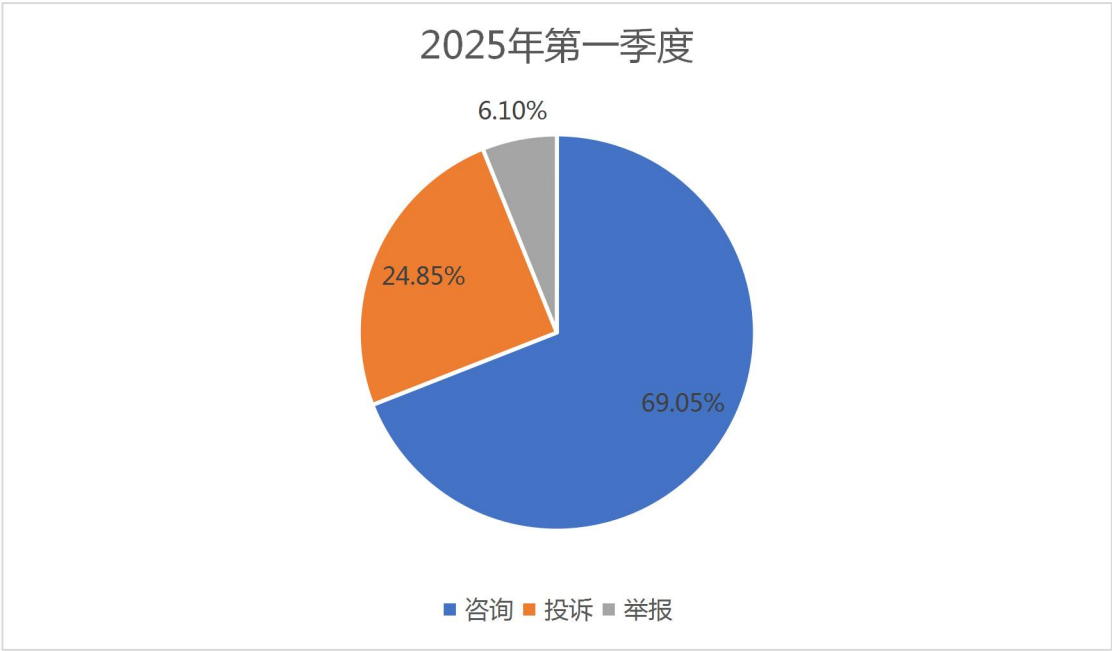


2025 年第一季度平顶山市市场监督管理局 12315 数据分析报告

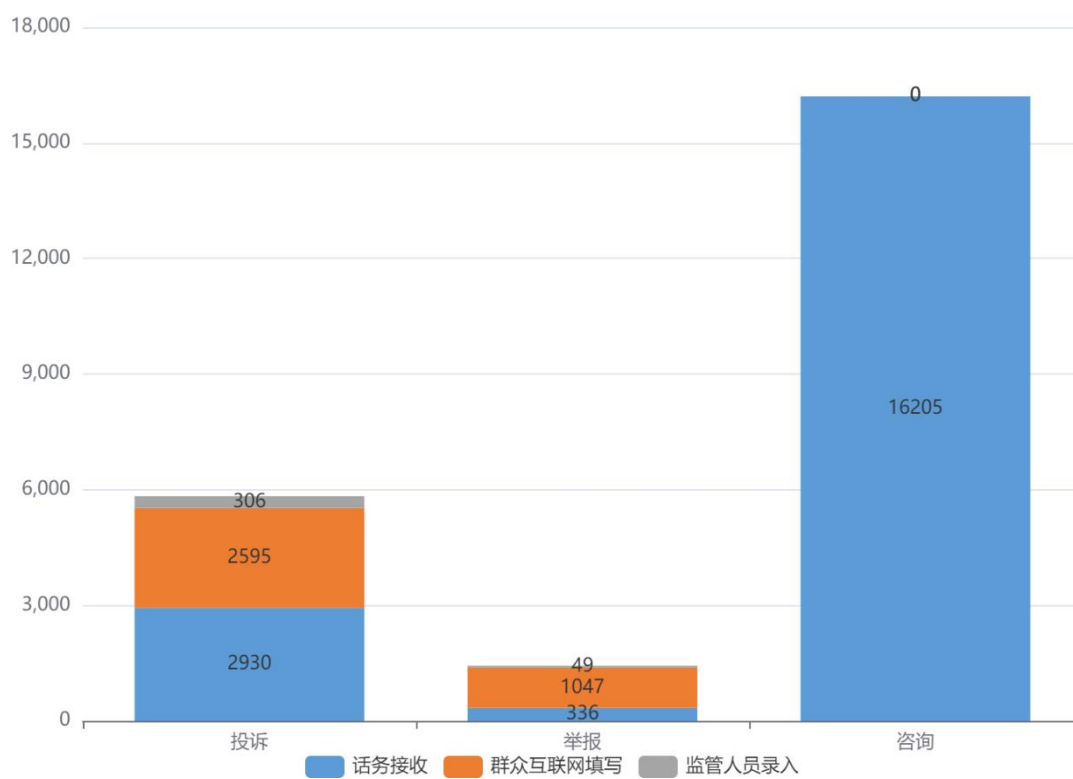
一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2025 年第一季度，河南省平顶山市 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 23468 件。其中，投诉 5831 件，占比 24.85%；举报 1432 件，占比 6.1%；咨询 16212 件，占比 69.05%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 89.69 万元，罚没金额 4700 元。



