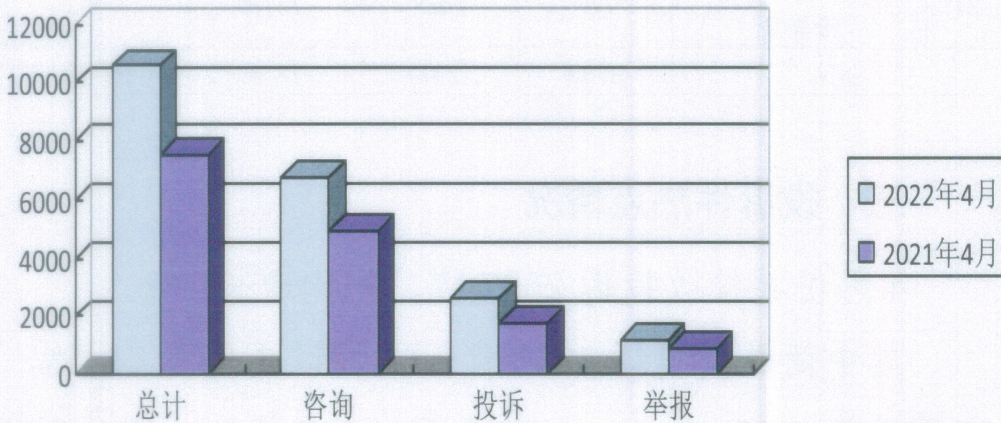


# 赣州市市场监督管理局

## 赣州市市场监督管理局 2022 年 4 月份 12315 投诉举报数据分析报告

### 一、总体运行情况

2022 年 4 月份，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 10580 件，同比增长 39.8%，环比减少 15.3%。其中咨询 6788 件，投诉 2587 件，举报 1205 件，截至目前已办结 9180，办结率为 86.7%，为消费者挽回经济损失 59.64 万元。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 10504 件、12345 政府热线转办单 52 件、互动平台 16 件、问政平台 2 件、接待来人来访 6 人次。





## 二、4 月份投诉举报各单位办理情况

| 序号 | 部门名称       | 转派量  | 办结量  | 办结率   | 投诉按时初查率 | 举报按时核查率 |
|----|------------|------|------|-------|---------|---------|
| 1  | 章贡区市场监管局   | 703  | 550  | 78.2% | 100%    | 100%    |
| 2  | 南康区市场监管局   | 707  | 480  | 67.8% | 100%    | 100%    |
| 3  | 赣县区市场监管局   | 77   | 76   | 98.7% | 100%    | 100%    |
| 4  | 信丰县市场监管局   | 84   | 83   | 98.8% | 100%    | 100%    |
| 5  | 大余县市场监管局   | 32   | 18   | 56.2% | 100%    | 100%    |
| 6  | 上犹县市场监管局   | 55   | 48   | 87.3% | 100%    | 100%    |
| 7  | 崇义县市场监管局   | 41   | 41   | 100%  | 100%    | 100%    |
| 8  | 安远县市场监管局   | 40   | 34   | 85%   | 96.5%   | 100%    |
| 9  | 龙南市市场监管局   | 51   | 50   | 98%   | 97.4%   | 100%    |
| 10 | 定南县市场监管局   | 31   | 30   | 96.7% | 100%    | 100%    |
| 11 | 全南县市场监管局   | 21   | 21   | 100%  | 100%    | 66.6%   |
| 12 | 宁都县市场监管局   | 90   | 83   | 92.2% | 100%    | 100%    |
| 13 | 于都县市场监管局   | 163  | 147  | 90.1% | 100%    | 100%    |
| 14 | 兴国县市场监管局   | 165  | 152  | 92.1% | 100%    | 95.1%   |
| 15 | 会昌县市场监管局   | 74   | 68   | 91.9% | 100%    | 100%    |
| 16 | 寻乌县市场监管局   | 65   | 57   | 87.7% | 100%    | 100%    |
| 17 | 石城县市场监管局   | 92   | 84   | 91.3% | 100%    | 100%    |
| 18 | 瑞金市市场监管局   | 179  | 165  | 92.2% | 100%    | 100%    |
| 19 | 经开区市场监管局   | 298  | 244  | 81.9% | 100%    | 100%    |
| 20 | 蓉江新区市场监管局  | 36   | 34   | 94.4% | 100%    | 100%    |
| 21 | 市市场监管执法稽查局 | 776  | 588  | 75.8% |         | 100%    |
| 合计 |            | 3780 | 2977 | 78.8% | 99.6%   | 98.2%   |

