

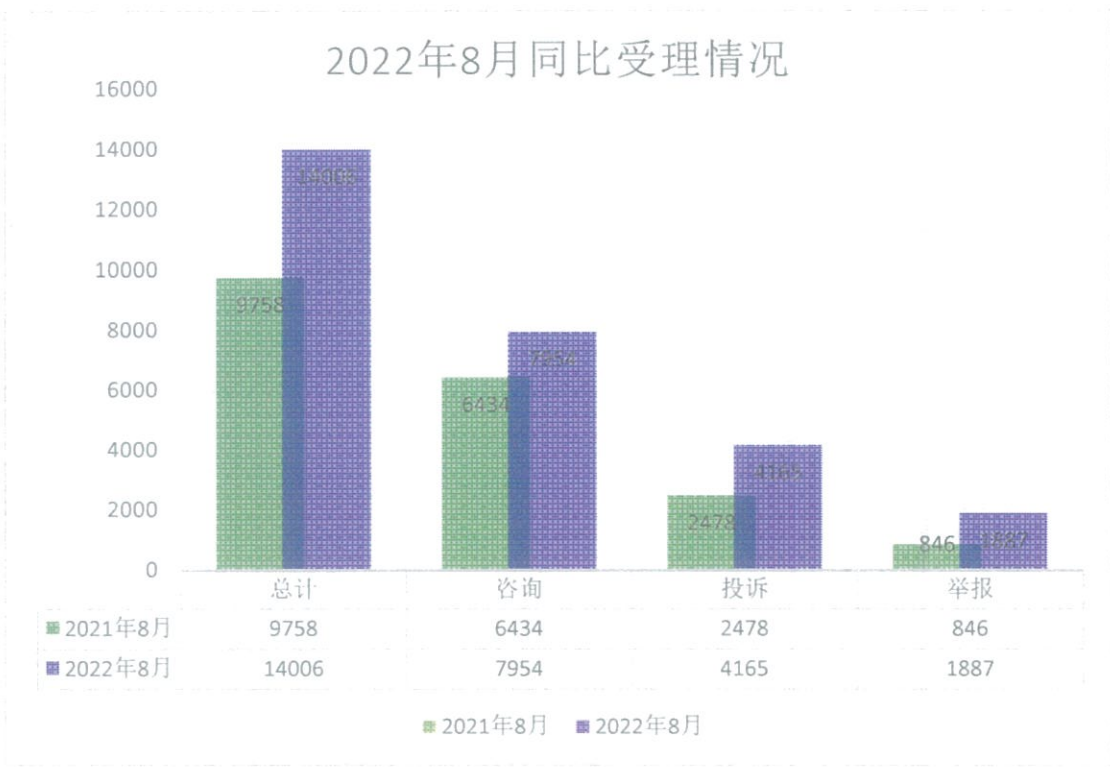
赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局

2022年8月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2022年8月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求14006件，同比增长43.5%，环比增长1.4%。其中咨询7954件，投诉4165件，举报1887件，截至目前已办结12633件，办结率为90.2%，为消费者挽回经济损失61.82万元。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收13923件、12345政府热线转办单53件、群众来信20件、互动平台10件、接待来人来访8人次。



