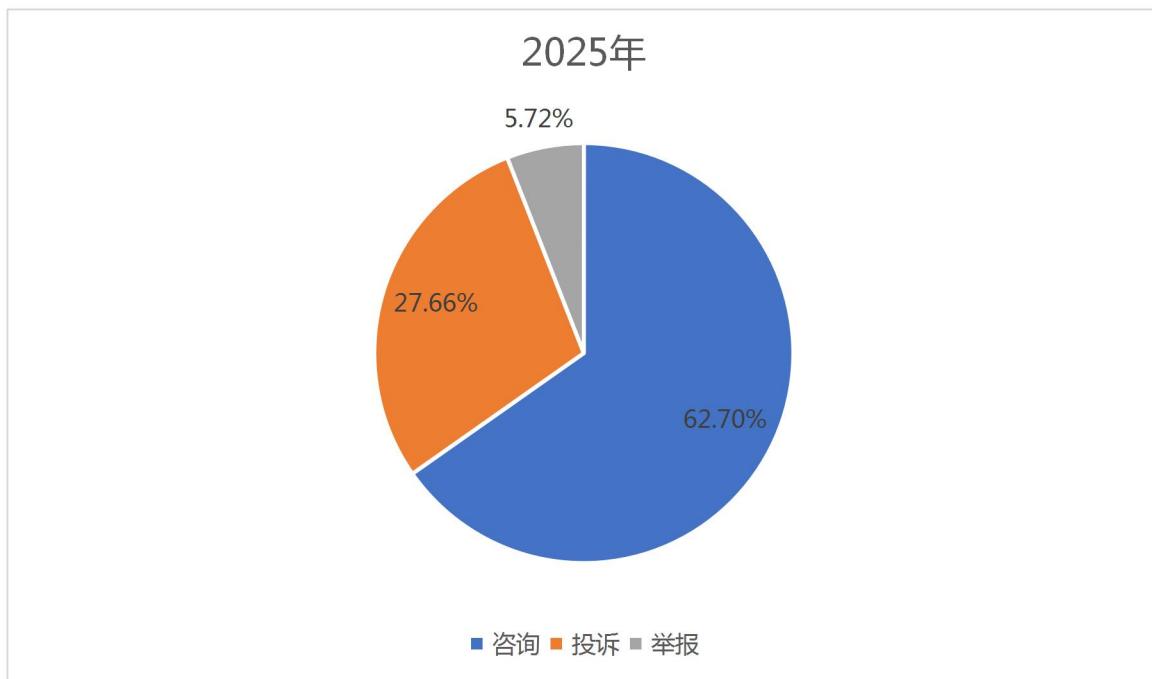


2025 年河南省平顶山市 12315 平台投诉举报咨询数据分析报告

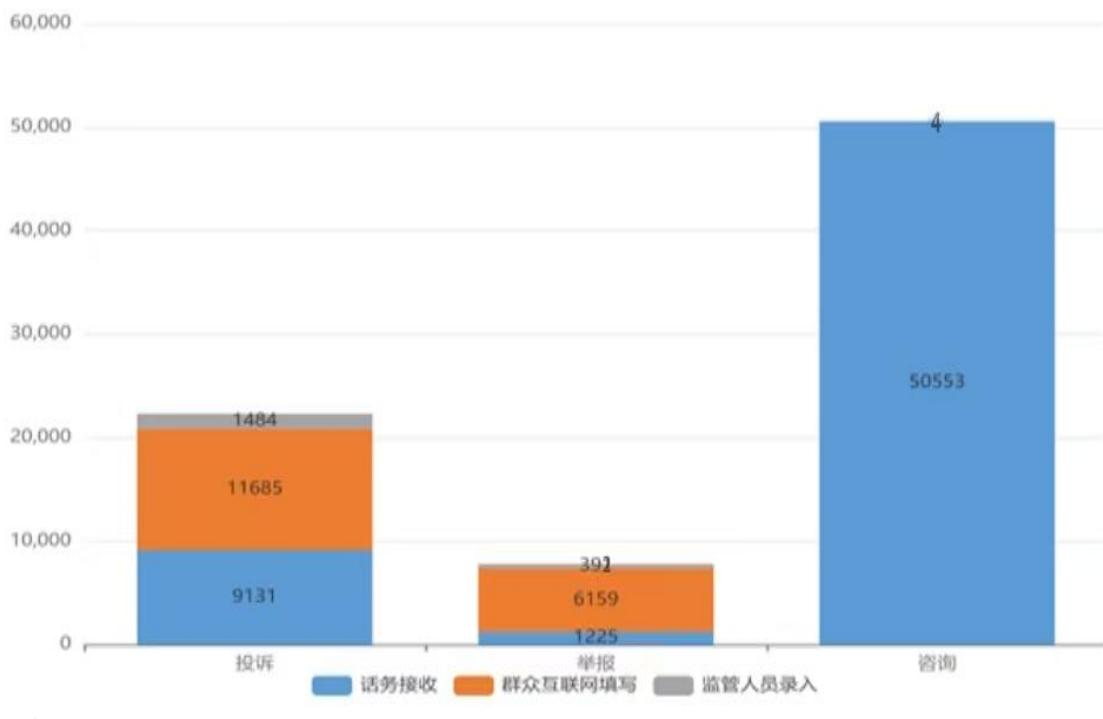
一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2025 年，河南省平顶山市 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 80633 件。其中，投诉 22300 件，同比降低 0.32%，占比 27.66%；举报 7776 件，同比上升 