# 上虞区2020年度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

## 2020年1月1日-2020年12月25日，我区共接收各类投诉举报9260件，同比上升118.24%。其中，投诉3182件，同比上升16.05%，占比34.36%；举报6078件，同比上升304.93%，占比65.64%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失523.12万元，罚没金额623万元。全年回复咨询2886件，同比上升4%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类型 | **2019年**（件） | **2020年**（件） | 同比（%） |
| 投诉 | 2742 | 3182 | 16.05 |
| 举报 | 1501 | 6078 | 304.93 |
| 咨询 | 1588 | 1612 | 1.51 |

从数据来源来看，统一政务咨询投诉举报平台转办3187件，占比34.42%；全国12315受理5990件，占比64.69%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）83件，占比0.90%。

二、投诉情况分析

2020年，我区共接收投诉3182件，受理3182件，同比上升16.05%；按时初查率98.99%，同比降低0.06%；调解成功2943件，调解成功率92.5%，同比上升0.08%；办结3182件，按期办结率99.82%，同比降低0.28%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 2019年(件) | 2020年(件) | 同比% |
| 接收量 | 2742 | 3182 | 16.05 |
| 受理量 | 2742 | 3182 | 16.05 |
| 调解成功 | 2514 | 2943 | 0.08 |
| 已办结 | 2742 | 3182 | 0 |

（一）从投诉问题来看，投诉量较大的问题主要有：质量1756件、价格302件、合同264件、售后服务242件、广告239件，合计占比88.09%。增长较快的问题售后服务增长45.78%、广告增长34.43%、商标增长33.33%、合同增长25.12%、不正当竞争增长25%。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投诉问题类别（共15类） | 投诉量（接收；件） | 投诉量同比（%） | 受理量（件） | 调解成功量（件） | 投诉和解成功率（%） | 接收投诉量占比（%） |
| 1 | 质量 | 1756 | 19.21 | 1756 | 1644 | 93.6 | 55.19 |
| 2 | 广告 | 239 | 34.27 | 239 | 212 | 88.5 | 7.51 |
| 3 | 商标 | 12 | 33.33 | 12 | 11 | 91.7 | 0.38 |
| 4 | 不正当竞争 | 5 | 25 | 5 | 4 | 80 | 0.16 |
| 5 | 合同 | 264 | 25.12 | 264 | 242 | 91.6 | 8.3 |
| 6 | 计量 | 7 | 16.67 | 7 | 7 | 100 | 0.22 |
| 7 | 人身权利 | 1 | -50 | 1 | 1 | 100 | 0 |
| 8 | 售后服务 | 242 | 45.78 | 242 | 229 | 94.5 | 7.61 |
| 9 | 安全 | 5 | 0 | 5 | 4 | 80 | 0.16 |
| 10 | 专利 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 地理标志 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 食品安全 | 197 | 6.49 | 197 | 182 | 92.2 | 6.19 |
| 13 | 价格投诉 | 302 | 9.03 | 302 | 282 | 93.3 | 9.49 |
| 14 | 认证 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 其他 | 152 | -32.74 | 152 | 125 | 82.2 | 4.79 |
| 合计 | 3182 | 16.05 | 3182 | 2943 | 92.5 | 100 |

