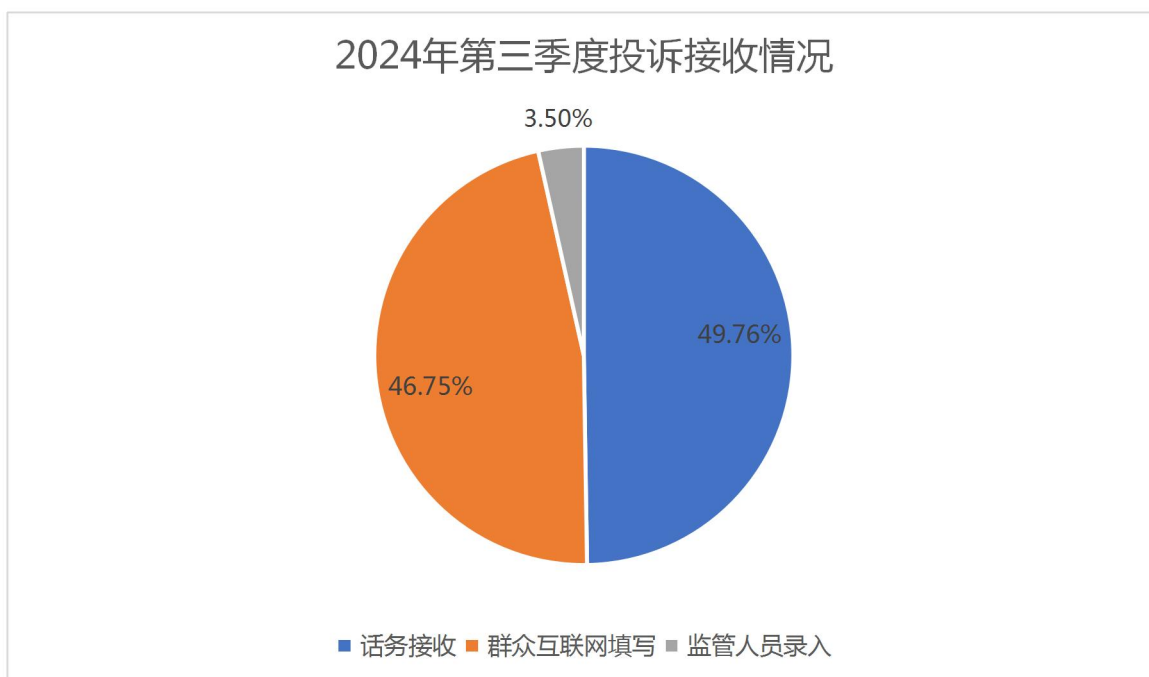


## 二、投诉情况分析

2024 年第三季度，平顶山市 12315 中心共接收投诉 6150 件，受理 4878 件，同比上升 13.76%；按时初查率 99.95%；调解成功 2946 件，同比上升 22.8%，调解成功率 58.96%；“诉转案” 15 件，同比降低 11.76%，办结 6380 件，同比上升 11.5%，按期办结率 99.97%。



从平台三大数据来源来看，话务接收 3060 件，占比 49.76%；群众互联网填写 2875 件，占比 46.75%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）215 件，占比 3.50%。



