

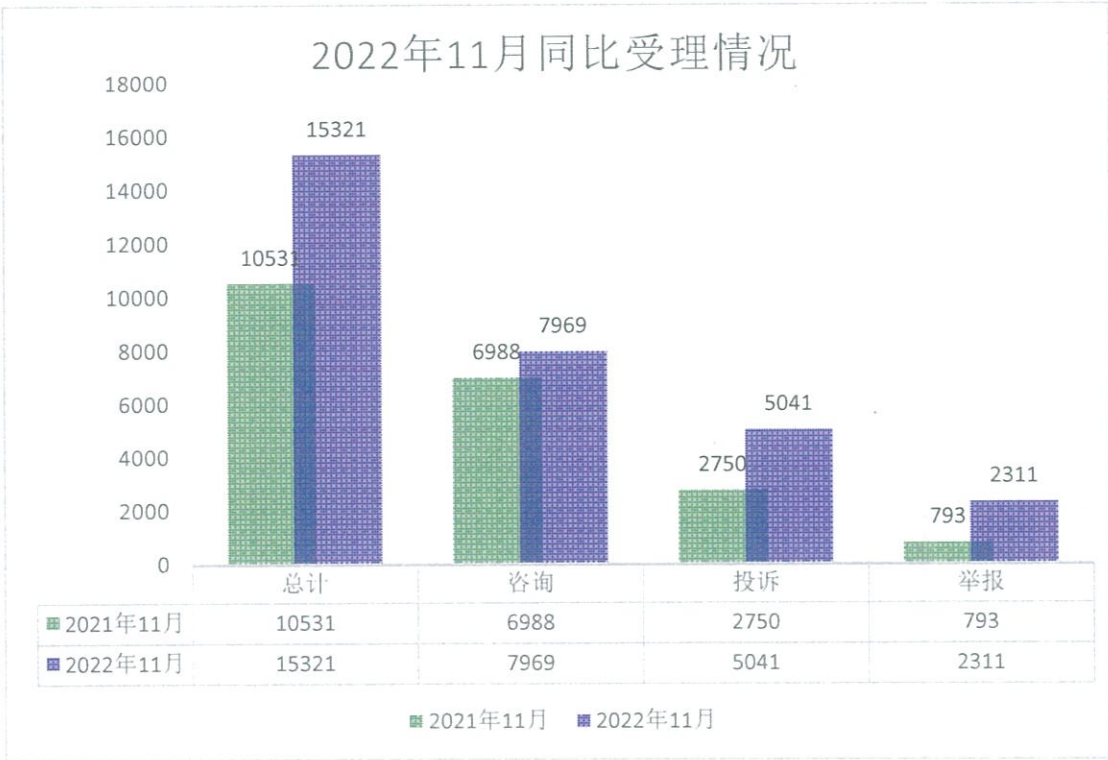
# 赣州市市场监督管理局

## 赣州市市场监督管理局

### 2022 年 11 月份 12315 投诉举报数据分析报告

#### 一、总体运行情况

2022 年 11 月份，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 15321 件，同比增长 45.46%，环比增加 9.35%。其中咨询 7967 件，投诉 5041 件，举报 2311 件，表扬 2 件，截至目前已办结 13447 件，办结率为 87.77%，为消费者挽回经济损失 74.65 万元。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 15224 件、12345 政府热线转办单 76 件、来信来函 9 件、互动平台 8 件、接待来人来访 4 人次。