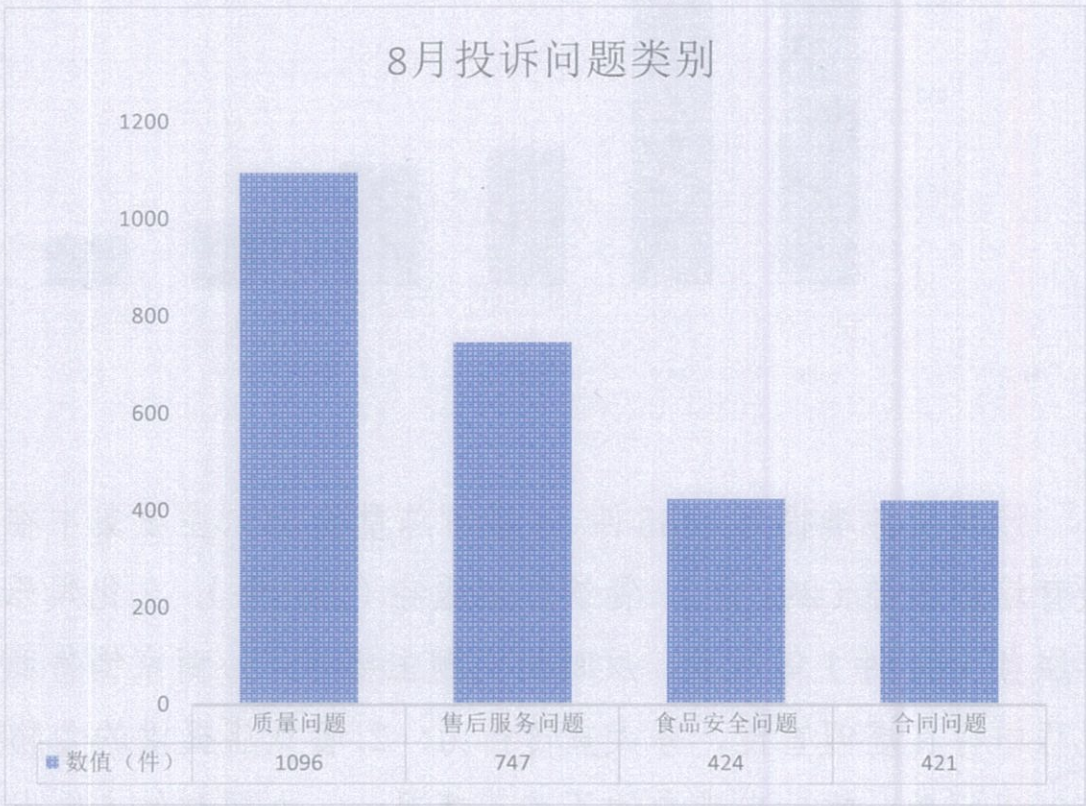
二、8 月份各单位办理情况

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	480	100.00%	100.00%	
2	于都县市场监督管理局	330	100.00%	100.00%	100.00%
3	会昌县市场监督管理局	309	100.00%	100.00%	100.00%
4	瑞金市市场监督管理局	273	100.00%	100.00%	100.00%
5	兴国县市场监督管理局	169	100.00%	100.00%	100.00%
6	赣县区市场监督管理局	131	100.00%	100.00%	
7	信丰县市场监督管理局	135	100.00%	100.00%	100.00%
8	宁都县市场监督管理局	113	100.00%	100.00%	100.00%
9	石城县市场监督管理局	104	100.00%	100.00%	100.00%
10	寻乌县市场监督管理局	87	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	龙南县市场监督管理局	79	100.00%	100.00%	100.00%
13	大余县市场监督管理局	65	100.00%	100.00%	100.00%
14	定南县市场监督管理局	50	100.00%	100.00%	100.00%
15	崇义县市场监督管理局	46	100.00%	100.00%	100.00%
16	蓉江区市场监管管理局	41	100.00%	100.00%	
17	全南县市场监督管理局	35	100.00%	100.00%	100.00%
18	南康区市场监督管理局	1201	99.92%	100.00%	
19	章贡区市场监督管理局	999	100.00%	99.89%	
20	上犹县市场监督管理局	124	100.00%	98.72%	100.00%
21	市市场监管执法稽查局	1186			98.98%

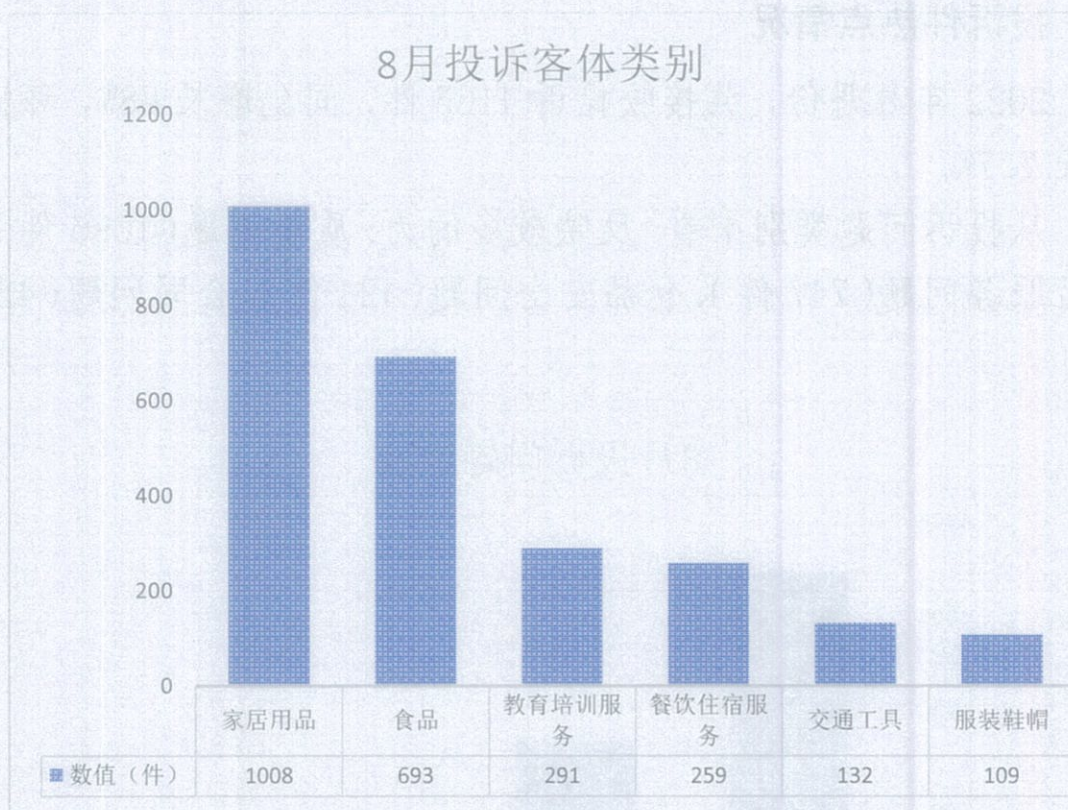
三、投诉件热点情况

2022 年 8 月份，共接收投诉 4165 件，同比增长 68%，环比增长 7.7%。

从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题(1096 件)、售后服务问题(747 件)、食品安全问题(424 件)、合同问题(421 件)



