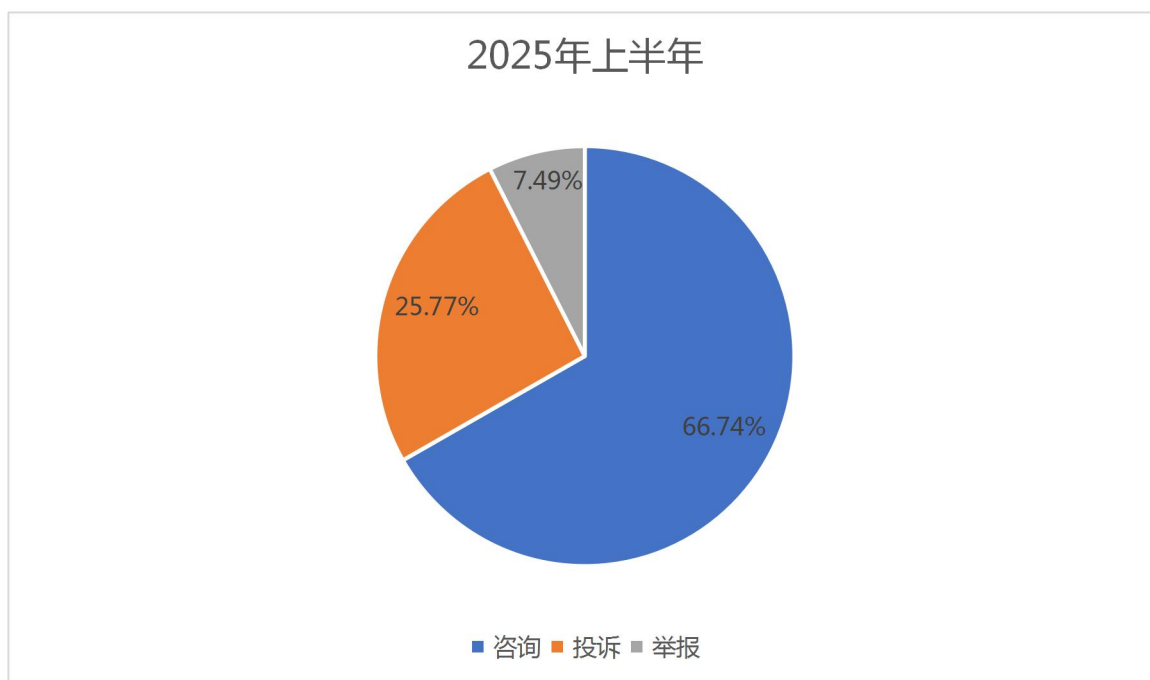


平顶山市市场监督管理局 2025 年上半年 12315 消费维权数据分析报告

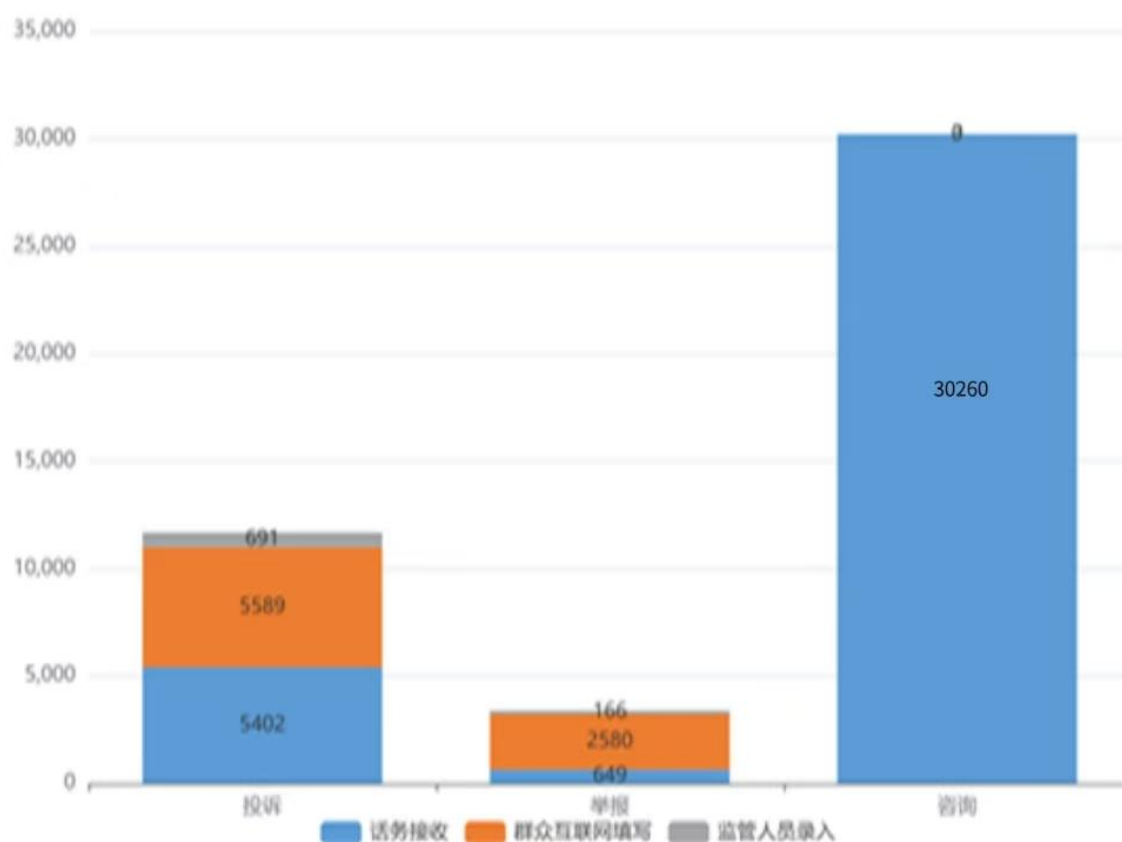
一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2025 年上半年，平顶山市 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 45337 件，同比上升 3.12%。