

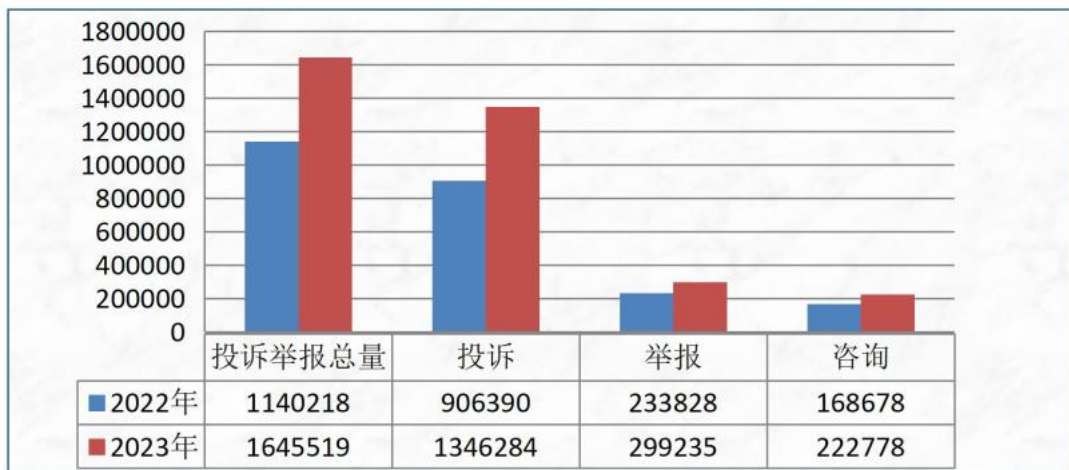
# 2023 年杭州市市场监管部门 投诉举报分析报告

2023 年，杭州系统全力落实“三个一号工程”，坚决打赢经济攻坚战、亚运保障战攻坚战，以消费者愿消费、能消费、敢消费为目标，推进放心消费提质拓面、消费维权提速增效、基层治理提能规范。为深化投诉举报数据分析运用，使监管指向更清晰，决策依据更科学，现就投诉举报总体情况、投诉举报具体情况、重点领域投诉举报情况等方面展开分析如下，以供执法监管部门参考。