1. 从商品投诉来看，投诉接收量较大的商品主要有：一般食品、服装鞋帽、家居用品、交通工具、文化运动用品，前四类其主要反映的问题原因是因其为消费者息息相关的日常生活消费商品，消费基数大，而文化运动用品投诉多的原因，是因为我区辖区内一企业销售的盲盒产品造成大量投诉引起。合计占比70.91%。增长较快的商品有文化运动用品（增长868%）、医疗器械（增长300%）装修材料（增长61.04%）、特种设备（增长25%）、家居用品（增长21.62%）。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商品类别（共35类） | 2020投诉接收量（件） | 投诉接收量同比% | 投诉受理量（件） | 投诉受理量同比（%） | 排名前五的末级类别（各类受理量；所有的“其他”都不算） |
| 1 | 一般食品 | 395 | 11.22 | 395 | 11.22 | 水果63、乳制品45、烘焙食品44、肉41、水产25 |
| 2 | 烟、酒和饮料 | 88 | 8.64 | 88 | 8.64 |  |
| 3 | 保健食品 | 10 | 25 | 10 | 25 |  |
| 4 | 药品 | 11 | 0 | 11 | 0 |  |
| 5 | 医疗器械 | 4 | 300 | 4 | 300 |  |
| 6 | 化妆品 | 13 | -23.53 | 13 | -23.53 |  |
| 7 | 服装鞋帽 | 288 | 0.70 | 288 | 0.70 | 鞋123、外衣94、裤子18、裙子18、内衣8、 |
| 8 | 布料毛线 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 9 | 家居用品 | 262 | 21.62 | 262 | 21.62 | 日杂用品96、家具78、钟表35、眼镜12、厨房用品10 |
| 10 | 儿童用品 | 57 | -16.18 | 57 | -16.18 |  |
| 11 | 家用电气 | 182 | 9.64 | 182 | 9.64 |  |
| 12 | 计算机产品 | 20 | 11.11 | 20 | 11.11 |  |
| 13 | 通讯产品 | 168 | 12.53 | 168 | 12.53 |  |
| 14 | 房屋 | 13 | -18.75 | 13 | -18.75 |  |
| 15 | 装修材料 | 124 | 61.04 | 124 | 61.04 |  |
| 16 | 照相产品 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 17 | 卫生用品 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 18 | 出版物 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 19 | 文化运动用品 | 242 | 868 | 242 | 868 | 文化用品228（盲盒）、办公用品9、乐器3、工艺品2 |
| 20 | 宠物及用品 | 15 | 7.14 | 15 | 25 |  |
| 21 | 首饰 | 56 | 5.66 | 56 | 5.66 |  |
| 22 | 五金交电 | 4 | 0 | 4 | 0 |  |
| 23 | 交通工具 | 261 | 1.95 | 261 | 1.95 | 汽车及零部件231、摩托车助力车27、自行车3 |
| 24 | 燃料 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 25 | 殡葬用品 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 26 | 农资用品 | 1 | -50 | 1 | -50 |  |
| 27 | 消防用品 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 28 | 金融及电子结算 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 29 | 计量器具 | 3 | 0 | 3 | 0 |  |
| 30 | 危险化学品 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 31 | 特种设备 | 5 | 25 | 5 | 25 |  |
| 32 | 救生设备 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 33 | 纤维制品 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 34 | 智能设备 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| 35 | 其他 | 372 | 11.24 | 372 | 11.24 |  |
|  | 合计 | 2042 | 10.48 | 2042 | 10.49 |  |



（三）从服务投诉来看，投诉接收量较大的服务主要有：餐饮和住宿、洗涤染色、美容美发、教育培训、制作修理保养服务，合计占比80.64%。增长较快的服务有教育培训（增长260.87%）、洗涤染色（增长111.9%）、制作修理（增长71.74%）、文化娱乐体育（增长64%）、美容美发（增长38.1%）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类别（共27类） | 2020年投诉接收量（件） | 投诉接收量同比（%） | 投诉受理量（件） | 投诉受理量同比（%） | 排名前五的末级类别（各类受理量；所有的“其他”都不算） |
| 1 | 餐饮和住宿服务 | 291 | 25.43 | 291 | 25.43 | 餐饮250，住宿41 |
| 2 | 电信服务 | 5 | 0 | 5 | 0 |  |
| 3 | 美容美发洗浴服务 | 87 | 38.1 | 87 | 38.1 | 美容美发72，洗浴15 |
| 4 | 房屋装修 | 2 | 0 | 2 | 0 |  |
| 5 | 教育培训 | 83 | 260.87 | 83 | 260.87 | 均为技能培训 |
| 6 | 文化娱乐体育 | 41 | 64 | 41 | 64 |  |
| 7 | 制作修理保养 | 79 | 7.27 | 59 | 71.74 |  |
| 8 | 洗涤染色 | 89 | 111.9 | 89 | 111.9 | 干洗78、其它11、 |
| 9 | 农林牧渔 | 1 | -50 | 1 | -50 |  |
| 10 | 停车服务 | 5 | 25 | 5 | 25 |  |
| 11 | 中介服务 | 7 | 16.6 | 7 | 16.6 |  |
| 13 | 金融 | 5 | -28.57 | 5 | -28.57 |  |
| 14 | 其它 | 85 | -69.41 | 85 | -69.41 |  |
| 12 | 其它服务类别无受理 |
| 合计 |  | 780 | 37.32 | 780 | 37.32 |  |



