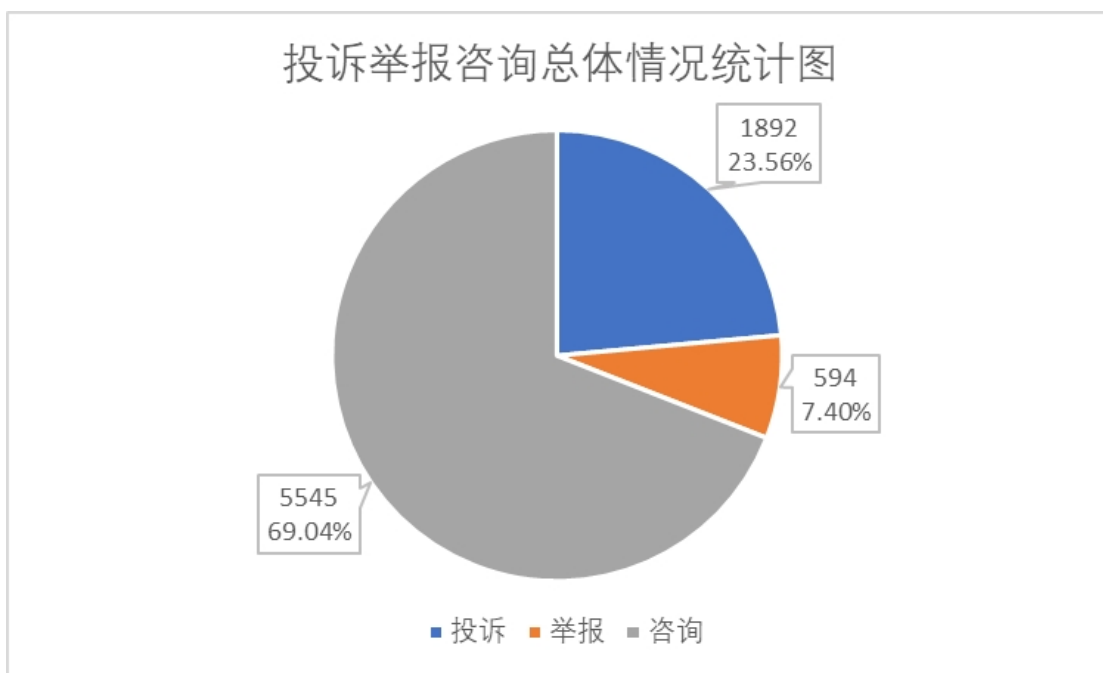
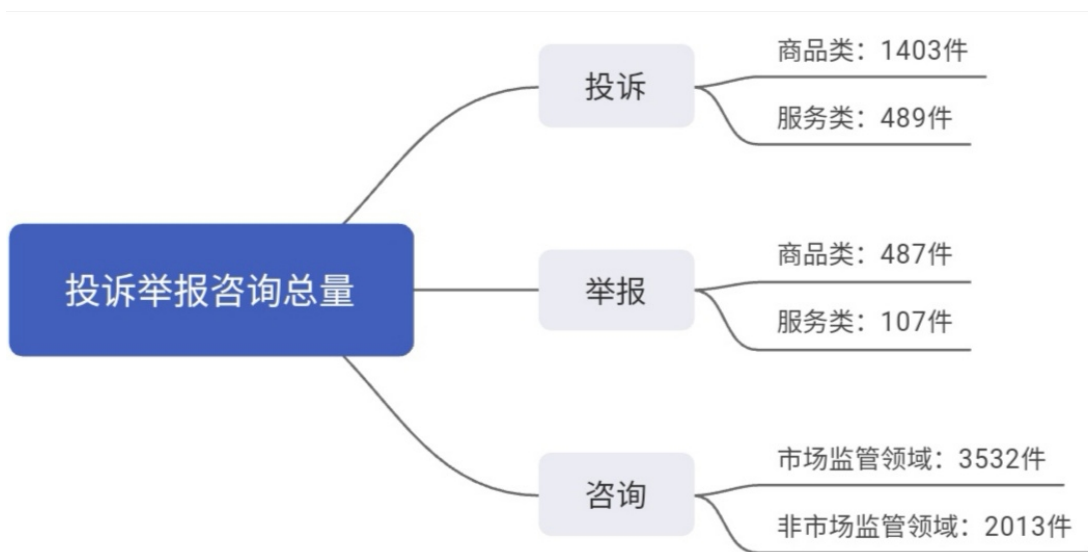