## 一、总体情况

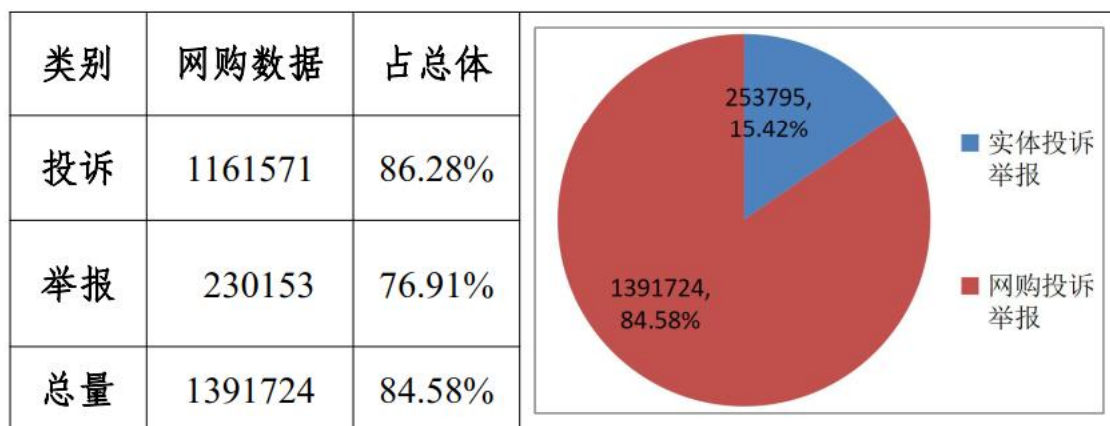
### （一）投诉举报接收情况

**1.总体数据。**2023 年，杭州市市场监管系统共接收投诉举报 164.6 万件，其中投诉 134.6 万件，举报 29.92 万件，解答咨询 22.28 万件，同比增长 32.07%，为消费者挽回经济损失 5125.04 万元。



（图 1：投诉举报接收情况同比图）

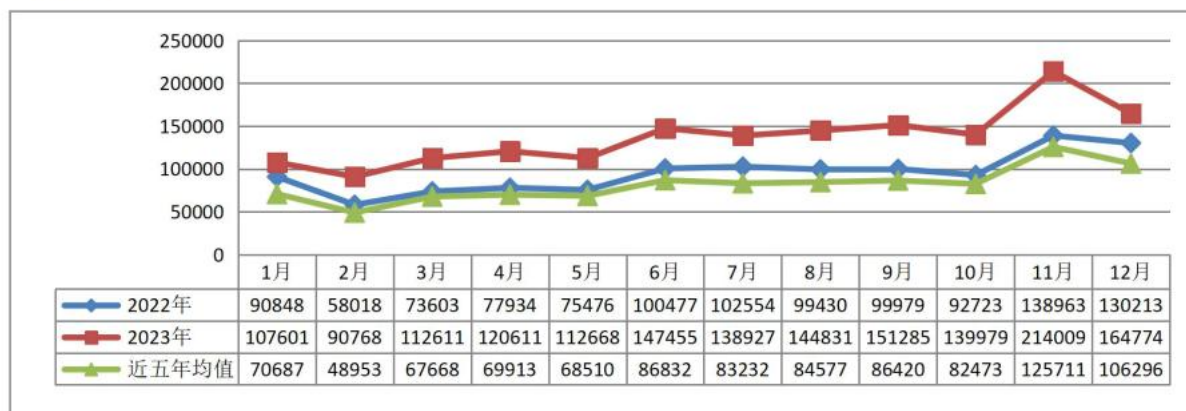
**2.网购数据。**全年共接收网购投诉举报 139.2 万件，占投诉举报的 84.58%；其中网购投诉 116.2 万件，占投诉的 86.28%；网购举报 23.01 万件，占举报的 76.91%。



(图 2: 网购投诉举报接收情况对比图)

### (二) 月接收量变化趋势情况

月度接收量走向趋势基本一致，投诉举报峰值都在“双十一”大促活动当月，谷底都在春节前后的 2 月；从整体趋势看，下半年的投诉举报量高于上半年投诉举报量，在重大促销活动所在月会形成一个小高峰；小长假、长假所在月的投诉举报并没有明显上升。



(图 3: 月接收量变化趋势图)

## 二、投诉举报情况分析

### （一）投诉客体类别情况分析

全年共接收商品类投诉 97.66 万件，占投诉总量的 72.54%；服务类投诉 36.97 万件，占投诉总量的 27.46%。从国家统计局预估数据显示，今年居民消费支出主要方向仍然是食品、服装、日常消费品等商品，因此商品和服务类比重结构未出现太大变动。商品类投诉位居前五的分别为服装鞋帽、食品、家居用品、通讯产品、家用电器，占了商品类投诉的 59.80%。服务类投诉位居前五的分别为销售服务、互联网服务、餐饮和住宿服务、教育培训服务、交通运输服务，以上五类占了服务类投诉的 58.26%。具体数据见下表：

投诉热点商品类（前五）					
类别	投诉量	去年同期	同比	比重	网购占比
服装鞋帽	197417	111364	77.27%	20.22%	96.23%
食品	123061	82706	48.79%	12.60%	74.80%
家居用品	109093	80875	34.89%	11.17%	94.26%
通讯产品	95274	46105	106.65%	9.76%	96.05%
家用电器	59054	38465	53.53%	6.05%	92.81%



投诉热点服务类（前五）					
类别	投诉量	去年同期	同比	比重	网购占比
销售服务	82167	42849	91.76%	22.22%	94.86%
互联网服务	57248	34119	67.79%	15.48%	94.29%
餐饮住宿服务	31921	20515	55.60%	8.63%	41.46%
教育培训服务	26227	20322	29.06%	7.09%	52.78%
交通运输服务	17904	10738	66.73%	4.84%	83.11%

（表 1：客体类别 TOP5 情况表）

## （二）投诉问题情况分析

在电子商务快速发展的背景下，售后服务问题和质量问题日益凸显，一直位居第一、第二位，占了投诉问题的 62.23%，其余热点依次为合同、不正当竞争、食品安全。具体数据见下表：

投诉热点问题			
问题类别	投诉量	比重	网购占比
售后服务	533031	39.59%	91.88%
质量	318272	23.64%	93.43%
合同	97206	7.22%	76.90%
不正当竞争	91124	6.77%	91.53%