5.72%，占比 9.64%；咨询 50557 件，同比降低 16.81%，占比 62.7%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 453.48 万元，罚没金额 1.13 万元。



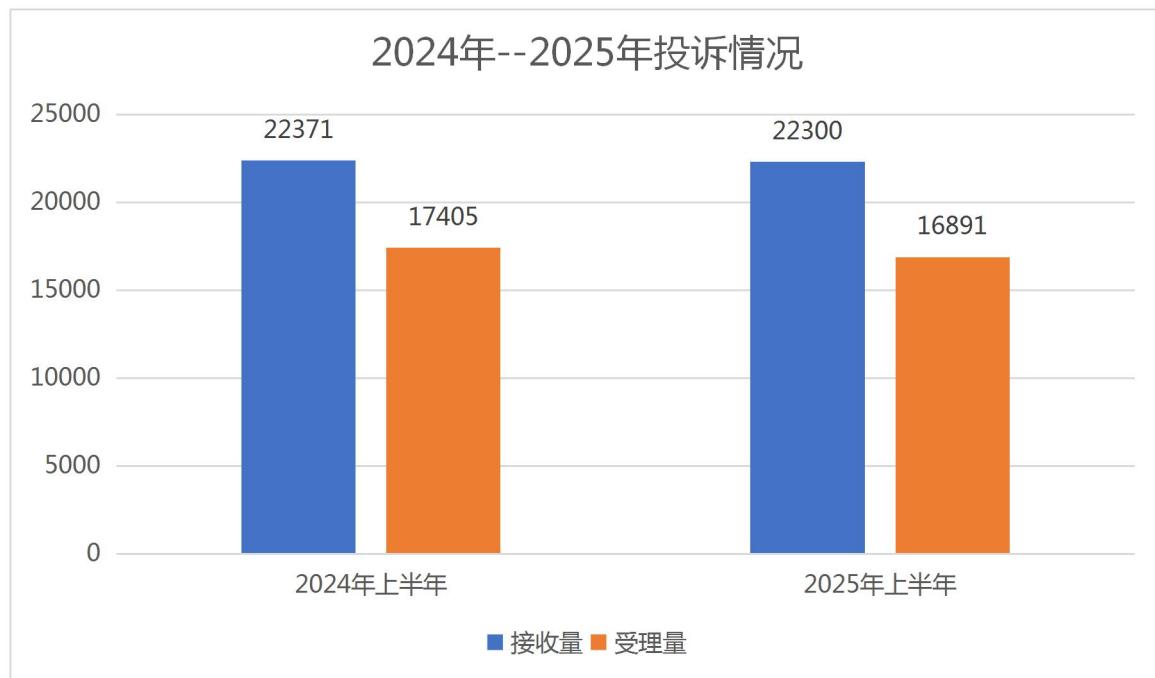
从平台三大数据来源来看，话务接收 60909 件，占比 75.54%；群众互联网填写 17844 件，占比 22.13%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）1880 件，占比 2.33%。

