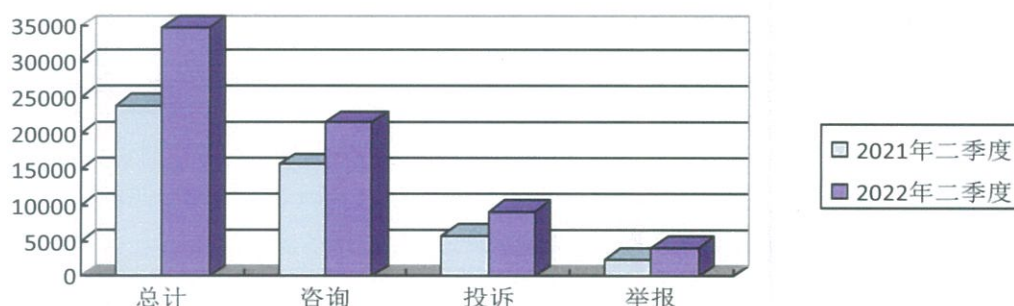


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2022 年第二季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体情况

(一) 2022 年二季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 34804 件，与 2021 年同期相比增长 45.9%，环比增长 9.3%，其中咨询 21518 件、投诉 9201 件、举报 4085 件，其中通过全国 12315 平台接收消费诉求 34605 件，通过其他途径受理消费者投诉举报 199 件（12345 政府服务热线转办单 164 件、来信来函 20 件、问政平台 15 件）。截至目前，已办结 33148 件，办结率 95.2%，为消费者挽回经济损失 327.85 万元。



（二）二季度各单位办理情况

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	赣县区局	280	100.00%	100.00%	
2	大余县局	130	100.00%	100.00%	100.00%
3	崇义县局	93	100.00%	100.00%	100.00%
4	定南县局	92	100.00%	100.00%	100.00%
5	宁都县局	254	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县局	598	100.00%	100.00%	100.00%
7	寻乌县局	171	100.00%	100.00%	100.00%
8	石城县局	241	100.00%	100.00%	100.00%
9	经开区分局	975	100.00%	100.00%	
10	蓉江新区分局	147	100.00%	100.00%	
11	章贡区局	2369	99.96%	100.00%	
12	市执法稽查局	2719			99.73%
13	南康区局	2606	99.80%	100.00%	
14	瑞金市局	746	99.50%	100.00%	100.00%
15	上犹县局	231	99.32%	100.00%	100.00%
16	龙南市局	176	99.26%	100.00%	100.00%
17	信丰县局	314	99.09%	100.00%	100.00%
18	兴国县局	498	100.00%	100.00%	97.00%
19	安远县局	167	96.90%	100.00%	100.00%
20	会昌县局	371	100.00%	99.61%	98.81%
21	全南县局	83	100.00%	100.00%	85.71%

二、咨询件情况分析

2022 年二季度共受理咨询 21518 件，同比增长 37.5%，环比增长 3.4%。其中涉及市场监管业务 2180 件，主要咨询的问题

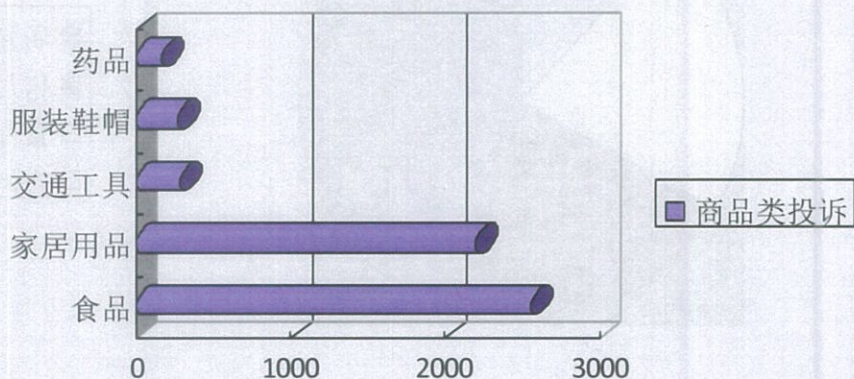
是：网络交易监管、投诉举报案件进展情况、登记注册、食品监管等方面内容；涉及非市场监管业务 8237 件，咨询的问题主要是：快递、教育培训、房屋销售、假烟等方面；涉及消费维权知识 11101 件，主要咨询网购纠纷如何维权、消费维权基本知识等。

