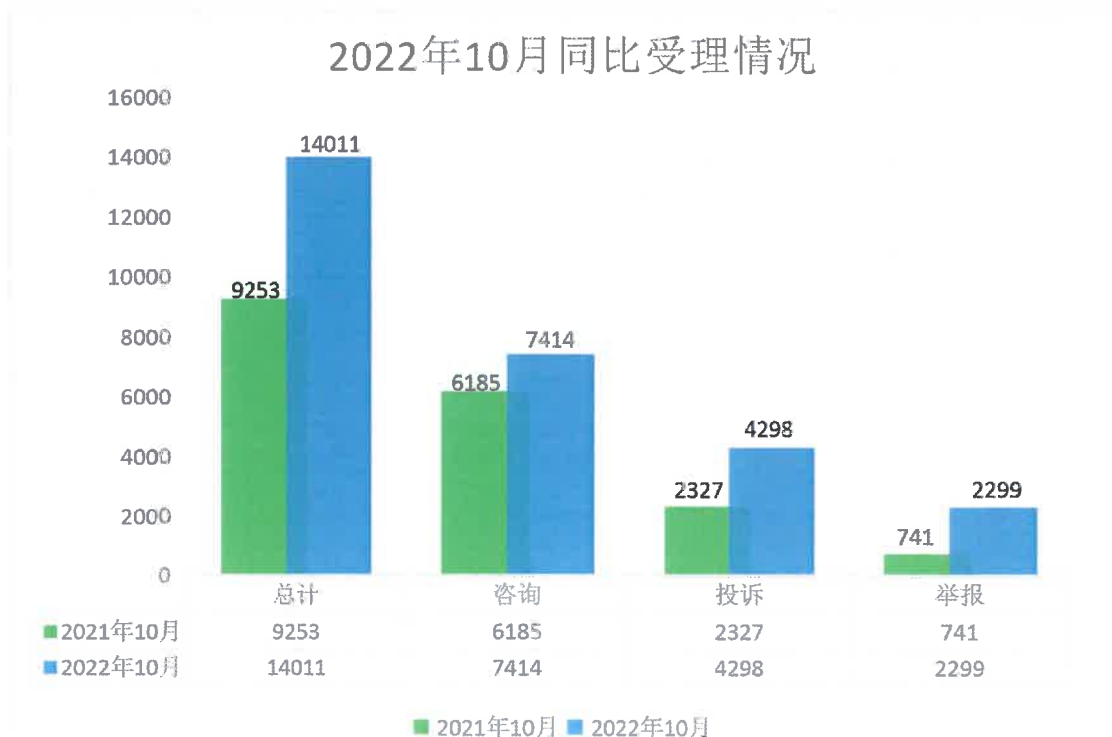


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2022 年 10 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2022 年 10 月份,12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 14011 件,同比增长 51.42%,环比增加 2.64%。其中咨询 7414 件,投诉 4298 件,举报 2299 件,截至目前已办结 12250 件,办结率为 87.4%,为消费者挽回经济损失 63.86 万元。接收的诉求件中,通过全国 12315 平台接收 13853 件、12345 政府热线转办单 112 件、来信来函 30 件、互动平台 16 件、接待来人来访 4 人次。