1. 从投诉企业来看，被投诉量较大的企业主要有：浙江网络科技有限公司268件, 上百集团万和城购物中心169件，绍兴大通购物中心133件, 绍兴大通商城78件, 昆山润华有限公司上虞分公司63件。增长较快的有王记平价干洗店3300%，浙江乐见网络科技有限公司1240%，贝迪堡早教中心800%，浙江欧飞新材料集团有限公司146.67%，浙江东晟康达新材料有限公司68%。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 企业名称（取前10） | 2020年诉接收量 | 同比 | 被投诉主要问题（量和同比） | 商品Top3+服务Top3末级类别（量；所有的“其他”都不算） |
| 1 | 浙江网络科技有限公司 | 268 | 1240% | 盲盒网购纠纷 | 文化运动用品 |
| 2 | 浙江上百集团有限公司万和城购物中心 | 169 | -1.22% | 商品质量\售后\其它 | 食品\服装\家居用品 |
| 3 | 绍兴大通购物中心 | 133 | -0.88% | 商品质量\售后\其它 | 食品\服装\家居用品 |
|  4 | 绍兴大通商城 | 78 | -2.35% | 商品质量\售后\其它 | 食品\服装\家用电器 |
| 5 | 昆山润华有限公司上虞分公司 | 63 | -21.42% | 商品质量\售后\其它 | 食品\服装\家居用品 |
| 6 | 浙江东晟康达新材料有限公司 | 42 | 68% | 轻钢别墅合同纠纷 | 装修材料 |
| 7 | 浙江欧飞新材料集团有限公司 | 37 | 146.67% | 轻钢别墅合同纠纷 | 装修材料 |
| 8 | 浙江永辉超市有限公司上虞分公司 | 36 | -14.36% | 商品质量\售后\其它 | 食品\服装\家居用品 |
| 9 | 王记平价干洗店 | 33 | 3300% | 干洗质量及合同履行 | 洗涤染色服务 |
| 10 | 贝迪堡早教中心 | 18 | 800% | 早教合同纠纷 | 教育培训服务 |
| 合计 |  | 877 |  | 27.56 |  |

（五）从投诉的地区来看，投诉量较大的所主要有：百官分局1438件、曹娥分局640件、小越所210件、杭州湾分局182件、松厦分局178件，占总数的83.22%，增长较快的所为曹娥分局增长68.87%、岭南所增长50%、杭州湾分局增长28.17%、松厦分局增长20.27%、汤浦所增长19.01%。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 省/市/县/所 | 2020年投诉接收量 | 2019年投诉接收量 | 投诉接收量同比 | 投诉受理量 | 投诉受理量同比 |
| 1 | 百官分局 | 1438 | 1405 | 2.35 | 1438 | 2.35 |
| 2 | 曹娥分局 | 640 | 379 | 68.87 | 640 | 68.87 |
| 3 | 小越所 | 210 | 194 | 8.25 | 210 | 8.25 |
| .4 | 杭州湾分局 | 182 | 142 | 28.17 | 182 | 28.17 |
| 5 | 松厦分局 | 178 | 148 | 20.27 | 178 | 20.27 |
| 6 | 汤浦所 | 144 | 121 | 19.01 | 144 | 19.01 |
| 7 | 丰惠分局 | 143 | 124 | 15.16 | 143 | 15.16 |
| 8 | 东关所 | 65 | 56 | 17.2 | 65 | 17.2 |
| 9 | 章镇所 | 48 | 43 | 12.5 | 48 | 12.5 |
| 10 | 道墟 | 31 | 29 | 6.89 | 31 | 6.89 |
| 11 | 梁湖 | 28 | 27 | 3.7 | 28 | 3.7 |
| 12 | 谢塘 | 22 | 18 | 22.22 | 22 | 22.22 |
| 13 | 驿亭 | 15 | 13 | 15.38 | 15 | 15.38 |
| 14 | 上浦 | 12 | 14 | -14.29 | 12 | -14.29 |
| 15 | 永和 | 10 | 11 | -9.09 | 10 | -9.09 |
| 16 | 丁宅 | 7 | 8 | -12.5 | 7 | -12.5 |
| 17 | 岭南 | 3 | 2 | 50 | 3 | 50 |
| 18 | 长塘 | 3 | 3 | 0 | 3 | 0 |
| 19 | 陈溪 | 2 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| 20 | 下官 | 1 | 2 | -100 | 1 | -100 |
|  |  | 3182 | 2742 | 16.05 | 3182 | 16.05 |

