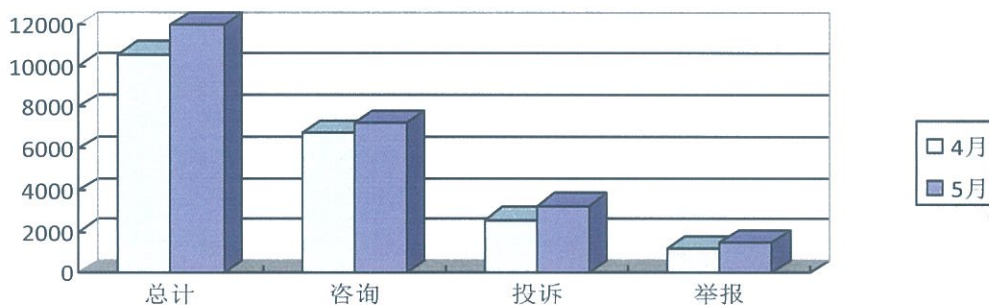


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2022 年 5 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2022 年 5 月份，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 11976 件，同比增长 58.1%，环比增长 13.2%。其中咨询 7215 件，投诉 3261 件，举报 1500 件，截至目前已办结 10912 件，办结率为 91.1%，为消费者挽回经济损失 51.28 万元。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 11902 件、12345 政府热线转办单 56 件、案源线索 1 件、互动平台 12 件、问政平台 1 件、接待来人来访 4 人次。



二、5 月份各单位办理情况

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	大余县市场监管局	50	100.00%	100.00%	100.00%
2	崇义县市场监管局	27	100.00%	100.00%	100.00%
3	龙南市市场监管局	71	100.00%	100.00%	100.00%
4	定南县市场监管局	34	100.00%	100.00%	100.00%
5	宁都县市场监管局	95	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监管局	196	100.00%	100.00%	100.00%
7	会昌县市场监管局	139	100.00%	100.00%	100.00%
8	寻乌县市场监管局	51	100.00%	100.00%	100.00%
9	石城县市场监管局	61	100.00%	100.00%	100.00%
10	赣县区市场监管局	97	100.00%	100.00%	100.00%
11	经开区市场监管局	359	100.00%	100.00%	100.00%
12	蓉江新区市场监管局	57	100.00%	100.00%	100.00%
13	章贡区市场监管局	839	99.87%	100.00%	100.00%
14	南康区市场监管局	890	99.87%	100.00%	100.00%
15	市市场监管执法稽查局	1042	100.00%	100.00%	99.57%
16	瑞金市市场监管局	284	98.77%	100.00%	100.00%
17	上犹县市场监管局	89	98.28%	100.00%	100.00%
18	安远县市场监管局	59	97.62%	100.00%	100.00%
19	兴国县市场监管局	190	100.00%	100.00%	92.50%
20	全南县市场监管局	34	100.00%	100.00%	70.00%