其中，投诉 11682 件，占比 25.77%，同比上升 9.79%；举报 3395 件，占比 7.49%，同比降低 11.98%；咨询 30260 件，同比上升 2.68%，占比 66.74%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 218.68 万元。



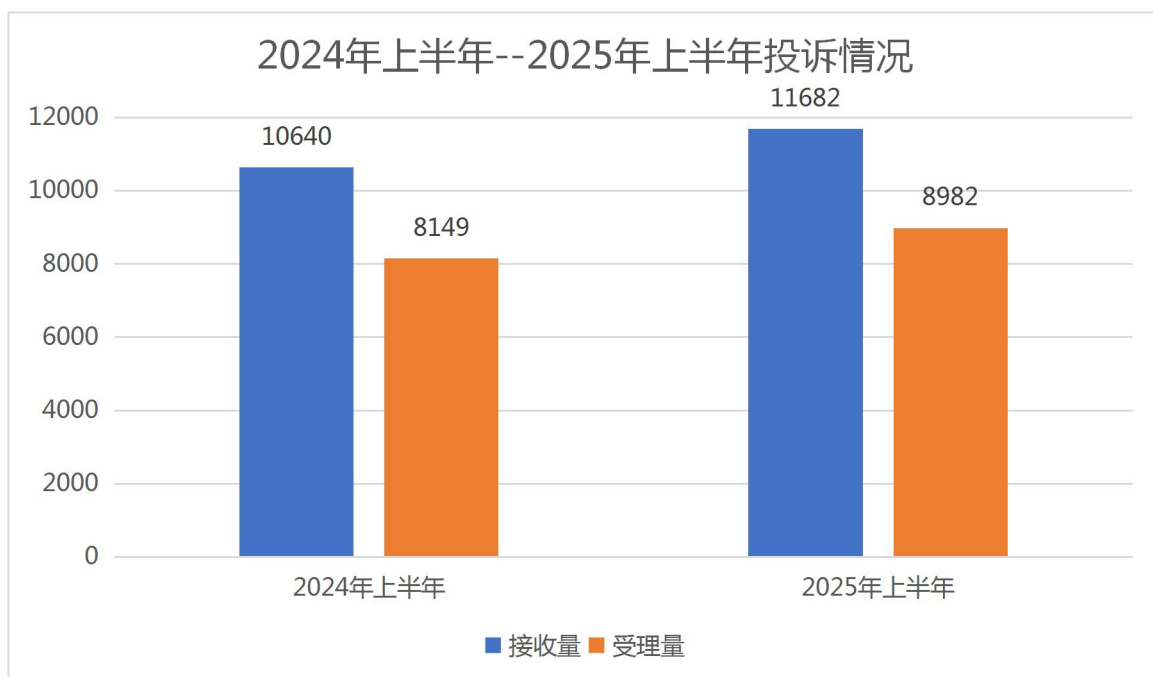
从平台三大数据来源来看，话务接收 36311 件，占比 80.00%；群众互联网填写 8169 件，占比 18.01%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）857 件，占比 1.9%。

