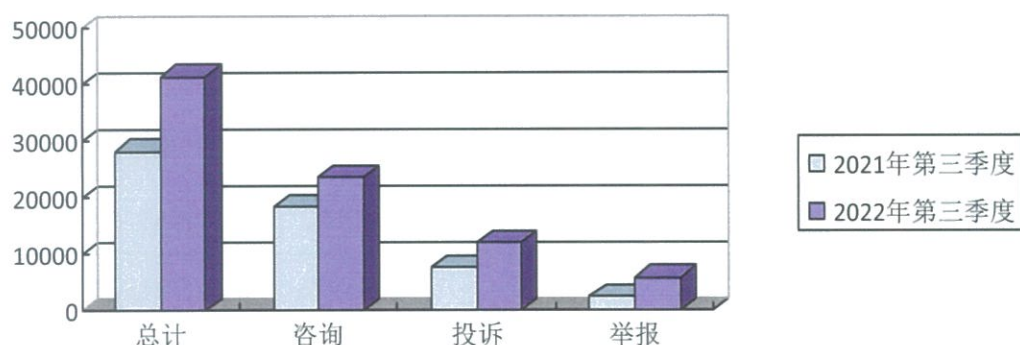


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2022 年第三季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体情况

（一）2022 年第三季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 41469 件，与 2021 年同期相比增长 46.7%，环比增长 19%，其中咨询 23602 件、投诉 12089 件、举报 5778 件，截至目前，已办结 39182 件，办结率 94.5%，为消费者挽回经济损失 157.29 万元。其中通过全国 12315 平台接收消费诉求 41187 件，通过其他途径受理消费者投诉举报 252 件（12345 政府服务热线转办单 192 件、来信来函 54 件、互动平台 36 件）。



(二) 第三季度各单位办理情况

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	经开区	1455	100.00%	100.00%	
2	于都县	957	100.00%	100.00%	100.00%
3	瑞金市	741	100.00%	100.00%	100.00%
4	信丰县	417	100.00%	100.00%	100.00%
5	宁都县	348	100.00%	100.00%	100.00%
6	赣县	344	100.00%	100.00%	
7	石城县	241	100.00%	100.00%	100.00%
8	龙南县	211	100.00%	100.00%	100.00%
9	大余县	198	100.00%	100.00%	100.00%
10	蓉江新区	144	100.00%	100.00%	
11	定南县	127	100.00%	100.00%	100.00%
12	崇义县	122	100.00%	100.00%	100.00%
13	全南县	97	100.00%	100.00%	100.00%
14	南康区	3672	99.97%	100.00%	
15	章贡区	2940	100.00%	99.96%	
16	会昌县	780	99.83%	100.00%	100.00%
17	上犹县	369	100.00%	99.49%	100.00%
18	安远县	220	99.38%	100.00%	100.00%
19	寻乌县	211	99.28%	100.00%	100.00%
20	兴国县	440	100.00%	100.00%	99.25%
21	市执法稽查局	3805			99.61%

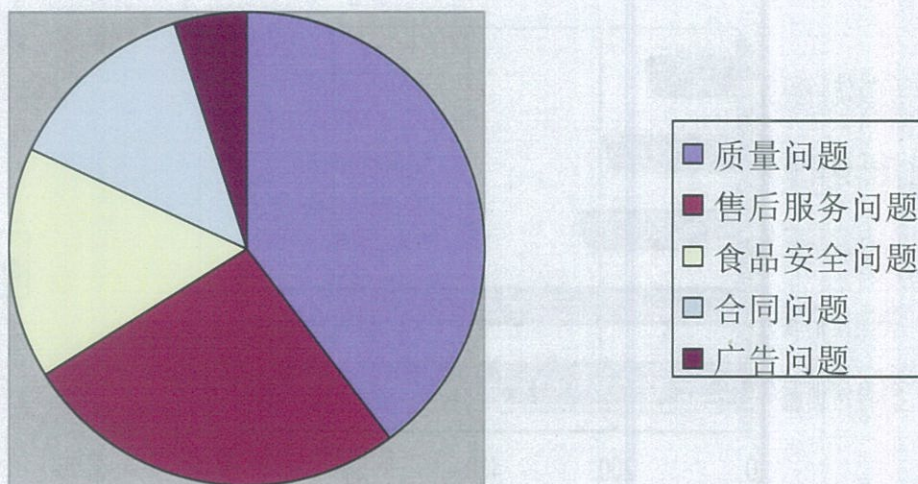
二、咨询件情况分析

2022 年第三季度共受理咨询 23602 件，同比增长 28.7%，环比增长 9.7%。其中涉及市场监管业务 2947 件，咨询的问题主要涉及网络交易、价格、食品等问题；涉及非市场监管业务 10629 件，主要咨询的问题是有关网络运营培训、购房纠纷、噪音扰民等问题；涉及消费维权法律法规咨询 10026 件，主要涉及《消费者权益保护法》、《食品安全法》、《广告法》、《产品质量法》等。

