

12315 投诉举报分析报告

(2023 年第 3 期)

临夏州市场监督管理局

2023 年 7 月 17 日

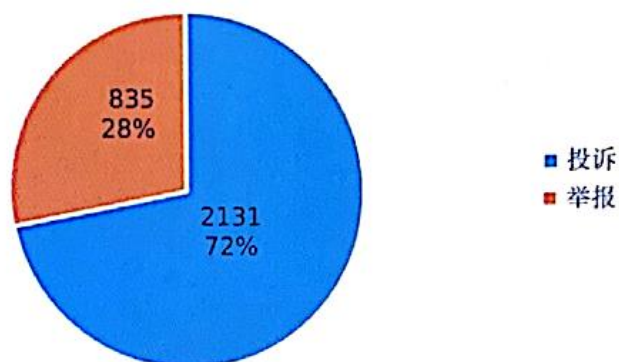
临夏州 2023 年上半年 12315 投诉举报数据分析报告

一、整体情况

2023 年上半年,临夏州 12315 共接收各类投诉举报 2966 件,同比增长 21.01%。其中,投诉 2131 件,同比增长 19.92%,占投诉举报总量的 71.85%;举报 835 件,同比增长 23.89%,占投诉举报总量的 28.15%;全州市场监管部门共为消费者挽回经济损失 76.61 万元。

类型	2023 年上半年 (件)	2022 年上半年 (件)	同比 (%)
投诉	2131	1777	19.92
举报	835	674	23.89

上半年投诉举报情况图



二、各县市投诉举报情况

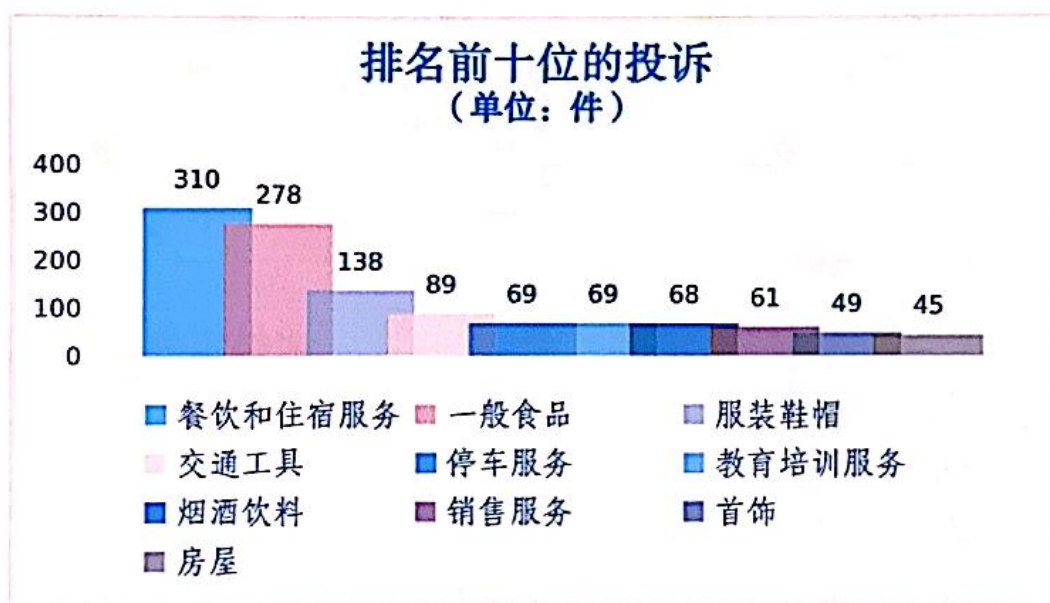
从各县市投诉举报情况来看，2023年上半年，临夏市投诉举报1366件，占全州投诉举报总量的46%，居全州首位。其次为永靖、广河，投诉举报分别为348件（占比12%）、297件（占比10%）。

指标 单位	投诉			举报		总量	全州 占比 %
	数量	按时初 查率%	按时办 结率%	数量	按时核 查率%		
临夏市	1040	100	100	326	100	1366	46
永靖县	246	100	100	102	100	348	12
广河县	207	100	100	90	100	297	10
康乐县	184	100	100	63	100	247	8
临夏县	131	100	100	72	100	203	7
积石山县	105	100	100	86	100	191	6
和政县	132	100	100	45	100	177	6
东乡县	86	100	100	51	100	137	5

