

12315 消费者投诉举报咨询 数据分析报告

2019 年第 2 期

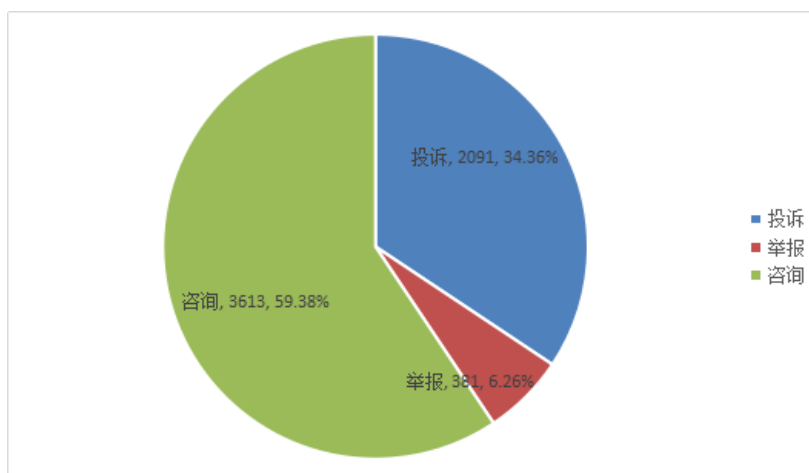
潜江市市场监管局 12315 指挥中心 2020 年 1 月 10 日

2019 年全市 12315 系统消费者诉求 数据分析报告

一、总体情况

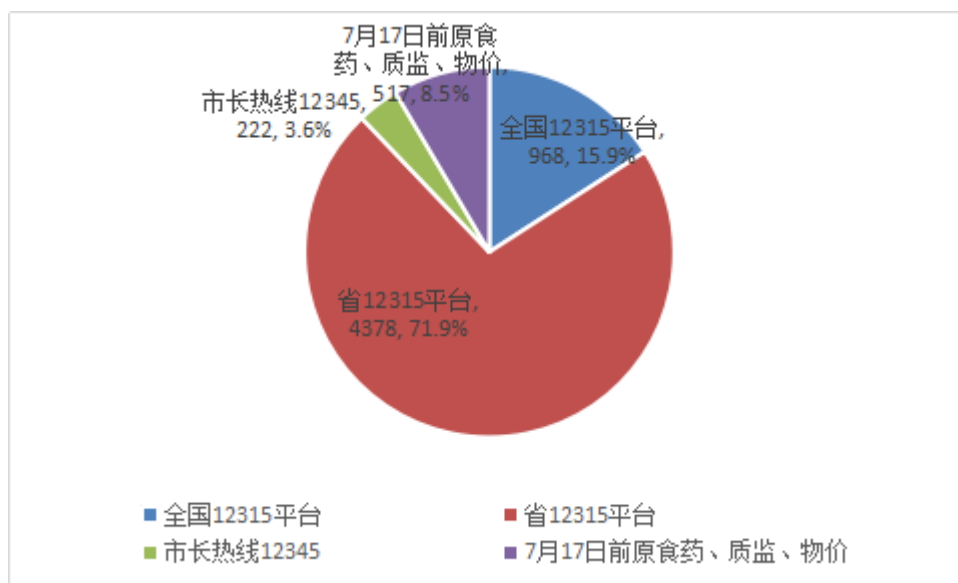
2019 年，全市 12315 系统处理消费者诉求共计 6085 件，其中投诉 2091 件、举报 381 件、咨询 3613 件，分别占 12315 诉求总量的 34.36%、6.26% 和 59.38%（见图一）。

图一：2019 年全市 12315 平台接收消费者诉求情况图



2019 年，湖北省 12315 综合服务平台受理诉求 4378 件，包括投诉 1457 件，举报 181 件，咨询 2740 件；全国 12315 互联网平台受理消费者诉求 968 件，包括投诉 377 件，举报 110 件，咨询 481 件；12345 市长热线受理消费者诉求 222 件，包括投诉 110 件，举报 78 件，咨询 34 件（见图二）。2019 年 7 月 17 日“五线合一”之前，原食药、质监、物价共受理诉求 517 件，其中原食药 336 件，原质监 125 件，原物价 56 件（以下所有数据分析均不包含 7 月 17 日前原食药、质监、物价数据）。

