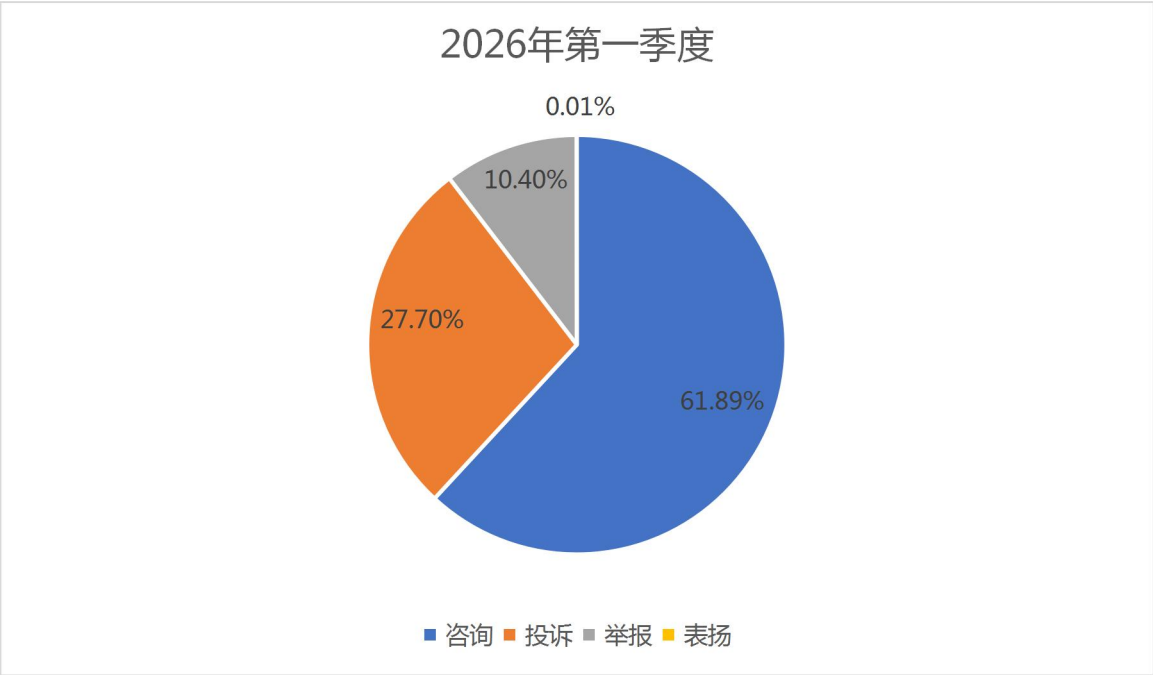


平顶山市市场监督管理局 2026年第一季度12315消费维权数据分析报告

一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2026年第一季度，河南省平顶山市12315平台共接收各类投诉举报咨询17257件。其中，投诉4780件，占比27.70%；举报1795件，占比10.40%；咨询10680件，占比61.89%，表扬2件，占比0.01%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失104.88万元。



二、投诉情况分析

2026年第一季度全市共接收投诉举报6575件。从投诉举报类型看，商品类投诉举报4307件，占总量的65.51%；服务类投诉举报2268件，占比34.49%，商品类投诉仍为消费维权的主要领域。

商品类投诉举报中，排名前三的类别为食品（1607件）、药品（430件）、家居用品（419件），合计占商品类投诉举报总量的57.02%，构成商品消费维权的核心理域。

同比增速显著的品类为：化妆品（231件），主要问题为产品无标签、非法添加与假冒伪劣、质量不合格和变质；交通工具（213件），主要问题为口头承诺不兑现、定金退款难、强制搭售；家用电器（98件），主要问题为产品质量与安全、售后服务乱象、虚假宣传与价格陷阱等。

热点商品类别

单位：

件

序号	类别	投诉举报总量	受理/立案量	排名前三的末级类别
1	食品	1607	986	米面及其制品（自制）、白酒、肉制品（自制）
2	药品	430	265	西药，中成药，中药材
3	家居用品	419	262	沙发、床、组合家具
4	服装、鞋帽	316	220	外衣、裤子、鞋
5	化妆品	231	111	染发类化妆品、美乳类化妆品、烫发类化妆品
6	交通工具	213	213	汽车及汽车零部件、摩托车、助力车、自行车及其零部件

服务类投诉举报中，美容美发洗浴服务（287 件）、餐饮和住宿服务（266件）、及其他服务（207件）位列前三，合计占比达服务类投诉举报总量的33.51%。金融服务、中介服务、公用事业服务投诉举报量同比增速显著，反映出新兴消费领域的纠纷呈快速上升趋势。