## 三、投诉件热点情况

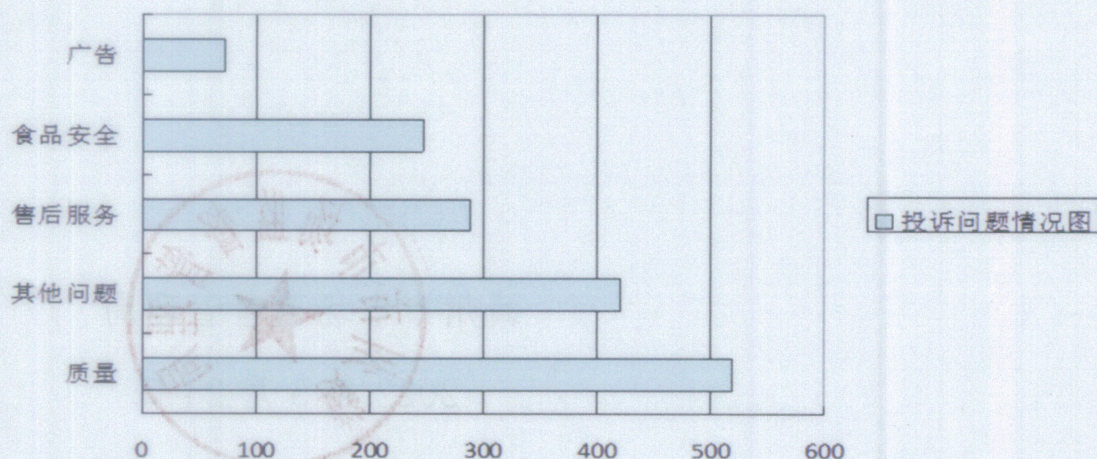
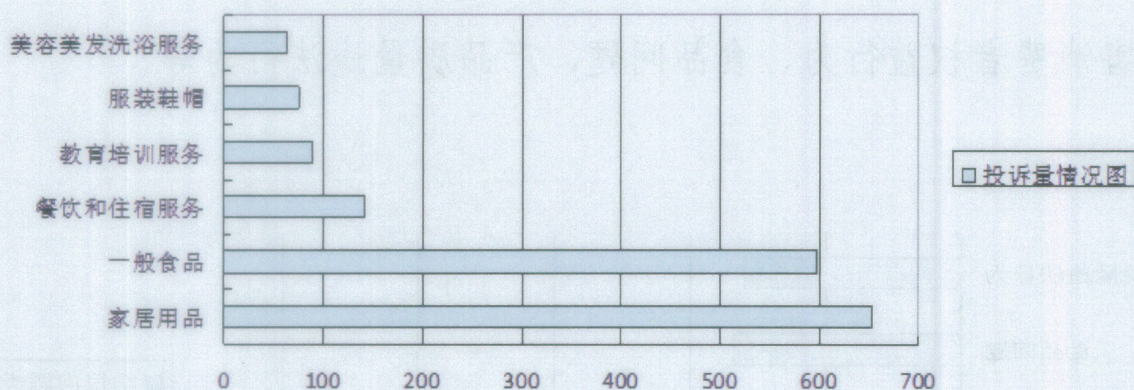
4 月份共接收投诉 2587 件，同比增长 10%。

其中商品类投诉 1936 件，占投诉总量的 74.8%，主要涉及家居用品（653 件）、一般食品（597 件）、服装鞋帽（76 件）等商品。以投诉问题类别来看，主要反映：1. 产品存在以次充



好、以假充真等质量问题；2. 商家不履行售后服务、三包义务等问题；3. 食品标识标签不规范，食品出现发霉、变质、过期现象。

服务类投诉 651 件，占投诉总量的 25.2%，主要涉及餐饮和住宿服务（141 件）、教育培训服务（89 件）、美容美发洗浴服务（63 件）等行业。以投诉问题类别来看，主要反映：1. 商家不履行售后、三包等问题；2. 合同违约、预付卡式消费争议问题；3. 在外就餐时食用到异物，食品卫生、安全等问题。

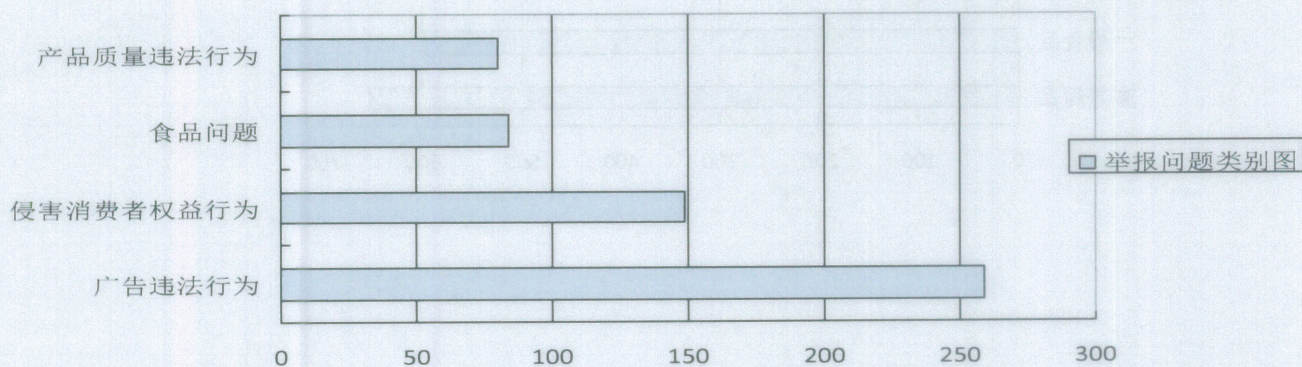




#### 四、举报件热点情况

4月份共接收举报1205件，同比增长6.5%，其中商品类举报939件，占举报总量的77.9%，主要为：一般食品（294件）、家居用品（172件）、服装鞋帽（30件）等商品；服务类举报266件，占举报总量的22.1%，主要为：美容美发洗浴服务（54件）、餐饮和住宿服务（39件）、教育培训服务（29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、侵害消费者权益行为、食品问题、产品质量违法行为等。



赣州市市场监督管理局

2022年5月24日