全国12315平台投诉举报三类数据来源

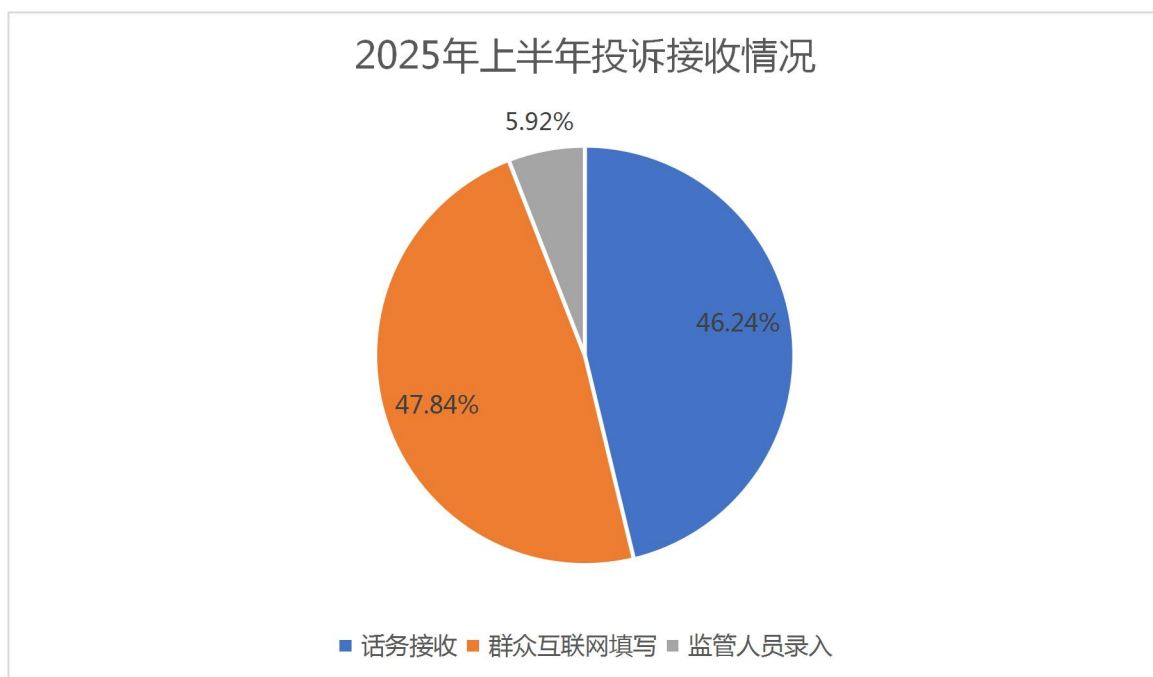


二、投诉情况分析

2025 年上半年，河南省平顶山市 12315 平台共接收投诉 11682 件，受理 8982 件，同比上升 10.22%；按时初查率 99.97%，同比上升 0.03%；调解成功 5489 件，同比上升 18.48%，“诉转案”33 件；办结 11705 件，同比上升 10.83%，按期办结率 99.95%。



从平台三大数据来源来看，话务接收 5402 件，占比 46.24%；群众互联网填写 5589 件，占比 47.84%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）691 件，占比 5.92%。



