

淮南市市场监督管理局办公室

淮市监办函〔2023〕31号

关于印发 2022 年淮南市 12315 平台 投诉举报咨询数据分析报告的通知

各县（区）市场监管局，各分局、市局机关各科室（局、中心）、局属各单位：

现将《2022 年淮南市 12315 平台投诉举报咨询数据分析报告》印发给你们，供日常监管工作中参考。

附件：2022 年淮南市 12315 平台投诉举报咨询数据分析报告

2023 年 2 月 1 日



2022年安徽省淮南市12315平台投诉举报 咨询数据分析报告

一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2022年，安徽省淮南市12315平台共接收各类投诉举报咨询2.53万件，同比降低28.11%，环比降低28.11%。其中，投诉1.49万件，同比上升173.45%，环比上升173.45%，占比59.15%；举报3600件，同比上升32.21%，环比上升32.21%，占比14.22%；咨询6740件，同比降低75.05%，环比降低75.05%，占比26.63%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失184.86万元，罚没金额41.31万元。

类型	2022年(件)	去年2021年(件)	同比(%)
投诉	14974	5476	↑173.45%
举报	3600	2723	↑32.21%
咨询	6740	27014	↓75.05%

从平台三大数据来源来看，话务接收1.65万件，占比65.14%；群众互联网填写7412件，占比29.28%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）1412件，占比5.58%。

二、投诉情况分析

2022年，安徽省淮南市12315平台共接收投诉1.49万件，受理1.22万件，同比上升229.51%，环比上升229.51%；按时初查率99.75%，同比上升1.66个百分点，环比上升1.66个百分点；调解成功3183件，同比上升178.97%，环比上升178.97%，调解成功率27.54%；“诉转案”175件，同比上

升 177.78%，环比上升 177.78%，办结 1.40 万件，同比上升 157.87%，环比上升 157.87%，按期办结率 99.84%。

从平台三大数据来源来看，话务接收 9536 件，占比 63.68%；群众互联网填写 4232 件，占比 28.26%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）1206 件，占比 8.05%；

类型	2022 年(件)	去年同时期	同比 (%)
接收量	14974	5476	↑ 173.45%
受理量	12294	3731	↑ 229.51%
调节成功量	3183	1141	↑ 178.97%
诉转案	175	63	↑ 177.78%
已办结	14041	5445	↑ 157.87%

（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质量（3090 件）、售后服务（2210 件）、其他投诉问题（2030 件）、食品安全（1985 件），合计占比 75.77%。

（二）从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：一般食品（3481 件）、服装、鞋帽（746 件）、家居用品（601 件）、化妆品（543 件），合计占比 60.13%。

（三）从服务投诉来看，投诉受理量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务（739 件）、其他服务（410 件）、文化、娱乐、体育服务（387 件）、销售服务（355 件），合计占比 56.58%。

（四）从投诉企业来看，被投诉量较大的企业主要有永辉超市（67 件）、淮南市义行记食品有限公司（57 件）、中国黄金（56 件）、苏果超市（41 件），合计占比 1.80%。

（五）从投诉的地区来看，投诉量较大的主要有：田家

庵区（1661件）、寿县（762件）、凤台县（563件）、潘集区（288件）、合计占比74.30%。增长较快的省有：潘集区（上升294.52%）、高新区分局（上升212.16%）、八公山区（上升178.26%）、毛集实验区分局（上升177.27%）、谢家集区（上升94.02%）、

序号	地区	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(%)	占比(%)
1	田家庵区	1,661	↑67.44%	6,371	↑211.85%	37.69%
2	寿县	762	↑35.11%	1,011	↑196.48%	17.29%
3	凤台县	563	↑4.26%	1,274	↑137.24%	12.78%
4	潘集区	288	↑294.52%	650	↑1150%	6.54%
5	大通区	234	↑59.18%	198	↑147.5%	5.31%
6	高新区分局	231	↑212.16%	888	↑398.88%	5.24%
7	谢家集区	227	↑94.02%	913	↑291.85%	5.15%
8	毛集实验区分局	183	↑177.27%	383	↑583.93%	4.15%
9	开发区分局	130	↑27.45%	319	↑203.81%	2.95%
10	八公山区	128	↑178.26%	256	↑169.47%	2.90%
11	合计	4,407	--	12,263	--	100%

三、举报情况分析

2022年，安徽省淮南市12315平台共接收举报3600件，同比上升32.21%，环比上升32.21%。其中，核查3530件，同比上升28.41%，环比上升28.41%，按期核查率99.58%，立案405件，同比上升113.16%，环比上升113.16%；办结3466件，同比上升26.13%，环比上升26.13%，按时办结率99.58%。罚款金额【40.79万】元，没收金额【5255】元。

从平台三大数据来源来看，话务接收218件，占比6.06%；群众互联网填写3180件，占比88.33%；监管人员录入（邮

箱、来函、其他部门转办等) 201 件, 占比 5.58%。

类型	2022 年(件)	去年同时期	同比(%)
接收量	3600	2723	↑ 32.21%
核查量	3530	2749	↑ 28.41%
立案量	405	190	↑ 113.16%
办结率	99.58%	99.49%	↑ 0.09%

