

赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局

2022年7月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2022年7月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求13812件，同比增长55.6%，环比增长12.8%。其中咨询8198件，投诉3867件，举报1747件，截至目前已办结12427件，办结率为90%，为消费者挽回经济损失38.36万元。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收13746件、12345政府热线转办单39件、群众来信24件、互动平台3件、接待来人来访7人次。



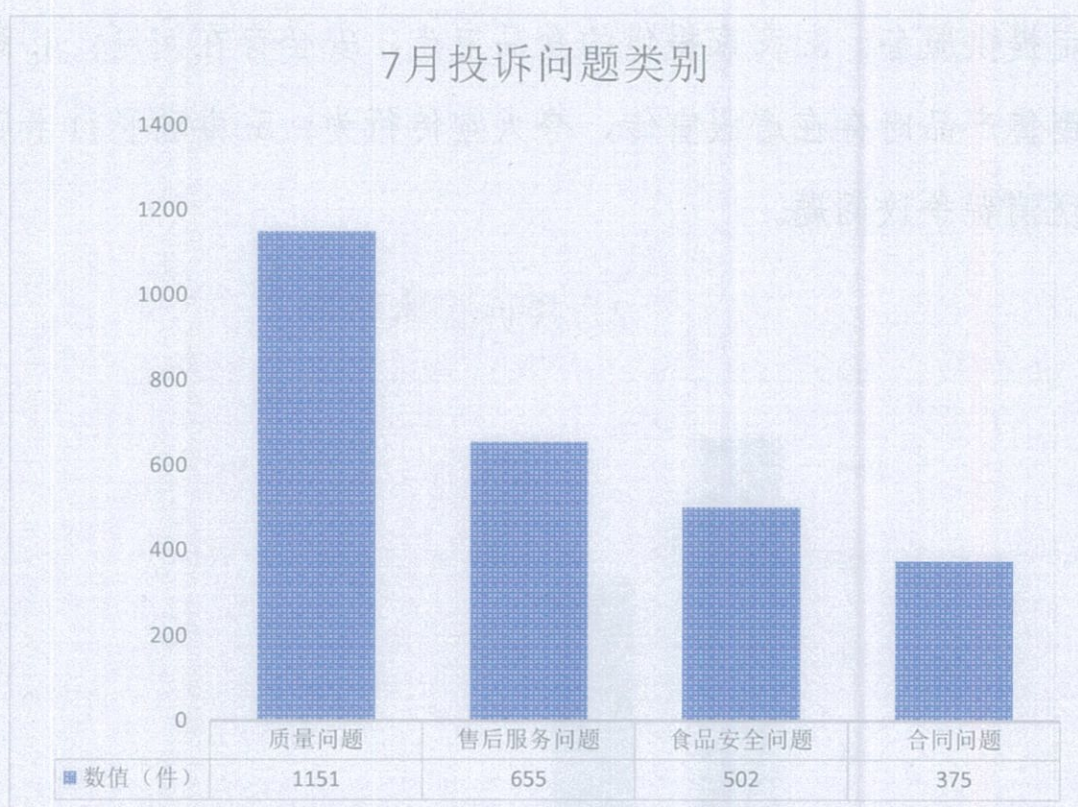
二、7 月份各单位办理情况

序号	单位名称	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	896	100%	100%	
2	南康区市场监督管理局	1250	100%	100%	
3	赣县区市场监督管理局	127	100%	100%	
4	信丰县市场监督管理局	158	100%	100%	100%
5	大余县市场监督管理局	69	100%	100%	100%
6	上犹县市场监督管理局	155	100%	100%	100%
7	崇义县市场监督管理局	31	100%	100%	100%
8	龙南县市场监督管理局	68	100%	100%	100%
9	定南县市场监督管理局	37	100%	100%	100%
10	全南县市场监督管理局	29	100%	100%	100%
11	宁都县市场监督管理局	95	100%	100%	100%
12	于都县市场监督管理局	271	100%	100%	100%
13	会昌县市场监督管理局	217	100%	100%	100%
14	寻乌县市场监督管理局	58	100%	100%	100%
15	石城县市场监督管理局	64	100%	100%	100%
16	瑞金市市场监督管理局	230	100%	100%	100%
17	经开区市场监督管理局	371	100%	100%	
18	蓉江区市场监管管理局	57	100%	100%	
19	市市场监管执法稽查局	1190			100%
20	安远县市场监督管理局	79	98.18%	100%	100%
21	兴国县市场监督管理局	153	100%	100%	98.08%