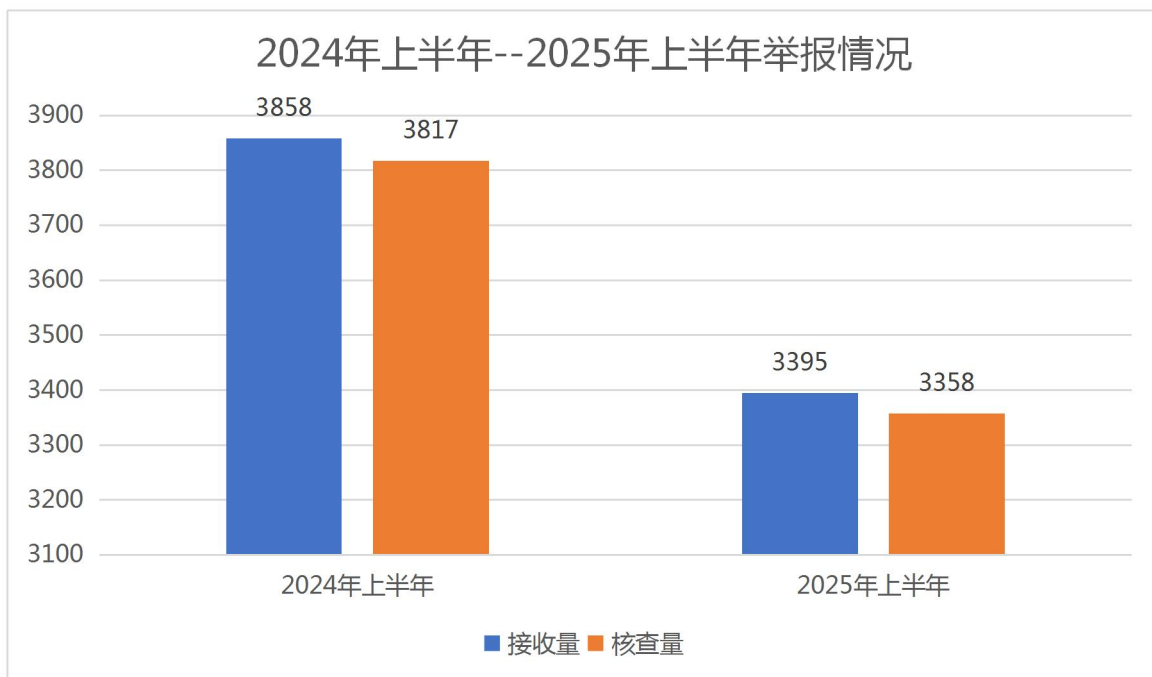
（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质

量 2336 件，占比 26.01%；食品安全 2172 件，占比 24.18%；售后服务 1069 件，占比 11.90%，；其他投诉问题 1022 件，占比 11.38%。