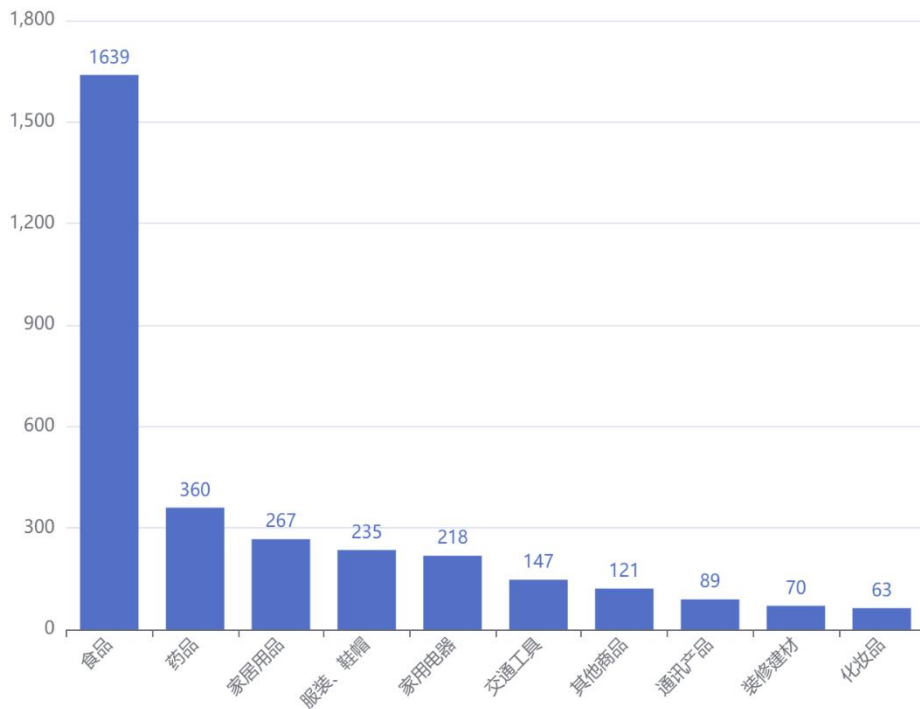
（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：食

品安全 1420 件，占比 29.11%；质量 1039 件，占比 21.3%；售后服务 629 件，占比 12.89%；其他投诉问题 430 件，占比 8.82%。增长较快的问题有标准化、价格投诉、商标、检验检测、售后服务。

**食品安全**仍居投诉问题的首位，其主要问题：一是消费者买到的食品出现变质、腐烂等情况，二是食品质量问题，三是购买食品里有异物等情况；**质量**位居投诉问题第二位，要问题是产品以假充真、以次充好。**售后服务**位居投诉问题第三位，主要问题是商家不履行国家规定的三包义务、不履行自己明示或与消费者约定的三包义务。

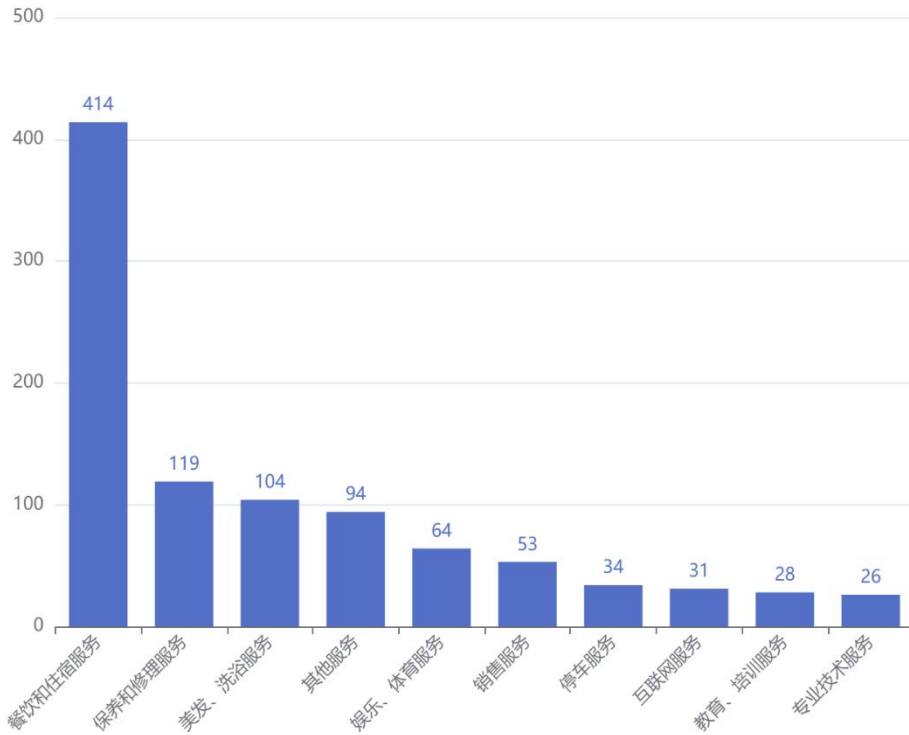
(二) 从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：**食品** 1639 件，占比 43.38%，主要问题：一是食品出现变质、腐烂等情况，二食品里有异物等；**药品** 360 件，占比 9.53%，主要问题：一是药效与商家宣传的不符，二是消费者购买药品质量问题；**家居用品** 267 件，占比 7.07%，主要问题：一是购买到的产品与商家描述不符，二是购买的产品有瑕疵；**服装、鞋帽** 235 件，占比 6.22%，主要问题：一是产品材质与商家描述的不符，二是购买的商品出现破损、开线等情况。增长较快的商品有智能设备、出版物、特种设备、计算机产品、药品。