涉及商品类投诉 2880 件，占投诉总量的 69%，主要集中在：家居用品（1008 件）、食品（693 件）、交通工具（132 件）、服装鞋帽（109 件）等商品，投诉内容主要涉及：1. 网购的家具出现质量问题；2. 购买的商品使用中出现问题商家不履行售后服务或三包义务；3. 购买的食物出现发霉变质情况或标识标签不规范。



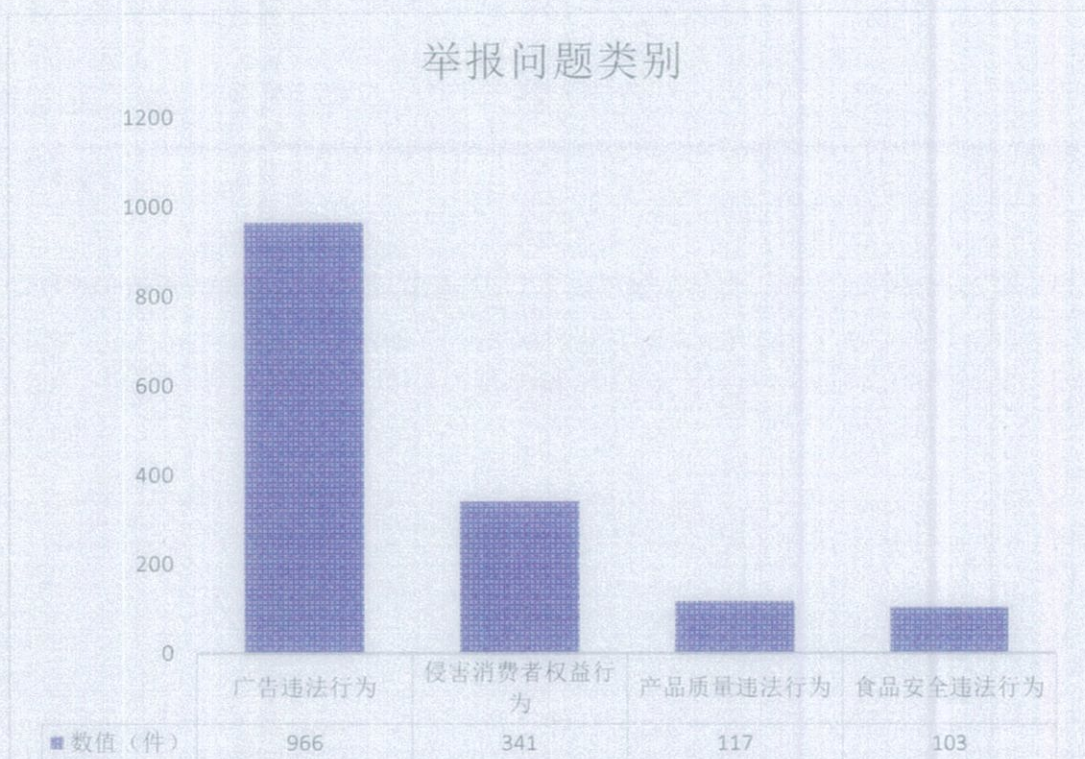
涉及服务类投诉 1285 件, 占投诉总量的 31%, 主要集中在: 教育培训服务 (291 件)、餐饮住宿服务 (259 件)、文化娱乐体育服务 (91 件) 等行业, 反映的问题主要有: 1. 商家销售商品过程中存在虚假宣传、夸大宣传行为; 2. 餐饮店提供的食物存在卫生问题, 吃后出现身体不适等情况; 3. 办理预付卡后出现消费争议问题; 4. 商家不履行三包、售后服务。

四、举报件热点情况

8 月份, 共接收举报 1887 件, 同比增长 123%, 环比增长 8%。其中涉及商品类举报 1408 件, 占举报总量的 74.6%; 服务类举报 479 件, 占举报总量的 25.4%。

以举报问题类别来看, 反映问题较多的为: 广告违法行为 (966 件)、侵害消费者权益行为 (341 件)、产品质量违法行为

(117 件)、食品安全违法行为(103 件)等,举报内容主要有:
1. 商家在其微信公众号或网店内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. 商家在销售直播课程服务中,存在虚假宣传及诱导消费的行为。



赣州市市场监督管理局
2022年9月23日