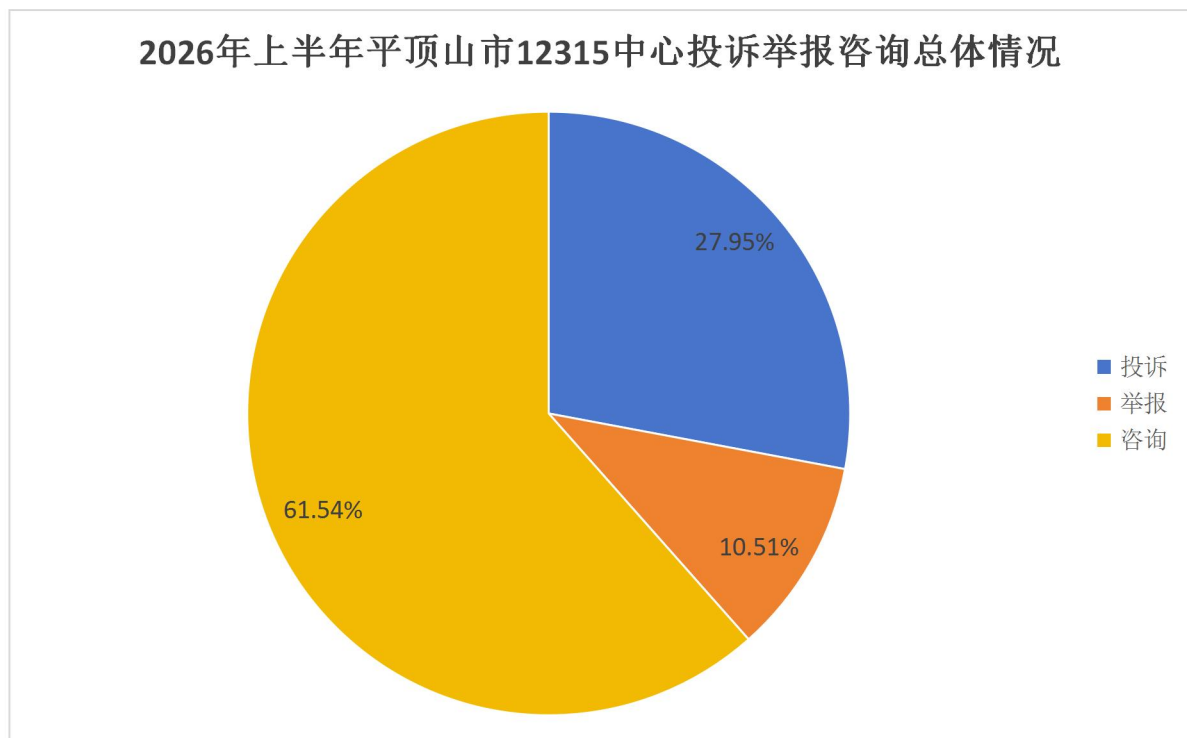


平顶山市市场监督管理局

2026 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

2026年上半年，河南省平顶山市12315平台共接收各类投诉举报咨询3.92万件，同比降低13.47%。其中，投诉10956件，同比降低6.21%，占比27.95%；举报4120件，同比上升21.32%，占比10.51%；咨询2.41万件，同比降低20.19%，占比61.54%；表扬2件，分别为新华区市场监督管理局、卫东区市场监督管理局，市场监管部门共为消费者挽回经济损失422.37万元。



二、投诉情况分析

2026年上半年，河南省平顶山市12315平台共接收投诉10956

件，受理8176件，同比降低8.97%。从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质量1882件、食品安全1640件、售后服务1132件、不正当竞争673件,合计占比67.73%

从商品投诉来看，商品类投诉共7296件，投诉接收量较大的商品主要有：食品2511件、药品734件、家居用品726件、服装、鞋帽576件,合计占比62.32%;

从服务投诉来看，服务类投诉共3660件，投诉接收量较大的服务主要有：互联网服务594件、餐饮和住宿服务460件、教育培训服务552件、美容美发洗浴服务252件,合计占比50.77%。

