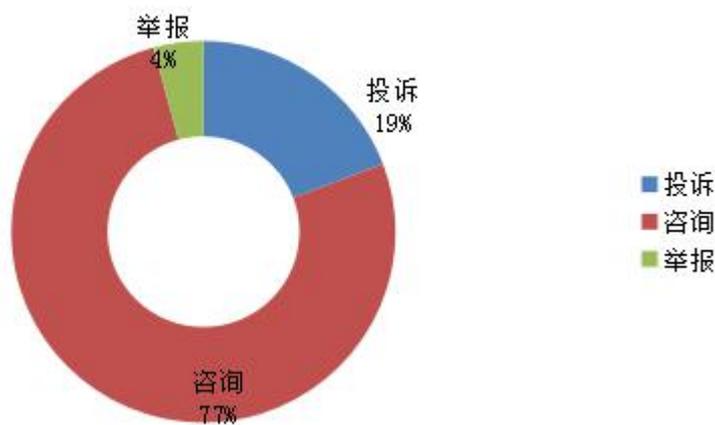


新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心一季度数据分析

一、总体情况

2023 年一季度,12315 投诉举报指挥中心共接收各类咨询、投诉、举报 134379 件,同比上升 36.7%,日均受理量 1493 件。其中,投诉 25830 件,已办结 24254 件,办结率 93.9%;举报 5611 件,已办结 5208 件,办结率 92.82%;解答群众各类咨询 102938 件。各级市场监管部门共为消费者挽回经济损失 1664.33 万元。

全疆接收投诉举报咨询情况统计图



二、投诉举报咨询接收渠道分析

一季度,从投诉举报咨询的渠道来看,主要有 12315 热线、12315APP 和公众号、12315 微信小程序、12315 互联网平台、百度小程序、支付宝小程序、来访等方式,其中拨打

12315 热线进行投诉举报依然是群众反映诉求的主渠道，为 124611 件，占投诉举报咨询总量的 92.73%。

接收渠道	数量（件）	占比
12315 热线	124611	92.73%
12315 微信小程序	5018	3.73%
12315APP 和公众号	2649	1.97%
12315 互联网平台网页端	1765	1.31%
支付宝小程序	222	0.17%
百度小程序	84	0.06%
来访	24	0.02%

三、咨询情况分析

一季度咨询 102938 件，同比去年上升 40.82%。按咨询的内容分类：属于市场监管系统的咨询 48400 件，非市场监管类咨询 54538 件。

属于市场监督职责范围的咨询排名前五位的是：消费维权知识 43313 件、商品交易市场监管 949 件、网络交易监管 929 件、投诉举报处理 916 件、消费服务监管 815 件、价格监督 399 件。

未涉及市场监管职责的咨询有：快递服务属邮政管理部门 10768 件，商品房买卖、房屋中介、装修纠纷、物业服务属住房与城乡建设部门 5477 件，汽车销售、洗染业、美发业服务属商务部门 2947 件，教育培训服务属教育部门 1300 件，欠薪问题属人力资源与社会保障部门 1200 件，对不属于市场监管职责的咨询，均已提供法律法规依据、受理电话，有效引导消费者向事项主管部门咨询。

四、投诉情况分析

一季度，投诉 25830 件，同比上升 22.78%，从投诉问题来看，投诉量较大的问题有：合同(7050 件)、售后服务(5253 件)、食品安全(3790 件)、质量(3437 件)、价格投诉(3226 件)，合计占比 88.1%。