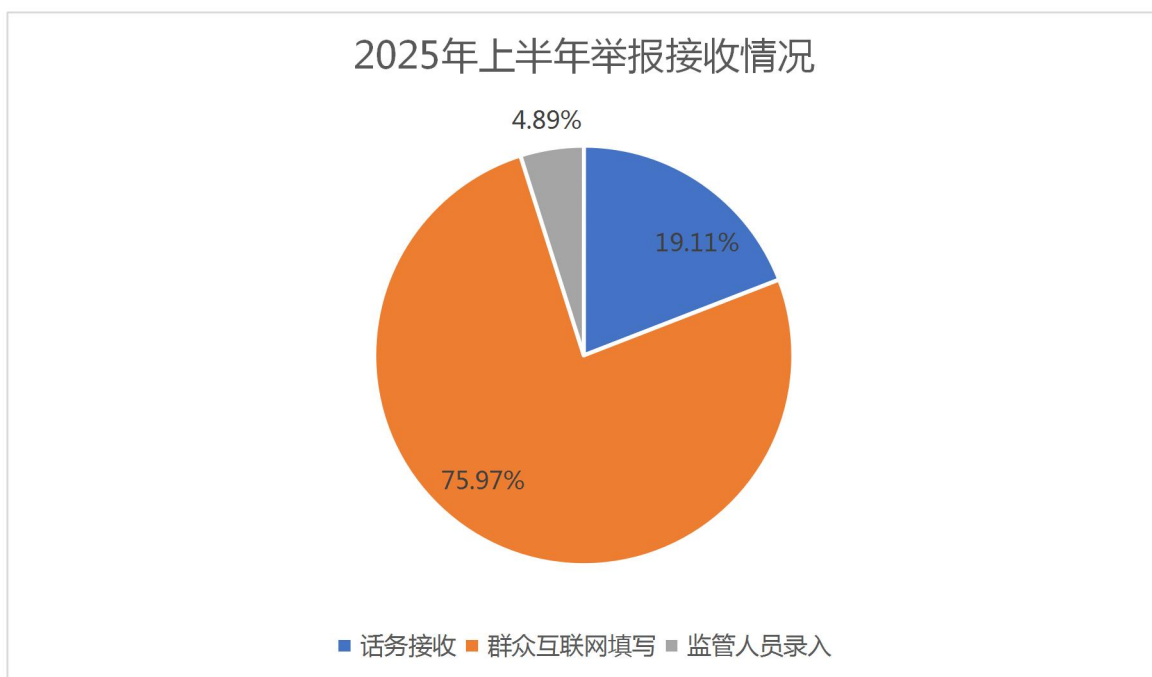
（二）从投诉的地区来看，投诉量较大的主要有：汝州市 1533 件，占比 25.47%；新华区 867 件，占比 14.41%；郟县 708 件，占比 13.19%；叶县 648 件，占比 10.77%。增长较快的县（市、区）有：叶县、郟县、汝州市、卫东区、鲁山县。

三、举报情况分析

2025 年上半年，河南省平顶山市 12315 平台共接收举报 3395 件，同比降低 11.98%。其中，核查 3358 件，按期核查率 100%，立案 170 件，办结 3349 件，按时办结率 100%。罚款金额 4700 元。



从平台三大数据来源来看，话务接收 649 件，占比 19.11%；群众互联网填写 2580 件，占比 75.97%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）166 件，占比 4.89%。

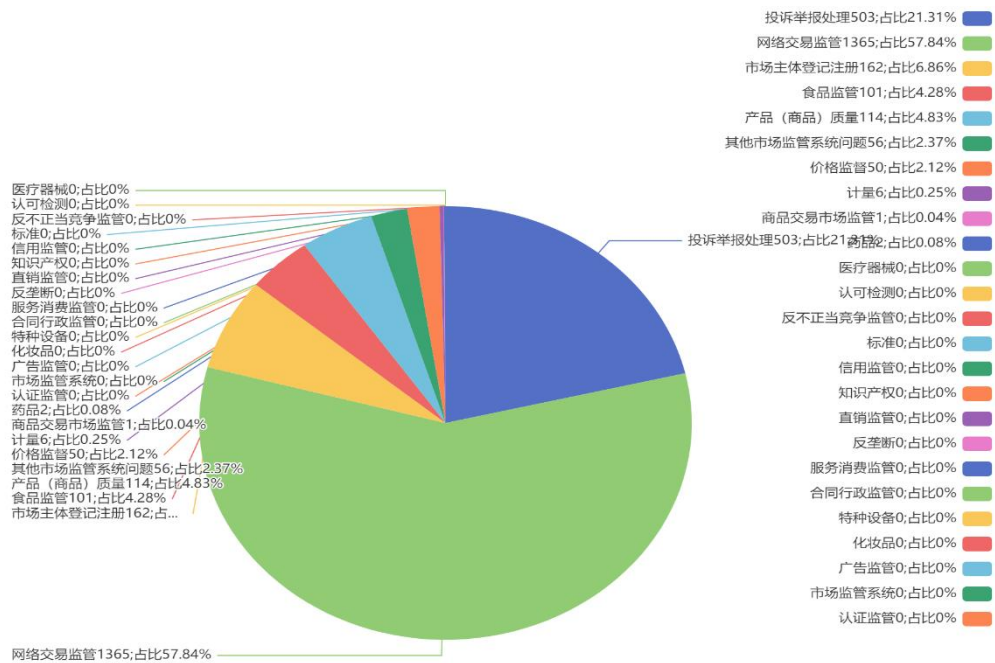
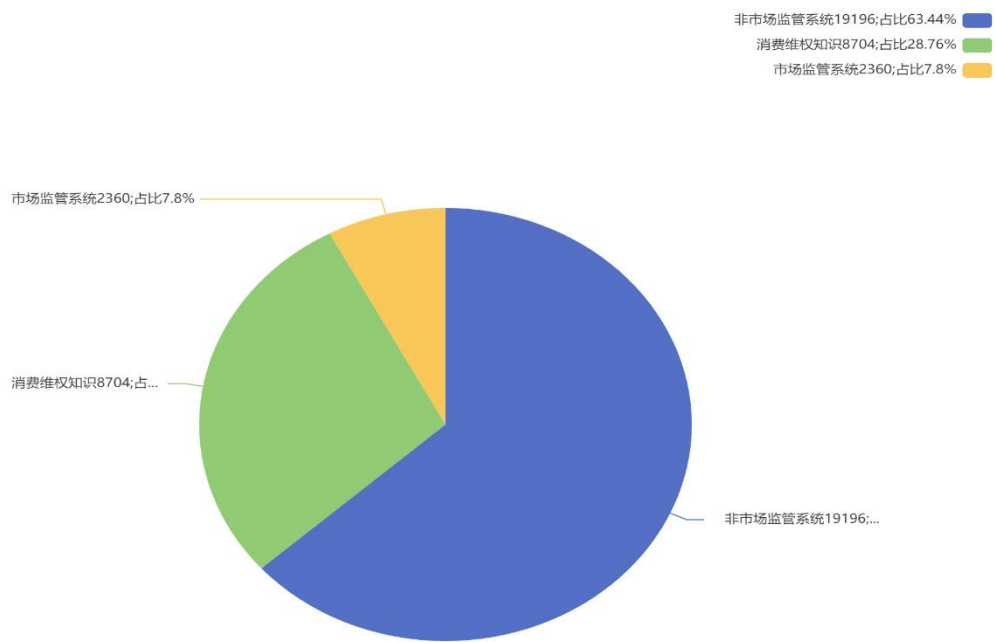