## 二、11 月份各单位办理情况

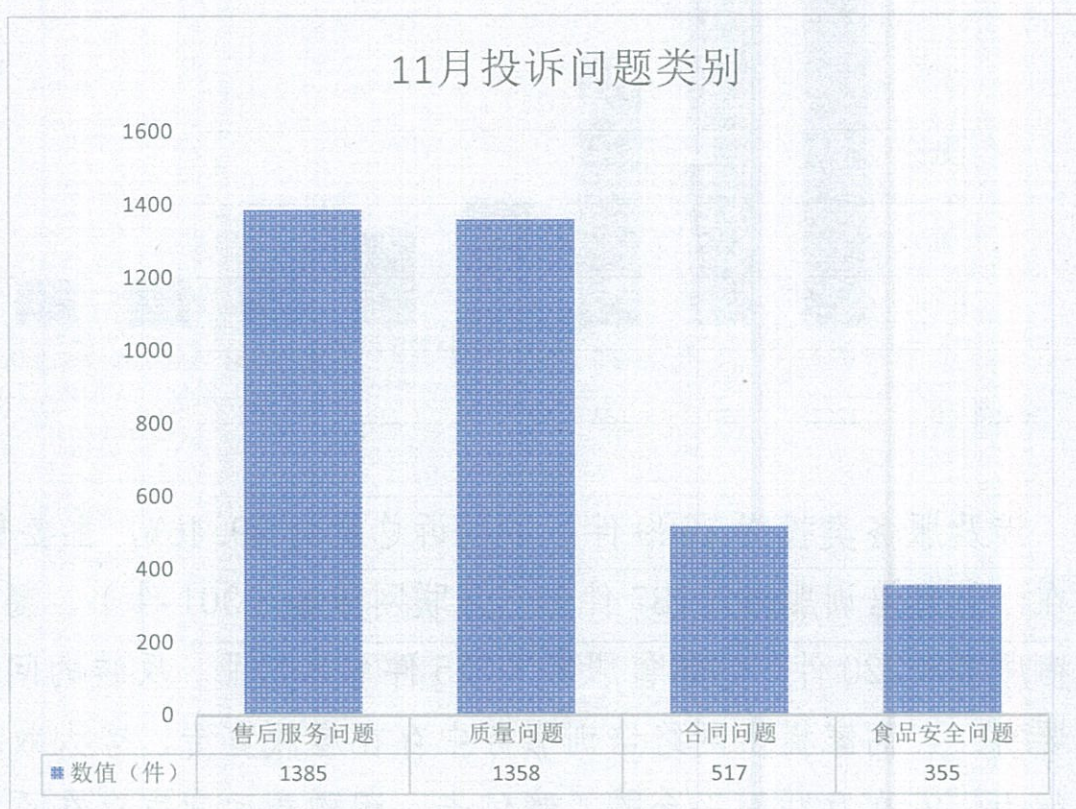
| 序号 | 单位名称       | 接收量  | 投诉按时<br>初查率 | 投诉按时<br>办结率 | 举报按时<br>核查率 |
|----|------------|------|-------------|-------------|-------------|
| 1  | 市市场监管执法稽查局 | 1571 | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 2  | 经开区市场监督管理局 | 1285 | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 3  | 安远县市场监督管理局 | 334  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 4  | 于都县市场监督管理局 | 271  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 5  | 会昌县市场监督管理局 | 214  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 6  | 兴国县市场监督管理局 | 184  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 7  | 信丰县市场监督管理局 | 144  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 8  | 上犹县市场监督管理局 | 111  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 9  | 宁都县市场监督管理局 | 107  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 10 | 赣县区市场监督管理局 | 105  | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 11 | 石城县市场监督管理局 | 93   | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 12 | 龙南县市场监督管理局 | 83   | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 13 | 蓉江区市场监管管理局 | 53   | 100.00%     | 100.00%     |             |
| 14 | 大余县市场监督管理局 | 49   | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 15 | 全南县市场监督管理局 | 38   | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 16 | 寻乌县市场监督管理局 | 36   | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 17 | 崇义县市场监督管理局 | 25   | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 18 | 定南县市场监督管理局 | 24   | 100.00%     | 100.00%     | 100.00%     |
| 19 | 南康区市场监督管理局 | 1305 | 99.93%      | 100.00%     | 100.00%     |
| 20 | 章贡区市场监督管理局 | 907  | 99.96%      | 99.98%      | 100.00%     |
| 21 | 瑞金市市场监督管理局 | 382  | 100.00%     | 99.43%      | 100.00%     |