全国12315平台商品投诉TOP10类别

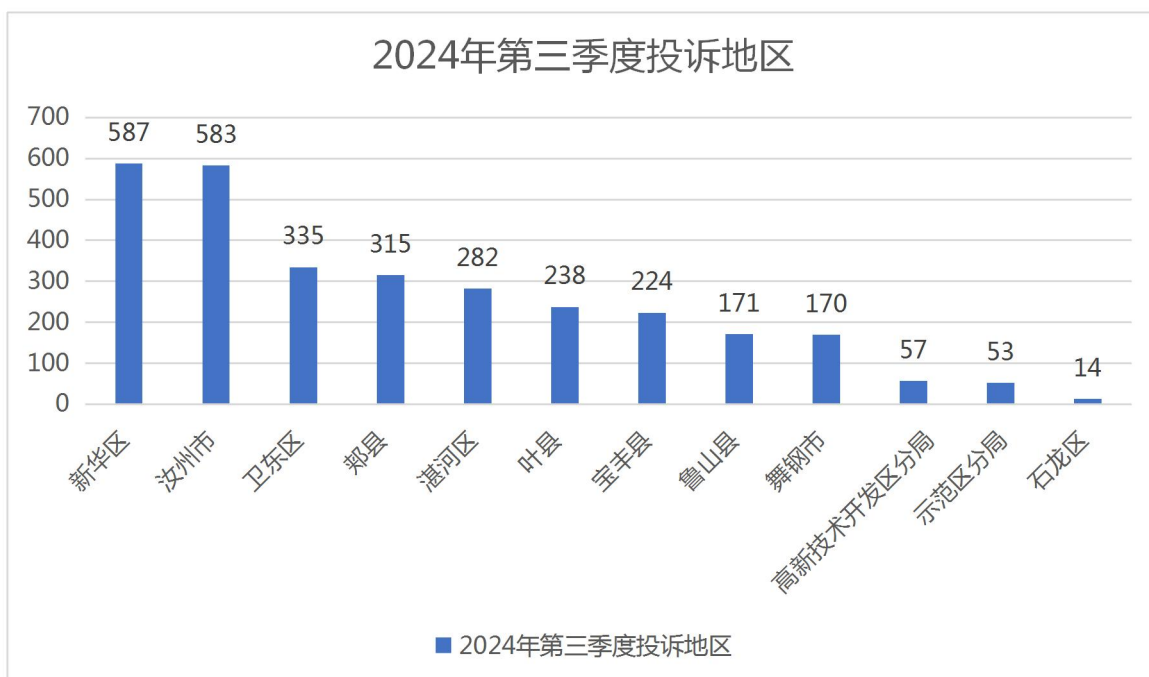


(三) 从服务投诉来看，投诉受理量较大的服务主要有：**餐饮和住宿服务** 414 件，占比 37.64%，主要问题：一是所购买的套餐与商家描述不符，二是在餐饮中发现变质、有异物等情况；**制作、保养和修理服务** 119 件，占比 10.82%，主要问题：一是商品在保质期内出现质量问题，二是在三包期内商家没有履行义务；**美容、美发、洗浴服务** 104 件，占比 9.45%，主要问题：一是商家未明码标价，二是消费者所接受的服务与商家描述不符；**其他服务** 94 件，占比 8.55%。增长较快的服务有社会服务类、金融服务类、洗涤、染色服务类、社会团体服务类、物业服务类。