三、举报情况分析

2020年我局共接收举报6078件，上升304.93%，其中核查6078件 ，核查率100%，立案933件，上升73.1%。

办结705件，办结率75.56%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类型 | 2020 | 2019 | 同比 |
| 接收量 | 6078 | 1501 | 304.93 |
| 核查量 | 6078 | 1501 | 304.93 |
| 立案量 | 933 | 539 | 73.1 |
| 办结率 | 75.56 | 100% | -24.44 |

1. 从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：

广告5269件、不正当竞争342件、侵犯消费者权益109件、食品违法87件、违反登记管理86件，合计占比96.96%。增长较快的问题有广告（增长535.59%）、侵犯消费者权益（增长39.74%）、不正当竞争（增长35.26%）、合同（增长22.73%）、违反登记管理（增长10.26%）。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 举报问题类别（共27类） | 举报接收量 | 举报量同比(%) | 举报核查量 | 立案量 | 立案量同比(%) | 办结量 | 办结量同比(%) |
| 1 | 违反登记管理 | 86 | 78(10.26) | 86 | 3 | 5(-40) | 100 | 2019年办结率100% |
| 2 | 不正当竞争 | 342 | 251(35.26) | 342 | 82 | 32(156.25) | 95.12 |
| 3 | 侵犯消费者权益 | 109 | 78(39.74) | 109 | 18 | 12(50) | 88.89 |
| 4 | 产品质量 | 72 | 66(9.09) | 72 | 2 | 2(0) | 100 |
| 5 | 合同违法 | 27 | 22(22.73) | 27 | 0 | 1(-100) | 100 |
| 6 | 商标违法 | 7 | 8(-12.5) | 7 | 2 | 2(0) | 200 |
| 7 | 广告违法 | 5269 | 829(535.59) | 5269 | 816 | 502(62.55) | 87.89 |
| 8 | 食品违法 | 87 | 92(-5.43) | 87 | 3 | 2(50) | 100 |
| 9 | 传销 | 6 | 8(-25) | 6 | 0 | 0 |  |
| 10 | 违规收费 | 2 | 2(0) | 2 | 1 | 0(100) | 100 |
| 11 | 网络交易违法行为 | 10 | 8(25) | 10 | 2 | 2(0) | 100 |
| 12 | 价格违法 | 23 | 22(4.55) | 22 | 2 | 3(-33.33) | 100 |
| 13 | 专利 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0(100) | 100 |
| 14 | 生产许可 | 3 | 4(-25) | 3 | 0 | 0 |  |
| 15 | 其它 | 34 | 32(6.25) | 34 | 1 | 1(0) | 100% |
| 合计 |  | 6078 | 1501 | 6078 | 933 | 564(65.43) | 72.88 |