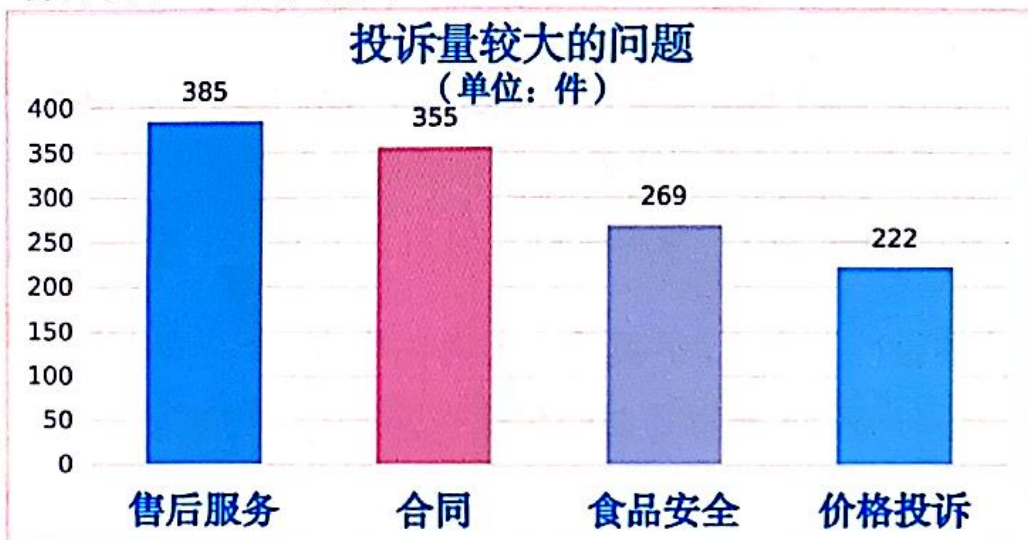
三、投诉情况分析

2023年上半年，12315共接收投诉2131件，其中商品类投诉1132件，占投诉总量的53.12%；服务类投诉999件，占投诉总量的46.88%。

投诉量排名前十位的是：餐饮和住宿服务、一般食品、服装鞋帽、交通工具、停车服务、教育培训服务、烟酒饮料、销售服务、首饰、房屋。



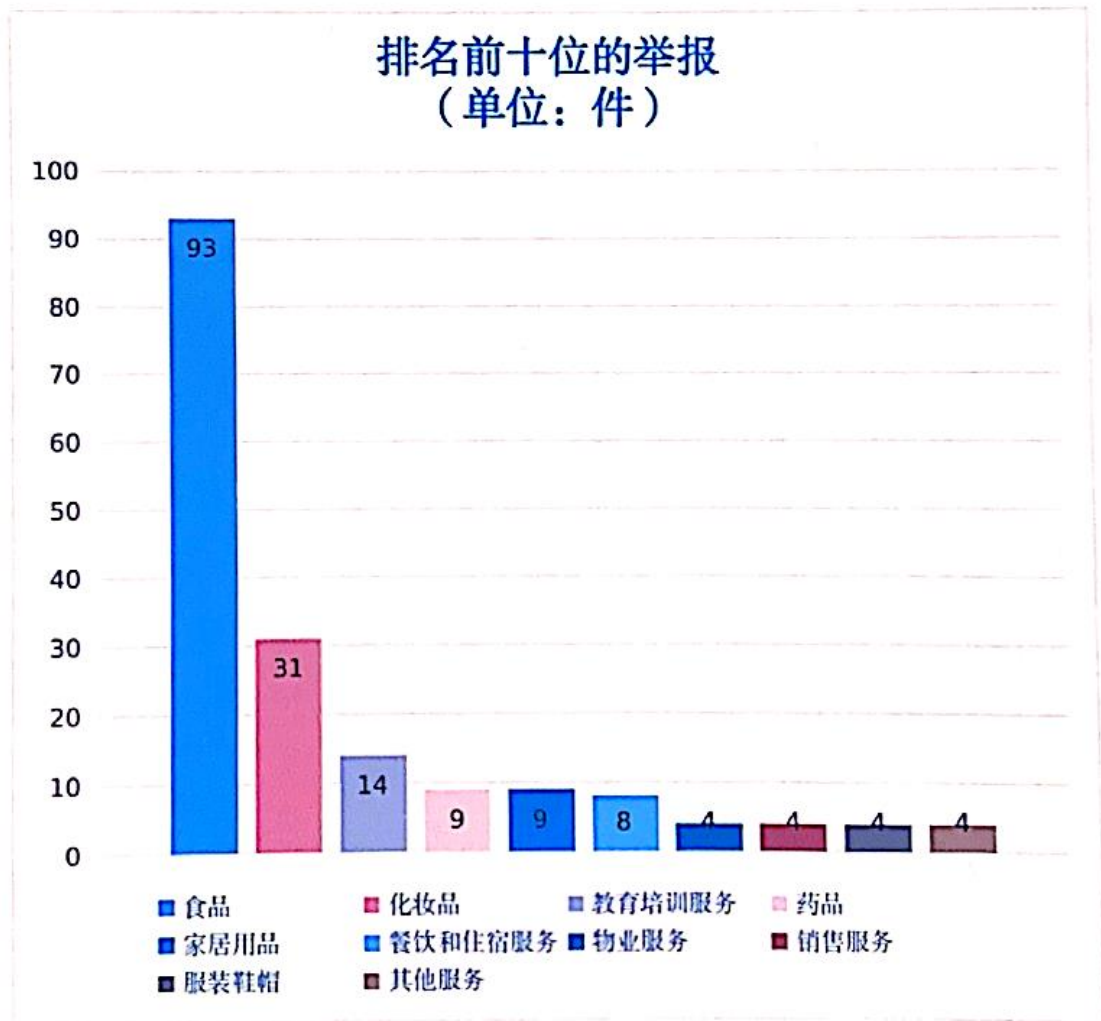
从投诉问题来看，投诉受理量较大的主要有：售后服务、合同、食品安全、价格投诉。



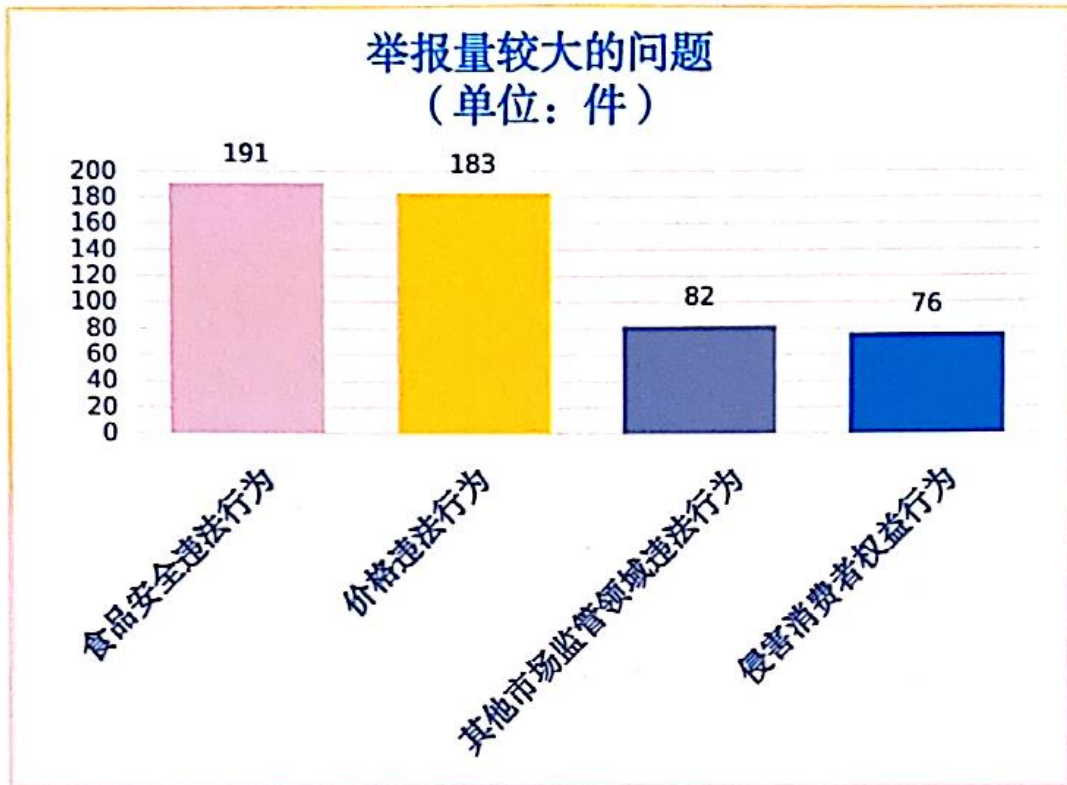
四、举报情况分析

2023年上半年，12315共接收举报835件，其中商品类举报413件，占举报总量的49%；服务类举报422件，占举报总量的51%。

举报量排名前十位的是：食品、化妆品、教育培训服务、药品、家居用品、餐饮和住宿服务、物业服务、销售服务、服装鞋帽、其他服务。



从举报问题来看，举报量较大的主要有：食品安全违法行为、价格违法行为、其他市场监管领域违法行为、侵害消费者权益行为。



五、诉转案情况

2023年上半年共受理诉转案11件,截止目前已办结10件,其中临夏市4件,永靖县5件,广河县1件;东乡县1件正在办理中,其余各县诉转案均为0件。

六、热点问题

(一)售后服务主要问题集中在:商品出现质量问题要求退换货或者维修时,商家拖延推诿,售后服务态度差等。

(二)合同类消费纠纷主要问题集中在:经营者拒不履行合同约定(承诺),存在未按时发货、安装,以及未按约定提供相应服务等行为。

(三)食品安全主要问题集中在:超市、熟食店所售熟肉等变质、有异味;预包装食品过期、发霉、含异物且标签标识不规

范等。

（四）价格违法行为主要问题集中在：存在标价与实收不符的现象；未明码标价，存在宣传价格与收取价格不对等现象等。