全国12315平台服务投诉TOP10类别

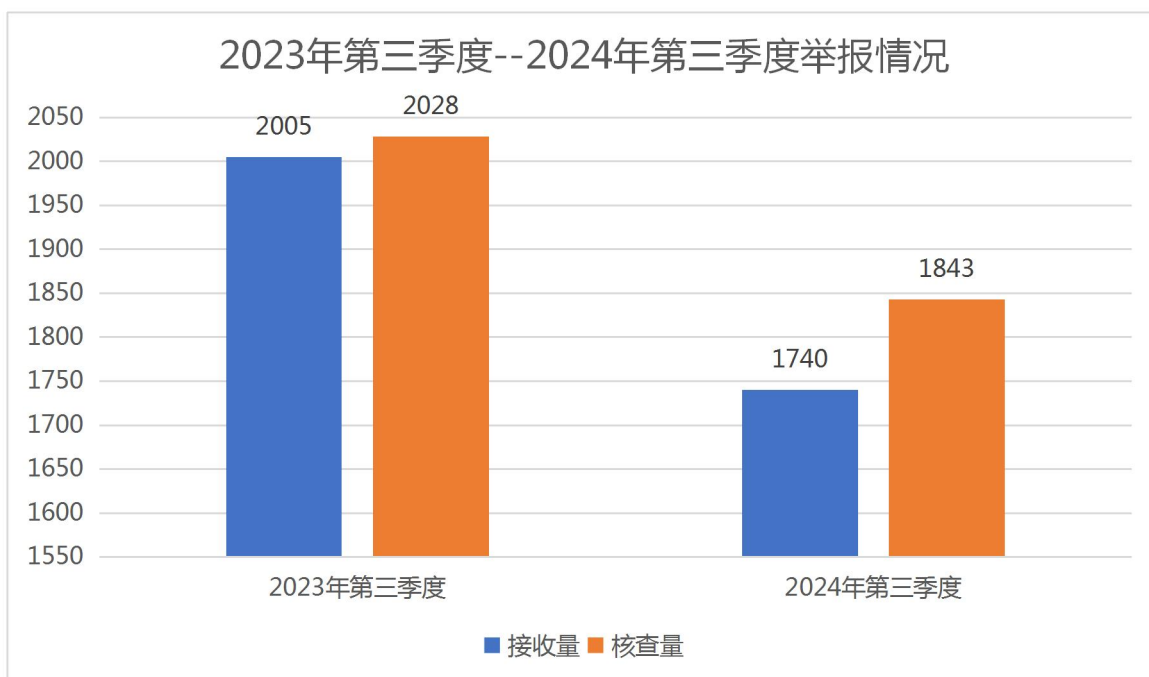


(四) 从投诉的地区来看，新华区 587 件，占比 19.38%；汝州市 583 件，占比 19.25%；卫东区 335 件，占比 11.06%；郟县 315 件，占比 10.40%。