全国12315平台投诉举报三类数据来源

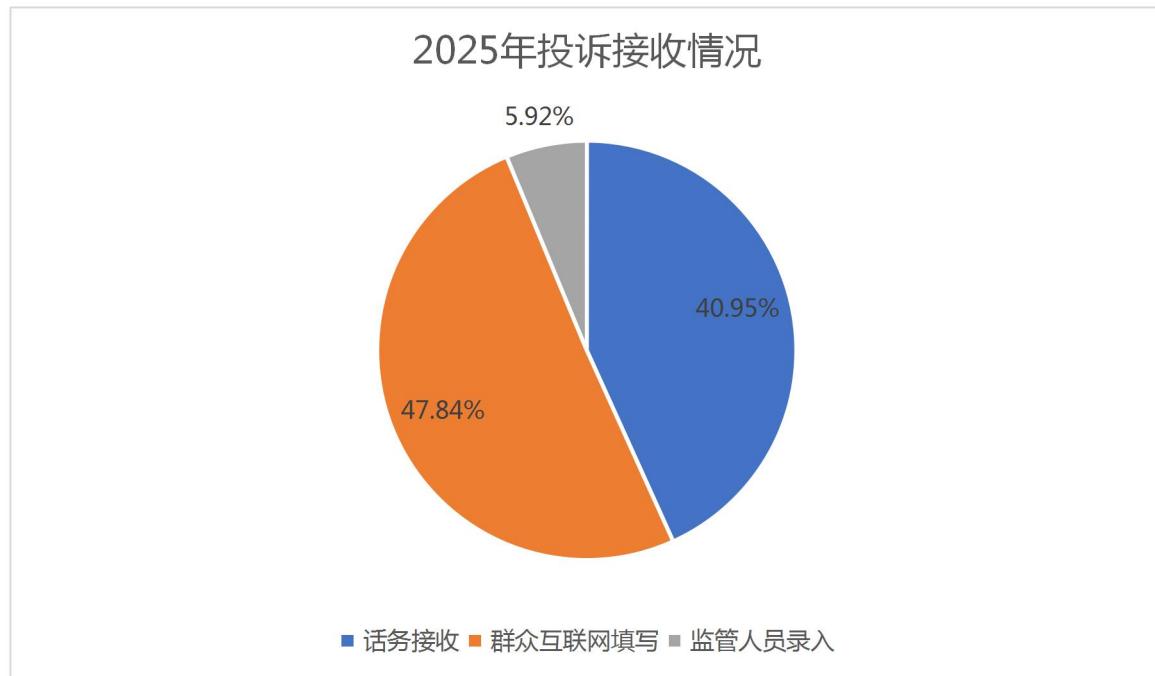


二、投诉情况分析

2025年，河南省平顶山市12315平台共接收投诉22300件，受理16891件，同比降低2.95%，环比降低2.95%；按时初查率99.98%，调解成功9910件，调解成功率58.3%；“诉转案”52件，办结22506件，按期办结率99.99%。



从平台三大数据来源来看，话务接收 9131 件，占比 40.95%；群众互联网填写 11685 件，占比 52.40%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）1484 件，占比 6.65%。



