

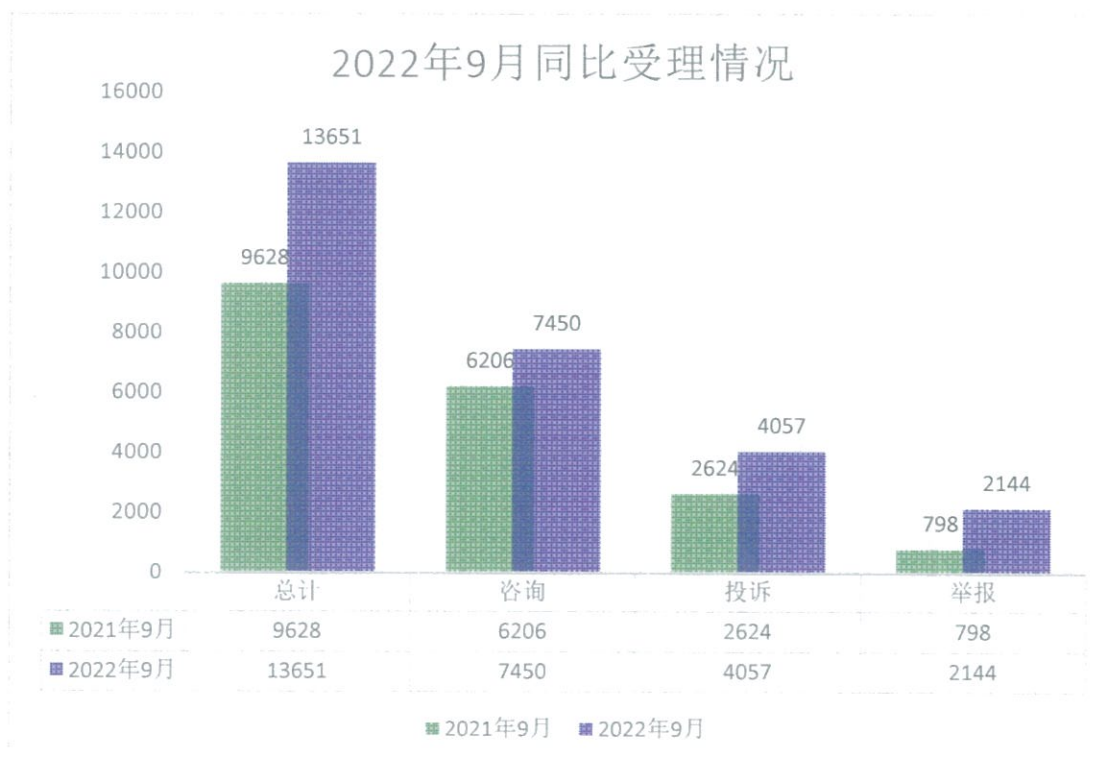
赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局

2022年9月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2022年9月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求13651件，同比增长47.29%，环比减少2.53%。其中咨询7450件，投诉4057件，举报2144件，截至目前已办结11841件，办结率为86.74%，为消费者挽回经济损失57.11万元。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收13565件、12345政府热线转办单57件、群众来信10件、互动平台19件、接待来人来访1人次。



