

新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心 2 月份数据分析

一、总体情况

2023 年 2 月，12315 投诉举报指挥中心共接到咨询、投诉、举报 42150 件，日均受理 1505 件。其中，咨询 32888 件，占总量的 78.03%；投诉 7444 件，占总量的 17.66%，已办结 6792 件，办结率 91.24%；举报 1818 件，占总量的 4.31%，已办结 1629 件，办结率 89.6%。共计为消费者挽回经济损失 506.68 万元。



二、咨询分析

2 月份，共接收咨询 32888 件，均为电话（语音）咨询，日均受理 1175 件。按咨询内容分类：属于市场监督管理范围的 16070 件，非市场监督管理范围的 16818 件，均已向消费者提供事项主管部门、受理电话及法律依据，并有效引导消

费者向相关部门咨询。属于市场监督管理范围咨询排名前五位的是：消费维权知识 14236 件、商品交易市场监管事项 392 件、网络交易市场监管事项 319 件、投诉举报处理 279 件、消费服务监管 277 件。



三、投诉分析

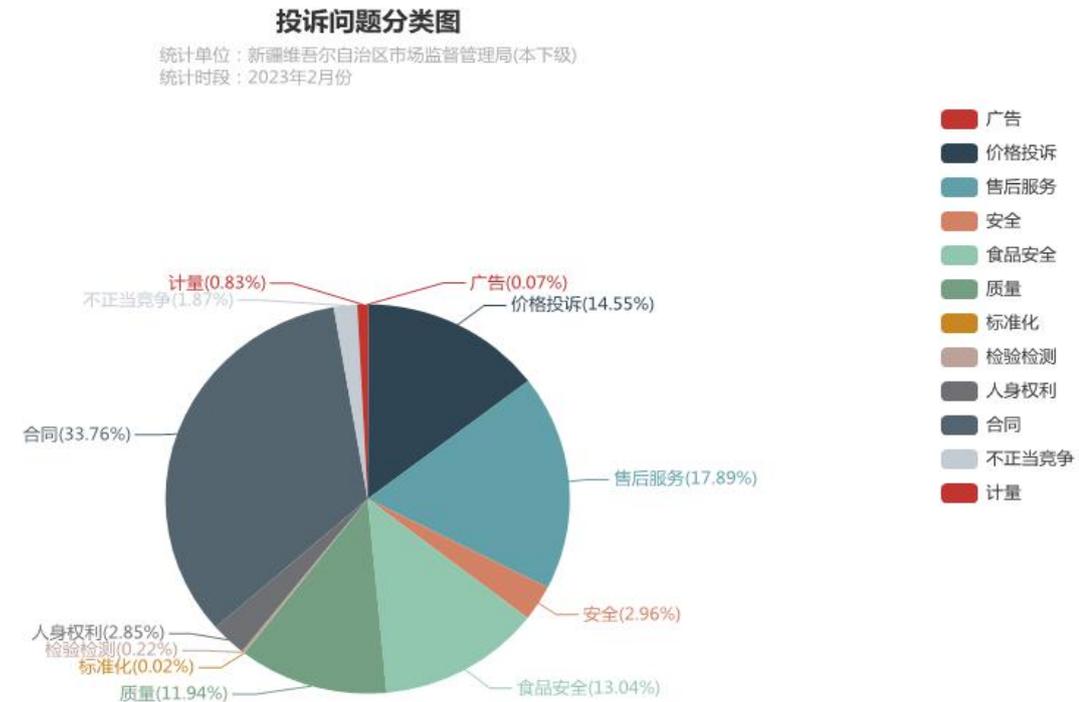
(一) 商品类投诉分析

2 月份，共接收商品类投诉 4074 件，占投诉总量的 54.73%，同比上升 40.34%。排名前五位的投诉事项是：食品类 1158 件、家用电器类 443 件、服装鞋帽类 434 件、交通工具类 390 件、家居用品类 368 件。