宣城市 2020 年上半年 12315 投诉举报咨询 情况分析报告

一、投诉举报咨询情况概述

（一）投诉举报咨询总体情况

2020 年上半年，我市 12315 投诉举报平台接收投诉举报咨询共计 8031 件，较去年同期相比上升 175.32%。其中：投诉 1892 件（商品类 1403 件，服务类 489 件），占投诉举报咨询总量的 23.56%，较去年同期相比上升 70.60%；举报 594 件（商品类 487 件，服务类 107 件），占投诉举报咨询总量的 7.40%，较去年同期相比上升 137.6%；咨询 5545 件（市场监管业务咨询 3532 件，主要涉及消费维权知识、网购投诉、疫情期间口罩及副食品价格等问题；非市场监管部门职责的咨询 2013 件，主要涉及汽车维修、汽车续保押金、房屋装修等问题），占投诉举报咨询总量的 69.04%，较去年同期相比上升 255.91%。以上投诉举报均已转至属地市场监管部门办理，咨询均已现场答复。



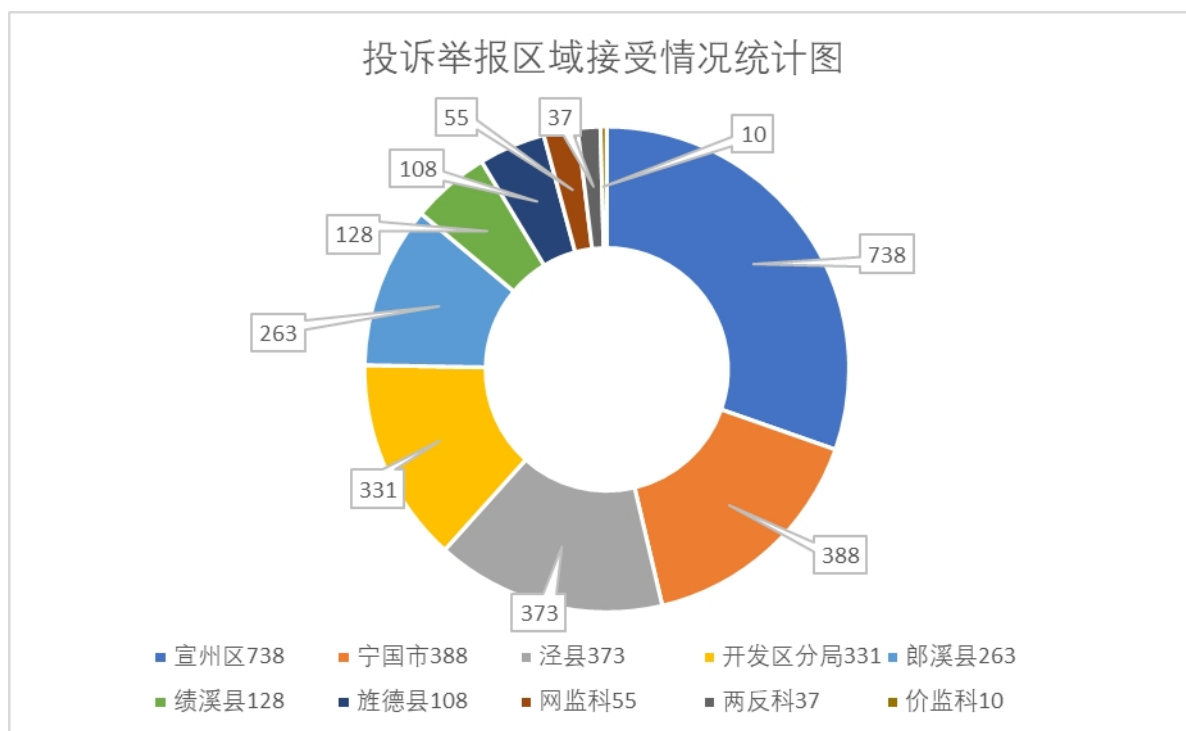
投诉举报咨询变化情况统计表

类型	2019年上半年	2020年上半年	变化情况