（二）从举报商品来看，举报量较大的商品主要有：家居用品（2117件）农资用品（1661万件）、服装鞋帽（474件）、一般食品（351件）、儿童用品（173件）其主要反映的问题为广告宣传，合计占比78.14%。增长较快的商品有五金交电（增长1291.67%）、农资用品（增长1261.48%）、服装鞋帽（增长746.43%）、家电（增长616%）、、儿童用品（增长592%）。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商品类别（共35类） | \*\*（指定的时间范围）举报量 | 举报量同比(%) | 立案量 | 立案量同比(%) |
| 1 | 一般食品 | 351 | 282(24.82) | 91 | 32(184.38) |
| 2 | 烟、酒和饮料 | 59 | 51(15.69) | 11 | 1(1000) |
| 3 | 保健食品 | 22 | 18(22.22) | 2 | 5(-60) |
| 4... | 药品 | 5 | 4(25) | 2 | 0(200) |
| 5 | 医疗器械 | 15 | 11(36.36) | 3 | 0(300) |
| 6 | 化妆品 | 143 | 33(333.33) | 31 | 5(520) |
| 7 | 服装鞋帽 | 474 | 56(746.43) | 40 | 11(263.64) |
| 8 | 布料毛线 | 17 | 3(466.67) | 3 | 0(300) |
| 9 | 家居用品 | 2117 | 532(297.93) | 337 | 327(5.39) |
| 10 | 儿童用品 | 173 | 25(592) | 31 | 2(1450) |
| 11 | 家电 | 86 | 12(616.67) | 20 | 3(566.67) |
| 12 | 计算机产品 | 57 | 10(470) | 11 | 6(83.33) |
| 13 | 通讯产品 | 16 | 9(77.78) | 2 | 2(0) |
| 14 | 房屋 | 7 | 12(-41.67) | 0 | 1(-100) |
| 15 | 装修材料 | 16 | 12(33.33) | 1 | 5(-80) |
| 16 | 照相产品 | 1 | 1(-) | 0 | 0 |
| 17 | 卫生用品 | 56 | 13(330.77) | 19 | 0(1900) |
| 18 | 出版物 | 1 | 1(--) | 0 | 0 |
| 19 | 文化运动用品 | 64 | 8(700) | 30 | 5(500) |
| 20 | 宠物及宠物用品 | 35 | 12(191.67) | 3 | 1(200) |
| 21 | 首饰 | 35 | 6(483.33) | 15 | 0(1500) |
| 22 | 五金交电 | 167 | 12(1291.67) | 42 | 16(162.5) |
| 23 | 交通工具 | 8 | 7(14.29) | 5 | 2(150) |
| 24 | 燃料 | 2 | 2(--) | 0 | 0 |
| 25 | 农资用品 | 1661 | 122(1261.48) | 195 | 83(110.84) |
| 26 | 消防用品 | 14 | 5(180) | 0 | 0 |
| 27 | 金融 | 1 | 1(--) | 0 | 0 |
| 28 | 特种设备 | 3 | 4(-25) | 0 | 0 |
| 29 | 计量器具 | 6 | 6(-) | 0 | 0 |
| 30 | 危险化学品 | 13 | 4(225) | 3 | 1(200) |
| 31 | 救生设备 | 1 | 3(-66.67) | 0 | 0 |
| 32 | 纤维制品 | 12 | 12(0) | 2 | 0 |
| 33 | 制冷设备 | 1 | 0(100) | 0 | 0 |
| 34 | 殡葬用品 | 0 | 0 | 0 |  |
| 35 | 其它 | 1 | 0(100) | 0 |  |
| 合计 |  | 5708 | 1289(342.82) | 899 | 508(76.97) |

1. 从举报服务来看，举报量较大的服务主要有：餐饮

服务212件，主要反映食品安全、餐饮环境等，互联网服务55件、其主要反映虚假广告等、其它服务45 件、教育培训15件、美容美发14件，其主要反映的问题为价格，合同等、合计341件，占比92.16 \*\*%。增长较快的服务有互联网服务（增长685.71%）、美容美发服务（增长366.67%）、制作保养（增长333.33%）、文化体育服务\*（增长250%）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类别（共27类） | （2020）举报量 | 举报量同比 | 立案量 | 立案量同比 |
| 1 | 餐饮和住宿服务 | 212 | 152（39.47） | 16 | 18（-11.11） |
| 2 | 互联网服务 | 55 | 7（685.71） | 7 | 4（75） |
| 3 | 美容美发服务 | 14 | 3（366.67） | 1 | 1 |
| 4 | 房屋 | 4 | 2（100） | 0 | 1（-100） |
| 5 | 教育培训 | 15 | 5（200） | 1 | 1 |
| 6 | 文化体育 | 7 | 2（250） | 2 | 1（100） |
| 7 | 制作保养修理 | 13 | 3（333.33） | 1 | 0（100） |
| 8 | 洗涤染色 | 3 | 1（200） | 1 | 0 |
| 9 | 销售服务 | 1 | 0（100） | 0 | 0 |
| 10 | 金融服务 | 3 | 2（50） | 0 | 1（-100） |
| 27 | 其它服务 | 45 | 35（28.57） | 5 | 4（25） |
| 合计 |  | 370 | 212（74.53） | 34 | 31（9.68） |