(一) 商品类投诉分析

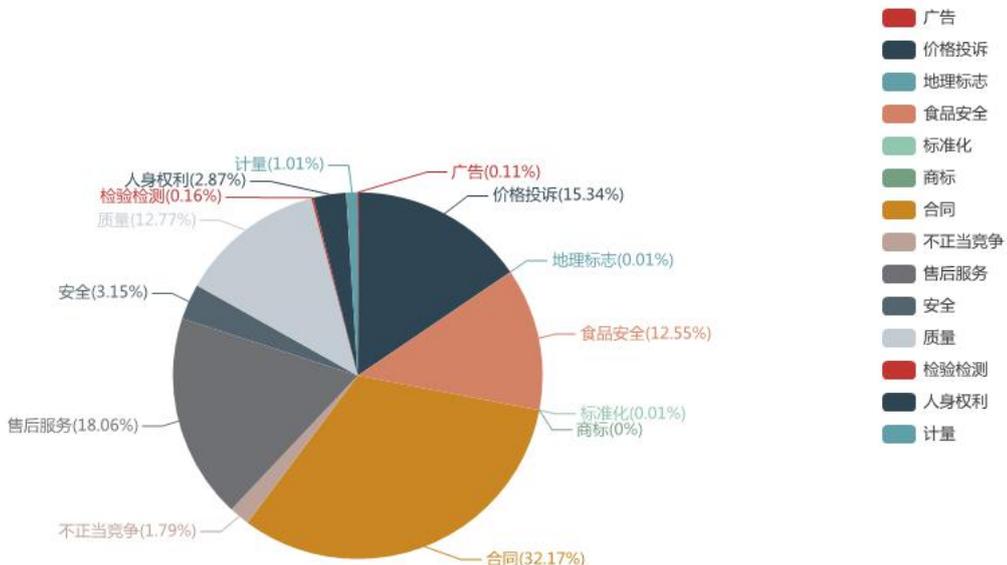
商品类投诉 14710 件，同比上升 29.33%。投诉量排名前五位的是：食品类 3466 件、家用电器 1675 件、服装鞋帽类 1513 件、交通工具类 1413 件、家居用品类 1271 件。

(二) 服务类投诉分析

服务类投诉 11120 件，同比上升 15.08%。投诉量排名前五位的是：餐饮和住宿服务 3184 件、文化娱乐体育服务 1203 件、美容美发洗浴服务 1062 件、停车服务 880 件、销售服务 665 件。

投诉问题分类图

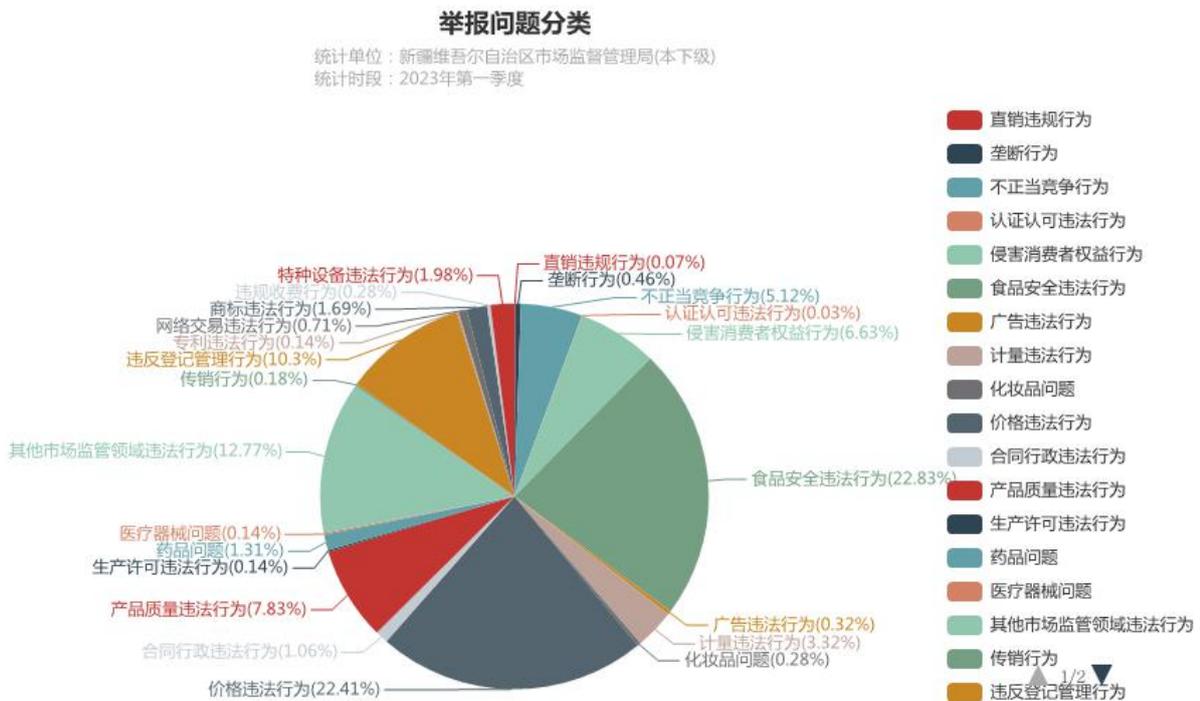
统计单位：新疆维吾尔自治区市场监督管理局(本下级)
统计时段：2023年第一季度