----	----------	----------	------

投诉	1109	1892	+70.60%
举报	250	594	+137.60%
咨询	1558	5545	+255.91%
总量	2917	8031	+175.32%

（二）投诉举报区域情况

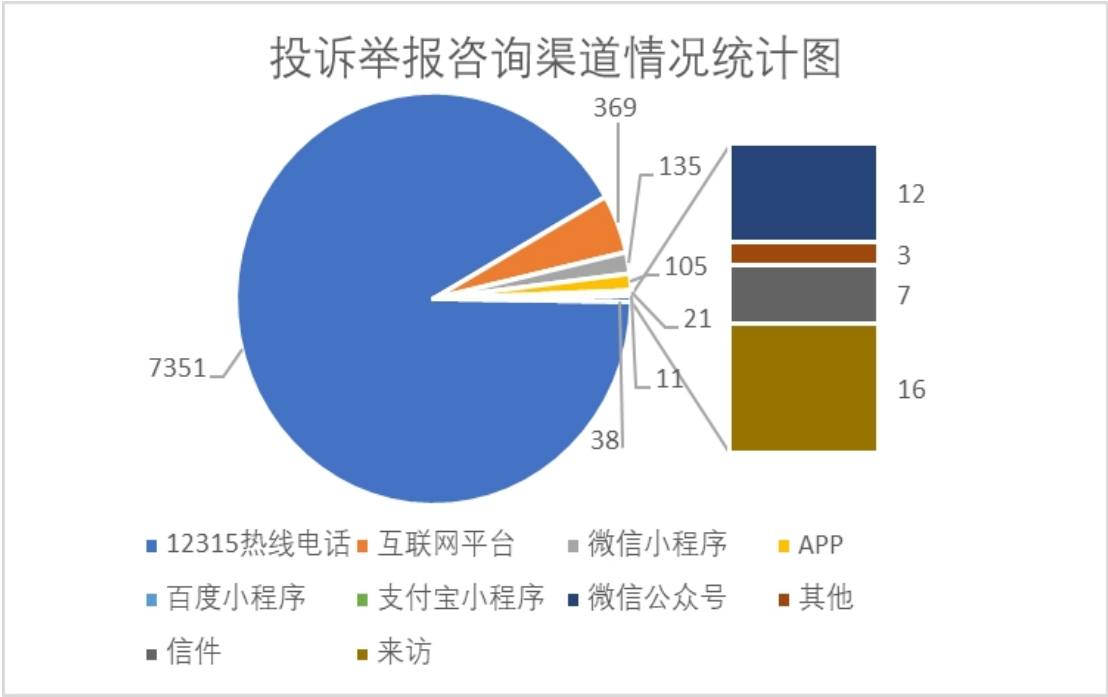
从区域分布上看，上半年，投诉举报数量前三名的县（市）区是宣州区（738件）、宁国市（388件）、泾县（373件）。



（三）投诉举报咨询渠道情况

从投诉举报咨询的接收渠道来看，通过拨打12315热线电话

反映问题的居多，为7351件，占投诉举报咨询总量的91.53%。其余较多的有全国12315互联网平台369件，微信小程序135件，APP105件。



二、投诉情况分析

上半年，我市12315平台共接收投诉1892件，受理1571件（其中：商品类投诉1173件，占受理投诉总量的74.67%；服务类投诉398件，占受理投诉总量的25.33%），受理率为83.03%，不属于市场监管部门受理范围的319件，已告知投诉人向有管辖权的部门反映诉求。