(二) 服务类投诉分析

2 月份，共接收服务类投诉 3370 件，占投诉总量的 45.27%，同比上升 26.69%。排名前五位的投诉事项是：餐饮

和住宿服务 987 件、文化娱乐体育服务 448 件、美容美发洗浴服务 288 件、停车服务 276 件、教育培训服务 219 件。

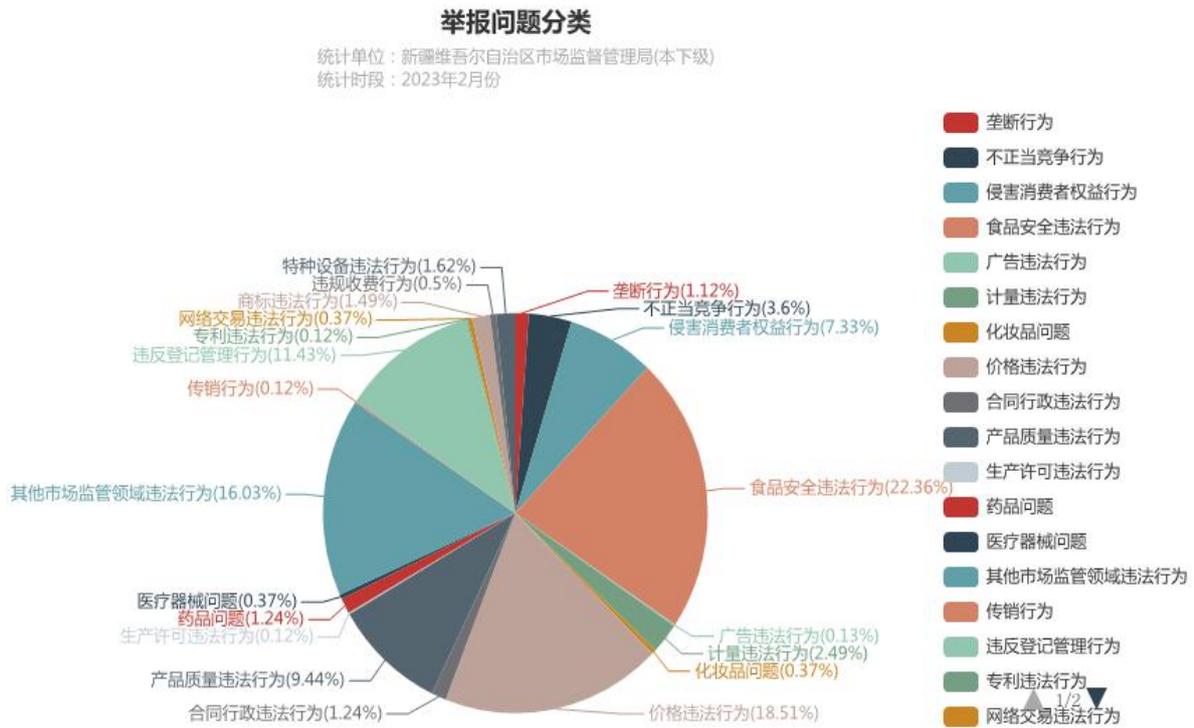


四、违法举报分析

2 月份，共接收举报 1818 件，同比上升 91.37%。从举报问题的类别来看，排名前五位的举报事项是：广告违法行为 435 件、占比 23.93%；食品安全违法行为 244 件、占比 13.42%；侵害消费者权益 193 件、占比 10.62%；价格违法行为 164 件、占比 9.02%；其他市场监管领域违法行为 153 件、占比 8.42%。

举报的问题主要有：举报人通过全国 12315 平台集中自登案件反映口腔医疗机构在美团电商平台发布未经广告审

查机关审查的医疗广告，破坏市场公平竞争环境；商家出售过期、变质的食品，加工食品的场所环境卫生差，餐具清洗消毒不彻底，存在食品安全隐患；商家出售商品或提供服务存在霸王条款、搭售行为，餐厅设置最低消费；商家出售商品或提供服务未明码标价；商家无照经营、未亮照经营行为。



五、市场监管分析

(一) 食品安全

本月共接到食品安全类投诉举报 1335 件，同比上升 46.22%。其中投诉 1091 件，举报 244 件。

投诉量靠前的是：一是普通食品 563 件，主要反映预包装食品过期变质；二是餐饮服务 281 件，主要反映餐馆提供

的饭菜变质导致腹泻，饭菜有异物(头发、钢丝球)等；三是酒和饮料 141 件，主要反映啤酒有异物、饮料过期。四是食用农产品 82 件，主要反映蔬菜水果、生鲜、肉类质量问题。

1、本月食品投诉量较大企业投诉排名

企业名称	投诉量	反映问题
麦趣尔集团股份有限公司	76	纯牛奶非法添加“丙二醇”，要求退货退款
新疆西域春乳业有限责任公司	22	牛奶、酸奶变质
新疆天润生物科技股份有限公司	7	牛奶、酸奶变质
沙湾盖瑞乳业有限责任公司	7	酸奶变质
新疆乌苏啤酒有限责任公司	5	啤酒有杂质、瓶底长毛