(一) 从举报问题来看, 举报量较大的问题主要有: 广告违法行为(1956 件)、侵害消费者权益行为(392 件)、食品安全违法行为(258 件)、产品质量违法行为(176 件), 合计占比 77.28%。

(二) 从举报商品来看, 举报量较大的商品主要有: 一般食品(876 件)、其他商品(582 件)、家居用品(311 件)、化妆品(264 件), 合计占比 67.18%。

(三) 从举报服务来看, 举报量较大的服务主要有: 卫生保健、社会福利(174 件)、美容、美发、洗浴服务(161 件)、餐饮和住宿服务(62 件)、其他服务(40 件), 合计占比 76.68%。

(四) 从举报企业来看, 举报量较大的企业主要有: 淮南药之都大药房连锁有限公司(408 件)、寿县十字路陶静寿州特产经营部(184 件)、田家庵区初馨严选百货社(163 件)、凤台县关店乡永茂大药房(101 件), 合计占比 23.78%。

(五) 从举报的地区来看, 投诉量较大的省主要有: 田家庵区(1181 件)、凤台县(777 件)、寿县(692 件)、潘集区(151 件)、合计占比 85.08%。增长较快的省有: 凤

台县(上升 168.86%)、毛集实验区分局(上升 97.73%)、潘集区(上升 64.13%)、田家庵区(上升 57.47%)、大通区(上升 34.33%)。

序号	地区	举报接收量(件)	举报量同比(%)	占比(%)	立案量(件)	立案量同比(%)
1	田家庵区	1,181	↑ 57.47%	35.87%	129	↑ 180.43%
2	凤台县	777	↑ 168.86%	23.60%	110	↑ 1471.43%
3	寿县	692	↑ 5.17%	21.02%	79	↓ 17.71%
4	潘集区	151	↑ 64.13%	4.59%	25	↑ 92.31%
5	谢家集区	118	↑ 12.38%	3.58%	27	↑ 68.75%
6	大通区	90	↑ 34.33%	2.73%	8	↑ 700%
7	毛集实验区分局	87	↑ 97.73%	2.64%	3	↑ 200%
8	八公山区	73	↓ 22.34%	2.22%	7	↑ 75%
9	开发区分局	67	↓ 5.63%	2.04%	9	↑ 800%
10	高新区分局	56	↑ 3.7%	1.70%	1	↓ 0%
11	合计	3,292	--	100%	398	--

四、咨询情况分析

(一) 总体概况

2022年,安徽省淮南市12315平台共接收咨询6740件,同比降低75.05%,环比降低75.05%。从平台三大数据来源来看,话务接收6735件,占比99.93%。

从咨询问题的类别来看,咨询量较大的问题主要有网络交易监管(2147件)、消费维权知识(1281件)、服务消费监管(984件)、商品交易市场监管(585件)、食品监管(379件)、合计占比79.00%。

从咨询问题的增速来看,咨询量增长较快的问题主要有网络交易监管(2147件)、服务消费监管(984件)、商品交易

市场监管(585件)、医疗器械(6件)、标准(7件),分别增长841.67%、720.00%、275.00%、100.00%、100.00%。

五、原“五线”业务统计

类型	投诉	举报	咨询	总量	同比(%)	占比(%)
食品	2,380	258	379	3,017	↑94%	12.29%
日常消费	11,726	2,876	4,359	18,961	↑184%	77.23%
价格监督	1,273	143	235	1,651	↑261%	6.72%
知识产权	157	149	8	314	↑211%	1.28%
质量	0	0	366	366	↑1643%	1.49%
药品	0	179	63	242	↑831%	0.99%
合计	15,536	3,605	5,410	24,551	--	100%

六、ODR企业情况分析

截至当前,平台共有115家在线纠纷调解企业(ODR企业)。2022年,ODR企业新增62家,接收消费者投诉145件,占投诉总量0.97%,办结137件,办结率94.48%,同比上升2283.33%,环比上升2283.33%;和解成功118件,和解成功率86.13%,同比上升2950%,环比上升2950%,平均处理时长3.93天,较传统模式缩短了6.07天,有效提高了消费者满意率。

七、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1.16万件,占比60.86%;互联网平台共接收投诉举报2978件,占比15.54%;App共接收投诉举报2164件,占比11.29%;微信小程序共接收投诉举报1968件,占比10.27%;

支付宝小程序共接收投诉举报 154 件，占比 0.8%；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 (%)
微信小程序	1,325	643	0	1,968	↑ 121%	7.58%
公众号	89	31	0	120	↑ 14%	0.46%
支付宝小程序	81	73	0	154	↑ 73%	0.59%
电话	11,282	379	6,803	18,464	↓ 39%	71.11%
App	1,451	713	0	2,164	↑ 65%	8.33%
互联网平台	1,264	1,714	0	2,978	↑ 32%	11.47%
百度小程序	22	6	0	28	↓ 55%	0.11%
来函	15	28	0	43	↓ 7%	0.17%
来人	17	16	3	36	↓ 32%	0.14%
其他	6	5	0	11	↑ 267%	0.04%
短信	0	1	0	1	↑ 100%	0%
合计	15,552	3,609	6,806	25,967	--	100%