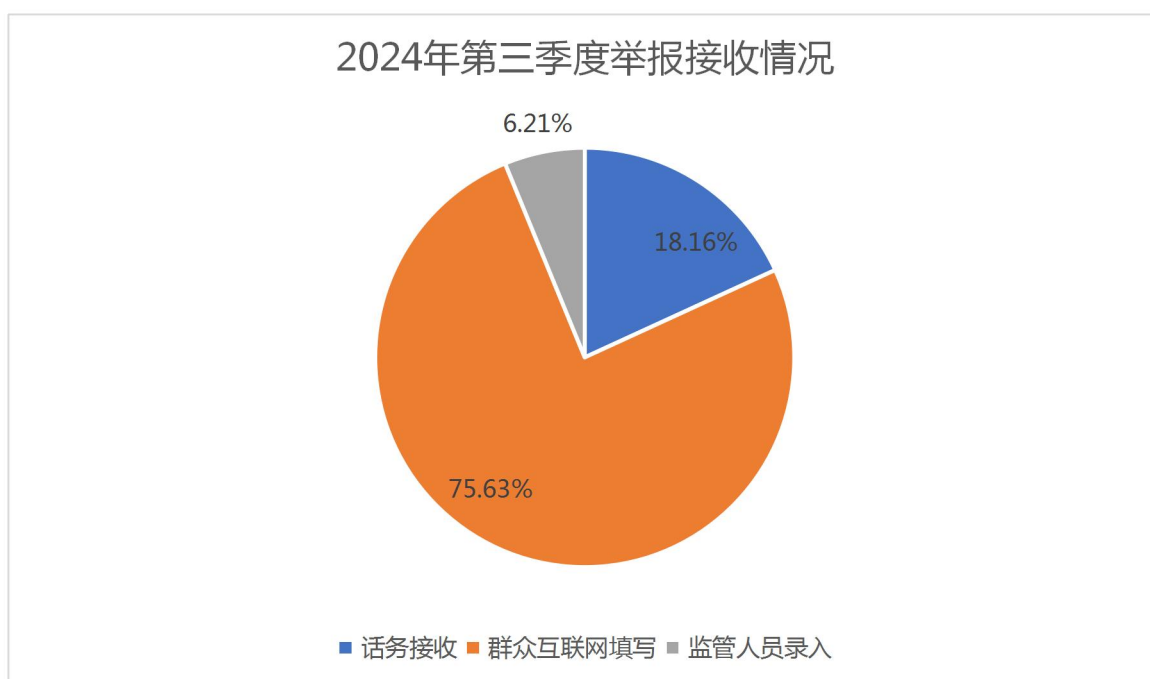


### 三、举报情况分析

2024年第三季度，平顶山市12315中心共接收举报1740件，同比降低13.22%，其中，核查1843件，同比降低9.12%，按期核查率99.95%，立案64件，同比降低20%；办结1847件，同比降低9.37%，按时办结率99.95%。罚款金额1.14万元。



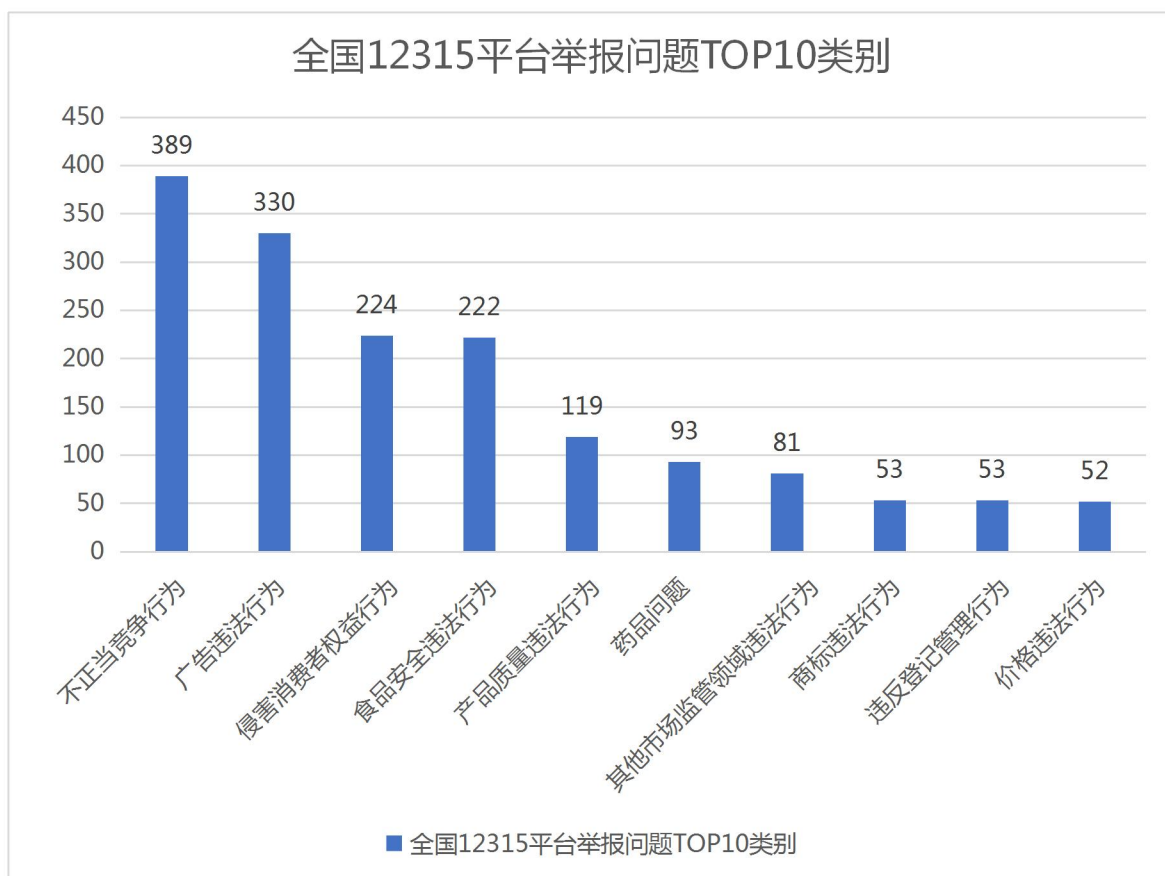
从平台三大数据来源来看，话务接收 316 件，占比 18.16%；群众互联网填写 1316 件，占比 75.63%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）108 件，占比 6.21%；