1. 从举报企业来看，举报量前十的企业主要有：见下表，合计占比12.37%。增长较快的企业平台无法统计。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 企业名称（取前10） | \*\*（指定的时间范围）举报量 | 举报量同比 | 立案量 | 立案量同比 |
| 1 | 绍兴市以琳伞业有限公司 | 122 | 6（1933.33） | 0 | 0 |
| 2 | 上虞圣瑞斯包装有限公司 | 121 | 0（12100） | 0 | 0 |
| 3 | 绍兴市上虞冠格电器有限公司 | 87 | 0（8700） | 0 | 0 |
| 4... | 绍兴市佳翔伞业有限公司 | 84 | 0（8400） | 0 | 0 |
| 5 | 绍兴凌厉安全防护用品有限公司 | 83 | 7（1085.71） | 0 | 0 |
| 6 | 绍兴上虞胜隆户外用品有限公司 | 76 | 0（760） | 0 | 0 |
| 7 | 绍兴福玮贸易有限公司 | 72 | 9（700） | 68 | 7（871.43） |
| 8 | 绍兴市天之雨伞业有限公司 | 58 | 1（570） | 3 | 0（300） |
| 9 | 绍兴市艾拉伞业有限公司 | 52 | 0（530） | 1 | 0（100） |
| 10 | 绍兴市峰城伞业有限公司 | 49 | 0（490） | 0 | 0 |
| 合计 |  | 752 | 23（3169.57） | 72 | 7（928.57） |

（五）从举报的地区来看，举报量较大的所主要有：松厦分局（2292件）、丰惠分局（1098件）、百官分局（948件）、曹娥分局（520件）、汤浦所（280件），合计占比84.53%。增长较快的所有丰惠分局（增长641.89%）、汤浦所（增长536.36%）、松厦分局（增长385.59%）、小越所（增长371.43%）、驿亭（增长311.76%）。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 省/市/县/所 | 2020举报量 | 2019举报量 | 举报量同比 | 举报立案量 | 举报立案量同比 |
| 1 | 百官分局 | 948 | 376 | 152.13 | 78 | 62(25.81) |
| 2 | 曹娥分局 | 520 | 138 | 212.22 | 76 | 51(49.02) |
| 3 | 小越所 | 99 | 21 | 371.43 | 7 | 3(133.33) |
| 4 | 杭州湾分局 | 94 | 47 | 100 | 6 | 2(200) |
| 5 | 松厦分局 | 2292 | 472 | 385.59 | 378 | 202(87.13) |
| 6 | 汤浦所 | 280 | 44 | 536.36 | 7 | 2(250) |
| 7 | 丰惠分局 | 1098 | 148 | 641.89 | 258 | 152(69.74) |
| 8 | 东关所 | 147 | 42 | 250 | 22 | 16(37.5) |
| 9 | 章镇所 | 60 | 33 | 81.82 | 12 | 8(50) |
| 10 | 道墟 | 81 | 37 | 118.92 | 15 | 9(66.67) |
| 11 | 梁湖 | 132 | 34 | 288.24 | 22 | 6(266.67) |
| 12 | 谢塘 | 48 | 21 | 128.57 | 12 | 4(200) |
| 13 | 驿亭 | 70 | 17 | 311.76 | 20 | 12(66.67) |
| 14 | 上浦 | 31 | 16 | 93.75 | 11 | 6(83.33) |
| 15 | 永和 | 30 | 15 | 100 | 6 | 3(100) |
| 16 | 丁宅 | 8 | 3 | 166.67 | 2 | 0(200) |
| 17 | 岭南 | 0 | 0 |  | 0 | 0(0) |
| 18 | 长塘 | 16 | 3 | 433.33 | 1 | 0(100) |
| 19 | 陈溪 | 2 | 1 | 100 | 0 | 0 |
| 20 | 下官 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | 本级 | 121 | 31 | 290.32 | 0 | 0 |
| 合计 |  | 6078 | 1501 | 304.93 | 933 | 539(73.1) |

四、咨询情况分析

## （一）总体概况

2020年，我局共接收咨询2886件，同比上升4%。从平台三大数据来源来看，话务接收2513件，占比87.08%；群众互联网填写106件，占比3.67%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）267件，占比9.25%。

从咨询问题的类别来看，咨询量较大的问题主要有消费维权568件、企业年报（367件）、食品安全监管（231件）、市场规范管理（212件）、和药品化妆品医疗器械监管（167件），合计占比53.53%。