三、投诉情况及热点简析

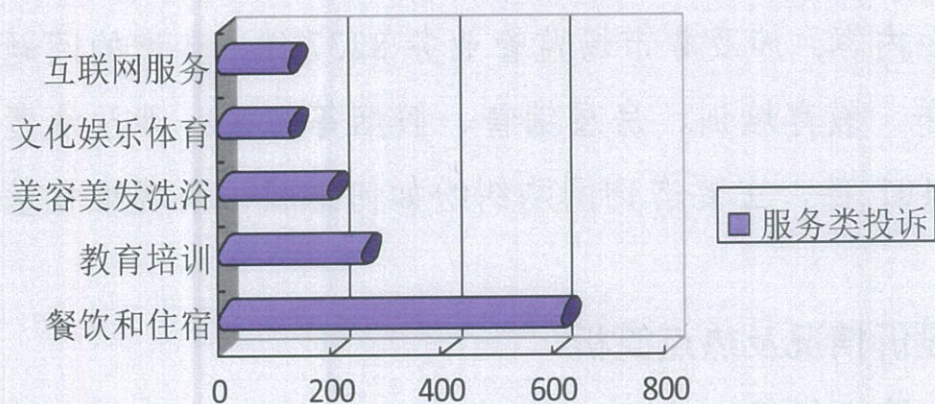
（一）基本情况

2022 年二季度共受理投诉 9201 件，与 2021 年同期相比增长 59%，环比增长 6.3%。

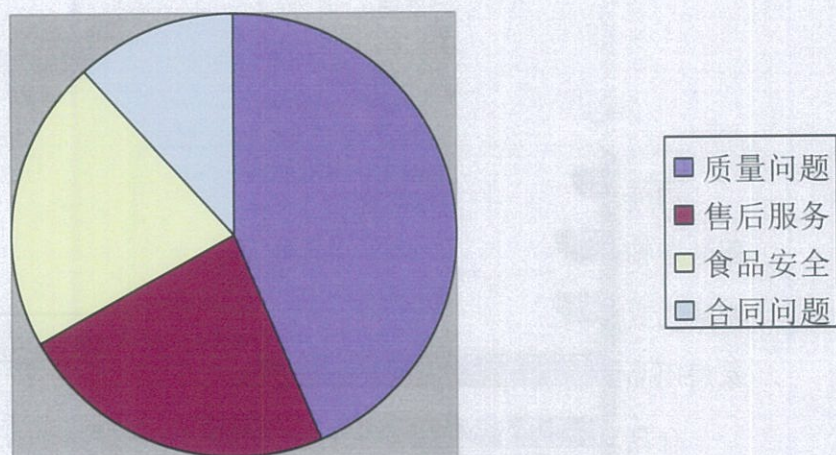
1. 从投诉客体类别分类来看，涉及商品类投诉共 6870 件，投诉前五的主要是：食品 2557 件、家居用品 2201 件、交通工具 283 件、服装鞋帽 269 件、药品 164 件。



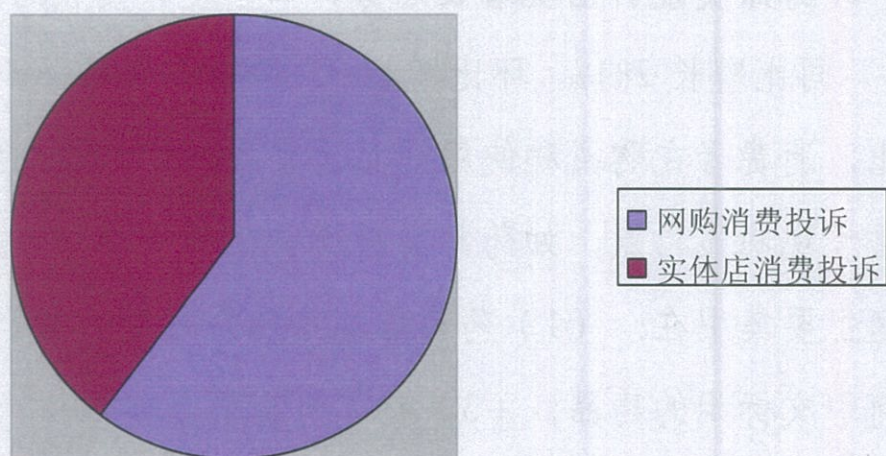
涉及服务类投诉 2331 件，主要为：餐饮和住宿服务 615 件、教育培训服务 258 件、美容美发洗浴服务 199 件、文化娱乐体育服务 130 件、互联网服务 128 件等。



2. 从投诉问题类别来看,反映的问题主要有:质量问题 2249 件、售后服务 1207 件、食品安全 1110 件、合同问题 597 件。



3. 从投诉销售方式来看,涉及网购消费投诉 5034 件,占投诉总比的 54.7%,同比增长 93.6%,环比增长 0.7%;实体店消费投诉 4167 件,占投诉总比的 45.3%,同比增长 54.1%,环比增长 15%。



（二）热点简析

1. 实体店消费投诉小幅增长。今年二季度接收涉及线下实体店消费投诉 4167 件，占投诉总比的 45.3%，同比增长 54.1%，环比增长 15%。主要涉及食品、家居用品、交通工具等商品和教育培训、餐饮服务等行业。反映的问题多为：（1）食品标识标签内容不符合规定；（2）商家销售食品时虚假宣传、夸大宣传问题；（3）消费购买的产品与约定不符，产品质量较差；（4）商家不履行国家规定的三包义务。

