**2018年上半年投诉举报数据分析**

2018年上半年， 我局依托常州工商12315平台、全国12315互联网平台、12345政府平台、12331平台、12365平台以及来人、来电、来函，共收到消费者投诉举报3656起（其中投诉2957起，举报699起），与去年同期相比增长148.5%，投诉举报办结率90.26%，消费调解成功率91.64%，其中涉及食品、药品、电梯等群众生命财产安全类投诉339件，职业打假人投诉举报1536件，“诉转案”20起，消费维权服务站共处理消费纠纷25130件，共为消费者挽回经济损失407.8万元（含维权站）。

上半年受理投诉举报情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目  时间 | 2018年上半年数量（件） | 2017年上半年数量（件） | 同比增↑  同比降↓ |
| 投诉 | 2957 | 1133 | 160.98% ↑ |
| 举报 | 699 | 338 | 106.8% ↑ |
| 投诉举报总计 | 3656 | 1471 | 148.5% ↑ |
| 职业投诉举报 | 1536 | 210 | 631%↑ |
| 投诉举报办结率 | 90.26% | 100% | 9.74% ↓ |
| 消费调解成功率 | 91.64% | 90.4% | 1.24% ↑ |

（一）2018年上半年商品类消费投诉2013件，占整个消费投诉量的68.07%，其中服装鞋帽、家居用品、食品、交通工具、家用电器类投诉量居前五。

商品类投诉排名前五位变化表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 2018年上半年投诉数量（件） | 2017年上半年投诉数量（件） | 同比增↑  同比降↓ |
| 服装鞋帽 | 315 | 47 | 570.2%↑ |
| 家居用品 | 187 | 27 | 592.5%↑ |
| 食品 | 187 | 124 | 50.8%↑ |
| 交通工具 | 140 | 83 | 68.6%↑ |
| 家用电器 | 51 | 28 | 82.14%↑ |

（二）2018年上半年服务类消费投诉944件，占整个消费投诉量的31.92%，其中电信服务，餐饮住宿、美容美发、文化娱乐体育类、房屋装饰服务投诉居前。

服务类投诉量排名前五变化表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 2018年上半年投诉数量（件） | 2017年上半年投诉数量（件） | 同比增↑  同比降↓ |
| 电信服务 | 164 | 106 | 54.7%↑ |
| 餐饮住宿 | 126 | 35 | 260%↑ |
| 美容美发 | 71 | 72 | 1.38%↓ |
| 文化娱乐体育 | 63 | 31 | 103.2%↑ |
| 房屋装饰服务 | 49 | 26 | 88.46%↑ |

（三）根据投诉性质划分：广告问题1313件，质量489件，

合同440件，售后服务145件，不正当竞争占54件，价格17件，安全14件，计量13件，人身权利11件，商标6件，其他472件。