图二：2019 年 12315 系统各平台接收消费者诉求情况图



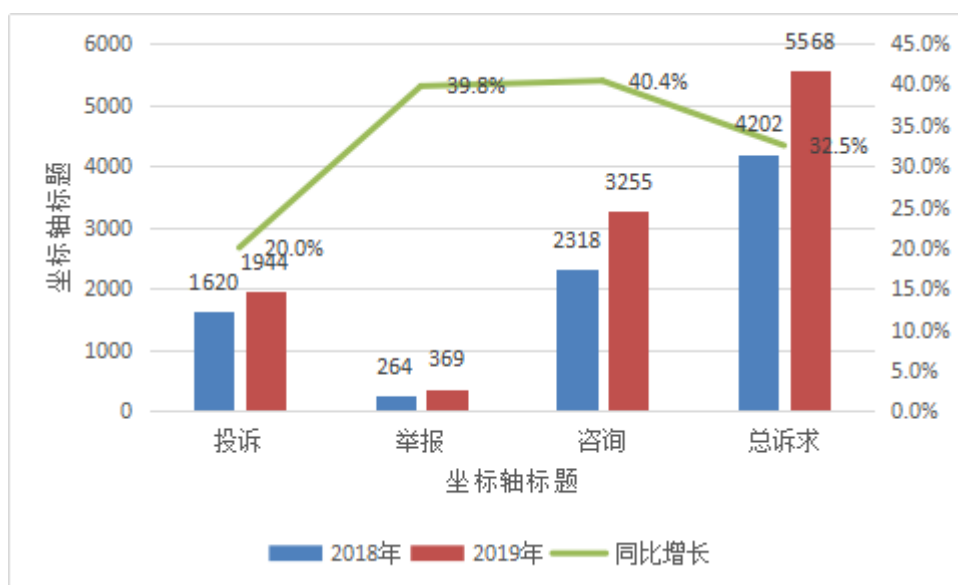
单位	投诉	举报	咨询	合计
全国 12315 平台	377	110	481	968
省 12315 平台	1457	181	2740	4378
市长热线 12345	110	78	34	222
7 月 17 日前原食药、质监、物价	147	12	358	517
总诉求	2091	381	3613	6085

2019年,消费者投诉、举报、咨询总量比上年同期增加 32.5%。

呈现以下特点:

(一) 投诉、举报、咨询较上年均呈上升趋势。与上年同期相比,投诉、举报、咨询总量均呈上升趋势,诉求总量比上年同期增长 32.5%。其中,咨询增长最明显,比上年同期增长 937 件,增幅为 40.4% (见图三)。