食品安全	73768	5.48%	53.87%
人身权利	49914	3.71%	90.78%
价格投诉	40939	3.04%	65.60%
广告	34728	2.58%	94.01%
安全	28117	2.09%	83.84%
计量	11810	0.88%	83.50%

(表 2: 投诉问题 TOP5 情况表)

### (三) 举报问题情况分析

侵害消费者权益行为位居榜首，其余热点依次为不正当竞争行为、广告违法行为、食品安全违法行为。广告违法行为的排位从历年第一降至第三，同比下降 50.76%。具体数据见下表：

问题类别	举报量	比重	网购占比
侵害消费者权益行为	97694	32.65%	89.83%
不正当竞争行为	37211	12.44%	76.01%
广告违法行为	32356	10.81%	87.89%
食品安全违法行为	20071	6.71%	95.64%
商标违法行为	19820	6.62%	31.07%
产品质量违法行为	19616	6.56%	87.85%
网络交易违法行为	16336	5.46%	91.25%

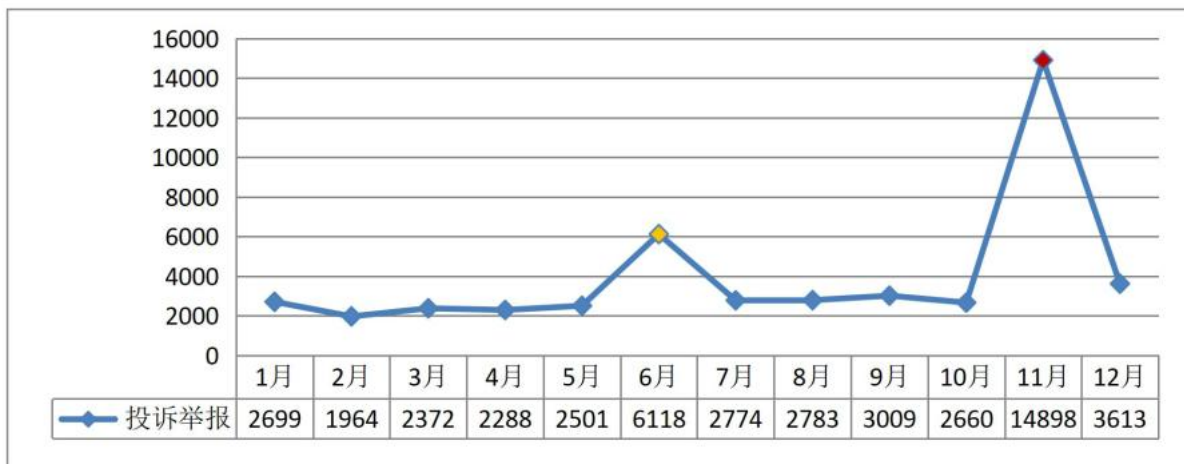
违反登记管理行为	6958	2.33%	12.86%
无照经营	6931	2.32%	38.21%
价格违法行为	6740	2.25%	32.31%

(表 3: 举报问题 TOP5 情况表)

### 三、重点领域投诉举报分析

**1. 食品安全不容忽视。**主要反映的问题为有异物、有异味、腐败变质、过期、食用后身体不适、食品包装及标识标签不符合国家标准、非法添加等。从消费渠道看，网购平台食品类投诉占比较高，主要是快递送达不及时、发货延缓、生鲜食品保存不当等问题。

**2. “大促”价格争议较多。**消费者对价格的关注度有明显提升，今年共收到商品价格投诉举报为 4.1 万件。从月度数据看，主要集中在“618”、双“11”大促前后；从投诉问题看，主要集中在商家促销承诺履约不到位、保价服务行为形同虚设、活动规则的计算方式介绍不清晰等问题。



(图 4: 价格投诉举报每月对比图)



**3.经营资质关注度高。**2023年，杭州市消费投诉信息公示工作遵循全量公示原则，公示率达93%以上，消费者对商家的企业信用信息查询频次较往年有所增加。从举报问题来看，主要集中在注册地与实际经营地不符，发货地址标注不明确，线上店铺未展示经营资质等问题。

**4.服装鞋帽消费复苏领跑。**根据国家统计局公布的数据显示，1-11月服装鞋帽类零售增速达11.5%，领跑消费复苏，投诉举报主要集中在售后服务，标识标签不合格，未标注厂名厂址，实物与图片不符，服装掉色等问题。