2026年第三季度平顶山市12315投诉举报数据出炉，为消费者挽回经济损失161万元

2026年第三季度，平顶山市12315平台共接收各类投诉举报咨询1.95万件，环比下降11.42%。其中，投诉占比29.7%，举报占比11.08%，咨询占比59.22%；全市市场监管部门共为消费者挽回经济损失161.11万元。

从诉求渠道看，全市诉求主要通过话务接收，占比71.87%；群众通过互联网渠道填写提交占比25.48%；监管人员录入（含邮箱、来函、其他部门转办等）占比2.65%，互联网渠道已成为群众诉求表达的重要补充。

从受理投诉情况看，第三季度共接收投诉5777件，受理4377件，按期办结率99.95%。投诉问题集中在质量、食品安全、售后服务三类，分别占投诉受理总量的20.70%、19.97%、14.62%。商品类投诉中，食品、药品、家居用品、服装鞋帽四类投诉量居前；服务类投诉中，餐饮和住宿服务、互联网服务、教育培训服务、美容美发洗浴服务投诉量位列前四位。

从受理举报情况看，第三季度共接收举报2156件，环比下降7.51%，按时办结率99.86%。举报量较为集中的四大类问题为不正当竞争行为、侵害消费者权益行为、药品问题、食品安全违法行为。

此外，截至第三季度末，全市共有在线纠纷调解（ODR）

企业 1204 家，第三季度新增 42 家；ODR 渠道接收消费者投诉 236 件，和解成功率 93.16%，平均处理时长 1.85 天，较传统模式缩短 8.15 天，消费纠纷化解效率显著提升。