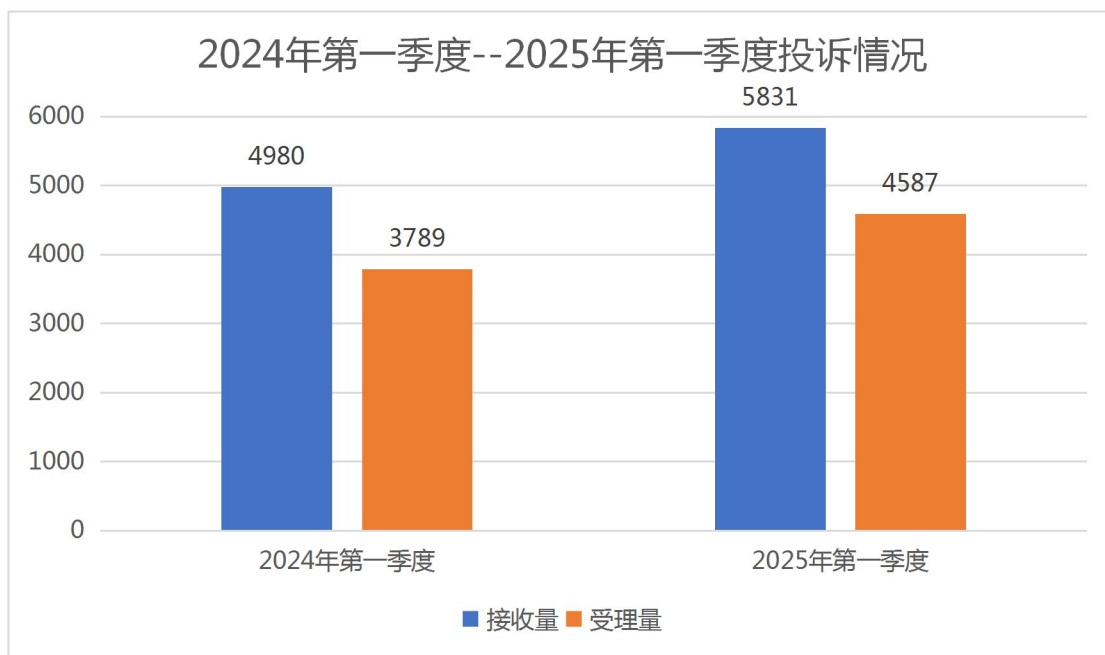
从平台三大数据来源来看，话务接收 19471 件，占比 82.97%；群众互联网填写 3642 件，占比 15.52%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）355 件，占比 1.51%；

