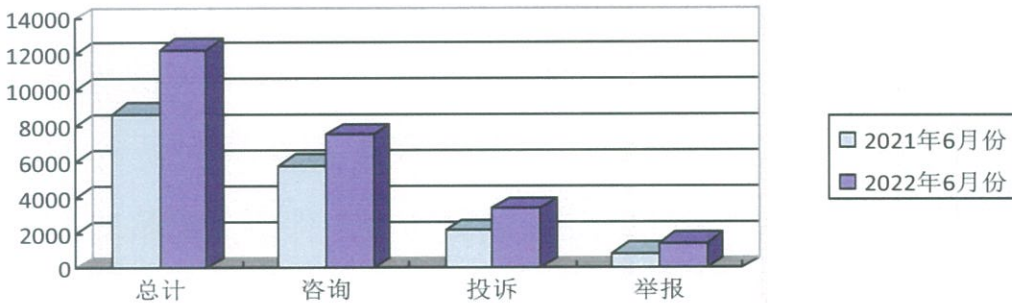


# 赣州市市场监督管理局

## 赣州市市场监督管理局 2022 年 6 月份 12315 投诉举报数据分析报告

### 一、总体运行情况

2022 年 6 月份，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 12248 件，同比增长 40.7%，环比增长 2.3%。其中咨询 7515 件，投诉 3353 件，举报 1380 件，截至目前已办结 10957 件，办结率为 89.5%，为消费者挽回经济损失 36.25 万元。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 12170 件、12345 政府热线转办单 56 件、案源线索 17 件、互动平台 5 件、接待来人来访 7 人次。



## 二、6月份各单位办理情况

| 排名 | 部门名称       | 接收量  | 投诉按时初查率 | 投诉按时办结率 | 举报按时核查率 |
|----|------------|------|---------|---------|---------|
| 1  | 章贡区市场监督管理局 | 820  | 100%    | 100%    |         |
| 2  | 经开区市场监督管理局 | 318  | 100%    | 100%    |         |
| 3  | 瑞金市市场监督管理局 | 283  | 100%    | 100%    | 100%    |
| 4  | 于都县市场监督管理局 | 239  | 100%    | 100%    | 100%    |
| 5  | 兴国县市场监督管理局 | 143  | 100%    | 100%    | 100%    |
| 6  | 赣县区市场监督管理局 | 106  | 100%    | 100%    |         |
| 7  | 石城县市场监督管理局 | 88   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 8  | 上犹县市场监督管理局 | 87   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 9  | 宁都县市场监督管理局 | 69   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 10 | 寻乌县市场监督管理局 | 55   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 11 | 龙南县市场监督管理局 | 54   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 12 | 蓉江区市场监管管理局 | 54   | 100%    | 100%    |         |
| 13 | 大余县市场监督管理局 | 48   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 14 | 全南县市场监督管理局 | 28   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 15 | 定南县市场监督管理局 | 27   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 16 | 崇义县市场监督管理局 | 25   | 100%    | 100%    | 100%    |
| 17 | 市市场监管执法稽查局 | 901  |         |         | 99.67%  |
| 18 | 南康区市场监督管理局 | 1009 | 99.59%  | 100%    |         |
| 19 | 信丰县市场监督管理局 | 142  | 97.87%  | 100%    | 100%    |
| 20 | 会昌县市场监督管理局 | 158  | 100%    | 100%    | 97.83%  |
| 21 | 安远县市场监督管理局 | 68   | 95.56%  | 100%    | 100%    |