（一）投诉客体的主要类型

消费者投诉的客体类型主要有：一般食品（336件）、医疗器

械（245件）、服装鞋帽（130件）、餐饮和住宿服务（76件）、家用电器（67件）。

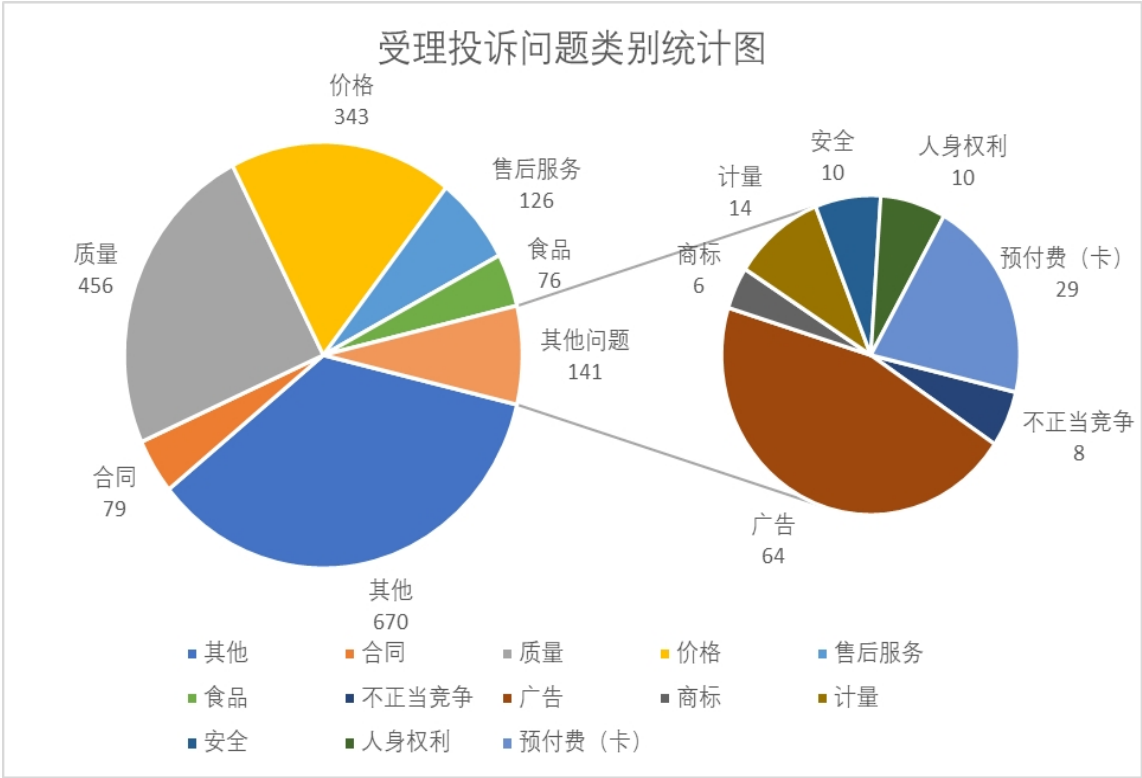
投诉客体类别统计表（各取前10位）

商品类	数量（件）	服务类	数量（件）
一般食品	336	餐饮和住宿服务	76
医疗器械	245	销售服务	47
服装鞋帽	130	制作、保养和修理服务	26
家用电器	67	美容、美发、洗浴服务	24
通讯产品	47	文化、娱乐、体育服务	20
家居用品	39	专业技术服务	20
装修建材	32	教育、培训服务	19
烟、酒和饮料	30	电信服务	17
药品	28	互联网服务	12
房屋	28	交通运输服务	9
其他商品	153	其他服务	171

（二）投诉主要问题

受理投诉的主要问题有：质量问题（456件）、价格问题（343

件)、售后服务问题(126件)、合同问题(79件)、食品问题(76件)。



（三）投诉办理情况

截止目前，受理的1571件投诉中，已办结1551件，为消费者挽回经济损失229.21万元。

三、举报情况分析

上半年，我市12315平台共接收举报594件，经核查举报不属实决定不予立案的479件，举报属实决定予以立案的112件。在已立案的举报中，商品类举报96件，占立案举报总量的85.71%；服务类举报16件，占立案举报总量的14.29%。