从咨询问题增速看，咨询量增长较快的问题主要有药品化妆品医疗器械监管167件、服务消费监管（123件）、非市场监管系统（125件）、反不正当竞争执法5件和条代码咨询20件，分别增长49.11%、28.57%、26.26%、25%和20%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 本期数量（件） | 同比增速(%) | 占比 |
| 合 计 | 　2886 | 　2775(4) | 　 |
| **一、市场监管系统** | 2193 | 2176(0.78) |  75.99 |
| 1.食品安全监管 | 231 | 　212(8.96) | 　8 |
| 2.商品质量监管 | 123 | 　112(9.82) | 　4.26 |
| 3.服务消费监管 | 45 | 　35(28.57) | 　1.56 |
| 4.投诉举报处理 | 123 | 108(13.89) | 　4.26 |
| 5.企业注册监管 | 　78 | 　76(2.62) | 　2.7 |
| 6.外资注册、监管 | 　6 | 　5(20) | 　0.21 |
| 7.反垄断执法 | 　0 | 　0 | 　0 |
| 8.反不正当竞争执法 | 　5 | 　4(25) | 　0.17 |
| 9..市场规范管理 | 　212 | 179(18.44) | 　7.35 |
| 10.广告监督管理 |  32 | 　31(3.23) | 　1.11 |
| 11.个体私营监督管理 | 　33 | 　29(13.79) | 　1.14 |
| 12.知识产权监督管理 |  34 | 　32(6.25) | 　1.18 |
| 13.直销监管 | 　2 | 　3(-33.33) | 　0 |
| 14.药品化妆品医疗器械监管 | 　167 | 112(49.11) | 　5.79 |
| 15.标准相关问题 |  78 | 　76(2.63) | 　2.7 |
| 16.计量相关问题 | 　66 | 　59(11.86) | 　2.29 |
| 17.特种设备相关问题 | 　132 | 　121(9.09) | 　4.57 |
| 18.强制性产品认证相关问题 | 　78 | 　75(4) |  2.7 |
| 19.生产许可证相关问题 | 　55 | 　49(12.25) | 　1.91 |
| 20.条代码咨询 | 　12 | 　10(20) | 　0.42 |
| 21.认证咨询 | 　12 | 　11(9.09) | 　0.42 |
| 22.法律法规咨询 | 　56 | 　54(3.7) | 　1.94 |
| 23.工业产品质量监督咨询 | 　23 | 　21(9.52) | 　0.8 |
| 24.质量管理咨询 | 　45 | 　43(4.44) | 　1.56 |
| 25.企业年报 |  367 | 　351(4.56) | 12.72 |
| 26.价格咨询问题 | 　123 | 　112(9.82) | 4.26　 |
| 27.其他 | 　451 | 256(76.17) | 15.63 |
| **二、非市场监管系统** | 　125 | 　99(26.26) | 　4.33 |
| **三、消费维权知识** |  568　 | 480(18.33) | 19.68 |

五、ODR企业情况分析

截至当前，我局共有家在线纠纷调解企业33家（ODR企业），ODR企业新增33家，接收消费者投诉0件。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | ODR企业 | 投诉总量 | ODR渠道受理的投诉量 | 办结量 | 办结率 | 及时处理率 | 和解成功率 | ODR企业排名前三的问题 | ODR企业受理的投诉中网购投诉量 | ODR企业受理的投诉中网购投诉占比 |
| 1 | 均为0 |

六、价格类投诉举报情况分析

2020年我局接收价格投诉、举报共【325】件，同比上升【8.7%】。其中价格投诉【302】件，环比上升【9.03%】；和解成功率为【93.3%】；价格举报【23】件，环比上升【4.55%】；立案【2】件，价格咨询【123】件，环比上升【9.82%】。

 从地区分布看，受理量排名前十的省/市/县/所(根据用户所在层级统计相应级别）依次是：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **受理量排序** | **所/分局** | **受理量（件）** |
| 1 | 百官 | 171 |
| 2 | 曹娥 | 34 |
| 3 | 松厦 | 22 |
| 4 | 小越 | 18 |
| 5 | 丰惠 | 13 |
| 6 | 杭州湾 | 12 |
| 7 | 汤浦 | 9 |
| 8 | 梁湖 | 6 |
| 9 | 章镇 | 6 |
| 10 | 道墟 | 5 |

七、产品质量类投诉举报情况分析

 2020年，我局接收质量投诉、举报共【1828】件，，同比上升【14.1%】。其中质量投诉【1756】件，环比上升【19.21】；和解成功率为【93.6%】，质量举报【72】件，环比上升【9.09%】，诉转案【0】件。

 从地区分布看，受理量排名前十的省/市/县/所(根据用户所在层级统计相应级别）依次是：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **受理量排序** | **所/分局** | **受理量（件）** |
| 1 | 百官 | 797 |
| 2 | 曹娥 | 182 |
| 3 | 小越 | 147 |
| 4 | 丰惠 | 128 |
| 5 | 杭州湾 | 106 |
| 6 | 松厦 | 102 |
| 7 | 汤浦 | 98 |
| 8 | 东关 | 47 |
| 9 | 道墟 | 25 |
| 10 | 章镇 | 24 |