全国12315平台投诉举报三类数据来源



二、投诉情况分析

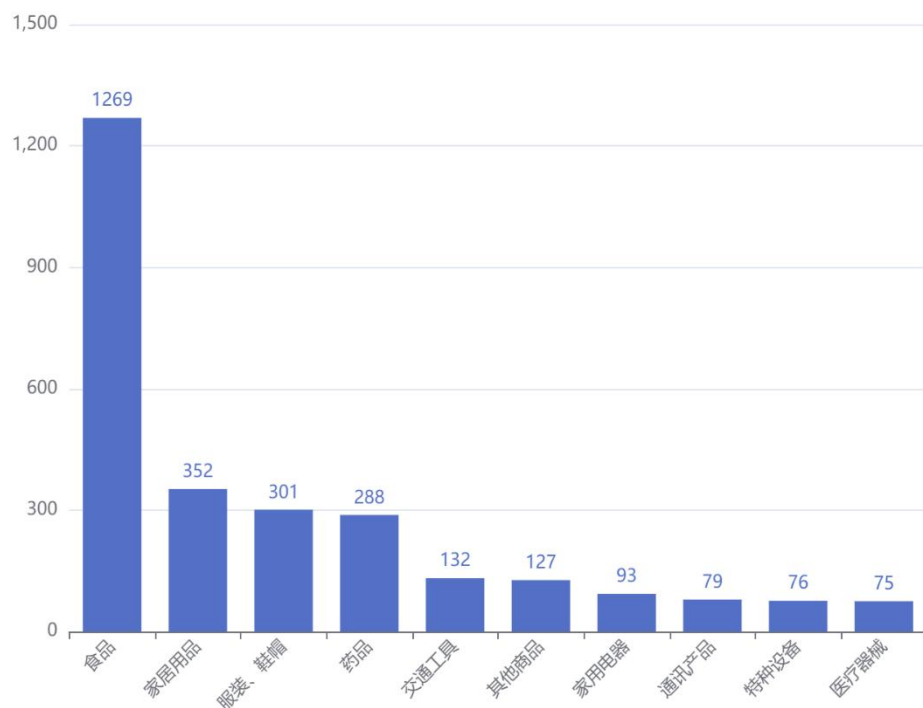
2025 年第一季度，河南省平顶山市 12315 平台共接收投诉 5831 件，受理 4587 件，按时初查率 100%；调解成功 2986 件，调解成功率 65.08%；“诉转案” 15 件，办结 5806 件，按期办结率 99.97%。



（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质量 1157 件，占比 24.59%；食品安全 1098 件，占比 22.17%；其他投诉问题 526 件，占比 10.02%；售后服务 516 件，占比 8.85%。增长较快的问题有安全、标准化、质量、认证认可、价格投诉。

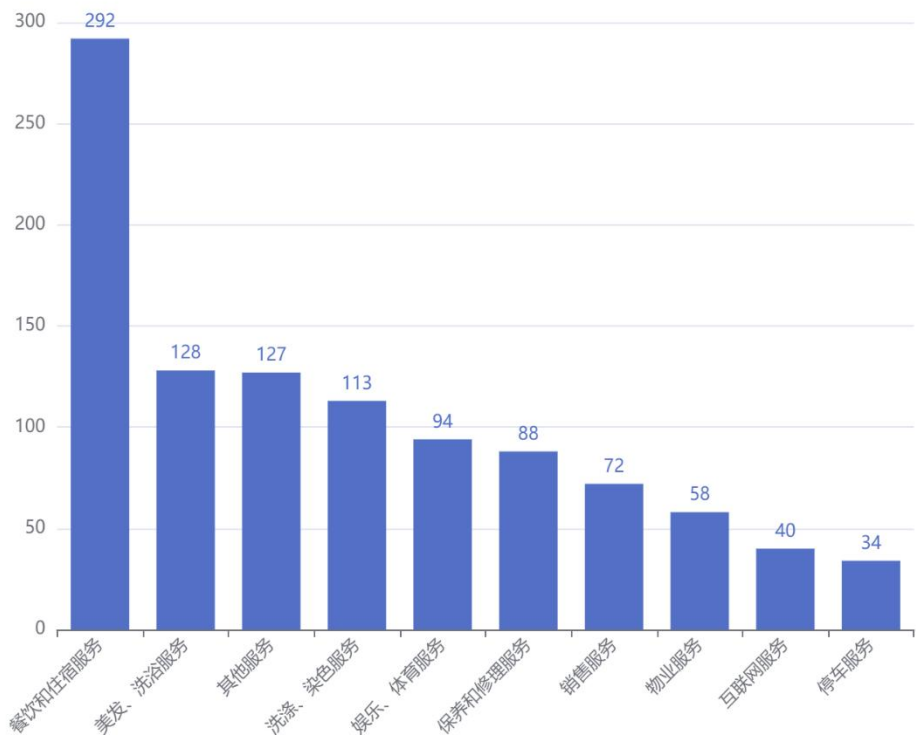
（二）从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：食品 1269 件，占比 37.54%；家居用品 352 件，占比 7.07%；服装、鞋帽 301 件，占比 8.91%；药品 288 件，占比 8.52%。增长较快的商品有智能设备、出版物、特种设备、计算机产品、药品。