（一）从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：不正当



竞争行为 389 件，占比 22.36%；广告违法行为 330 件，占比 18.97%；侵害消费者权益行为 224 件，占比 12.87%；食品安全违法行为 222 件，占比 12.76%。增长较快的问题有专利违法行为、产品质量违法行为、医疗器械问题。



(二) 从举报商品来看，举报量较大的商品主要有：食品 420 件，占比 33.12%；药品 246 件，占比 19.40%；家居用品 178 件，占比 14.04%；化妆品 87 件，占比 6.86%。增长较快的商品有智能设备、纤维及其制品、计算机产品、药品、家用电器。

(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 76 件，占比 16.10%；餐饮和住宿服务 75 件，占

比 15.89%；美容、美发、洗浴服务 58 件，占比 12.29%；其他服务 50 件，占比 10.59%。增长较快的服务有金融服务、洗涤、染色服务、互联网服务。

（四）从举报的地区来看，汝州市 363 件，占比 26.63%；郟县 189 件，占比 13.87%；新华区 157 件，占比 11.52%；湛河区 137 件，占比 10.05%。



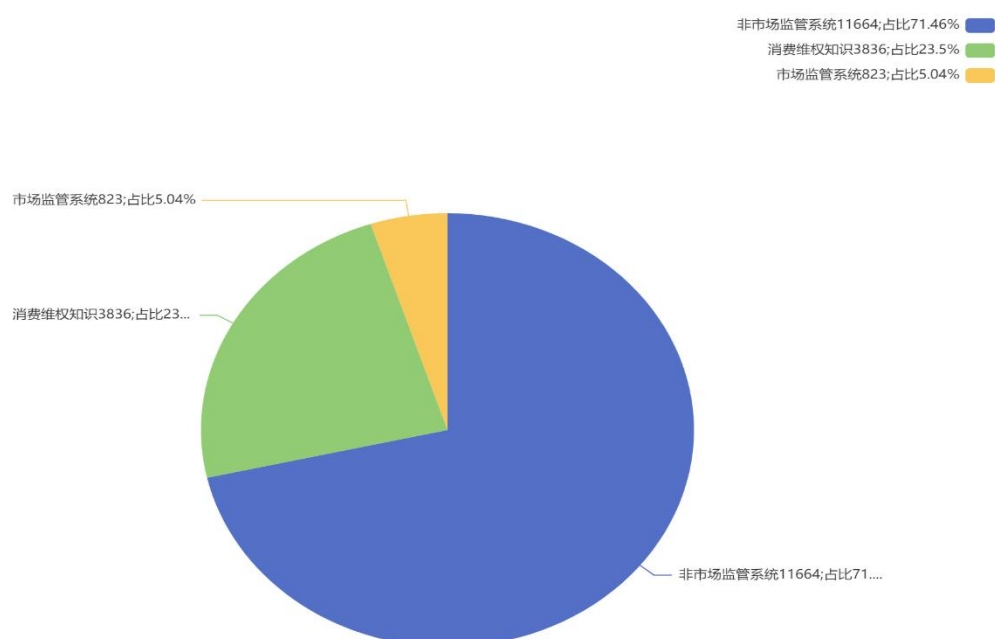
#### 四、咨询情况分析

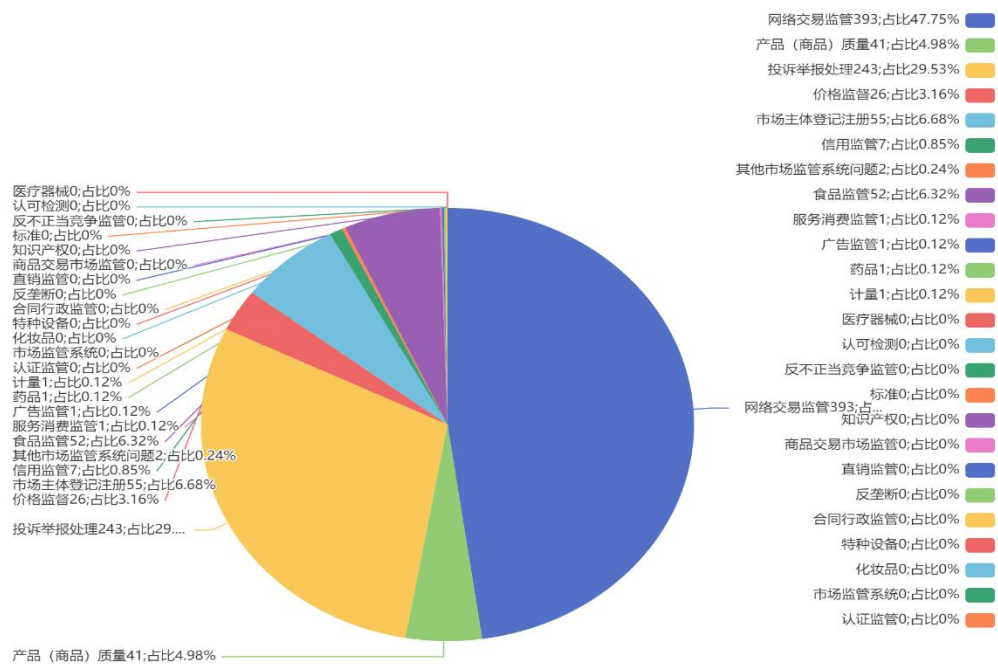
##### （一）总体概况

2024 年第三季度，平顶山市 12315 平台共接收咨询 16,323 件，同比上升 1.58%。从平台三大数据来源来看，话务接收 1.63

万件，占比 99.99%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）1 件，占比 0.01%；

从咨询问题的类别来看，咨询量较大的问题主要有非市场监管系统(1.16 万件)、消费维权知识(3836 件)、网络交易监管(393 件)、投诉举报处理(243 件)、市场主体登记注册(55 件)、合计占比 99.20%。