三、投诉件热点情况

2022 年 7 月份，共接收投诉 3867 件，同比增长 60.7%，环比增长 15.3%。

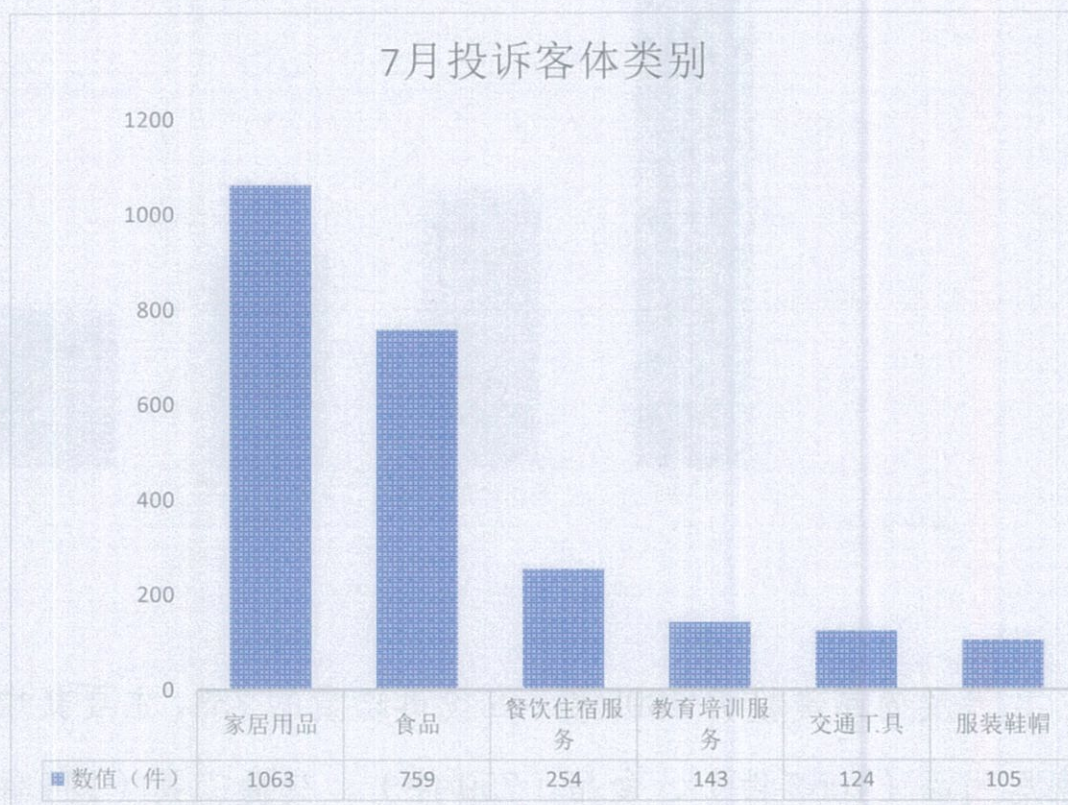
从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题(1151 件)、售后服务问题（655 件）、食品安全问题（502 件）、合同问题（375 件）。



涉及商品类投诉 2895 件，占投诉总量的 75%，主要集中在：家居用品（1063 件）、食品（759 件）、交通工具（124 件）、服装鞋帽（105 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 产品存在以次充好、以假乱真等现象；2. 商家不履行售后服务或三包义务等问题；3. 食品标识标签不规范，购买的食物或就餐中食物

出现发霉变质、过期等现象；4. 网购商品后，商家存在不履行合同约定行为，部分商品收到货后发现货不对板现象。

涉及服务类投诉 972 件，占投诉总量的 25%，主要集中在：餐饮和住宿服务（254 件）、教育培训服务（143 件）、文化娱乐体育服务（72 件）、互联网服务（58 件）等行业。反映的问题主要有：1. 提供的服务与其宣传内容不一致；2. 商家不按约定提供服务；3. 商家提供的食品卫生、安全存在问题；4. 商家销售产品时存在虚假宣传、夸大宣传行为；5. 办理预付卡后出现消费争议问题。