### 三、投诉件热点情况

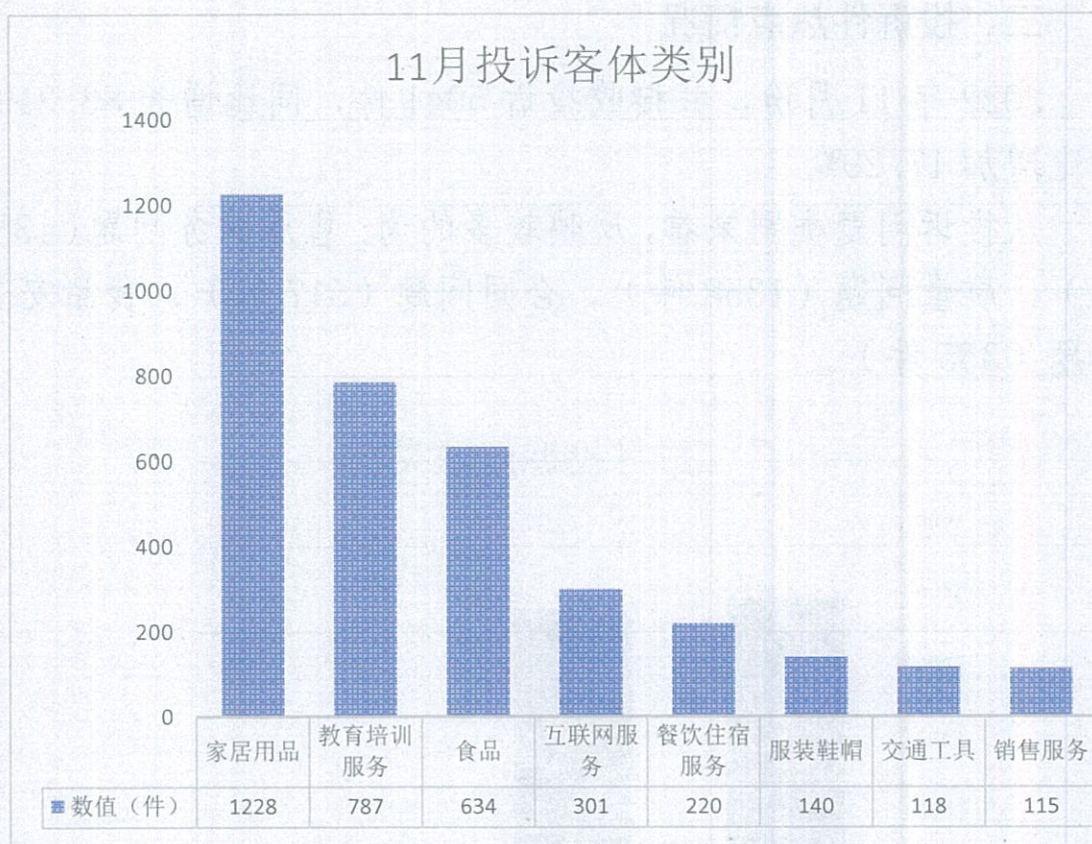
2022 年 11 月份，共接收投诉 5041 件，同比增长 83.31%，环比增加 17.29%。

从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1385 件）、质量问题（1358 件）、合同问题（517 件）、食品安全问题（355 件）。



涉及商品类投诉 3052 件，占投诉总量的 60.54%，主要集中在：家居用品（1228 件）、食品（634 件）、服装鞋帽（140 件）、交通工具（118 件）等商品，投诉内容主要涉及：1. 网购家具后商家未按时发货或家具存在破损等问题；2. 购买的食物含有异物或存在发霉变质情况；3. 购买的服装鞋帽等商品与商家宣传不符或出现质量问题商家不履行售后服务；4. 购买的交通工具使用中出现问题，商家不履行售后服务或三包义务。