 从行业分布看，全国12315平台质量投诉举报受理量排名前五名的行业为【家居用品（52件】、【服装鞋帽（42件）】、【食品（25件）】、【儿童用品（22件】和【家用电器18件】。与上年相比，化妆品、房屋等行业受理量下降明显，儿童用品、家居用品等受理量有所上升。具体行业受理量及环比情况如图所示。

八、两品一械类投诉举报情况分析

2020，我省共接收两品一械举报163件，环比上升【239.58%】，立案【36】件，环比上升【620】。其中药品举报5件，环比上升【25%】，立案【2】件，环比上升【200%】;化妆品举报143件，环比上升【333.33%】，立案【31】件，环比上升【520%】;医疗器械15件，环比上升【36.36%】，立案【3】件，环比上升【300%】。

（一）从药品举报情况看，均为流通环节5件，环比上升【25%】。

（二）从化妆品举报情况看，均流通环节143件，环比上升【333.33%】。

（三）从医疗器械举报情况看，为流通环节15件，环比上升【36.26】。

 （指定的时间范围），两品一械举报量排名前十的省/市/县/所(根据用户所在层级统计相应级别）依次是：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **举报量排序** | **所/分局** | **举报量（件）** | **环比增长（%）** |
| 1 | 百官 | 45 | 104.55 |
| 2 | 杭州湾 | 35 | 483.33 |
| 3 | 曹娥 | 22 | 450 |
| 4 | 梁湖 | 14 | 400 |
| 5 | 丰惠 | 12 | 300 |
| 6 | 小越 | 8 | 166.67 |
| 7 | 松厦 | 7 | 250 |
| 8 | 章镇 | 4 | 100 |
| 9 | 东关 | 3 | 200 |
| 10 | 道墟 | 3 | 300 |

九、食品类投诉举报情况分析

2020年，我局共接收食品类（含一般食品、烟酒饮料、保健食品、餐饮服务）投诉举报【1428件】，环比增长【21.12%】。平台接收投诉【784件】，已受理【784件】，办结【750件】，和解成功【700件】，和解成功率达【93.33】，环比增长【15.98】。平台接收举报【644件】，已经受理【644件】，办结【604件】，立案核查【120件】，全国市场监管部门共为消费者挽回经济损失【42.5万元】。

食品投诉情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **食品投诉** | **接收量** | **受理量** | **受理率(%)** | **办结量** | **办结率(%)** | **和解量** | **和解成功率(%)** |
| 1 | 一般食品（含烟酒饮料） | 483 | 483 | 100 | 467 | 96.69 | 434 | 92.93 |
| 2 | 保健食品 | 10 | 10 | 100 | 10 | 100 | 9 | 90 |
| 3 | 餐饮服务 | 291 | 291 | 100 | 273 | 93.81 | 257 | 94.14 |

食品举报情况如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **食品举报** | **接收量** | **核查量** | **办结量** | **办结率****(%)** | **核查立案量** |
| 1 | 一般食品（含烟酒饮料） | 410 | 410 | 393 | 95.85 | 102 |
| 2 | 保健食品 | 22 | 22 | 21 | 95.46 | 2 |
| 3 | 餐饮服务 | 212 | 212 | 209 | 98.59 | 16 |

 食品举报环比情况如下：

从投诉问题看，投诉问题前三名分别为【质量】、【食品安全】、【价格】。 从举报问题看，举报问题前五名分别为【广告】、【食品违法】、【质量】、【违反登记】、【价格】。

十、知识产权类投诉举报情况分析

2020我省共接收知识产权投诉举报20件，环比上升【17.65%】，其中投诉【12】件，环比上升【33.33%】，和解成功率为【91.67%】；举报【8】件，环比持平，立案3件；咨询【34】件，环比上升【6.25%】。

受理专利投诉0件，举报1件，环比上升100%；受理商标投诉12件，环比上升【33.33%】，举报7件，环比下降【-12.5%】；无地理标志。

 商标投诉问题主要问题为【销售商标侵权产品】，基本上职业打假人发起的投诉及索赔，主要在雨伞及服装领域商标举报问题为【商标侵权】。主要集中于本区较集中的雨伞及服装（童装）领域。