热点服务类别

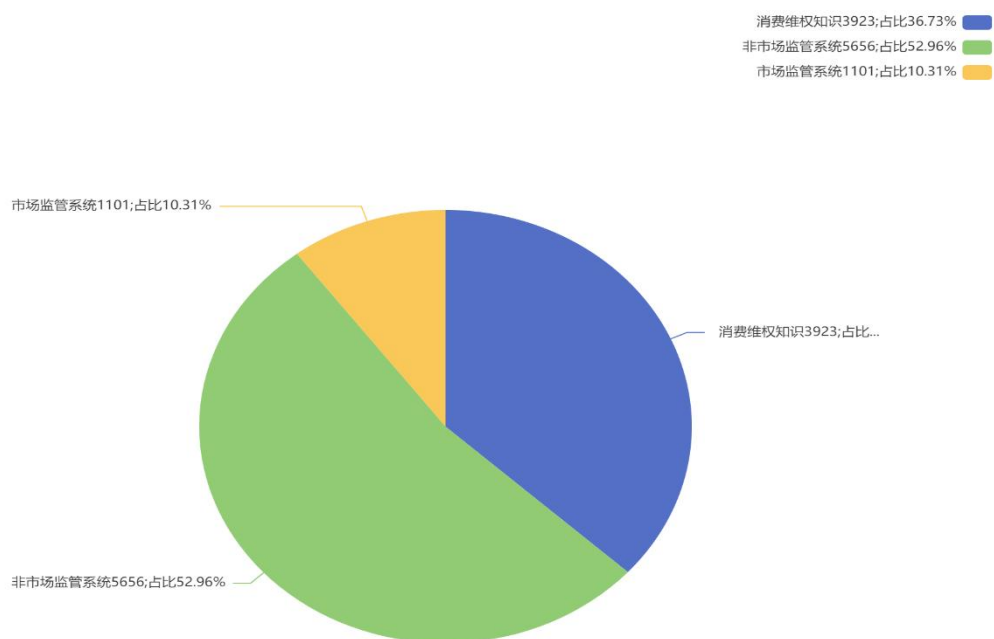
单位：件

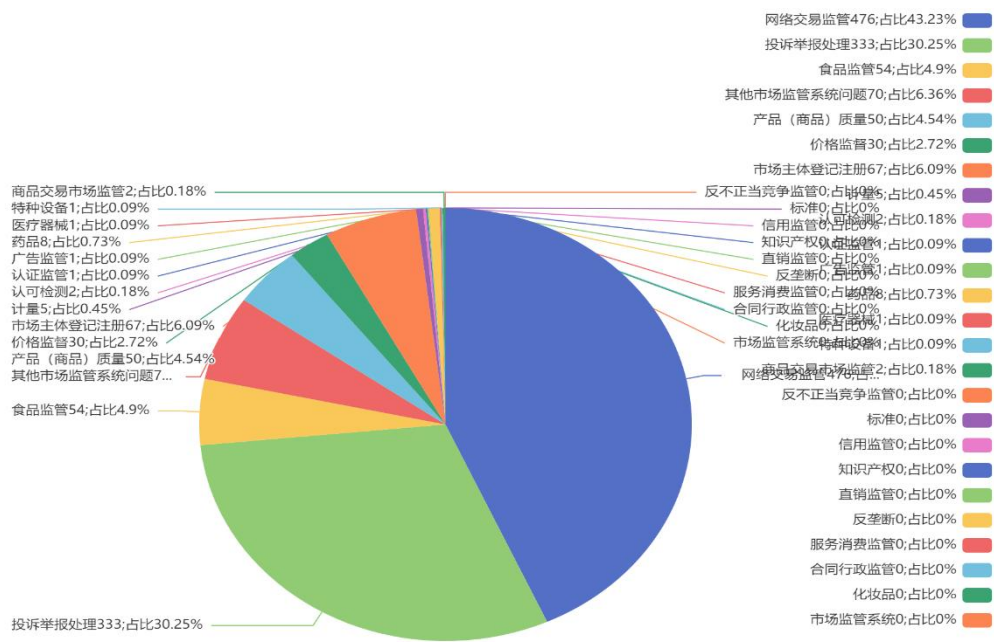
序号	类别	投诉举报总量	受理/立案量	排名前三的末级类别
2	美容、美发、洗浴服务	287	130	按摩、面部护理、其他美容美发服务
1	餐饮和住宿服务	266	174	餐馆服务、宾馆住宿服务、其他餐饮服务
3	其他服务	207	93	其他服务
5	中介服务	106	53	其他中介服务、婚姻介绍服务、职业介绍服务
6	公用事业服务	46	36	其他电力服务、电力输送服务、供暖服务

四、咨询情况分析

2026 年第一季度，河南省平顶山市 12315 平台共接收咨询 10680 件，同比降低 34.09%，环比上升 17.8%。从平台三大数据来源来看，话务接收 10680 件，占比 100.00%。

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(5656 件)、消费维权知识(3923 件)、网络交易监管(476 件)、投诉举报处理(333 件)、其他市场监管系统问题(70 件)、合计占比 97.92%。





五、ODR 企业情况分析

截至当前，平台共有 1154 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2026 年第一季度，ODR 企业新增 15 家，接收消费者投诉 271 件，占投诉总量 5.68%，办结 302 件，办结率 111.43%，同比上升 64.94%，环比上升 47.93%；和解成功 283 件，和解成功率 93.7%，同比上升 61.52%，环比上升 45.35%，平均处理时长 2.95 天，较传统模式缩短了 7.05 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 2563 件，占比 38.96%；微信小程序共接收投诉举报 2052 件，占

比 31.19%; 互联网平台共接收投诉举报 1098 件, 占比 16.69%; App 共接收投诉举报 392 件, 占比 5.96%; 来函共接收投诉举报 304 件, 占比 4.62%; 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(%)
互联网平台	602	496	0	1,098	↑ 54%	6.36%
微信小程序	1,376	676	0	2,052	↓ 4%	11.89%
电话	2,210	353	10,680	13,243	↓ 33%	76.75%
公众号	6	1	0	7	↓ 67%	0.05%
App	255	135	0	390	↓ 44%	2.26%
支付宝小程序	110	37	0	147	↑ 77%	0.85%
来函	208	95	0	303	↑ 217%	1.76%
来人	12	2	0	14	↑ 7%	0.08%
其他	1	0	0	1	↑ 100%	0.01%
合计	4,780	1,795	10,680	17,255	--	100%