**栾川县市场监督管理局**

**12315、110投诉举报分析报告**

**一、全年12315、110执法网络受理情况**

**（一）全年受理情况**

栾川县市场监督管理局12315（110）投诉举报平台全年共受理各类咨询、投诉、举报5645起。其中12315平台受理5153起，110联动转办492起。具体情况：共受理投诉举报5645起，其中商品消费类投诉481起，服务消费类投诉1035起，虚假宣传类4129起。

投诉举报分布情况



**投诉举报类别分布**



**（二）诉求增长趋势分析**

随着消费需求升级，消费多元化、复杂化的出现，且春节期间新型冠状病毒疫情的爆发以及人们消费维权意识不断增强，我县消费诉求总量呈急剧增长态势。具体原因有以下两个方面：**一是受理范围的增加。**自2020年1月1日起，原工商12315、质检12365、食药12331、价检12358、知识产权12330五条热线整合为市场监管12315一个号码对外受理群众诉求，全天24小时不间断人工接听，受理范围更加广泛，受理量快速增加。**二是投诉举报渠道的多元化。**投诉渠道不断拓宽，由单一受理模式发展到多维立体联动的受理消费诉求模式。群众投诉举报渠道不单只有热线一条途径，全国12315互联网平台、110联动（内网、外网），66822110电话，来信来访等，更是便于群众投诉举报。**三是网络平台广告审查不严。**拼多多**、**快手等网络平台对商户广告审查不严，造成网络虚假宣传，广告违法行急剧上升，涉县职业举报成倍上翻。

**（三）于上年同期相比**

2021年受理各类投诉举报总数2704起，2022年比2021年全年受理投诉举报上涨208.76％，其中去年虚假宣传类1665起，今年虚假宣传4129起比同期上涨230.5％，商品消费类投诉367起，今年为481起，比同期上涨75.9％，服务消费类投诉633起，今年为1035起，比同期上涨66.5％。

**总投诉量增长情况**



各类投诉举报增幅图



**二、受理群众咨询、投诉、举报情况及热点分析**

**（一）群众咨询特点**

栾川县市场监督管理局接到群众电话咨询。**一是**商品消费类咨询，主要集中在药品及防护用品的质量与价格问题、商品质量存在问题时赔偿标准、定金与订金的区分；**二是**服务消费类咨询，集中在餐饮住宿、美容美发、娱乐、洗浴等方面；**三是**部门职能业务咨询，集中在营业执照办理及年审、食品经营许可证（大小证）、健康证等方面；**四是**咨询投诉举报处理结果。

1. **虚假宣传类投诉举报4129件，占投诉举报总量的73.14%**：尤其是网络虚假宣传类，主要集中在药品、食品、保健品、化妆品、消毒用品、医疗器械用品等产品的扩大宣传疗效，广告用词不当等。
2. **服务消费类投诉举报1035件，占投诉总量的18.23%：**服务消费类投诉主要集中在预付卡退还方面，餐饮业、住宿业、美容美发、洗浴业、服装业，娱乐业等消费者缴纳订金或办卡后，商家不按约定履行承诺及办卡后商家关门跑路；餐饮店、宾馆工作人员服务态度差及宣传与实际不符；。
3. **商品消费类投诉举报共481件，占投诉总量的8.52%：**主要集中在商家销售的商品质量问题及价格不合理、过期食品问题、食品价格过高、商家不退订金、汽车商家不按约定提车等合同方面问题以及4S店修车出现问题等方面。

**投诉举报受理案件情况**



**（二）群众举报特点**

从举报违法主体来看，个体工商户和有限责任公司成为群众举报主要对象。从其违法性质来看，价格违法行为（价格虚高）、产品质量违法行为、广告违法行为（虚假宣传）等举报数量最多。