五、违法举报分析

一季度，举报 5611 件，同比上升 34.56%，从举报问题来看，举报量较大的问题有：食品安全违法行为 970 件、广告违法行为 846 件、价格违法行为 728 件、侵害消费者权益 660 件、其他市场监管领域违法行为 456 件。

举报的问题主要有：餐馆食材不新鲜、环境卫生不达标存在食品安全隐患，商家出售过期食品，食品外包装使用废弃标准、食品标签不规范等；广告虚假宣传、夸大功效、使用广告语不当，欺骗和误导消费者；经营者出售商品或服务未明码标价、不执行执行政府指导价、政府定价的行为；商家以格式合同、通知声明、店堂告示等侵害消费者合法权益，欺诈消费等；无照无证经营的违规行为。



六、市场监管分析

(一) 食品安全

食品安全类投诉举报 4760 件，同比上升 37.93%。其中投诉 3790 件，举报 970 件。

投诉量靠前的是：普通食品 1694 件，主要反映食品过期变质，食品外包装使用废弃执行标准；餐饮服务 931 件，主要反映餐饮有异物、食材不新鲜；酒和饮料 370 件，主要反映酒水过期、有杂质沉淀物；食用农产品 243 件，主要反映蔬菜水果、生鲜、肉类质量问题。

1、食品生产企业投诉排名

企业名称	投诉量	反映问题
麦趣尔集团股份有限公司	262	纯牛奶丙二醇超标，要求退货退款赔偿
新疆西域春乳业有限责任公司	38	牛奶、酸奶变质
新疆天润生物科技股份有限公司	32	牛奶、酸奶变质
新疆石河子花园乳业有限公司	21	牛奶、酸奶变质
沙湾盖瑞乳业有限责任公司	12	牛奶、酸奶变质

2、商超类食品企业投诉排名

企业名称	投诉量	反映问题
新疆八点半贸易有限公司	24	酸奶、水果、方便食品过期变质
乌鲁木齐市每日每夜便利店	12	饮料、副食品发霉变质
阿克苏地区金桥超市	9	生肉、水果、大米变质
乌鲁木齐市好家乡超市	8	饮料过期、生肉变质

(二) 药品安全

药品质量类投诉举报 92 件，同比上升 84%。其中投诉 89 件，举报 3 件。反映的问题是商家出售过期药品、药品包

装密封不严、中药材生虫等。

(三) 特种设备安全

特种设备的投诉举报 162 件，同比上升 39.66%。其中投诉 122 件，举报 40 件。反映的问题是电梯不按时年检、电梯出现困人、骤停、不关门等现象。

(四) 产品质量(假冒伪劣侵权)安全

工业产品质量的投诉举报 930 件，同比上升 48.33%。其中投诉 843 件，举报 87 件。

投诉量排在前五位的：家用电器，主要反映电器质量问题，商家出售贴牌电器等；手机，主要反映手机性能故障，商家以次充好出售手机及配件等；装修建材，主要反映瓷砖、洁具、板材开裂等质量问题；儿童用品，主要反映三无产品、无合格证，玩具不通电等问题；农资产品，主要反映滴灌带、地膜质量问题。