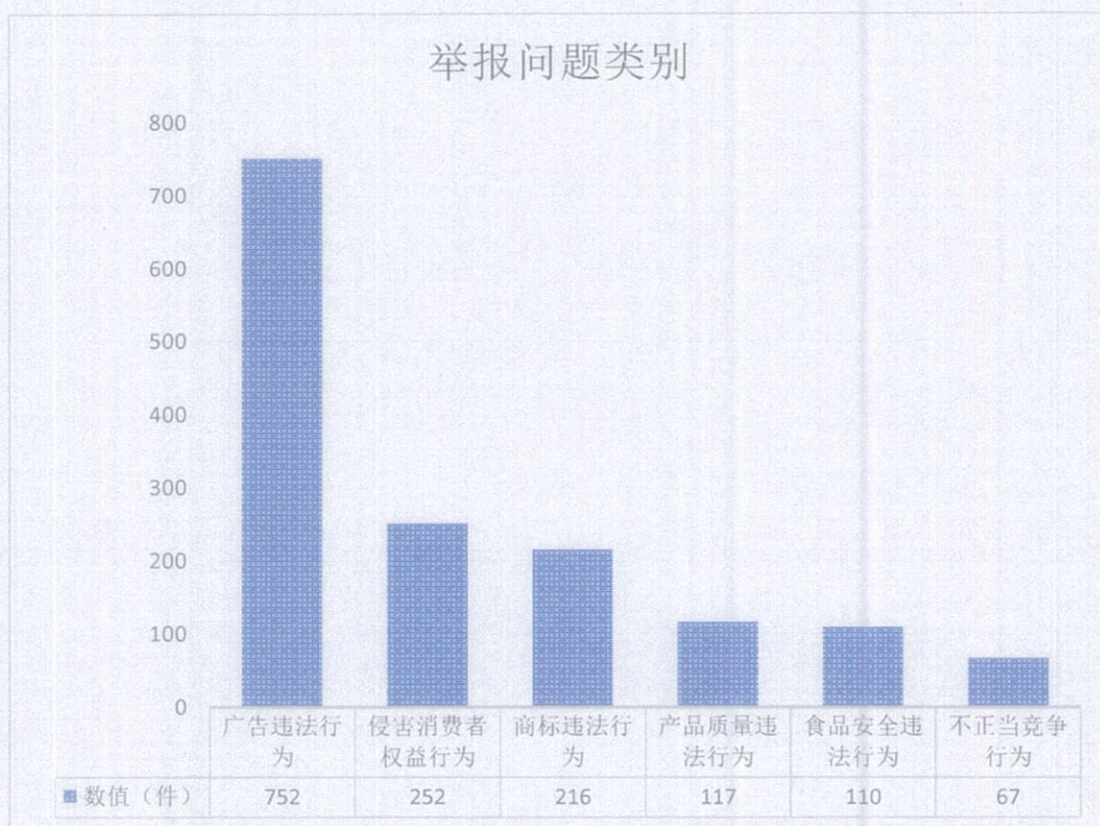


四、举报件热点情况

7 月份，共接收举报 1747 件，同比增长 138.3%，环比增长

26.6%。其中涉及商品类举报 1334 件，占举报总量的 76%；服务类举报 413 件，占举报总量的 24%。

以举报问题类别来看，反映问题较多的为：广告违法行为（752 件）、侵害消费者权益行为（252 件）、商标违法行为（216 件）、产品违法行为（117 件）、食品安全违法行为（110 件）、不正当竞争行为（67 件）等。举报内容主要有：1. 网络店铺及医疗行业使用绝对化用语、宣传治愈率、有效率等保证治疗效果的情形；2. 商标侵权行为；3. 产品涉嫌掺杂掺假、以次充好的情形；4. 商场和超市销售过期、无食品标识标签的商品。



赣州市市场监督管理局

2022年8月29日