二、9月份各单位办理情况

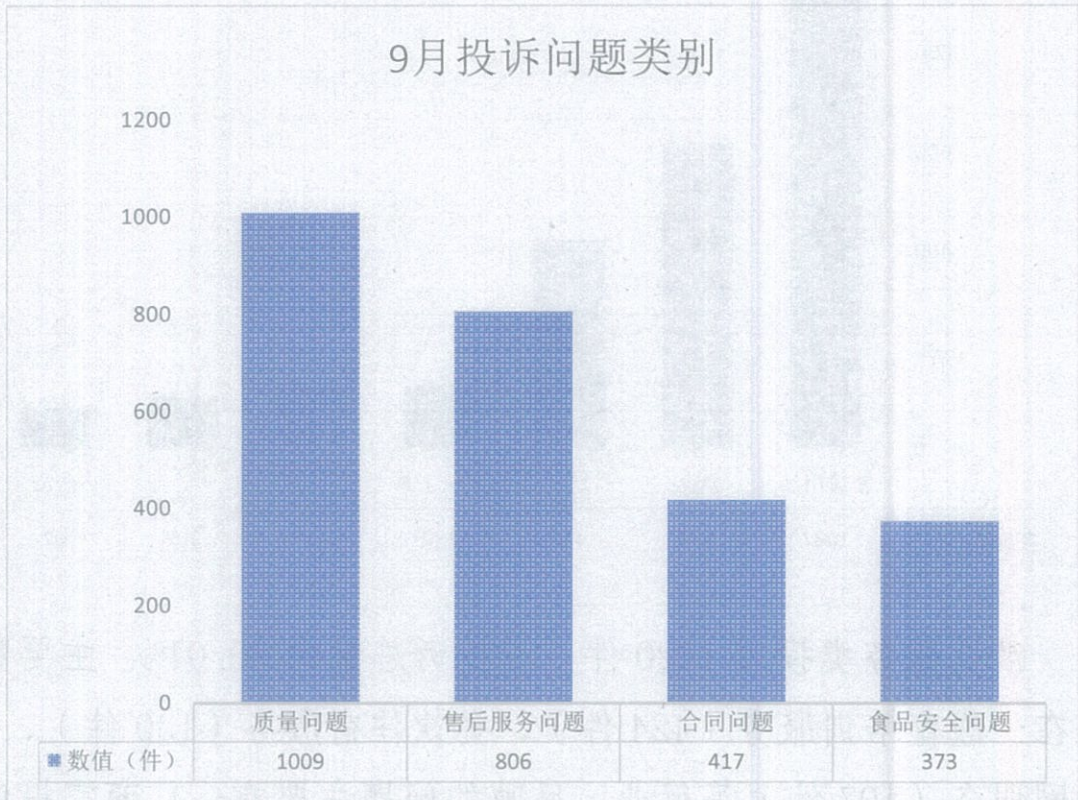
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率
1	南康区市场监督管理局	1221	100.00%	100.00%	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	1045	100.00%	100.00%	100.00%
3	经开区市场监督管理局	594	100.00%	100.00%	100.00%
4	于都县市场监督管理局	356	100.00%	100.00%	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	238	100.00%	100.00%	100.00%
6	宁都县市场监督管理局	140	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	124	100.00%	100.00%	100.00%
8	兴国县市场监督管理局	118	100.00%	100.00%	100.00%
9	上犹县市场监督管理局	90	100.00%	100.00%	100.00%
10	赣县区市场监督管理局	86	100.00%	100.00%	100.00%
11	石城县市场监督管理局	73	100.00%	100.00%	100.00%
12	龙南县市场监督管理局	64	100.00%	100.00%	100.00%
13	大余县市场监督管理局	64	100.00%	100.00%	100.00%
14	安远县市场监督管理局	61	100.00%	100.00%	100.00%
15	蓉江区市场监管管理局	46	100.00%	100.00%	
16	崇义县市场监督管理局	45	100.00%	100.00%	100.00%
17	定南县市场监督管理局	40	100.00%	100.00%	100.00%
18	全南县市场监督管理局	33	100.00%	100.00%	100.00%

19	市市场监管执法稽查局	1429	100.00%	100.00%	99.91%
20	会昌县市场监督管理局	254	99.51%	100.00%	100.00%
21	寻乌县市场监督管理局	66	97.50%	100.00%	100.00%

三、投诉件热点情况

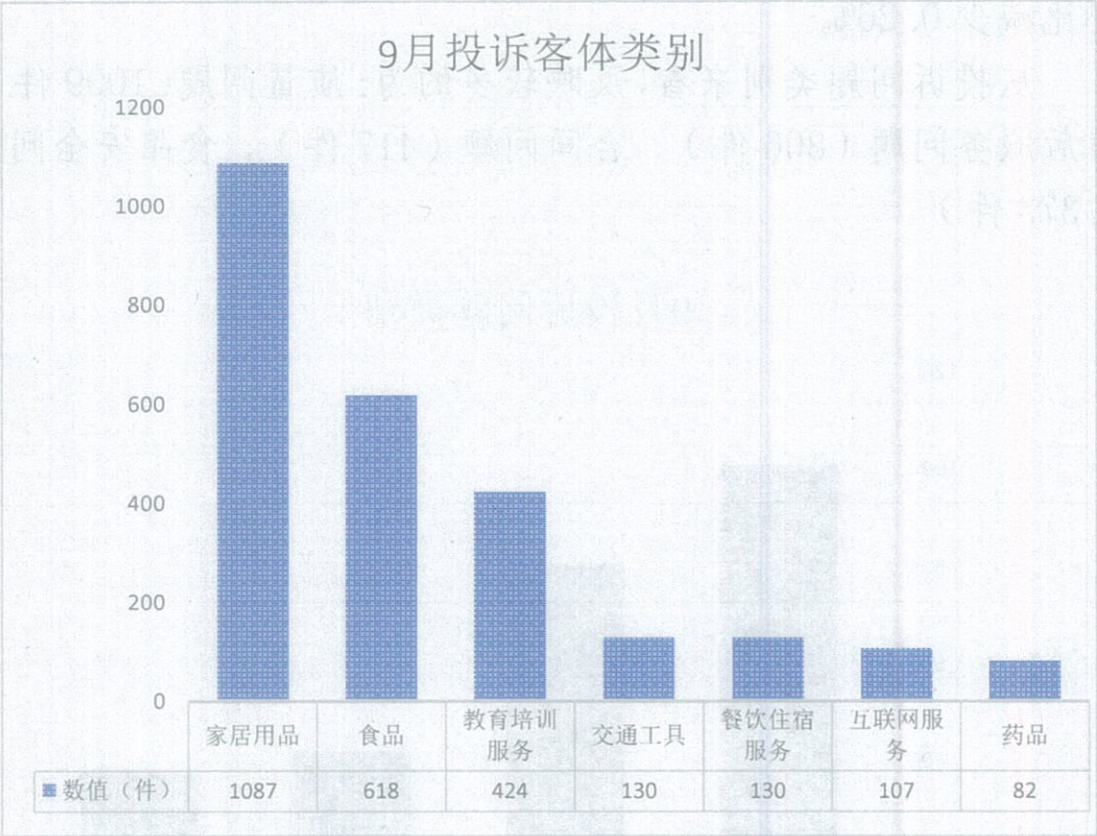
2022年9月份，共接收投诉4057件，同比增长54.61%，环比减少0.26%。