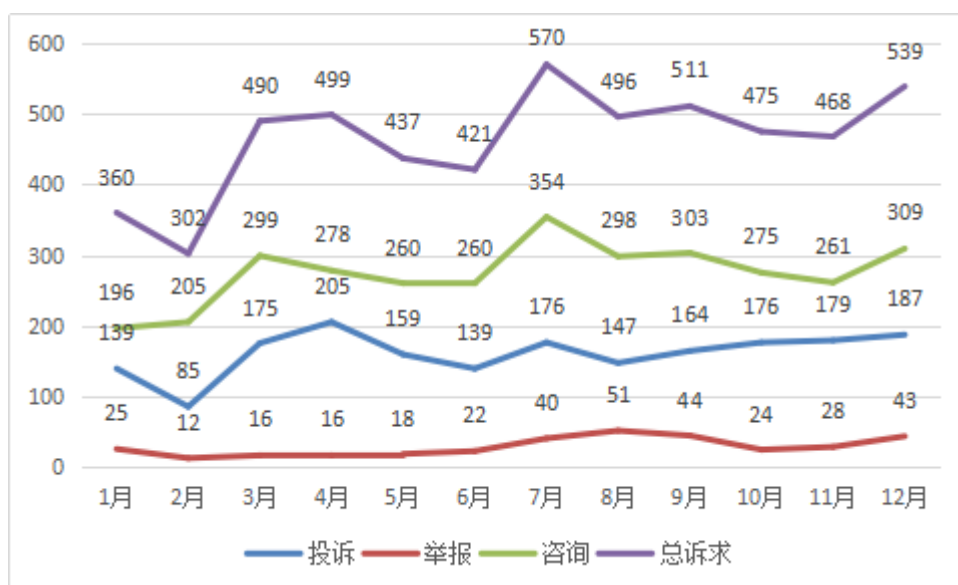
图三: 2019 年诉求量与 2018 年同期对比图



	投诉	举报	咨询	总诉求
2018 年	1620	264	2318	4202
2019 年	1944	369	3255	5568
同比增长	20.0%	39.8%	40.4%	32.5%

（二）除春节期间 1-2 月外，每月诉求总量均超过 400 件，7 月诉求总量首次突破 500 件。7 月 17 日“五线合一”以来，诉求量节节攀升，7 月、9 月、12 月诉求总量超过 500 件/月，创历年来新高。诉求总量的大幅增长，表明 12331、12365、12358、12315 及 12330 “五线合一”工作的顺利开展，12315 的品牌影响力进一步得到提升（见图四）。

图四：2019 年各类诉求量增减图



	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
投诉	139	85	175	205	159	139	176	147	164	176	179	187
举报	25	12	16	16	18	22	40	51	44	24	28	43
咨询	196	205	299	278	260	260	354	298	303	275	261	309
总诉求	360	302	490	499	437	421	570	496	511	475	468	539

二、投诉分析

(一) 投诉总体情况

2019年，共受理消费者投诉1944件，比上年同期增长324件，增幅为20%。其中商品类投诉1115件，占投诉总量的57.4%；服务类投诉829件，占投诉总量的42.6%。

(二) 商品类投诉情况

2019年，商品类投诉1115件，投诉量居前八位的依次是：交通工具、日用百货、食品、家用电器、房屋、装修建材、通讯器材、农资用品。从投诉量看，食品类投诉量因“五线合一”激增，食品类投诉增幅最明显，增幅达317.2%，排名上升至第三位。除交通工具、房屋投诉量较上年呈上升趋势外，其他几类较上年

均略有下降。从占商品类比重看，除家用电器、装修建材、通讯器材类占商品类比重略有下降，其他五类商品占商品类比重均呈上升趋势（见表一）。

表一：2019 年商品类投诉前八位与 2018 年同期对比表

（单位：件）

排名	2018 年	投诉量	占商品类比重	排名	2019 年	投诉量	占商品类比重
1	日用百货	195	20.2%	1	交通工具	↑192	↑24.4%
2	交通工具	161	16.7%	2	日用百货	↓180	↑22.8%
3	家用电器	126	13.0%	3	食品	↑121	↑15.4%
4	通讯器材	84	8.7%	4	家用电器	↓87	↓11.0%
5	装修建材	78	8.1%	5	房屋	↑70	↑8.9%
6	房屋	59	6.1%	6	装修建材	↓60	↓7.6%
7	农资用品	31	3.2%	7	通讯器材	↓51	↓6.5%
8	食品	29	3.0%	8	农资用品	↓27	↑3.4%

【注：加“↑”的部分表示同比增加；加“↓”的部分表示同比减少。】

（三）服务类投诉情况

2019 年，服务类投诉 829 件，投诉量居前八位的依次是：电信服务、居民服务、互联网服务、餐饮服务、文化娱乐服务、修理维护服务、装饰装修服务、住宿服务。从占服务类比重看，电信服务、餐饮服务、修理维护服务、装饰装修服务、住宿服务五类投诉占服务类比重同比呈上升趋势，其中电信服务增幅最明显，增幅达 181.7%。居民服务、互联网服务、文化娱乐服务三类投诉占服务类比重同比略有减少（见表二）。