2026年上半年平顶山市12315中心投诉热点问题

单位：件

投诉问题类别	投诉量	受理量	主要问题
质量	2319	1182	主要家居用品、家用电器、交通工具等商品存在质量不合格、性能不佳、三无产品等问题;
食品安全	1944	1640	集中反映食品变质、过期，食品标签标识存在违反国家标准等问题;
售后服务	1728	1132	主要为退换货难、不履行三包承诺、维修服务质量差、售后推诿拒绝处理等问题;
不正当竞争	1037	673	多涉及虚假宣传、违规促销、混淆误导等问题。

三、举报情况分析

2026 年上半年，河南省平顶山市 12315 平台共接收举报 4120 件，同比上升 21.32%；从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：不正当竞争行为 917 件、侵害消费者权益行为 670 件、食品

安全违法行为 527 件、广告违法行为 503 件, 合计占比 63.52%。

从举报商品来看，举报量较大的商品主要有：食品 1123 件、药品 502 件、家居用品 301 件、化妆品 154 件, 合计占比 74.00%；

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 274 件、互联网服务 207 件、餐饮和住宿服务 179 件、其他服务 160 件, 合计占比 62.63%。

2026年上半年平顶山市12315中心举报热点问题

单位：件

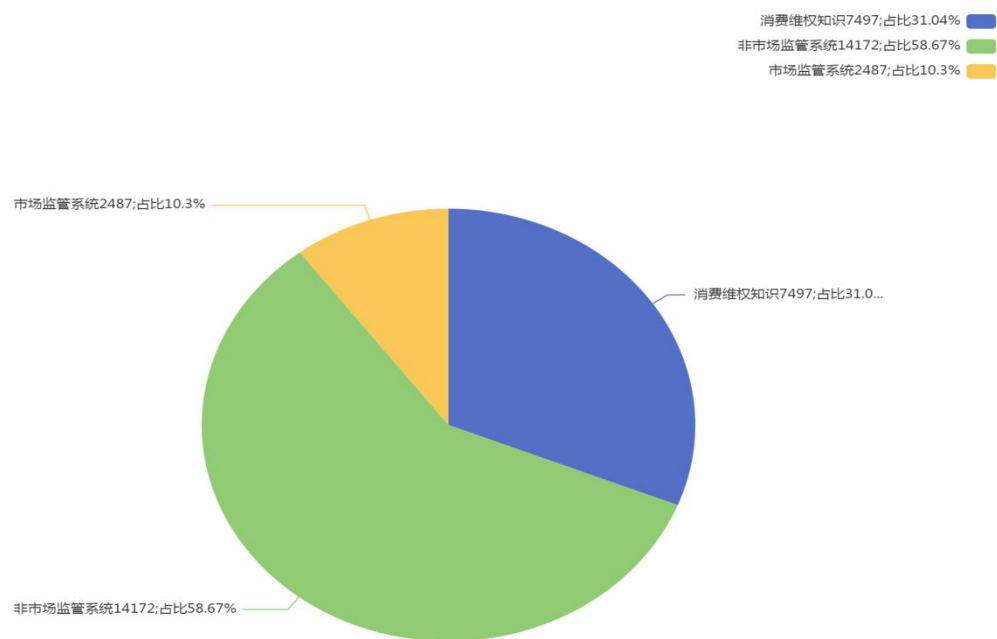
投诉问题类别	举报量	立案量	主要问题
不正当竞争行为	917	54	主要涉及虚假宣传（商家夸大产品功效、虚构商品销量与好评、误导消费者等）、违规有奖销售、商业混淆等问题，多发于直播带货、本地生活服务推广等场景。
侵害消费者权益行为	670	23	主要集中在不公平格式条款、强制交易、故意拖延退款、骗取消费者预付款等问题；
食品安全违法行为	527	44	多反映经营过期变质食品、食品标签标识未按规定标注、生产经营不符合安全标准的食品、未按要求储存食品等问题，多发生于线下食品零售店、餐饮门店等经营场所。
广告违法行为	503	44	主要涉及违法发布医疗、保健食品广告，广告中含有虚假承诺、低俗误导内容，以及未按规定标注广告标识等问题，在自媒体推广、户外张贴广告中较为多发。等问题；