全国12315平台商品投诉TOP10类别

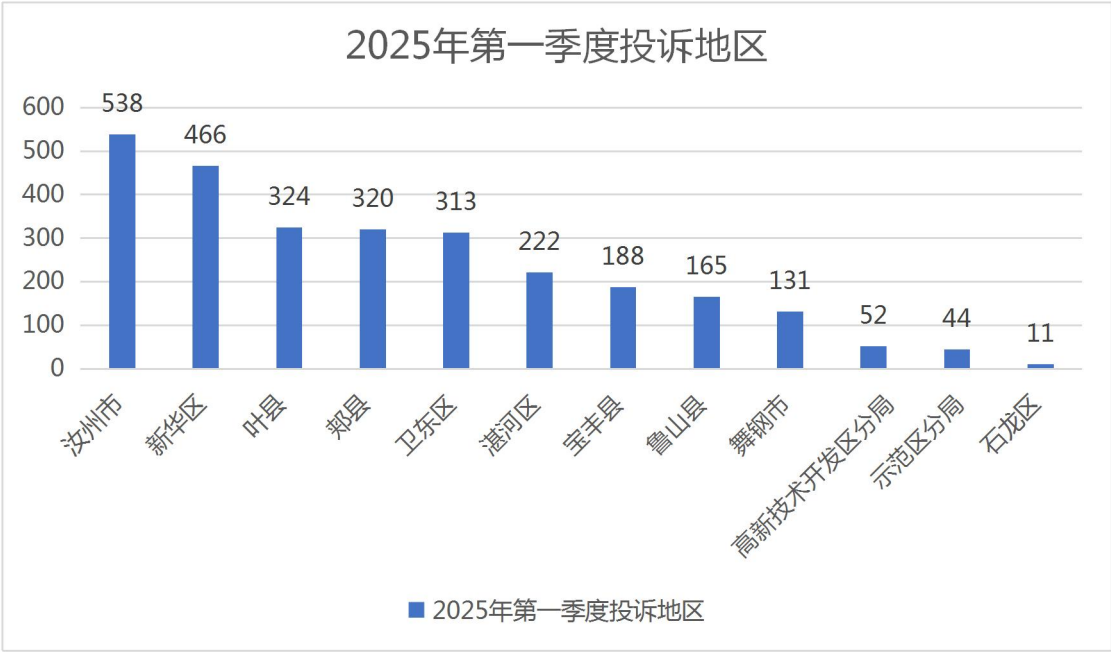


（三）从服务投诉来看，投诉受理量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务 292 件，占比 24.19%；美容、美发、洗浴服务 128 件，占比 10.60%；其他服务 127 件，占比 10.52%；洗涤、染色服务 113 件，占比 9.36%。增长较快的服务有物业服务、公用事业服务、邮政服务、农、林、牧、渔服务、社会团体服务。