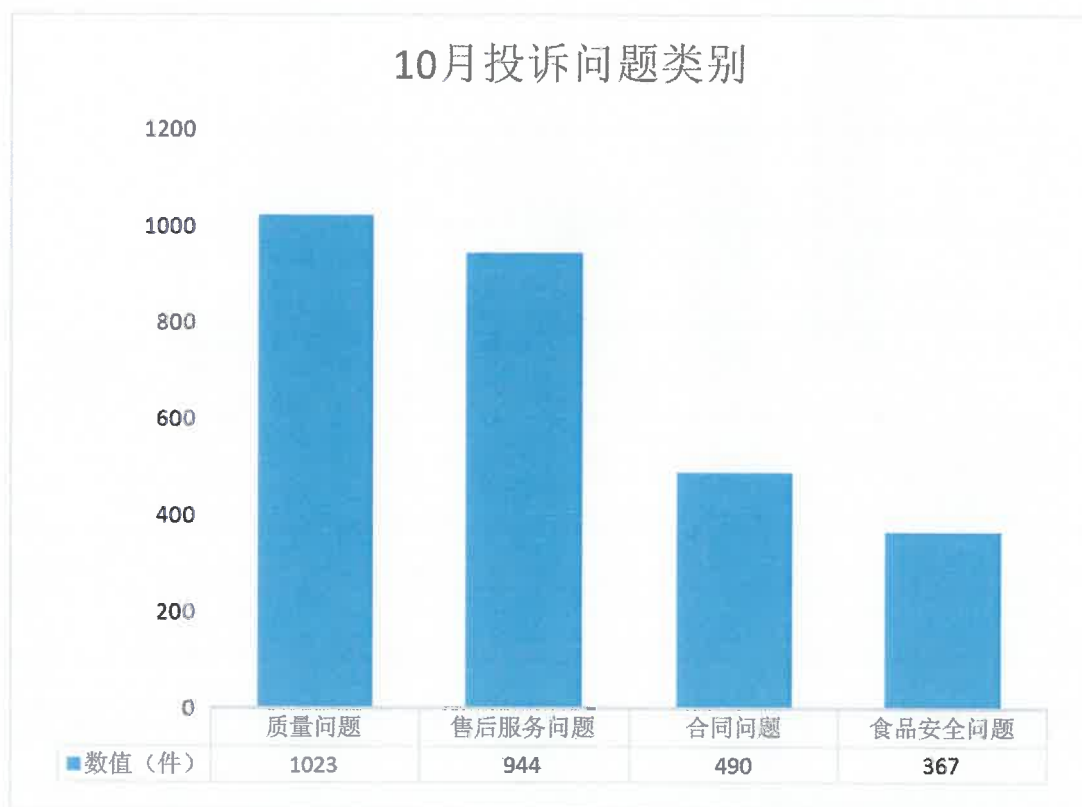
二、10 月份各单位办理情况

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	经开区市场监督管理局	597	100.00%	100.00%	
2	于都县市场监督管理局	393	100.00%	100.00%	100.00%
3	瑞金市市场监督管理局	290	100.00%	100.00%	100.00%
4	会昌县市场监督管理局	240	100.00%	100.00%	100.00%
5	兴国县市场监督管理局	152	100.00%	100.00%	100.00%
6	信丰县市场监督管理局	144	100.00%	100.00%	100.00%
7	宁都县市场监督管理局	121	100.00%	100.00%	100.00%
8	赣县区市场监督管理局	116	100.00%	100.00%	100.00%
9	石城县市场监督管理局	96	100.00%	100.00%	100.00%
10	龙南县市场监督管理局	88	100.00%	100.00%	100.00%
11	安远县市场监督管理局	80	100.00%	100.00%	100.00%
12	蓉江区市场监管管理局	62	100.00%	100.00%	
13	寻乌县市场监督管理局	56	100.00%	100.00%	100.00%
14	大余县市场监督管理局	52	100.00%	100.00%	100.00%
15	崇义县市场监督管理局	33	100.00%	100.00%	100.00%
16	定南县市场监督管理局	31	100.00%	100.00%	100.00%
17	全南县市场监督管理局	31	100.00%	100.00%	100.00%
18	南康区市场监督管理局	1309	99.92%	100.00%	100.00%
19	上犹县市场监督管理局	108	98.77%	100.00%	100.00%
20	章贡区市场监督管理局	990	100.00%	99.88%	100.00%
21	市市场监管执法稽查局局	1567	87.50%	100.00%	99.91%

三、投诉件热点情况

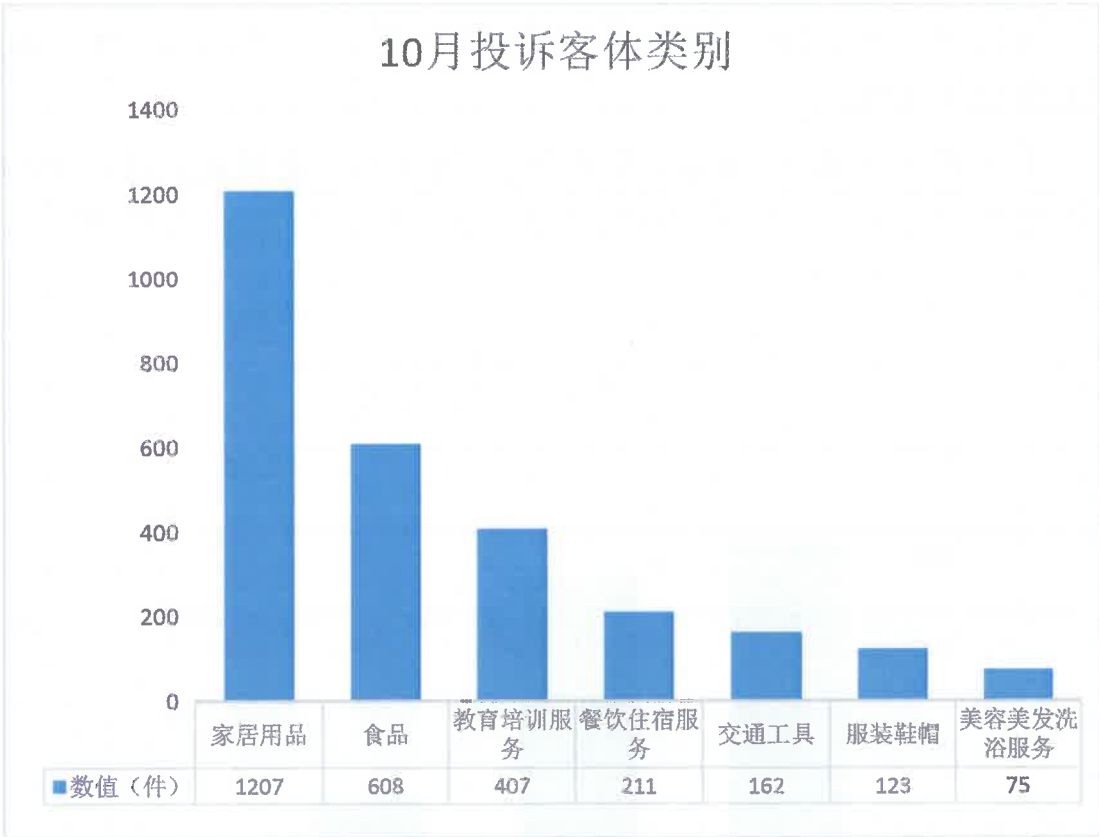
2022 年 10 月份，共接收投诉 4298 件，同比增长 84.70%，环比增加 5.94%。