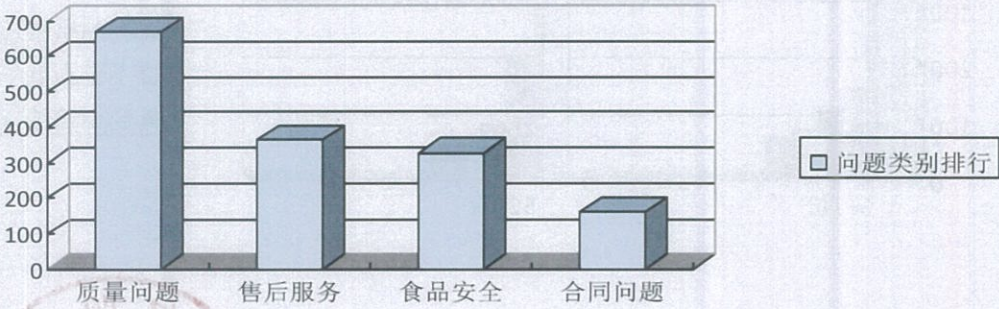
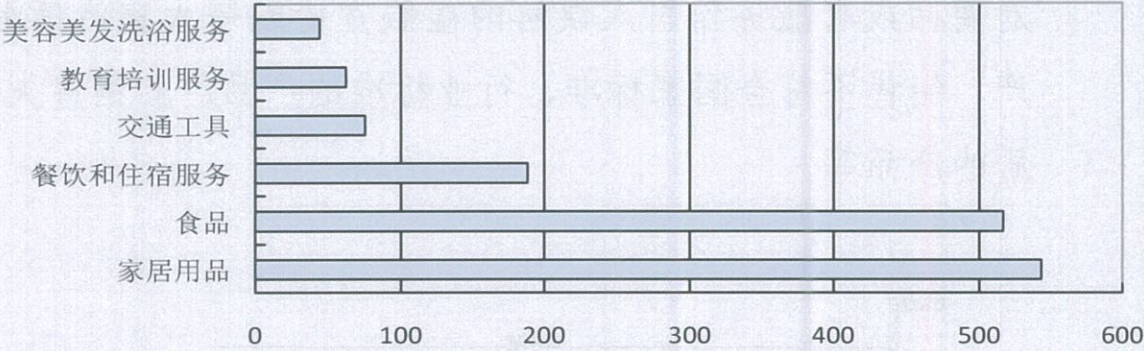
## 三、投诉件热点情况

2022年6月份，共接收投诉3353件，同比增长56.8%，环比增长2.8%。从投诉问题类别来看，反映问题较多的为：质量问题（669件）、售后服务问题（364件）、食品安全（329件）、合同问题（162件）等。

涉及商品类投诉2449件，占投诉总量的73%，主要集中在：家居用品（543件）、食品（518件）、交通工具（76件）等

商品。反映的问题主要有：1. 购买的商品存在质量问题；2. 商家提供的商品货不对版，不按时发货，存在不履行合同约定行为；3. 购买的商品出现问题后，商家不提供售后服务。

涉及服务类投诉 903 件，占投诉总量的 27%，主要集中在：餐饮和住宿服务（188 件）、教育培训服务（62 件）、美容美发洗浴服务（45 件）等行业。反映的问题主要有：1. 商家销售产品时存在虚假宣传、夸大宣传行为；2. 就餐时发现食物中含有异物；3. 预付卡消费争议问题；4. 商家不履行服务约定以及售后等问题。



#### 四、举报件热点情况

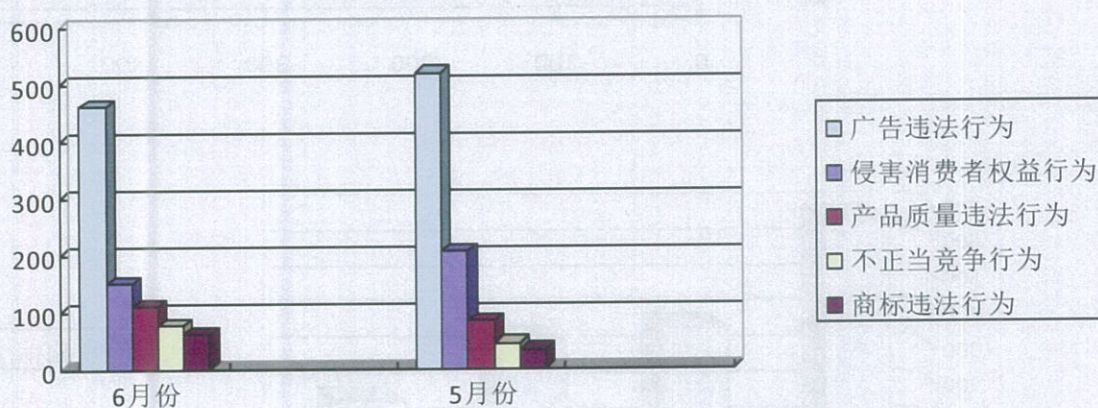
6 月份，共接收举报 1380 件，同比增长 67.5%，环比减少

8%。

其中，涉及商品类举报 1041 件，占举报总量的 75.4%，主要为：食品（226 件）、家居用品（187 件）、药品（47 件）、化妆品（45 件）等商品。

涉及服务类举报 339 件，占举报总量的 24.6%，主要为：餐饮和住宿服务（53 件）、教育培训服务（50 件）、美容美发洗浴服务（45 件）等行业。

以举报问题类别来看，反映问题较多的为：广告违法行为（462 件）、侵害消费者权益行为（150 件）、产品质量违法行为（110 件）、不正当竞争行为（77 件）等。主要表现为：1. 对商品或者服务作引人误解的虚假宣传或夸大宣传情形；2. 生产、销售不符合国家标准、行业标准的产品；3. 销售失效、变质的产品等。



赣州市市场监督管理局

2022年7月28日