全国12315平台服务投诉TOP10类别

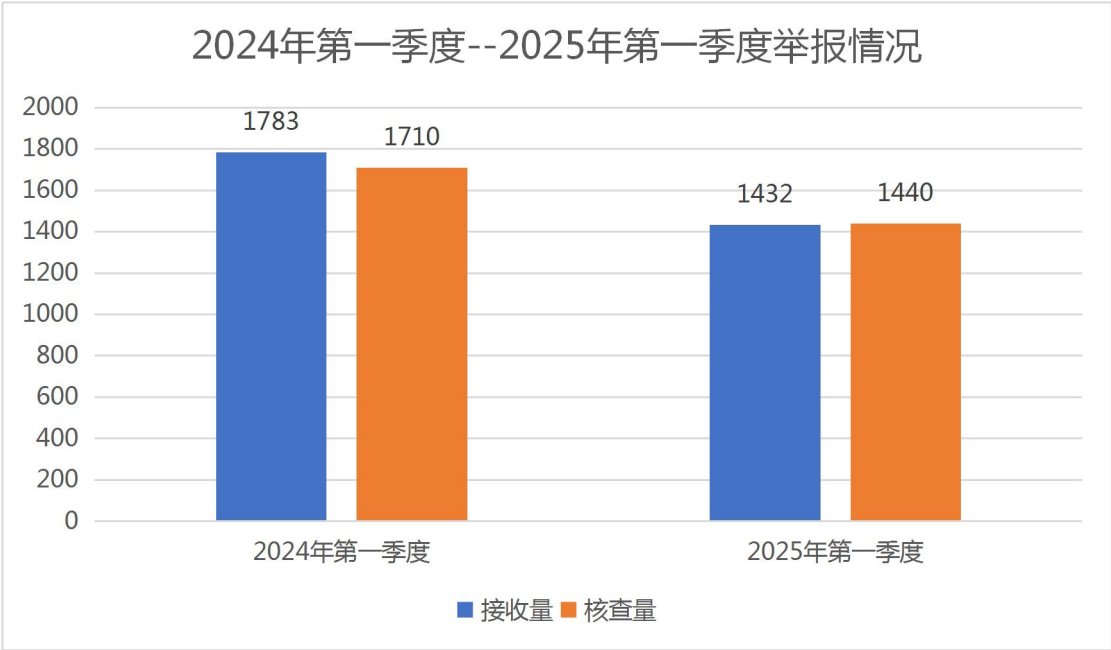


（四）从投诉的地区来看，投诉量较大的主要有：汝州市 538 件，占比 19.39%；新华区 466 件，占比 16.80%；叶县 324 件，占比 11.68%；郟县 320 件，占比 11.54%。增长较快的县（市、区）有：叶县、卫东区、郟县、宝丰县、汝州市。