## 五、ODR 企业情况分析

截至当前，平台共有 556 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2024 年第三季度，ODR 企业新增 176 家，接收消费者投诉 614 件，占投诉总量 9.98%，办结 614 件，办结率 100%，同比上升 866.19%，和解成功 606 件，和解成功率 98.53%，同比上升 918.18%，平均处理时长 0.86 天，较传统模式缩短了 9.14 天，有效提高了消费者满意率。

## 六、各互联网渠道情况分析

平台提供了 PC 端、APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序和城市服务等多种投诉渠道。其中，电话共接收投诉举报

3595 件，占比 45.54%；微信小程序共接收投诉举报 2587 件，占比 32.77%；互联网平台共接收投诉举报 895 件，占比 11.34%；App 共接收投诉举报 544 件，占比 6.89%；来函共接收投诉举报 106 件，占比 1.34%；综上，大部分消费者选择通过电脑 PC 端投诉，APP、微信、支付宝等移动端形成了有益补充。

互联网渠道	投诉	举报	咨询	总量	同比(%)	占比(%)
电话	3,225	370	16,323	19,918	↑ 0%	82.24%
公众号	25	10	0	35	↓ 61%	0.14%
微信小程序	2,008	579	0	2,587	↑ 96%	10.68%
App	348	196	0	544	↓ 60%	2.25%
互联网平台	397	498	0	895	↓ 24%	3.7%
百度小程序	12	21	0	33	↑ 43%	0.14%
支付宝小程序	85	12	0	97	↑ 116%	0.4%
来函	54	52	0	106	↑ 100%	0.44%
来人	0	2	0	2	↑ 0%	0.01%
其他	1	0	0	1	↑ 100%	0%
合计	6,155	1,740	16,323	24,218	--	100%