涉及服务类投诉 1989 件，占投诉总量的 39.46%，主要集中在：教育培训服务（787 件）、互联网服务（301 件）、餐饮住宿服务（220 件）、销售服务（115 件）等行业。反映的问题主要有：1. 商家提供网络培训服务中存在虚假宣传、夸大效果等行为；2. 在互联网平台购买预付卡、团购券后商家存在不履行服务承诺的行为；3. 餐饮店提供的食物存在卫生问题，吃后出现身体不适等情况；4. 商家未按服务要求履行售后服务的问题。

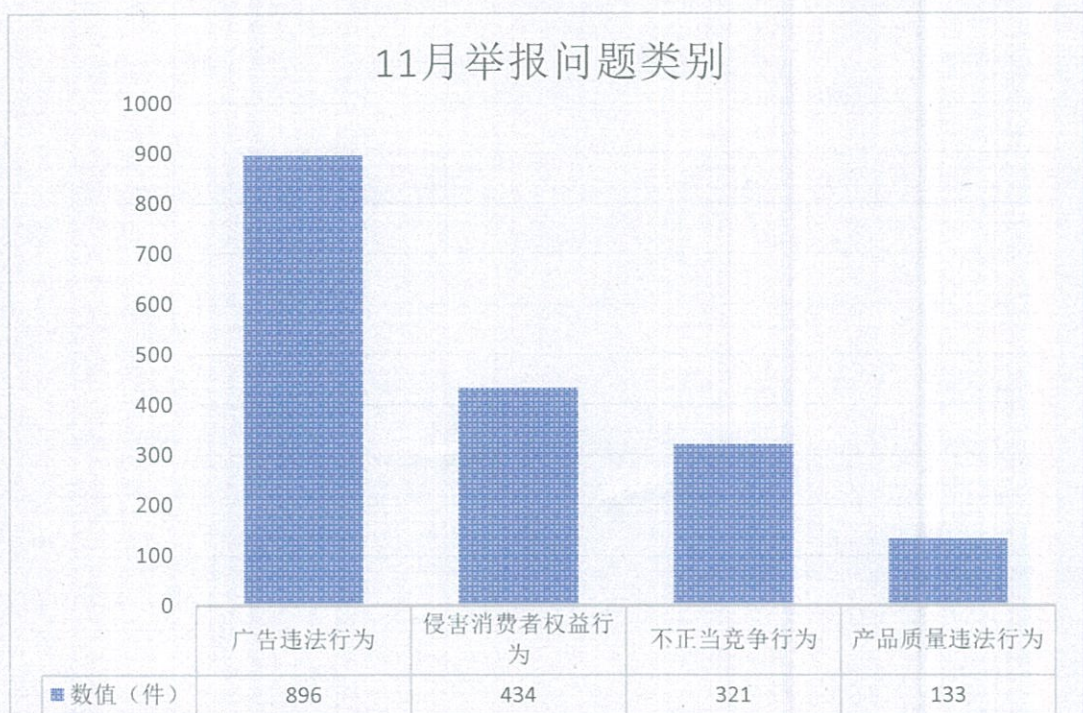
#### 四、举报件热点情况

11 月份，共接收举报 2311 件，同比增长 191.42%，环比增长 0.52%。其中涉及商品类举报 1752 件，占举报总量的 75.81%；服务类举报 559 件，占举报总量的 24.19%。

以举报问题类别来看，反映问题较多的为：广告违法行为



(896 件)、侵害消费者权益行为(434 件)、不正当竞争行为(321 件)、产品质量违法行为(133 件)等,举报内容主要涉及: 1. 商家在销售商品或提供服务时发布虚假宣传广告,存在夸大功效、使用极限词等违反《广告法》行为; 2. 商家拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益问题; 3. 经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者; 4. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形。



赣州市市场监督管理局

2022年12月24日