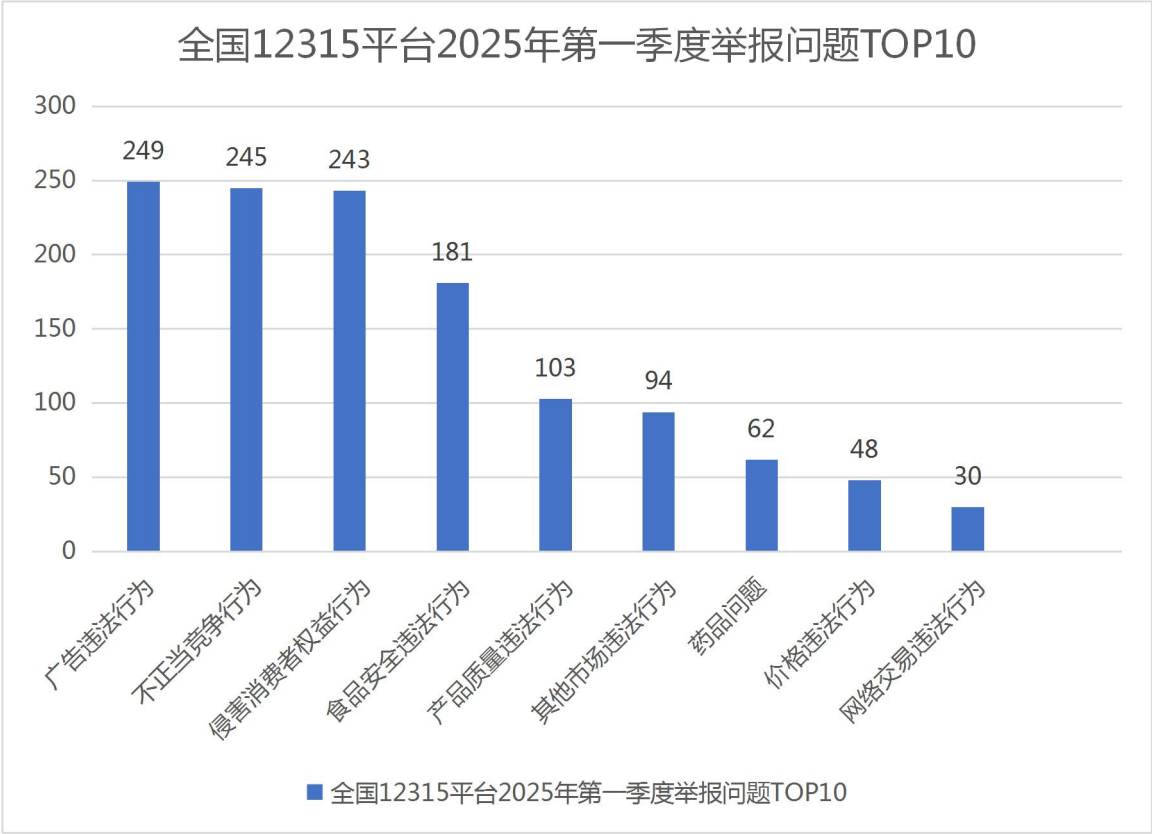
三、举报情况分析

2025 年第一季度，河南省平顶山市 12315 平台共接收举报 1432 件，同比降低 19.69%，环比降低 18.5%。其中，核查 1440 件，按期核查率 100%，立案 80 件；办结 1432 件，按时办结率 100%。罚款金额 4700 元。



（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 249 件，占比 17.39%；不正当竞争行为 245 件，占比 17.11%；侵害消费者权益行为 243 件，占比 16.97%；食品安全违法行为 181 件，占比 12.64%。增长较快的问题有医疗器械问题、化妆品问题、认证认可违法行为、特种设备违法行为、直销违规行为。



（二）从举报商品来看，举报量较大的商品主要有：食品 333 件，占比 32.08%；药品 178 件，占比 17.15%；家居用品 137 件，占比 13.20%；化妆品 59 件，占比 5.68%。增长较快的商品有特种设备、计量器具、医疗器械、燃料、通讯产品。

（三）从举报服务来看，举报量较大的服务主要有：

美容、美发、洗浴服务 79 件，占比 20.05%；餐饮和住宿服务 65 件，占比 16.50%；其他服务 38 件，占比 9.64%；物业服务 35 件，占比 8.88%。增长较快的服务有物业服务、互联网服务、中介服务、交通运输服务、美容、美发、洗浴服务。

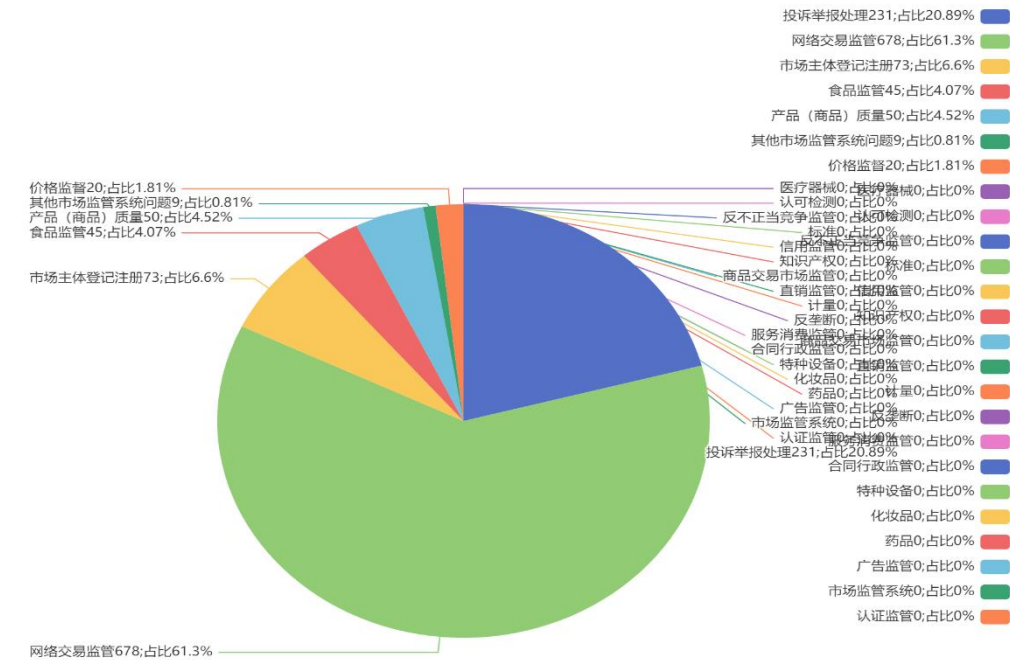
（四）从举报的地区来看，投诉量较大的县（市、区）主要有：汝州市 258 件，占比 24.18%；郟县 130 件，占比 12.18%；叶县 124 件，占比 11.62%；新华区 120 件，占比 11.25%。增长较快的省有：叶县、石龙区、汝州市、平顶山市新华分局、宝丰县。

