

# 2025 年河北省保定市高阳县 12315 平台投诉举报数据分析报告

## 一、平台接收投诉、举报情况

2025 年，河北省保定市高阳县 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 2534 件，同比上升 0.68%，环比上升 0.68%。其中，投诉 1315 件，同比降低 9.56%，环比降低 9.56%，占比 51.89%；举报 1219 件，同比上升 14.68%，环比上升 14.68%，占比 48.11%；市场监管部门共为消费者挽回经济损失 7.46 万元，罚没金额 10.86 万元

类型	2025 年(件)	去年 2024 年(件)	同比 (%)
投诉	1315	1454	↓ 9.56%
举报	1219	1063	↑ 14.68%

从平台三大数据来源来看，群众互联网填写 1790 件，占比 70.64%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）744 件，占比 29.36%；

## 二、投诉情况分析

2025 年，河北省保定市高阳县 12315 平台共接收投诉 1315 件，受理 1197 件，同比降低 15.05%，环比降低 15.05%；按时初查率 100%；调解成功 676 件，同比降低 6.11%，环比降低 6.11%，调解成功率 56.66%；“诉转案” 3 件，同比上升 0%，环比上升 0%，办结 2252 件，同比降低 0.79%，环比降低 0.79%，按期办结率

99.96%。

从平台三大数据来源来看，群众互联网填写 948 件，占比 72.09%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）367 件，占比 27.91%；

类型	2025 年(件)	去年同时期	同比(%)
接收量	1315	1454	↓ 9.56%
受理量	1197	1409	↓ 15.05%
调节成功量	676	720	↓ 6.11%
诉转案	3	3	↓ 0%
已办结	2252	2270	↓ 0.79%

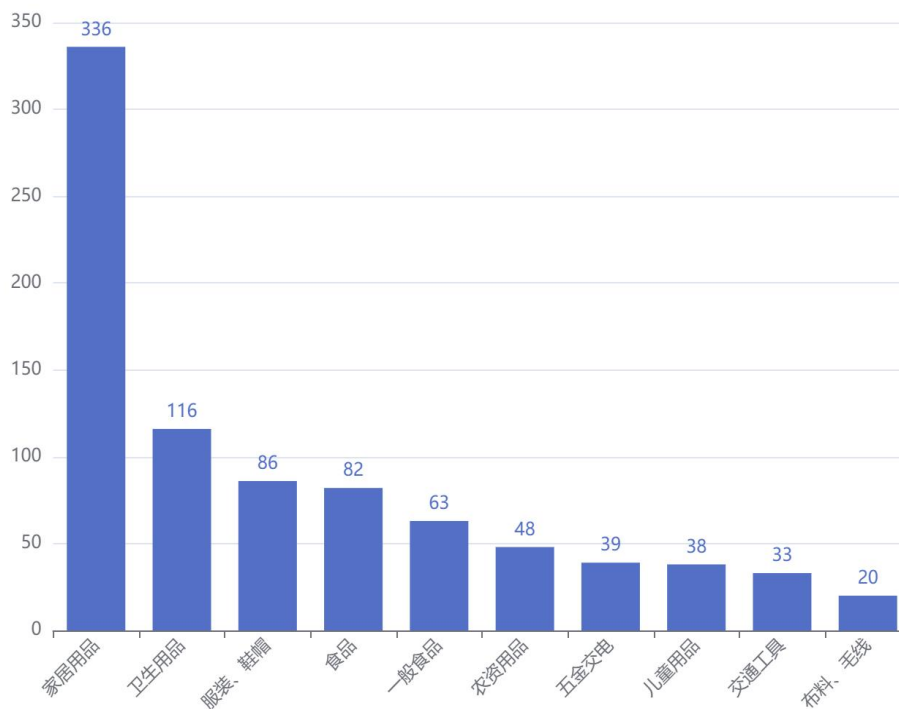
（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质量(398 件)、售后服务(356 件)、食品安全(170 件)、其他投诉问题(58 件),合计占比 82.04%。增长较快的问题有安全(上升 80%)、售后服务(上升 64.06%)、认证认可(上升 50%)、地理标志(上升 0%)、专利(上升 0%)。

序号	投诉问题类别(共 17 类)	投诉受理量(件)	投诉受理量同比(%)	占比(%)	调解成功量(件)	投诉和解成功率(%)	接收投诉量占比(%)
1	质量	398	↓ 25.47%	33.25%	199	49.38%	53.38%
2	售后服务	356	↑ 64.06%	29.74%	245	70%	10.19%
3	食品安全	170	↓ 27.97%	14.20%	81	47.37%	6.01%
4	其他投诉问题	58	↓ 36.26%	4.85%	43	74.14%	0.99%
5	不正当竞争	58	↓ 44.23%	4.85%	30	50.85%	8.9%
6	合同	53	↓ 1.85%	4.43%	32	60.38%	1.98%
7	价格投诉	32	↓ 21.95%	2.67%	14	50%	0.46%
8	标准化	21	↓ 47.5%	1.75%	3	15%	9.13%