三、投诉情况分析

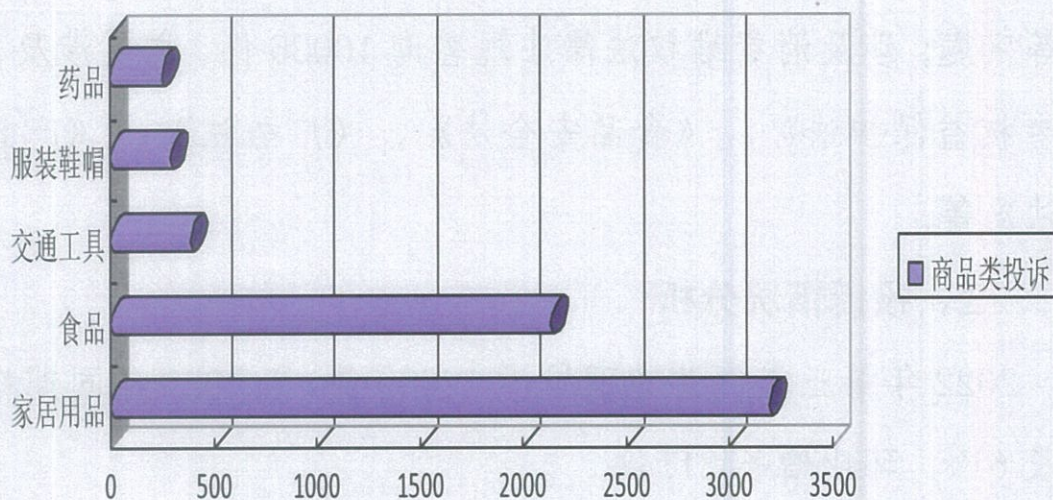
2022 年第三季度共受理投诉 12089 件，与 2021 年同期相比增长 61%，环比增长 31.4%。

1. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（3328 件）、售后服务问题（2197 件）、食品安全问题（1327 件）、合同问题（1089 件）、广告问题（426 件）。

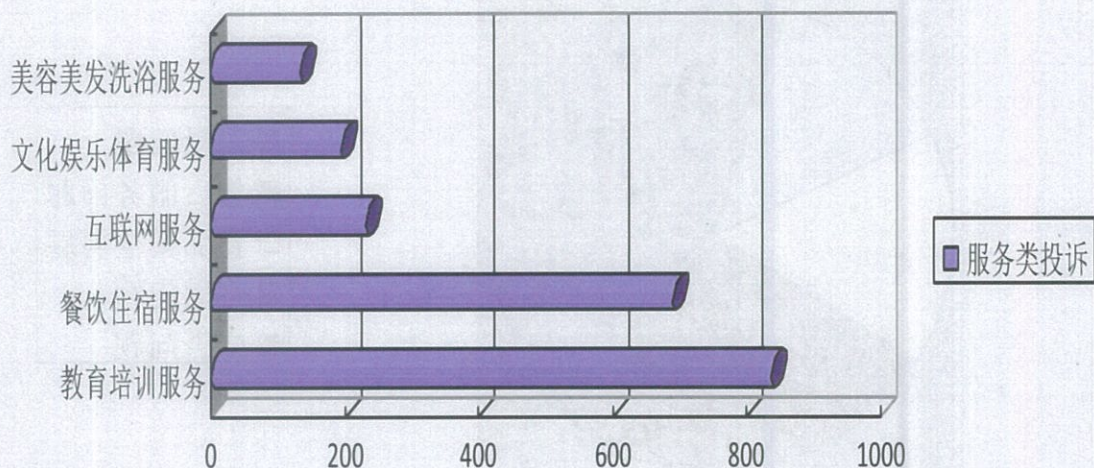


2. 从投诉客体类别分类来看:

(1) 涉及商品类投诉 8611 件, 占投诉总量的 71.2%, 主要集中在: 家居用品 (3190 件)、食品 (2137 件)、交通工具 (383 件)、服装鞋帽 (292 件)、药品 (251 件) 等商品。



