

沈阳市 2024 年度全国 12315 平台投诉举报情况统计分析报告

一、总体情况概述

2024 年，辽宁省沈阳市 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 86466 件。其中，投诉 60606 件，占比 70.09%; 举报 25616 件，占比 29.63%; 咨询 244 件，占比 0.28%。



图 1

从接收投诉举报来源渠道看，占据前五位的是：微信小程序 46661 件，占接收率的 53.96 %；互联网平台 15831 件，占接收率的 18.31%；App 14644 件，占接收率的 16.94 %；电话 3677 件，占接收率的 4.25%，； 来函 1949 件，占接收率的 2.25%。

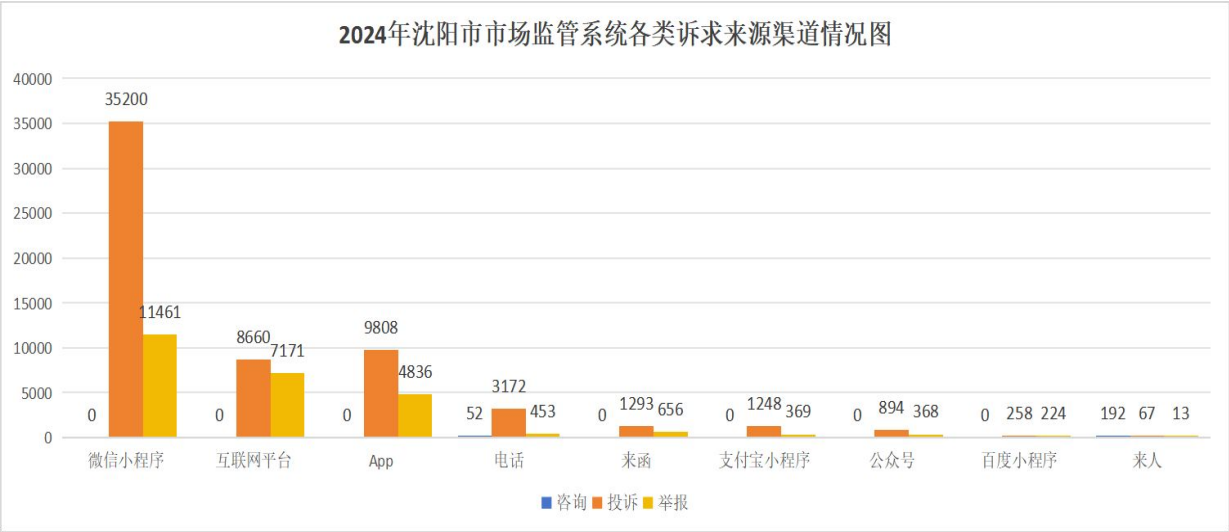


图 2

二、投诉情况分析

从投诉问题来看全年受理 60606 件，投诉受理量较大的问题主要有：食品安全(13817 件)、售后服务(11373 件)、质量(10690 件)、合同(7432 件)，合计占比 71.46%。



图 3

从商品投诉来看全年受理 39010 件，投诉受理量较大的商品主要有：食品(18384 件)、服装和鞋帽(3246 件)、药品(2517 件)、家居用品(1649 件)，合计占比 66.13%。



图 4

从服务投诉来看全年受理 21596 件，投诉受理量较大的服务主要有：教育和培训服务(5137 件)、互联网服务(2770 件)、文化娱乐及体育服务(1810 件)、餐饮和住宿服务(1530 件)，合计占比 52.08%。

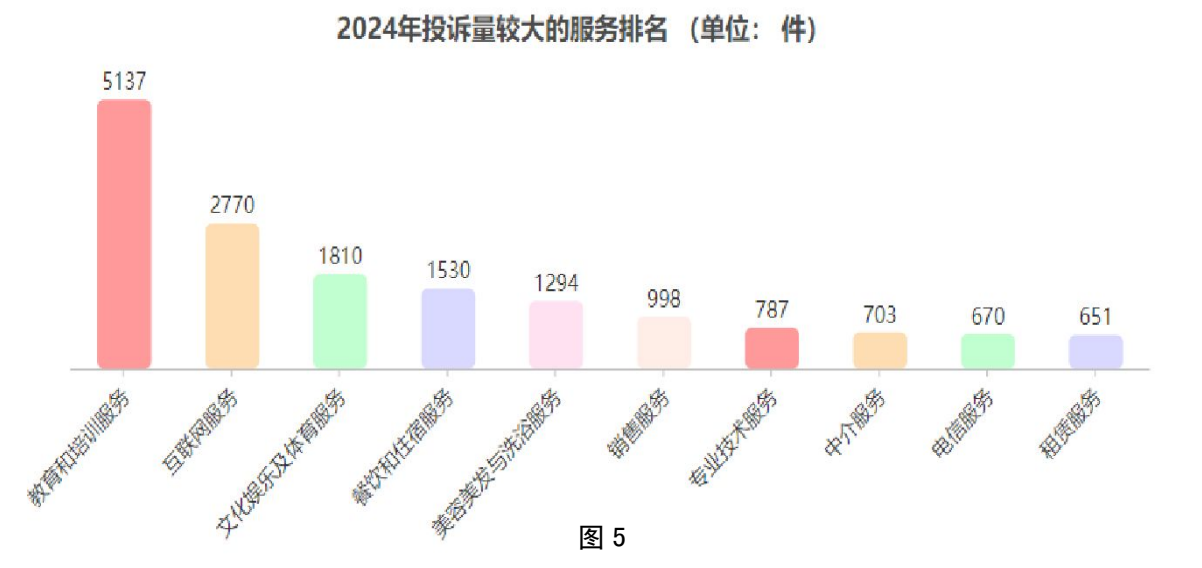


图 5

三、举报情况分析

从举报问题来看全年受理 25616 件，举报量较大的问题主要有：广告违法行为(5735 件)、不正当竞争行为(5180 件)、食品安全违法行为(2806 件)、产品质量违法行为(1081 件)，合计占比 57.78%。



图 6

从举报商品来看全年受理 17999 件，举报量较大的商品主要有：食品(6802 件)、化妆品(2132 件)、药品(1972 件)、家居用品(1677 件)，合计占比 69.91%。



图 7

从举报服务来看全年受理 7617 件，举报量较大的服务主要有：教育和培训服务(1399 件)、卫生保健与社会福利(1317 件)、互联网服务(615 件)、美容美发与洗浴服务(588 件)，合计占比 51.45%。



图 8