9	计量	18	↓ 40%	1.50%	16	84.21%	1.44%
10	广告	11	↓ 52.17%	0.92%	4	40%	2.59%
11	安全	9	↑ 80%	0.75%	3	33.33%	1.06%
12	商标	5	↓ 54.55%	0.42%	4	80%	2.05%
13	认证认可	3	↑ 50%	0.25%	0	0%	0.53%
14	检验检测	3	↓ 50%	0.25%	1	33.33%	0.46%
15	人身权利	1	↓ 93.33%	0.08%	1	100%	0.68%
16	地理标志	1	↓ 0%	0.08%	0	0%	0.08%
17	专利	0	↓ 0%	0%	0	0%	0.08%
18	合计	1,197	--	100%	676	--	100%

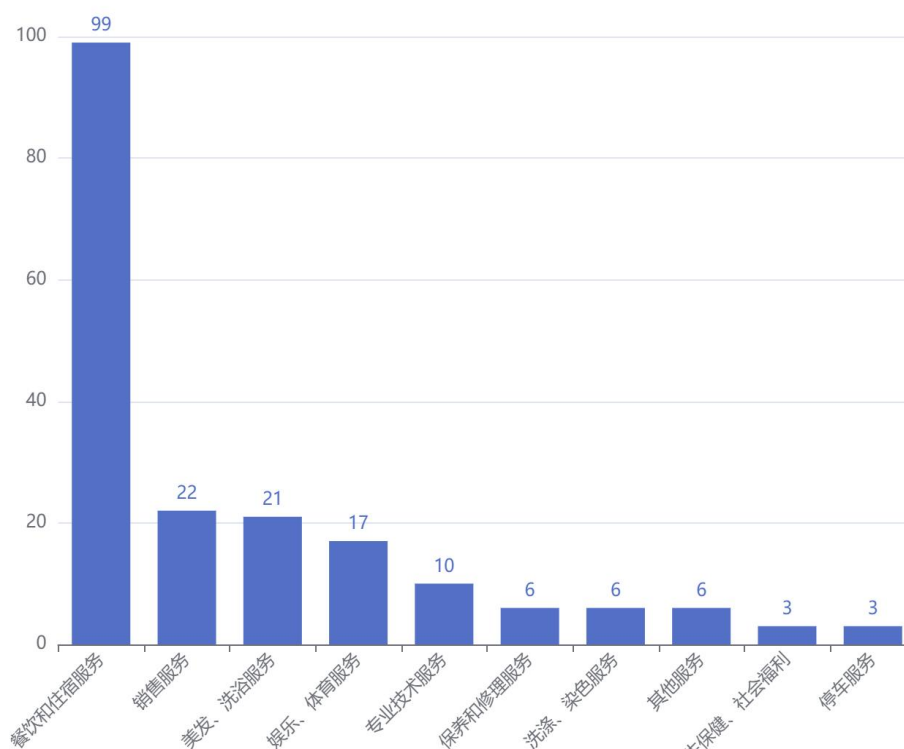
(二) 从商品投诉来看, 投诉受理量较大的商品主要有: 家居用品(336件)、卫生用品(116件)、服装、鞋帽(86件)、食品(82件), 合计占比62.50%。增长较快的商品有医疗器械(上升200%)、五金交电(上升105.26%)、首饰(上升63.64%)、儿童用品(上升58.33%)、农资用品(上升29.73%)。

全国12315平台商品投诉TOP10类别



(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(99件)、销售服务(22件)、美容、美发、洗浴服务(21件)、文化、娱乐、体育服务(17件), 合计占比77.55%。增长较快的服务有文化、娱乐、体育服务(上升54.55%)、美容、美发、洗浴服务(上升40%)、餐饮和住宿服务(上升23.75%)、销售服务(上升22.22%)、洗涤、染色服务(上升20%)。

全国12315平台服务投诉TOP10类别



### 三、举报情况分析

2025年, 河北省保定市高阳县12315平台共接收举报1219件, 同比上升14.68%, 环比上升14.68%。其中, 核查1489件,

同比上升 12.97%，环比上升 12.97%，按期核查率 100%，立案 38 件，同比降低 17.39%，环比降低 17.39%；办结 1490 件，同比上升 12.79%，环比上升 12.79%，按时办结率 100%。罚款金额【10.55 万】元，没收金额【3102】元。

从平台三大数据来源来看，话务接收 0 件，占比 0%；群众互联网填写 842 件，占比 69.07%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）377 件，占比 30.93%。

类型	2025 年(件)	去年同时期	同比(%)
接收量	1219	1063	↑ 14.68%
核查量	1489	1318	↑ 12.97%
立案量	38	46	↓ 17.39%
办结率	100%	100%	↓ 0%

（一）从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：违规收费行为（0 件）、广告违法行为（394 件）、产品质量违法行为（295 件）、不正当竞争行为（162 件）、侵害消费者权益行为（137 件），合计占比 81.05%。增长较快的问题有认证认可违法行为（上升 300%）、商标违法行为（上升 125%）、合同行政违法行为（上升 100%）、标准化违法行为（上升 94.44%）、侵害消费者权益行为（上升 77.92%）。