七、全疆企业投诉量排名

(一) 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
麦趣尔集团股份有限公司	昌吉市市场监督管理局	88	84	0	4
新疆西域春乳业有限公司	呼图壁县市场监督管理局	40	34	1	5

新疆天润生物科技 股份有限公司	第十二师市场监督 管理局	28	27	1	0
昌吉汇嘉时代百货 有限公司购物中心	昌吉市市场监督管 理局	22	22	0	0
新疆华凌国际家居 管理有限公司	米东区市场监督管 理局	20	8	12	0

(二) 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	899	购买电器不送货、不退款
新疆家乐福超市有限公司	83	预付卡无法使用、不予退款
哈密市家和美好日子都市 烤宴海鲜自助火锅店	32	办理预付卡无法使用、不予退款
新疆硕瑞商贸有限公司	30	通过电话订购手机，实物与宣传不符
新疆我的巴扎信息科技有 限公司	28	购买商品不发货不退款，商品质量问题 无售后等

八、全疆各地州市市场监管局投诉举报量及办结情况

一季度，投诉举报量排名前五位的地州、市分别是乌鲁木齐市市场监督管理局 12396 件，伊犁州市场监督管理局 2950 件，昌吉州市场监督管理局 2436 件、喀什地区市场监督管理局 2179 件，巴州市场监督管理局 1992 件，投诉举报量占全区投诉举报总量的 69.82%。投诉举报办结率达到 95% 以上的是博州市场监督管理局、吐鲁番市市场监督管理局、克拉玛依市市场监督管理局、昌吉州市场监督管理局、塔城地区市场监督管理局、伊犁州市场监督管理局、克州市场监督管理局、巴州市场监督管理局，一季度全疆各地、州、市投诉举报办结率均在 80% 以上。

单位	投诉	举报	总计	已办结	办结率
博州市场监督管理局	409	69	478	476	99.58%

吐鲁番市市场监督管理局	369	109	478	467	97.70%
克拉玛依市市场监督管理局	602	88	690	671	97.25%
昌吉州市场监督管理局	2054	382	2436	2366	97.13%
塔城地区市场监督管理局	572	116	688	665	96.66%
伊犁州市场监督管理局	2457	493	2950	2844	96.41%
克州市场监督管理局	147	29	176	169	96.02%
巴州市场监督管理局	1648	344	1992	1900	95.38%
阿克苏地区市场监督管理局	1579	299	1878	1782	94.89%
哈密市市场监督管理局	700	119	819	770	94.02%
乌鲁木齐市市场监督管理局	10026	2370	12396	11525	92.97%
阿勒泰地区市场监督管理局	425	75	500	451	90.20%
喀什地区市场监督管理局	1790	389	2179	1947	89.35%
和田地区市场监督管理局	741	187	928	773	83.30%
兵团市场监督管理局	2079	506	2585	2396	92.69%

九、一季度全疆 12315 机构工作能力情况

序号	地区	12315 工作能力			
		投诉按时处理率		投诉调解成功率	举报按时核查率
		投诉按时初查率	投诉按时办结率		
1	新疆维吾尔自治区	96.34%	97.82%	73.34%	92.96%
2	乌鲁木齐市	94.24%	98.10%	72.99%	88.51%
3	克拉玛依市	99.84%	100.00%	81.38%	100.00%
4	吐鲁番市	100.00%	100.00%	83.33%	99.09%
5	哈密市	98.73%	99.09%	80.71%	92.50%
6	昌吉回族自治州	96.21%	94.06%	64.94%	93.61%
7	博尔塔拉蒙古自治州	100.00%	100.00%	78.57%	100.00%
8	巴音郭楞蒙古自治州	97.99%	96.71%	67.30%	98.82%
9	阿克苏地区	97.09%	99.94%	79.71%	96.38%