（一）从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：广告违法行为 678 件，占比 19.96%；不正当竞争行为 582 件，占比 17.14%；侵害消费者权益行为 557 件，占比 16.40%；食品安全违法行为 373 件，占比 10.98%。（二）从举报的地区来看，投诉量较大的县（市、区）主要有：汝州市 708 件，占比 26.53%；郟县 352 件，占比 13.19%；叶县 270 件，占比 10.12%；鲁山县 270 件，占比 10.12%。增长较快的县（市、区）有：叶县、卫东区、石龙区、汝州市、平顶山市高新技术开发区分局。

四、咨询情况分析

2025 年上半年，河南省平顶山市 12315 平台共接收咨询 30260 件，同比上升 2.68%，环比降低 3.57%。从平台三大数据来源来看，话务接收 30260 件，占比 99.99%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）3 件，占比 0.01%。

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 10916 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 919 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2025 年上半年，ODR 企业新增 173 家，接收消费者投诉 646 件，占投诉总量 5.53%；和解成功 635 件，和解成功率 98.75%，平均处理时长 1.37 天，较传统模式缩短了 8.63 天，有效提高了消费者满意率。

六、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 6646 件，占比 44.01%；微信小程序共接收投诉举报 4629 件，占比 30.71%；互联网平台共接收投诉举报 1805 件，占比 11.95%；App 共接收投诉举报 1521 件，占比 10.08%；来函共接收投诉举报 240 件，占比 1.6%；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	3,417	1,212	0	4,629	↑ 44%	10.23%
App	990	531	0	1,521	↓ 28%	3.36%
互联网平台	1,019	786	0	1,805	↓ 10%	3.98%
电话	5,915	731	30,258	36,904	↑ 2%	81.35%
支付宝小程序	115	44	0	159	↑ 62%	0.36%
来函	166	74	1	241	↑ 200%	0.54%
来人	30	12	1	43	↑ 488%	0.1%
公众号	30	5	0	35	↓ 34%	0.08%
合计	11,682	3395	30,260	45337	--	100%