序号	举报问题类别 (共 28 类)	举报接收量 (件)	举报量 同比 (%)	占比(%)	举报 核查量 (件)	立案量 (件)	立案量 同比 (%)	办结量 (件)	办结量 同比 (%)
1	广告违法行为	394	↑ 20.86%	32.32%	390	6	↑ 100%	390	↑ 21.5%
2	产品质量违法行为	295	↑ 1.03%	24.20%	336	9	↓ 35.71%	337	↑ 0.6%
3	不正当竞争行	162	↓ 0%	13.29%	189	4	↓ 20%	189	↑

	为								9.88%
4	侵害消费者权益行为	137	↑ 77.92%	11.24%	173	3	↓ 0%	174	↑ 67.31%
5	标准化违法行为	105	↑ 94.44%	8.61%	96	2	↓ 33.33%	97	↑ 79.63%
6	食品安全违法行为	49	↓ 27.94%	4.02%	147	9	↓ 10%	145	↓ 16.18%
7	其他市场监管领域违法行为	26	↑ 8.33%	2.13%	41	2	↑ 100%	40	↓ 16.67%
8	价格违法行为	10	↓ 33.33%	0.82%	30	0	↓ 0%	30	↓ 14.29%
9	商标违法行为	9	↑ 125%	0.74%	14	1	↓ 0%	14	↑ 40%
10	违反登记管理行为	6	↓ 14.29%	0.49%	23	0	↓ 100%	24	↑ 140%
11	医疗器械问题	4	↑ 33.33%	0.33%	6	1	↓ 0%	6	↑ 100%
12	药品问题	4	↓ 0%	0.33%	4	1	↓ 0%	4	↓ 33.33%
13	认证认可违法行为	4	↑ 300%	0.33%	4	0	↓ 100%	4	↑ 100%
14	网络交易违法行为	3	↓ 0%	0.25%	2	0	↓ 0%	2	↓ 33.33%
15	生产许可违法行为	3	↓ 66.67%	0.25%	1	0	↓ 100%	1	↓ 88.89%
16	合同行政违法行为	2	↑ 100%	0.16%	2	0	↓ 0%	2	↑ 100%
17	化妆品问题	1	↓ 0%	0.08%	2	0	↓ 0%	2	↑ 100%
18	农资违法行为	1	↓ 0%	0.08%	1	0	↓ 0%	1	↓ 0%
19	特种设备违法行为	1	↓ 0%	0.08%	3	0	↓ 0%	3	↑ 200%
20	计量违法行为	1	↓ 83.33%	0.08%	13	0	↓ 100%	13	↑ 30%
21	传销行为	1	↓ 0%	0.08%	1	0	↓ 0%	1	↓ 50%
22	直销违规行为	1	↓ 0%	0.08%	1	0	↓ 0%	1	↓ 0%
23	违规收费行为	0	↓ 100%	0%	10	0	↓ 0%	10	↓ 41.18%
24	合计	1,219	--	100%	1,489	38	--	1,490	--

(二) 从举报商品来看, 举报量较大的商品主要有: 卫生用

品(395件)、家居用品(342件)、食品(208件)、服装、鞋帽(41件),合计占比84.70%。增长较快的商品有燃料(上升400%)、其他商品(上升350%)、纤维及其制品(上升233.33%)、计算机产品(上升200%)、交通工具(上升100%)。

(三)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(28件)、教育、培训服务(7件)、卫生保健、社会福利(5件)、互联网服务(4件),合计占比80.00%。增长较快的服务有卫生保健、社会福利(上升150%)、互联网服务(上升100%)、美容、美发、洗浴服务(上升55.56%)、房屋装修服务(上升0%)、物业服务(上升0%)。

#### 四、原“五线”业务统计

类型	投诉	举报	总量	同比(%)	占比(%)
食品	79	49	128	↓45%	5.05%
日常消费	1,201	1,140	2,341	↑5%	92.38%
价格监督	6	12	18	↓40%	0.71%
知识产权	29	9	38	↑36%	1.5%
药品	0	9	9	↑29%	0.36%
合计	1,315	1,219	2,534	--	100%

#### 五、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,微信小程序共接收投诉举报898件,占比35.44%;来函共接收投诉举报742件,占比29.28%;

互联网平台共接收投诉举报 557 件，占比 21.98%；App 共接收投诉举报 302 件，占比 11.92%；支付宝小程序共接收投诉举报 22 件，占比 0.87%；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	总量	同比 (%)	占比 (%)
微信小程序	490	408	898	↑ 14%	35.44%
互联网平台	225	332	557	↓ 7%	21.98%
来函	366	376	742	↑ 7%	29.28%
支付宝小程序	19	3	22	↑ 16%	0.87%
App	206	96	302	↓ 22%	11.92%
电话	1	1	2	↑ 100%	0.08%
公众号	8	3	11	↓ 50%	0.43%
合计	1,315	1,219	2,534	--	100%