**赣州市市场监督管理局**

**2022年第四季度12315投诉举报数据分析报 告**

1. **总体情况**

（一）2022年四季度，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求46210件，与2021年同期相比增长48.3%，环比增长11.4%，其中咨询23802件、投诉15687件、举报6721件，接收的诉求其中通过全国12315平台接收消费诉求45864件，通过其他途径接收消费者投诉举报346件（12345政府服务热线转办单264件、来信来函46件、问政平台36件）。截至目前，已办结44015件，办结率95.2%，为消费者挽回经济损失178.84万元。

（二）四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 | 赣州市市监局经开区分局 | 4339 | 100.00% | 100.00% |  |
| 2 | 于都县市场监督管理局 | 827 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 3 | 安远县市场监督管理局 | 721 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 4 | 会昌县市场监督管理局 | 605 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 5 | 兴国县市场监督管理局 | 566 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 6 | 信丰县市场监督管理局 | 440 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 7 | 赣县区市场监督管理局 | 332 | 100.00% | 100.00% |  |
| 8 | 石城县市场监督管理局 | 261 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 9 | 龙南市市场监督管理局 | 242 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 10 | 蓉江新区市场监督管理局 | 164 | 100.00% | 100.00% |  |
| 11 | 大余县市场监督管理局 | 152 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 12 | 寻乌县市场监督管理局 | 146 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 13 | 全南县市场监督管理局 | 109 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 14 | 定南县市场监督管理局 | 89 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 15 | 崇义县市场监督管理局 | 89 | 100.00% | 100.00% | 100.00% |
| 16 | 市市场监管执法稽查局 | 4574 |  |  | 99.98% |
| 17 | 南康区市场监督管理局 | 3132 | 99.95% | 100.00% |  |
| 18 | 章贡区市场监督管理局 | 2652 | 100.00% | 99.96% |  |
| 19 | 瑞金市市场监督管理局 | 1017 | 100.00% | 99.77% | 100.00% |
| 20 | 宁都县市场监督管理局 | 329 | 100.00% | 99.58% | 100.00% |
| 21 | 上犹县市场监督管理局 | 295 | 100.00% | 99.49% | 100.00% |

二、咨询件情况分析

第四季度共受理咨询23802件，同比增长16.5%，环比增长0.8%。主要咨询的问题有：网络交易方面的问题，食品和价格问题以及消费维权法律法规的咨询。

三、投诉情况分析及热点

第四季度共受理消费者投诉15687件，与2021年同期相比增长91%，环比增长29.8%。

1. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（4196件）、质量问题（4158件）、合同问题（1881件）、食品安全问题（952件）、不正当竞争问题（808件）。
2. 从投诉客体类别来看：

（1）涉及商品类投诉9270件，占投诉总量的59%，主要集中在：家居用品（4046件）、食品（2004件）、药品（429件）、服装鞋帽（392件）、交通工具（391件）等商品。反映的问题为：1.购买到存在破损、掉漆、异响、异味等质量问题的家居产品；2.购买的食品有异物或存在发霉变质情况；3.商家存在虚假宣传、低标高结、不予提供商品等现象；4.服装鞋帽质量与商家宣传的不符或出现质量问题后商家不履行售后服务义务；5.交通工具中发现商品存在质量问题或者交通工具出现问题商家不履行售后承诺。

（2）涉及服务类投诉6417件，占投诉总量的41%，主要集中在：教育培训服务（2522件）、餐饮和住宿服务（653件）、互联网服务（622件）、销售服务（611件）、美容美发洗浴服务（249件）等行业。反映的问题主要有：1、商家在售卖网络教育培训课程时，对培训成果作出保证性承诺，夸大宣传培训师资力量，实际培训模式与宣传不符，设置格式合同条款限制消费者退款等。2、餐饮店存在食品卫生方面的问题；3、在网络平台购买预付卡、团购券后，商家不履行服务承诺的行为。

四、举报情况分析及热点

第四季度共受理举报6721件，同比增长180%，环比增长16.3%。经执法人员核查，举报情况属实213件，仅占举报总量的3.2%。

以举报问题类别来看，主要反映的问题有：广告违法行为(2414件)、侵害消费者权益行为(1191件)、不正当竞争行为(996件)、价格违法行为(393件)、产品质量违法行为(391件)、食品安全违法行为(239件)。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、商家故意拖延或无理拒绝三包售后服务、合同违法、欺诈等侵害消费者权益行为；3、疫情当下，部分商家在药品销售过程中存在低标高结或通过各网络平台订购后不提供商品的行为。

赣州市市场监督管理局

2023年1月29日