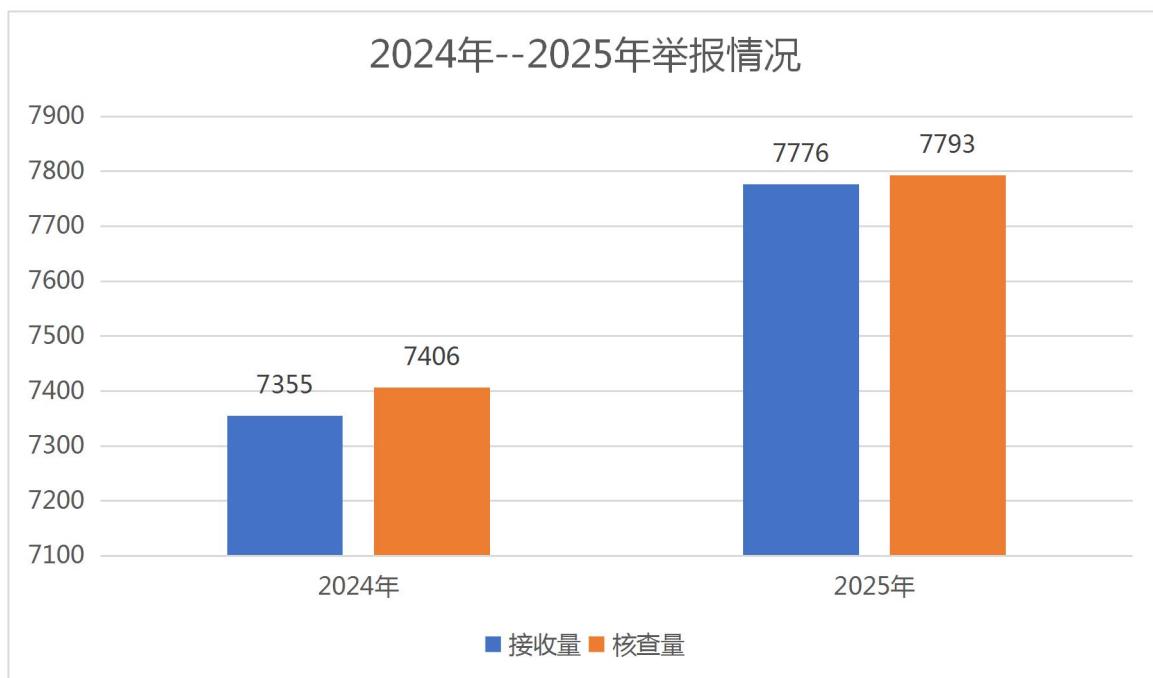
(一) 从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质

量 4252 件，占比 25.17%；食品安全 4123 件，占比 24.41%；售后服务 2092 件，占比 12.39%；其他投诉问题 1644 件，占比 9.73%。增长较快的问题有专利、商标、安全、广告、人身权利。

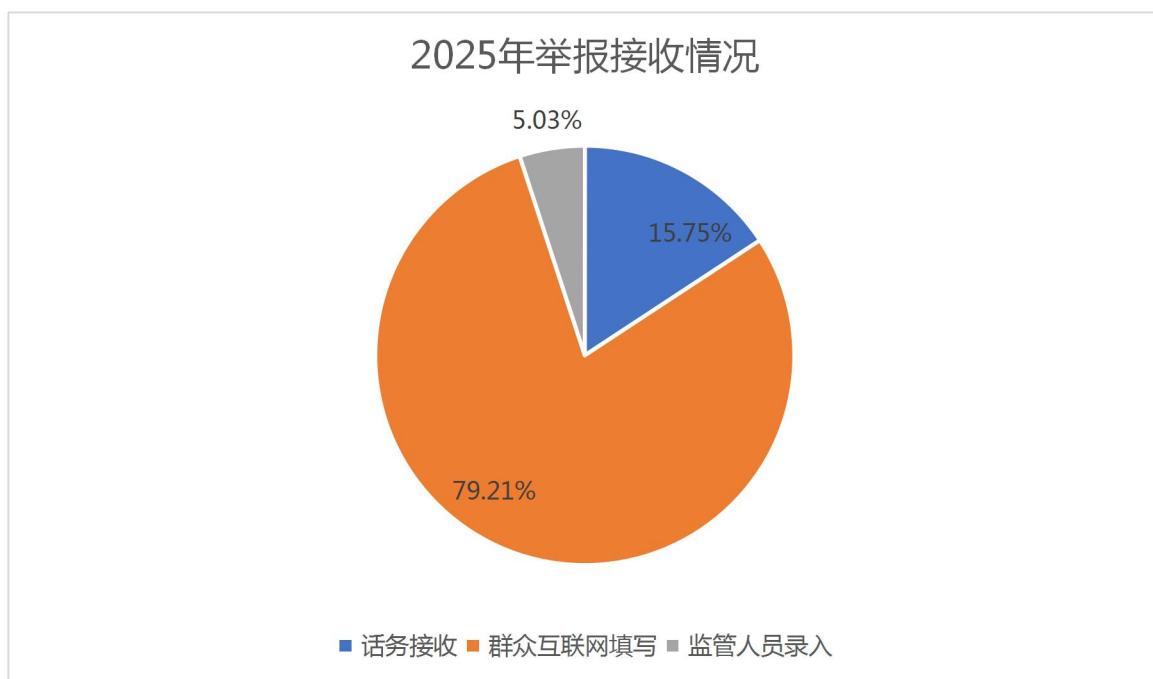
（二）从投诉的地区来看，投诉量较大的主要有：汝州市 3584 件，占比 27.95%；新华区 1596 件，占比 12.44%；郏县 1507 件，占比 11.75%；叶县 1350 件，占比 10.53%。增长较快的省有：汝州市、鲁山县、叶县、郏县、平顶山市高新技术开发区分局。