10	克孜勒苏柯尔克孜自治州	96.48%	100.00%	89.15%	100.00%
11	喀什地区	99.28%	99.41%	81.28%	97.99%
12	和田地区	92.45%	86.87%	72.63%	82.32%
13	伊犁哈萨克自治州	99.52%	98.99%	79.62%	99.39%
14	塔城地区	99.66%	99.83%	87.62%	99.19%
15	阿勒泰地区	95.76%	98.54%	72.56%	83.95%
16	新疆兵团	96.09%	98.21%	59.87%	98.95%
17	平均	97.56%	97.98%	76.78%	95.38%
18	全国平均	99.31%	99.73%	56.92%	98.78%

一季度全疆各地、州、市市场监管局**投诉按时初查率**排名前五的是吐鲁番市市场监督管理局、博州市市场监管局、克拉玛依市市场监管局、塔城地区市场监督管理局、伊犁州市市场监管局；

投诉按时办结率排名前五的是克拉玛依市市场监管局、吐鲁番市市场监督管理局、博州市市场监督管理局、克州市市场监督管理局、阿克苏地区市场监督管理局；

投诉调解成功率排名前五的是克州市市场监督管理局、塔城地区市场监督管理局、吐鲁番市市场监督管理局、克拉玛依市市场监管局、阿克苏地区市场监督管理局；

举报按时核查率排名前五的是克拉玛依市市场监督管理局、博州市市场监督管理局、克州市市场监督管理局、伊犁州市市场监督管理局、塔城地区市场监督管理局。

十、一季度全疆各地州 ODR 企业发展运行情况

序号	地区	ODR 机制运行						
		ODR 单位 季度增 长量	ODR 单位 活跃度	ODR 单位 按时办结 率	ODR 单位和解情况		ODR 单 位不作为 率	ODR 单 位发展质 量
					ODR 单位 和解成功 率	消费者对 ODR 单 位评价		
1	新疆维吾尔自治区	60	3.98%	36.36%	90.69%	4.09	33.33%	7.33%
2	乌鲁木齐市	0	1.77%	26.98%	82.93%	3.33	48.15%	6.25%
3	克拉玛依市	2	1.64%	无办结	无办结	0	0%	10.71%
4	吐鲁番市	1	2.19%	0.00%	100.00%	5	50.00%	15.38%
5	哈密市	0	10.36%	50.00%	80.00%	3.33	0%	22.22%
6	昌吉回族自治州	6	12.77%	40.65%	98.17%	4.37	14.29%	22.50%
7	博尔塔拉蒙古自治州	0	1.97%	无办结	无办结	0	0%	5.88%
8	巴音郭楞蒙古自治州	4	7.91%	16.67%	100.00%	5	0%	7.50%
9	阿克苏地区	32	2.25%	33.33%	88.89%	5	42.86%	6.25%
10	克孜勒苏柯尔克孜自治州	0	0.72%	100.00%	100.00%	5	0%	33.33%
11	喀什地区	3	1.12%	20.00%	88.89%	2.5	57.14%	7.50%
12	和田地区	0	6.22%	25.00%	100.00%	5	33.33%	2.63%
13	伊犁哈萨克自治州	3	3.21%	33.33%	66.67%	3.75	20.00%	11.25%
14	塔城地区	1	2.20%	无办结	无办结	0	100%	21.43%
15	阿勒泰地区	5	3.39%	100.00%	50.00%	2.5	0%	7.14%

16	新疆兵团	3	4.91%	60.00%	71.43%	4	0%	15.00%
17	平均	4	4.18%	33.73%	68.46%	3.25	24.38%	13.00%
18	全国平均		17.01%	85.76%	57.17%	2.89	2.43%	

一季度全疆各地、州、市 ODR 企业平均按时办结率为 33.73%，除克州、阿勒泰地区 ODR 企业按时办结率为 100%，其余地州 ODR 企业按时办结率低于全国平均值，吐鲁番市 ODR 企业的按时办结率为 0%。

全疆 ODR 企业平均和解成功率为 68.46%，消费者对全疆 ODR 企业评价平均值 3.25，均高于全国平均值。

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 4 月 7 日