从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题(1023 件)、售后服务问题(944 件)、合同问题(490 件)、食品安全问题(367 件)。



涉及商品类投诉 3026 件，占投诉总量的 70.40%，主要集中在：家居用品（1207 件）、食品（608 件）、交通工具（162 件）、服装鞋帽（123 件）等商品，投诉内容主要涉及：1. 网购的家具未按时发货或存在破损等质量问题；2. 购买的食物有异物或存在发霉变质情况；3. 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；4. 购买的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。



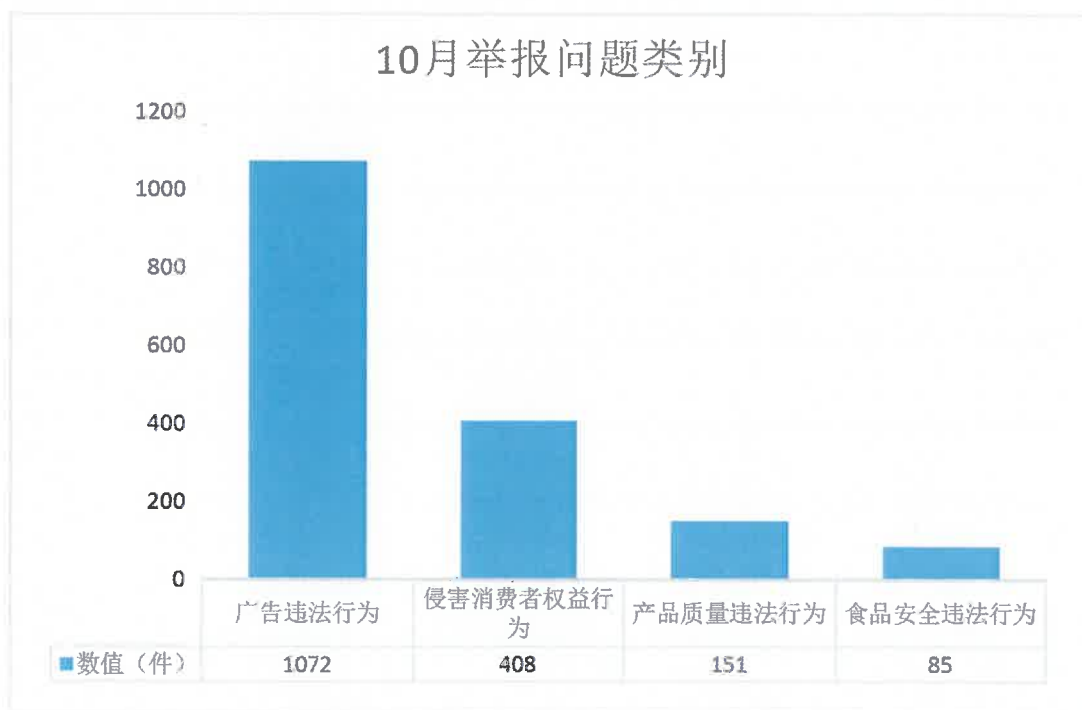
涉及服务类投诉 1272 件，占投诉总量的 29.60%，主要集中在：教育培训服务（407 件）、餐饮住宿服务（211 件）、美容美发洗浴服务（75 件）等行业。反映的问题主要有：1. 商家未按承诺提供培训服务或对培训课程不满意，要求退费；2. 餐饮店提供的食物存在卫生问题，吃后出现身体不适等情况，要求商家赔偿；3. 美容美发商家诱导消费、捆绑消费、未履行价格告知义务，消费者提出退费退卡等问题。

四、举报件热点情况

10 月份，共接收举报 2299 件，同比增长 210.26%，环比增长 7.23%。其中涉及商品类举报 1704 件，占举报总量的 74.12%；

服务类举报 595 件，占举报总量的 25.88%。

以举报问题类别来看，反映问题较多的为：广告违法行为（1072 件）、侵害消费者权益行为（408 件）、产品质量违法行为（151 件）、食品安全违法行为（85 件）等，举报内容主要涉及：1. 商家在进行商品宣传时发布虚假宣传广告、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. 商家生产、销售的产品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形；4、商家生产或销售的食物涉嫌违反食品标识管理规定。



赣州市市场监督管理局

2022年11月24日