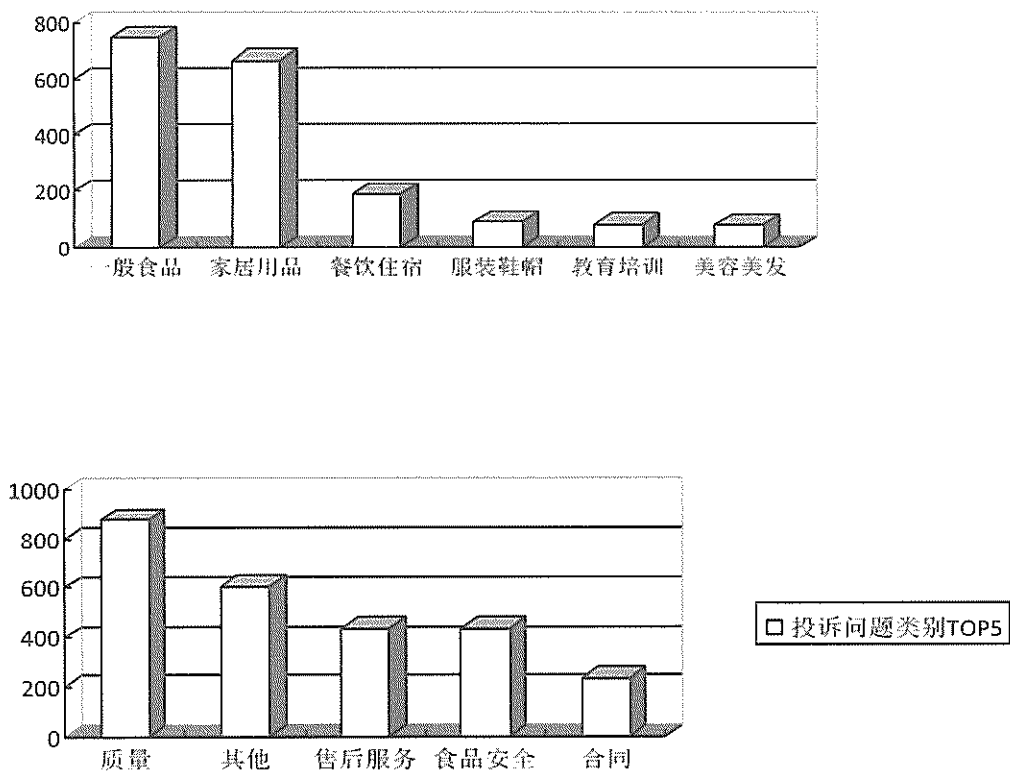
三、投诉件热点情况

5 月份共接收投诉 3261 件,同比增长 72.9%,环比增长 26%。从投诉问题类别来看,反映问题较多的为:质量问题(875 件)、其他问题(605 件)、售后服务(436 件)、食品安全(433 件)、合同(232 件)等。

涉及商品类投诉 2485 件,占投诉总量的 76.2%,主要集中在:一般食品(747 件)、家居用品(667 件)、服装鞋帽(91 件)等商品。反映的问题主要有:1. 食品标识标签不规范;2.

食品出现发霉、变质、过期等现象；3. 产品存在以此充好、以假充真等质量问题；4. 商家不履行售后服务、三包义务等问题。

涉及服务类投诉 776 件，占投诉总量的 24.8%，主要集中在：餐饮和住宿服务（189 件）、教育培训服务（82 件）、美容美发洗浴服务（81 件）等行业。反映的问题主要有：1. 商家不履行三包、售后服务；2. 提供的服务与约定不相符；3. 在外就餐时食用到异物；4. 食品的卫生、安全存在问题。



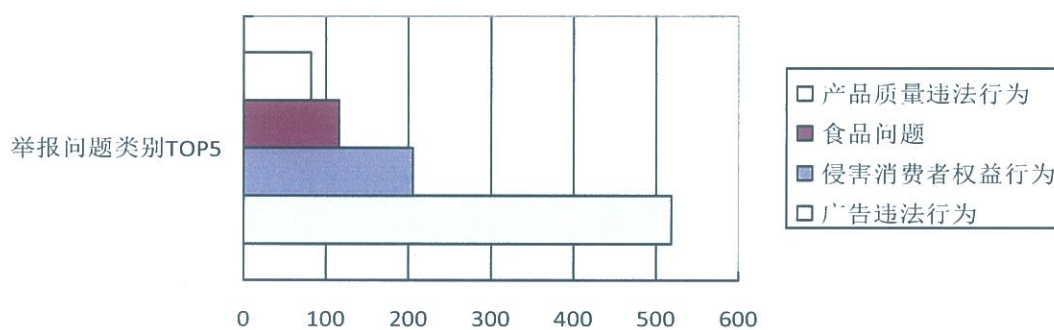
四、举报件热点情况

5 月份共接收举报 1500 件，同比增长 112%，环比增长 19.5%。
其中商品类举报 1253 件，占举报总量的 83.5%，主要为：

一般食品（192件）、家居用品（190件）、两品一械（138件）等商品。

服务类举报 247 件，占举报总量的 16.5%，主要为：美容美发洗浴服务（36 件）、教育培训服（31 件）、餐饮和住宿服务（30 件）等行业。

以举报问题类别来看，反映问题较多的为：广告违法行为（519 件）、侵害消费者权益行为（206 件）、食品安全违法行为（116 件）、产品质量违法行为（82 件）等。主要表现为：
1. 医疗、房地产领域使用绝对化用语、或宣传治愈率、有效率等保证诊疗效果的情形；
2. 保健食品销售中宣称具有治疗疾病效果；
3. 商家销售腐败变质、霉变生虫、混有异物的食品；
4. 生产、销售不符合国家标准、行业标准的产品；
5. 产品存在掺杂掺假、以次充好的情形。



赣州市市场监督管理局

2022年6月24日