表二：2019 年服务类投诉前八位与 2018 年同期对比表

（单位：件）

排名	2018 年	投诉量	占服务类比重	排名	2019 年	投诉量	占服务类比重
1	居民服务	130	19.9%	1	电信服务	↑262	↑50.7%
2	电信服务	93	14.2%	2	居民服务	↓77	↓14.9%
3	互联网服务	75	11.5%	3	互联网服务	↓42	↓8.1%
4	文化娱乐服务	41	6.3%	4	餐饮服务	↑37	↑7.2%
5	餐饮服务	32	4.9%	5	文化娱乐服务	↓30	↓5.8%
6	非现场购物	29	4.4%	6	修理维护服务	↑25	↑4.8%
7	住宿服务	18	2.8%	7	装饰装修服务	↑23	↑4.4%
8	修理维护服务	17	2.6%	8	住宿服务	↑21	↑4.1%

【注：加“↑”的部分表示同比增加；加“↓”的部分表示同比减少。】

（四）投诉热点分析

2019 年，交通工具类投诉在商品类投诉高居榜首，问题集中于产品质量、合同纠纷和售后服务；电信服务类投诉也居高不下，问题集中于携号转网、套餐服务、流量开放、虚假宣传等。自“五线合一”以来，由于投诉举报渠道畅通，宣传深入人心，食品安全问题、价格问题、计量问题也较为突出。具体表现为：

1、食品安全问题不容小觑。2019 年，共处理食品类诉求 164 件，问题涉及有食品经营许可证照不全；食品生产企业违法使用或者滥用食品添加剂、非法添加非食用物质、标识标签违反《食品标识管理规定》；经销商销售变质、超过保质期、不符合食品安全标准或要求的食品；保健食品虚假宣传等问题。食品生产环节的投诉举报人大部分为职业打假人，该类投诉举报除需要进行案件查处外，往往还涉及赔偿、举报奖励等问题。

2、价格问题层出不穷。2019 年，共处理价格问题类诉求 119

件，出租车涨价、猪肉价格飙升、停车收费不合理等问题尤为集中。涉及出租车类投诉 40 条，特别是在 11 月份出租车涨价后，由于部分市民对政策不清，关于出租车起步价、收费标准的咨询大幅上升。受非洲猪瘟影响，猪肉价格从十几元一斤一路上涨到三十多元一斤，猪肉价格的上涨也影响了菜价、其他肉类、早餐等商品和服务价格不同幅度的增长，引发市民对肉类价格、质量等方面的关注。肉价上涨是否合理、早餐涨价后未明码标价等问题的投诉也由此引发。停车收费问题主要表现为小区停车收费未明码标价、公共区域未经业主同意收取停车费等。

3、计量问题集中于计量器具弄虚作假。2019 年，共处理计量问题类诉求 41 件，主要涉及出租车计价器不准确、加油站计量有误、电子秤缺斤少两等问题。由于 11 月份出租车开始涨价后，全市 350 辆出租车需全部更换新计价器，在分批检定过程中，常有消费者反映未检定车辆跳表不正常等问题。目前，随着计价器检定结束，该类投诉明显减少。

四、举报分析

2019 年，共接收举报 381 件，占诉求总量的 6.8%，比上年同期增加 117 件，同比增长 44.3%。从举报类型看，涉及违反广告管理法规 68 件、违反市场监督管理法规 43 件、违反反不正当竞争法规 43 件，违反食品安全法规 37 件，四类举报量在所有举报中排名前四，分别占举报总量 17.8%、11.3%、11.3%、9.7%。

五、咨询分析

2019 年，共接收消费者咨询 3255 件，占诉求总量的 57.2%，比上年同期增加 937 件，同比增长 40.4%。其中除其他类咨询 947 件，咨询量居前三位的依次是：个体私营经济监管 1117 件、申诉举报处理 169 件、企业登记监管 75 件。