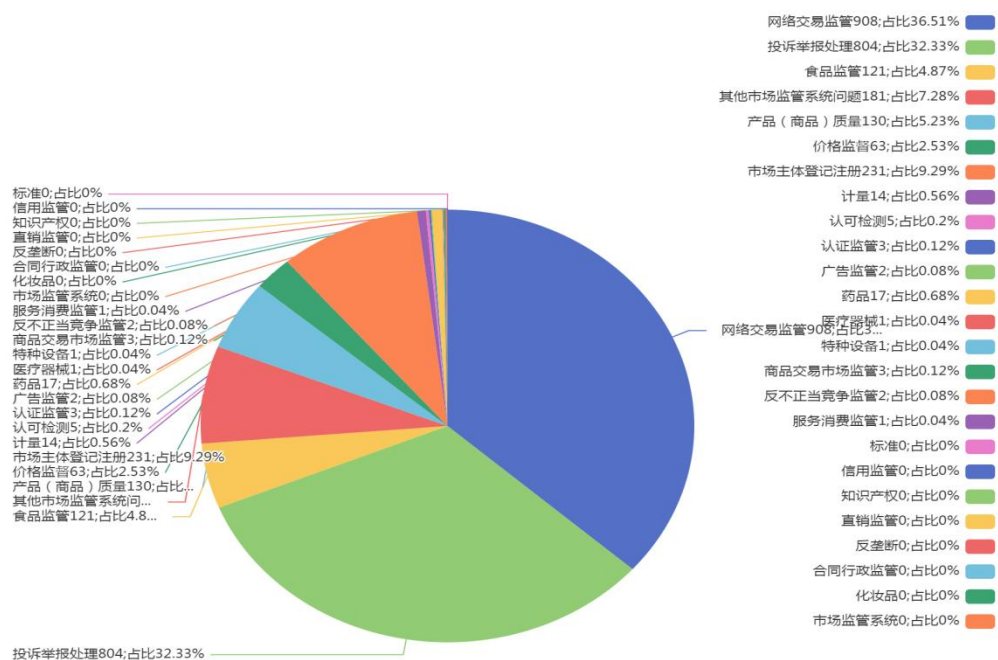
四、咨询情况分析

2026 年上半年，河南省平顶山市 12315 平台共接收咨询 2.41 万件，同比降低 20.19%，环比上升 18.64%。从平台三大数据来源来看，话务接收 2.41 万件，占比 100.00%；群众互联网填写 0 件，

占比 0%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）0 件，占比 0%；

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 (1.41 万件)、消费维权知识 (7497 件)、网络交易监管 (908 件)、投诉举报处理 (804 件)、市场主体登记注册 (231 件)、合计占比 97.76%。





五、ODR 企业情况分析

截至当前，平台共有 1163 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2026 年上半年，ODR 企业新增 28 家，接收消费者投诉 663 件，占投诉总量 6.05%，办结 663 件，办结率 100%，和解成功 633 件，和解成功率 95.47%，平均处理时长 2.95 天，较传统模式缩短了 7.05 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 5532 件，占比 36.69%；小程序（微信和支付宝）共接收投诉举报 5498 件，占比 36.47%；互联网平台共接收投诉举报 2301 件，占比

15.26%; App 共接收投诉举报 1044 件，占比 6.93%; 来函共接收投诉举报 628 件，占比 4.17%，其他平台和途径共接收投诉举报 73 件，占比 0.48%; 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(%)
互联网平台	1,167	1,134	0	2,301	↑ 27%	5.87%
微信小程序	3,689	1,470	0	5,159	↑ 11%	13.16%
电话	4,688	844	24,123	29655	↓ 20%	75.65%
公众号	21	7	0	28	↓ 24%	0.07%
App	692	352	0	1,044	↓ 31%	2.66%
支付宝小程序	232	107	0	339	↑ 124%	0.87%
来函	435	193	0	628	↑ 158%	1.6%
来人	30	11	0	41	↑ 9%	0.11%
其他	2	2	0	4	↑ 100%	0.01%
合计	10956	4,120	24,123	39,199	--	100%