从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1009件）、售后服务问题（806件）、合同问题（417件）、食品安全问题（373件）。



涉及商品类投诉2836件，占投诉总量的69.90%，主要集中在：家居用品（1087件）、食品（618件）、交通工具（130

件)、药品(82件)等商品,投诉内容主要涉及:1.网购的家具存在破损、甲醛超标等质量问题;2.购买的食物存在发霉变质情况或标识标签不规范;3.购买的交通工具使用中出现质量问题商家不履行售后服务或三包义务;4.购买的交通工具出现质量问题商家拒不履行国家规定的三包义务;5.购买的药品商家以次充好、以假充真。

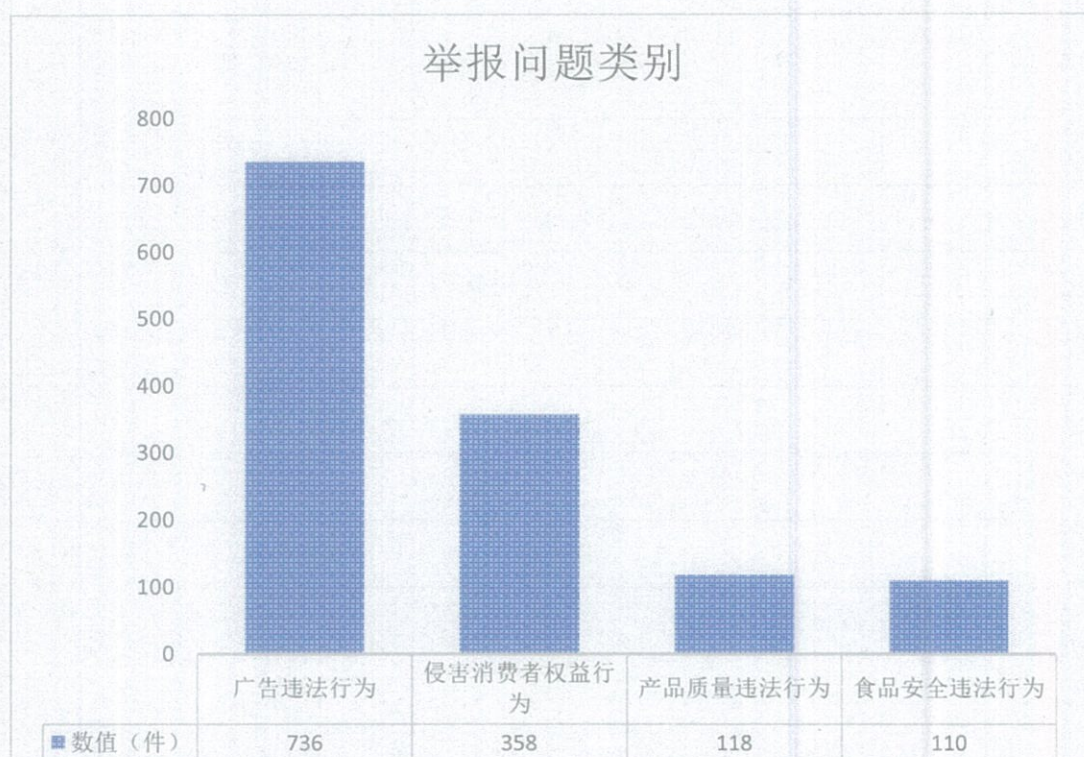


涉及服务类投诉1220件,占投诉总量的30.01%,主要集中在:教育培训服务(424件)、餐饮住宿服务(130件)、互联网服务(107件)等行业。反映的问题主要有:1.商家提供培训服务中存在虚假宣传、夸大宣传行为;2.餐饮店提供的食物存在卫生问题,吃后出现身体不适等情况;3.商家不履行三包、售后服务。

四、举报件热点情况

9月份，共接收举报2144件，同比增长168.67%，环比增长13.62%。其中涉及商品类举报1727件，占举报总量的80.55%；服务类举报417件，占举报总量的19.45%。

以举报问题类别来看，反映问题较多的为：广告违法行为（736件）、侵害消费者权益行为（358件）、产品质量违法行为（118件）、食品安全违法行为（110件）等，举报内容主要涉及：1.商家在其微信公众号、网店或线下销售商品或提供服务中涉嫌虚假宣传行为；2.商家生产或销售的食物涉嫌违反食品标识管理规定；3.产品涉嫌掺杂掺假、以次充好的情形；4.商家拒绝履行合同约定等侵犯消费者权益行为。



赣州市市场监督管理局
2022年10月24日