2、本月食品批发市场投诉排名

企业名称	投诉量	反映问题
九鼎市场	6	电商平台购买干果是无三产品
乌鲁木齐华凌干果市场	5	干果、茶叶变质
乌鲁木齐北园春市场	3	干果、海鲜变质

(二) 药品安全

本月共接到药品质量类投诉举报 12 件，同比上升 50%。其中投诉 12 件，举报 0 件。反映的问题是商家出售过期药品。

(三) 特种设备安全

本月共接到特种设备的投诉举报 33 件，同比上升 22.22%。其中投诉 24 件，举报 9 件。反映的问题是电梯频繁故障（卡顿、坠楼），存在安全隐患的问题。

(四) 产品质量安全

本月共接到工业产品质量的投诉举报 300 件，同比上升 29.87%。其中投诉 276 件，举报 24 件。投诉量排在前五位：一是电器，主要反映家用电器质量问题；二是家具，主要反映家具破损、开裂、掉漆等质量问题；三是鞋，主要反映开胶、断底断面等质量问题；四是手机及配件，主要反映购买手机提供翻新机，手机闪屏等质量问题；五是装修建材，主要反映花洒、板材、门窗、胶等的质量问题。

(五) 价格投诉

本月共接到价格投诉举报 1044 件，同比上升 32.49%。其中投诉 880 件，举报 164 件。

投诉量靠前的：一是公共停车场不执行半小时内免费政策，未明码标价收取停车费；二是商家出售商品或提供服务未明码标价，存在价格欺诈（低标高结）。

六、本月全疆企业投诉量排名

(一) 本月 ODR 企业投诉量排名

企业名称	管辖机关	投诉办结量	和解成功	和解失败	消费者撤诉
新疆西域春乳业有限责任公司	呼图壁县市场监督管理局	26	23	0	3
麦趣尔集团股份有限公司	昌吉市市场监督管理局	26	23	0	3
库尔勒汇嘉时代商业投资有限公司	库尔勒市市场监督管理局	13	6	6	1

昌吉市汇嘉时代百货有限公司购物中心	昌吉市市场监督管理局	10	10	0	0
昌吉市汇嘉时代百货有限公司	昌吉市市场监督管理局	9	9	0	0

(二) 本月非 ODR 企业投诉量排名

企业名称	投诉量	反映问题
新疆国美电器有限公司	260	购买的电器不送货不退款
新疆华凌工贸(集团)有限公司 建材进出口基地	34	购买家具、电器不按约定提供, 质量问题
石河子开发区爱派蔓哈顿健身馆	25	店面停业办理预付卡无法使用
新疆艾美佳洗涤科技有限公司	12	办理会员卡无法使用不予退费

七、全疆各地州市市场监管局投诉举报量及办结情况

2月份,全疆各地、州、市市场监督管理局投诉举报量排名前五位的是乌鲁木齐市市场监督管理局 3877 件、伊犁州市场监督管理局 837 件、昌吉州市场监督管理局 727 件、喀什地区市场监督管理局 621 件、巴州市场监督管理局 569 件。投诉举报办结率达到 100%以上的是博州市场监督管理局;投诉举报办结率达到 95%以上的是阿克苏地区市场监督管理局、吐鲁番市市场监督管理局、塔城地区市场监督管理局、伊犁州市场监督管理局;投诉举报办结率达到 90%以上的是昌吉州市场监督管理局、克州市场监督管理局、哈密市市场监督管理局、巴州市场监督管理局、克拉玛依市市场监督管理局、喀什地区市场监督管理局;本月全疆投诉举报办结率均高于 70%。

单位	投诉	举报	总计	已办结	办结率
博州市场监督管理局	108	19	127	127	100.00%
阿克苏地区市场监督管理局	436	80	516	504	97.67%
吐鲁番市市场监督管理局	94	31	125	122	97.60%
塔城地区市场监督管理局	166	27	193	186	96.37%
伊犁州市场监督管理局	692	145	837	802	95.82%
昌吉州市场监督管理局	625	102	727	689	94.77%
克州市场监督管理局	39	11	50	47	94.00%
哈密市市场监督管理局	210	42	252	235	93.25%
巴州市场监督管理局	465	104	569	523	91.92%
克拉玛依市市场监督管理局	138	24	162	147	90.74%
喀什地区市场监督管理局	502	119	621	563	90.66%
阿勒泰地区市场监督管理局	108	23	131	115	87.79%
乌鲁木齐市市场监督管理局	2988	889	3877	3394	87.54%
和田地区市场监督管理局	204	52	256	187	73.05%
新疆兵团市场监督管理局	608	140	748	712	95.19%

新疆维吾尔自治区市场监督管理局

12315 投诉举报指挥中心

2023 年 3 月 14 日