（一）举报客体的主要类型

消费者举报的客体类型主要有：一般食品（106件）、农资用品（88件）、医疗器械（84件）、家居用品（70件）、互联网服务（32件）。

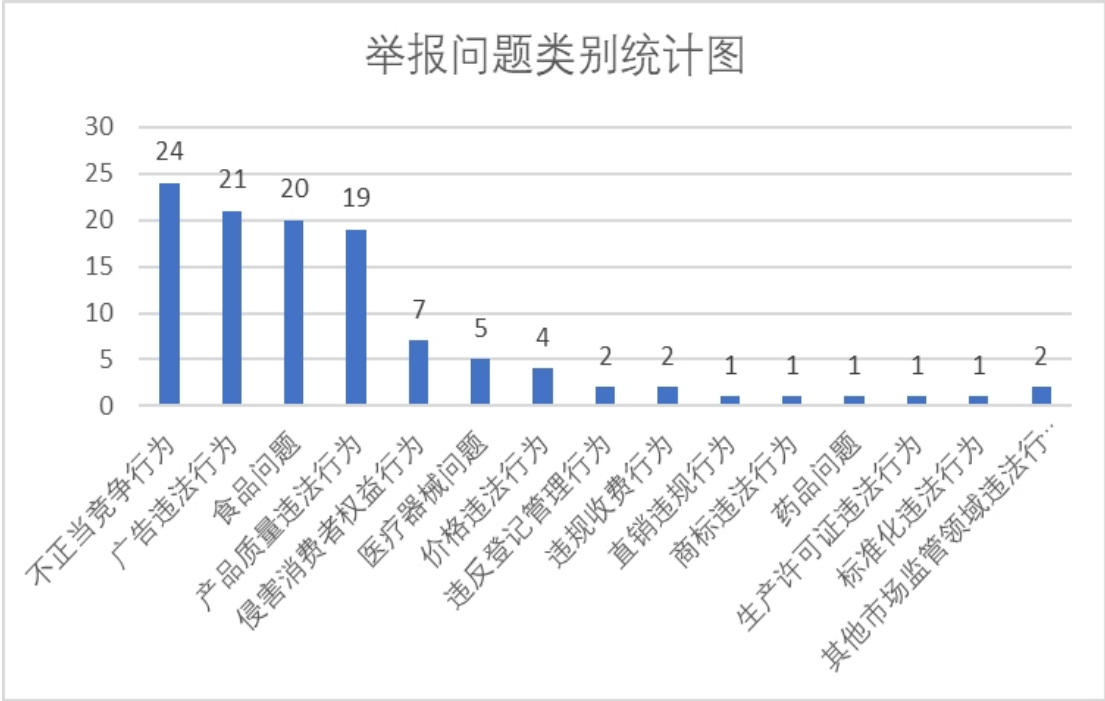
举报客体类别统计表（各取前10位）

商品类	数量（件）	服务类	数量（件）
一般食品	106	互联网服务	32
农资用品	88	餐饮和住宿服务	13
医疗器械	84	教育、培训服务	10
家居用品	70	金融服务	4
计算机产品	20	销售服务	3
烟、酒和饮料	15	专业技术服务	3
交通工具	9	文化、娱乐、体育服务	3
卫生用品	8	美容、美发、洗浴服务	2
装修建材	6	卫生保健、社会福利	2
五金交电	6	交通运输服务	1
其他商品	48	其他服务	31

（二）立案主要问题

举报反映的主要问题有：不正当竞争行为（24件）、广告违

法行为（21件）、食品问题（20件）、产品质量违法行为（19件）、侵害消费者权益行为（7件）。



（三）立案查处情况

截止目前，予以立案的112件举报中，已办结94件，其余的正在办理中。