

2025年7月安徽省六安市12315平台投诉举报 咨询数据分析报告

一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2025年7月，安徽省六安市12315平台共接收各类投诉举报咨询5482件，同比上升3.55%，环比上升0.11%。其中，投诉1507件，同比降低0.59%，环比降低11.61%，占比27.49%；举报565件，同比上升52.29%，环比上升32.01%，占比10.31%；咨询3410件，同比上升0.09%，环比上升2%，占比62.2%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失69.66万元，罚没金额1.53万元。

从平台三大数据来源来看，话务接收4154件，占比75.78%；群众互联网填写1241件，占比22.64%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）87件，占比1.59%。

二、投诉情况分析

2025年7月，安徽省六安市12315平台共接收投诉1507件，受理1342件，同比降低4.21%，环比降低13.59%；按时初查率100%，同比上升0.06%，环比不变；调解成功1030件，同比降低6.87%，环比上升3%，调解成功率66.07%；“诉转案”14件，同比降低50%，环比上升180%，办结1774件，同比降低4.16%，环比上升7.19%，按期办结率100%。

从平台三大数据来源来看，话务接收728件，占比48.31%；群众互联网填写714件，占比47.38%；监管人员录入（邮箱、

来函、其他部门转办等) 65 件, 占比 4.31%。

(一) 从投诉问题来看, 投诉受理量较大的问题主要有: 食品安全(374 件)、售后服务(296 件)、质量(242 件)、不正当竞争(109 件), 合计占比 76.08%。增长较快的问题有安全(上升 105.88%)、广告(上升 104.76%)、商标(上升 100%)、不正当竞争(上升 41.56%)。

(二) 从商品投诉来看, 投诉受理量较大的商品主要有: 食品(494 件)、服装、鞋帽(208 件)、家居用品(80 件)、儿童用品(55 件), 合计占比 74.60%。增长较快的商品有医疗器械(上升 166.67%)、化妆品(上升 73.33%)、儿童用品(上升 44.74%)、其他商品(上升 29.63%)、家居用品(上升 9.59%)。

(三) 从服务投诉来看, 投诉受理量较大的服务主要有: 餐饮和住宿服务(78 件)、销售服务(21 件)、制作、保养和修理服务(16 件)、其他服务(13 件), 合计占比 58.18%。增长较快的服务有旅游服务(上升 800%)、邮政服务(上升 300%)、租赁服务(上升 200%)、中介服务(上升 100%)、互联网服务(上升 80%)。

(四) 从投诉的地区来看, 投诉量较大的县区主要有: 裕安区(239 件)、金安区(163 件)、舒城县(102 件)、金寨县(82 件), 合计占比 75.61%。增长较快的县区有: 霍邱县(上升 81.82%)、金安区(上升 39.32%)、裕安区(上升 29.19%)、叶集区(上升 25%)、舒城县(上升 4.08%)。

三、举报情况分析

2025 年 7 月, 安徽省六安市 12315 平台共接收举报 565 件, 同比上升 52.29%, 环比上升 32.01%。其中, 核查 488 件, 同比

上升 23.86%，环比上升 22.92%，按期核查率 100%，立案 50 件，同比上升 35.14%，环比上升 72.41%；办结 481 件，同比上升 17.89%，环比上升 14.25%，按时办结率 100%。罚款金额 1.47 万元，没收金额 515 元。

从平台三大数据来源来看，话务接收 16 件，占比 2.83%；群众互联网填写 527 件，占比 93.27%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）22 件，占比 3.89%。

（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（184 件）、不正当竞争行为（73 件）、侵害消费者权益行为（72 件）、食品安全违法行为（59 件），合计占比 68.67%。增长较快的问题有生产许可违法行为（上升 560%）、医疗器械问题（上升 500%）、标准化违法行为（上升 366.67%）、网络交易违法行为（上升 250%）、违规收费行为（上升 66.67%）。

（二）从举报商品来看，举报量较大的商品主要有：食品（179 件）、家居用品（120 件）、化妆品（28 件）、服装、鞋帽（20 件），合计占比 78.33%。增长较快的商品有家用电器（上升 600%）、五金交电（上升 400%）、家居用品（上升 252.94%）、宠物及宠物用品（上升 200%）、文化、运动用品（上升 100%）。

（三）从举报服务来看，举报量较大的服务主要有：文化、娱乐、体育服务（45 件）、卫生保健、社会福利（21 件）、美容、美发、洗浴服务（19 件）、互联网服务（9 件），合计占比 77.05%。增长较快的服务有旅游服务（上升 100%）、电信服务（上升 100%）、制作、保养和修理服务（上升 100%）、美容、美发、洗浴服务（上升 58.33%）、租赁服务（上升 50%）。

（四）从举报的地区来看，投诉量较大的县区主要有：裕安区（187件）、舒城县（96件）、金安区（95件）、六安市市场监督管理局开发区分局（44件），合计占比76.86%。增长较快的县区有：霍山县（上升186.67%）、舒城县（上升113.33%）、裕安区（上升90.82%）、金安区（上升58.33%）、叶集区（上升44.44%）。

四、咨询情况分析

（一）总体概况

2025年7月，安徽省六安市12315平台共接收咨询3410件，同比上升0.09%，环比上升2%。从平台三大数据来源来看，话务接收3410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消费维权知识（2170件）、非市场监管系统（677件）、市场主体登记注册（368件）、网络交易监管（62件）、其他市场监管系统问题（43件），合计占比97.36%。

从咨询问题的增速来看，咨询量增长较快的问题主要有特种设备（9件）、知识产权（3件）、合同行政监管（10件）、认可检测（1件）、信用监管（4件），分别增长800.00%、200.00%、100.00%、100.00%、100.00%。

五、ODR企业情况分析

截至当前，平台共有206家在线纠纷调解企业（ODR企业）。2025年7月，ODR企业新增1家，接收消费者投诉40件，占投

诉总量 2.65%，办结 44 件，办结率 110%，同比上升 110%，环比上升 88%；和解成功 38 件，和解成功率 86.36%，同比上升 97.43%，环比上升 80.85%，平均处理时长 2.32 天，较传统模式缩短了 7.68 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 824 件，占比 39.33%；微信小程序共接收投诉举报 551 件，占比 26.3%；互联网平台共接收投诉举报 343 件，占比 16.37%；App 共接收投诉举报 311 件，占比 14.84%；支付宝小程序共接收投诉举报 27 件，占比 1.29%；综上，大部分消费者选择通过电话投诉，电脑 PC 端、APP、微信、支付宝等移动端形成了有益补充。