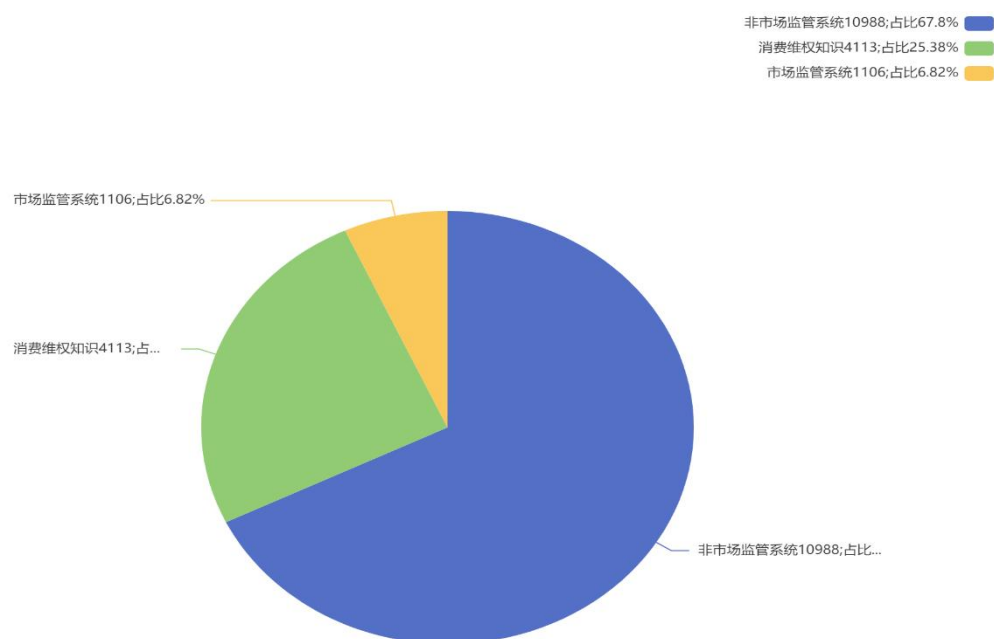


四、咨询情况分析

2025 年第一季度，河南省平顶山市 12315 平台共接收咨询 16212 万件，同比上升 12.46%，环比上升 7.9%。从平台三大数据来源来看，话务接收 16212 件，占比 100.00%。

从咨询问题的类别来看，咨询量较大的问题主要有非市场监管系统 1.09 万件、消费维权知识 4113 件、网络交易监管 678 件、投诉举报处理 231 件、市场主体登记注册 73 件、合计占比 99.24%。





五、ODR 企业情况分析

截至当前，平台共有 771 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2025 年第一季度，ODR 企业新增 25 家，接收消费者投诉 469 件，占投诉总量 8.04%，办结 465 件，办结率 99.14%，同比上升 1256.75%，环比上升 77.37%；和解成功 460 件，和解成功率 98.92%，同比上升 1277.77%，环比上升 79.72%，平均处理时长 0.98 天，较传统模式缩短了 9.02 天，有效提高了消费者满意率。