2. 培训服务投诉逐步上升。二季度共接收该类投诉 258 件，同比增长 60%，环比增长 24%，近两年，培训服务类投诉呈现出不断上升趋势，多集中在电商培训、抖音培训等方面，培训方式多为通过网络方式进行。反映的问题主要有：（1）商家销售课程中虚假宣传手段多，如：宣称培训后月收入如何的可观、如何的能大量吸引粉丝等；（2）合同纠纷多，如培训机构往往以格式条款设置退款障碍，造成退费难。

3. 药品类投诉出现增长态势。二季度共接收药品类投诉 164 件，同比增长 281%，环比增长 32.2%，与食品、日用品等产品相比，消费者在购买和使用药品过程中产生权益纠纷的概率较低且呈现明显特点，如药品类投诉往往伴有举报性质。反映的问题主要集中在：（1）药品标签不符合规定；（2）购买到无任何中文标识的药品；（3）商家销售不合格药品，无合格产品信息，也无药品国家准字号；（4）违规销售处方药等。

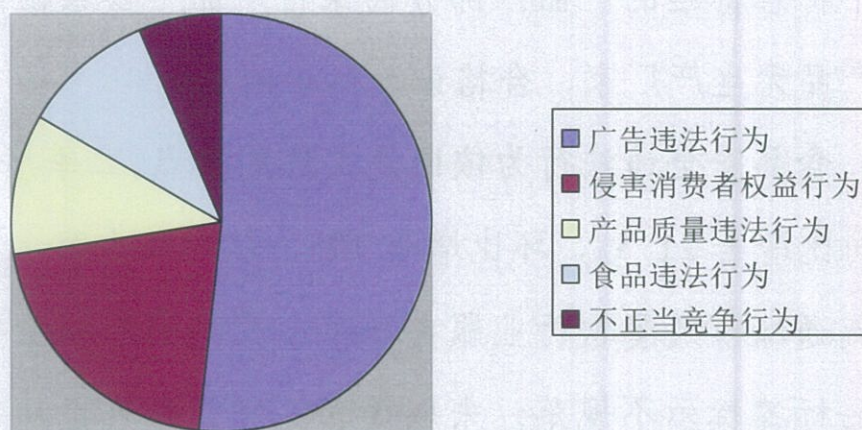
4. 家居类投诉有所下降。二季度共接收家居产品类投诉 2201 件，同比下降 3.9%，环比下降 31.3%，投诉中主要以家具产品居多，共接收 2032 件，占家居类投诉 92.3%。反映的问题主要有：（1）购买的商品到货后发现存在质量问题、有以次充好的现象；（2）商家不履行三包义务进行免费更换维修；（3）购买的产品货不对版、与产品宣传存在不符；（4）涉及退货时运费支付的争议。

四、举报情况及热点简析

（一）基本情况

2022 年第二季度共受理举报 4085 件，同比增长 69.4%，环比增长 71.7%。属实已立案 189 件，占举报总比 4.6%。

以举报问题类别来看，主要反映的问题有：广告违法行为 1396 件、侵害消费者权益行为 564 件、产品质量违法行为 294 件、食品违法行为 276 件、不正当竞争行为 174 件等。



(二) 热点简析

1. 广告违法行为尤为突出，二季度共接收 1396 件，同比增长 19.8%，环比增长 68.3%。广告违法举报增势猛烈，主要因为全国 12315 平台的畅通为广大消费者尤其是职业举报人提供了便捷的举报途径，职业举报件大大增加，反映的问题举报内容涉及：商家对商品或服务作引人误解虚假宣传、宣传内容无证明出处、使用极限用语等行为，保健品、药品、化妆品、医疗美容等领域。

2. 侵害消费者权益行显著增多，二季度共接收 564 件，同比增长 47.6%，环比增长 14.8%。反映的问题主要涉及以下行为：商家故意拖延或无理拒绝三包售后服务、合同违法、欺诈等。从案源线索核实情况来看，该类举报多为因消费纠纷调解未达到诉求人意愿，而导致诉求人再行举报。

3. 产品质量违法行为增长较快，二季度共接收 294 件，同比增长 76%，环比增长 22.5%。主要反映的问题有：商家生产、

销售不符合标准的产品；部分商家在产品中掺杂掺假、以次充好；产品无生产厂家、合格证等标识问题。

4. 食品安全违法行为依旧是关注的热点。二季度共接收 276 件，同比增长 21.5%，环比增长 19%，从反映内容上看，主要集中在流通环节及餐饮行业服务环节。反映的问题主要有：预包装食品标签标示不规范；未取得食品经营许可证从事食品生产经营活动；经营腐败变质、霉变生虫、过期等情形的食品。

赣州市市场监督管理局

2022 年 7 月 29 日