三、举报情况分析

2025 年，河南省平顶山市 12315 平台共接收举报 7776 件。其中，核查 7793 件，按期核查率 99.96%，立案 576 件，办结 7678 件，按时办结率 99.96%。罚款金额 8765 元，没收金额 2552 元。



从平台三大数据来源来看，话务接收 1225 件，占比 15.75%；群众互联网填写 6159 件，占比 79.21%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）391 件，占比 5.03%。



（一）从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：广告违法行为 678 件，占比 19.96%；不正当竞争行为 582 件，占比 17.14%；侵害消费者权益行为 557 件，占比 16.40%；食品安全违法行为 373 件，占比 10.98%。增长较快的问题有专利违法行为、医疗器械问题、化妆品问题、直销违规行为、合同行政违法行为。

（二）从举报的地区来看，投诉量较大的县（市、区）主要有：汝州市 1850 件，占比 28.96%；郏县 767 件，占比 12.01%；叶县 642 件，占比 10.05%；鲁山县 631 件，占比 9.88%。增长较快的省有：叶县、汝州市、卫东区、平顶山市高新技术开发区分局、平顶山市示范区分局。

四、咨询情况分析

2025 年，河南省平顶山市 12315 平台共接收咨询 5.05 万件，同比降低 16.81%，环比降低 16.81%。从平台三大数据来源来看，话务接收 5.05 万件，占比 99.99%；群众互联网填写 0 件，占比 0%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）4 件，占比 0.01%；

五、ODR 企业情况分析

截至目前，平台共有 1156 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2025 年，ODR 企业新增 417 家，接收消费者投诉 1339 件，占投诉总量 6%，办结 1331 件，办结率 99.4%，同比上升 85.48%，环比上升 85.48%；和解成功 1311 件，和解成功率 98.49%，同比上升 86.25%，环比上升 86.25%，平均处理时长 1.28 天，较传统模式缩短了 8.72 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 11525 件，占比 38.32%；微信小程序共接收投诉举报 9950 件，占比 33.1%；互联网平台共接收投诉举报 4379 件，占比 14.56%；App 共接收投诉举报 3134 件，占比 10.42%；来函共接收投诉举报 676 件，占比 2.25%；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 (%)
微信小程序	7,005	2,945	0	9,950	↑ 22%	12.34%
App	2,026	1,086	0	3,112	↓ 3%	3.86%
互联网平台	2,324	2,026	0	4,350	↑ 10%	5.39%
电话	10,134	1,391	50,557	62,082	↓ 16%	76.99%
支付宝小程序	220	79	0	299	↑ 14%	0.37%

来函	476	200	0	676	↑ 89%	0. 84%
来人	68	30	0	98	↑ 519%	0. 12%
公众号	43	20	0	63	↓ 33%	0. 08%
其他	4	1	0	5	↓ 50%	0. 01%
短信	0	0	0	0	↑ 100%	0%
合计	22,300	7,778	50,557	80,635	--	100%