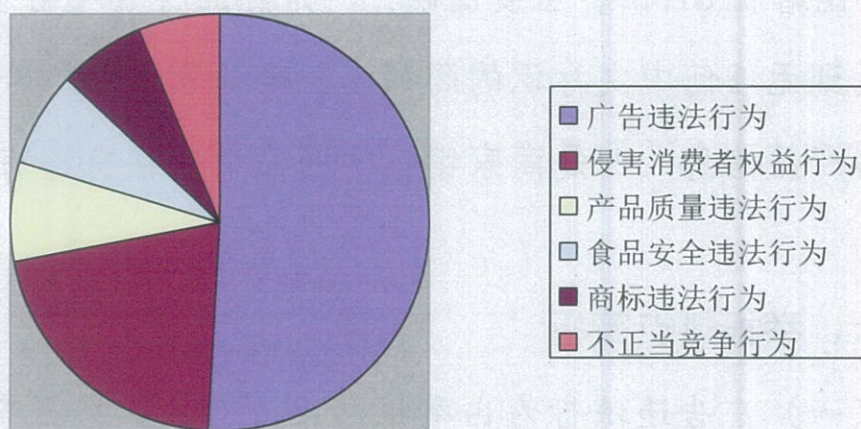
(2) 涉及服务类投诉 3478 件, 占投诉总量的 28.8%, 主要集中在: 教育培训服务 (834 件)、餐饮和住宿服务 (690 件)、互联网服务 (233 件)、文化娱乐体育服务 (196 件)、美容美发洗浴服务 (133 件) 等行业。



四、举报情况分析

2022 年第三季度共受理举报 5778 件，同比增长 139%，环比增长 41.4%。经核查，举报情况属实 194 件，仅占举报总量的 3.3%。

以举报问题类别来看，主要反映的问题有：广告违法行为（2302 件）、侵害消费者权益行为（951 件）、产品质量违法行为（352 件）、食品安全违法行为（323 件）、商标违法行为（306 件）、不正当竞争行为（283 件）。



五、投诉热点分析

（一）家居用品投诉占比仍是第一。第三季度共受理家居类用品投诉 3190 件，占投诉总比 26.3%，环比增长 44.9%，同比增长 60.9%。主要反映的问题是：一是购买到存在破损、掉漆、异响、异味等质量问题的家居产品；二是定制的家具与约定制作的尺寸、造型不符；三是商家不按约定时间发货、安装；四是家居用品出现问题后商家不给退货退款。

（二）培训服务投诉大幅增长。第三季度共受理培训服务投诉 834 件，环比增长 223.2%，同比增长 280%。主要反映：一是商家对教学质量作出保证性承诺，实际课程质量与体验课、试听课相差甚远；二是夸大培训师资力量；三是实际培训学习模式与宣传不符；四是设置格式合同条款限制消费退款退费等问题。

（三）药品类投诉成为新热点。近几个月，药品类投诉出现增长态势，第三季度共受理药品类投诉 251 件，环比增长 53.1%，同比增长 87.3%。主要反映：一是药品标签不符合规定；二是购买到无任何中文标识的药品；三是商家销售不合格药品，无合格产品信息；四是商家销售的药品中存在有毒有害成份等问题。

六、举报热点简析

（一）广告违法行为占举报总比近四成。第三季度共受理广告违法行为举报 2302 件，占举报总比的 39.8%，环比增长 64.9%，同比增长 209.7%。主要集中在运营培训课程、食品、家居用品、房地产等领域。反映的问题主要集中在：一是培训机构虚构培训老师资质、夸大培训效果、夸大机构实力、编造用户评价等类型；二是商家在销售食品的过程中宣称具有治疗效果；三是商户在销售过程中宣称家具材质为实木或零甲醛等，实际商品与宣传不符；四是地产销售商销售房屋中夸大宣传配套设施、绿化面积等内容。

（二）侵害消费者权益行为增幅较大。第三季度共受理此类举报 951 件，环比增长 68.6%，同比增长 77.3%。反映的问题主要有：一是生产销售的商品存在掺杂掺假、以次充好或以不合格商品冒充合格商品的行为；二是商家故意拖延或无理拒绝消费者维权要求；三是经营者以格式合同、通知、声明、店堂告示等侵害消费者权益的行为。

（三）食品安全违法行为小幅增长。第三季度共受理食品安全类违法行为举报 323 件，环比增长 17%，同比增长 4.6%。从反映的内容上看，主要集中在食品流通环节及餐饮行业服务环节。涉及的问题主要有：一是商家经营的食物中混有异物；二是商家对一般性食物进行夸大宣传；三是商家经营腐败变质、霉变生虫、过期等情形的食物；四是食物的标识标签不符合规范等问题。

赣州市市场监督管理局

2022 年 10 月 25 日