南关分局1-6月份12315投诉举报平台

处理情况数据分析报告

**一、总体情况**

2022年1月1日至2022年6月30日，长春市市场监督管理局南关分局通过12315投诉举报平台共接收各类信息 6578件；其中消费者投诉3980件，占信息总量60.5%；消费者举报2598件，占信息总量39.5%。

**1-6月份12315投诉举报平台受理数据**

**二、投诉件处理情况**

2022年1-6月，南关分局通过12315平台共受理投诉6578件，比去年同期增长0.8%，调解成功641件，占投诉总量的16.1%。其中诉转案8件。

（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质量问题、售后服务、食品安全，合计占本月投诉总量的56.3%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 投诉问题类别 | 投诉受理量（件） | 占比  % | 调解成功量（件） |
| 1 | 质量问题 | 1091 | 27.4 | 121 |
| 2 | 售后服务 | 624 | 15.7 | 143 |
| 3 | 食品安全 | 525 | 13.2 | 101 |

（二）从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：一般食品、服装鞋帽、其他商品，合计占本月投诉总量的41.8%。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 商品类别 | 投诉受理量（件） | 占比  % | 调解成功量（件） |
| 1 | 一般食品 | 1188 | 29.8 | 194 |
| 2 | 服装、鞋帽 | 247 | 6.2 | 116 |
| 3 | 其他商品 | 230 | 5.8 | 209 |

（三）一般食品问题投诉主要有：超市、商场等出售超过保质期、变质的食品；餐饮、外卖等经营腐败变质、混有异物的食品。

**三、举报件处理情况**

2022年1-6月份，南关分局通过12315平台共受理举报2598件。举报问题占比较大的主要有：广告违法、价格违法、侵害消费者权益行为以及食品安全违法行为。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 举报类别 | 受理量 | 已立案 |
| 1 | 广告违法 | 794 | 5 |
| 2 | 价格违法 | 492 | 13 |
| 3 | 侵害消费者权益 | 262 | 14 |
| 4 | 食品问题 | 189 | 3 |

广告违法行为主要问题有：职业索赔人通过12315平台大量反映各类公司网站、产品涉嫌发布虚假广告，使用绝对化用语；违法食品广告；经营者利用广告，发布对商品作引人误解的虚假宣传等。

1. **辖区受理情况**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 受理单位 | 投诉（件） | 调解成功（件） | 诉转案 | 举报（件） | 已立案 |
| 1 | 新春所 | 670 | 16 | 3 | 522 | 12 |
| 2 | 长通所 | 148 | 58 | 0 | 190 | 3 |
| 3 | 全安所 | 174 | 52 | 0 | 211 | 4 |
| 4 | 桃源所 | 34 | 13 | 0 | 82 | 0 |
| 5 | 曙光所 | 113 | 22 | 0 | 118 | 0 |
| 6 | 南岭所 | 183 | 62 | 0 | 97 | 3 |
| 7 | 鸿诚所 | 82 | 41 | 0 | 100 | 0 |
| 8 | 民康所 | 89 | 31 | 0 | 67 | 2 |
| 9 | 永吉所 | 102 | 18 | 0 | 85 | 0 |
| 10 | 自强所 | 284 | 120 | 0 | 135 | 44 |
| 11 | 明珠所 | 405 | 73 | 0 | 384 | 1 |
| 12 | 幸福所 | 92 | 30 | 1 | 100 | 1 |
| 13 | 富裕所 | 70 | 18 | 0 | 121 | 1 |