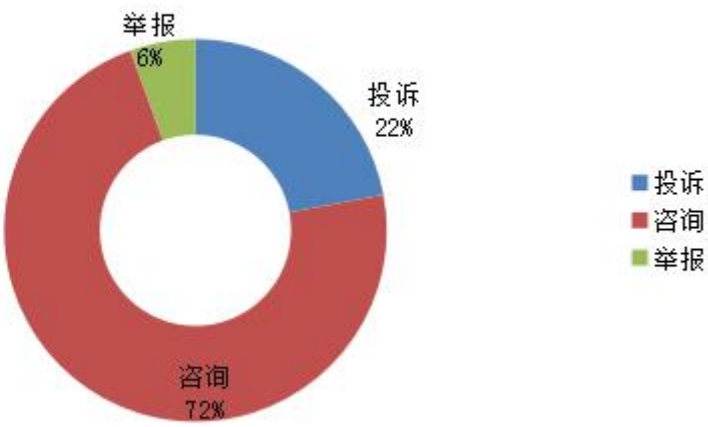


新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心第二季度数据分析

一.总体情况

2023 年第二季度，12315 投诉举报指挥中心共接收各类咨询、投诉、举报 122633 件，同比上升 7.91%，日均受理量 1348 件。其中，投诉 27018 件，已办结 24247 件，办结率 89.74%；举报 6769 件，已办结 6123 件，办结率 90.46%；解答群众各类咨询 88846 件。各级市场监管部门共为消费者挽回经济损失 2346.56 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

第二季度，投诉举报咨询的渠道有 12315 热线、12315 APP 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 91.32%。

接收渠道	数量（件）	占比
12315 热线	111984	91.32%
12315 微信小程序	5602	4.57%
12315APP 和公众号	2934	2.39%
12315 互联网平台网页端	1831	1.49%
支付宝小程序	167	0.14%
百度小程序	82	0.07%
来访和信件	33	0.02%

三.咨询情况分析

第二季度咨询 88846 件，同比上升 8.33%。按咨询的内容分类：属于市场监管系统的咨询 44605 件，非市场监管类咨询 44241 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 41722 件、消费服务 636 件、商品交易 580 件、网络交易 567 件、投诉举报处理 227 件。

未涉及市场监管职责的咨询有：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 6028 件，汽车销售、洗染业、美发业服务属商务部门 2863 件，快递服务属邮政管理部门 2766 件，教育培训服务属教育部门 1180 件，欠薪问题属人力资源与社会保障部门 1826 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，引导消费者向事项主管部门咨询。

四.投诉情况分析

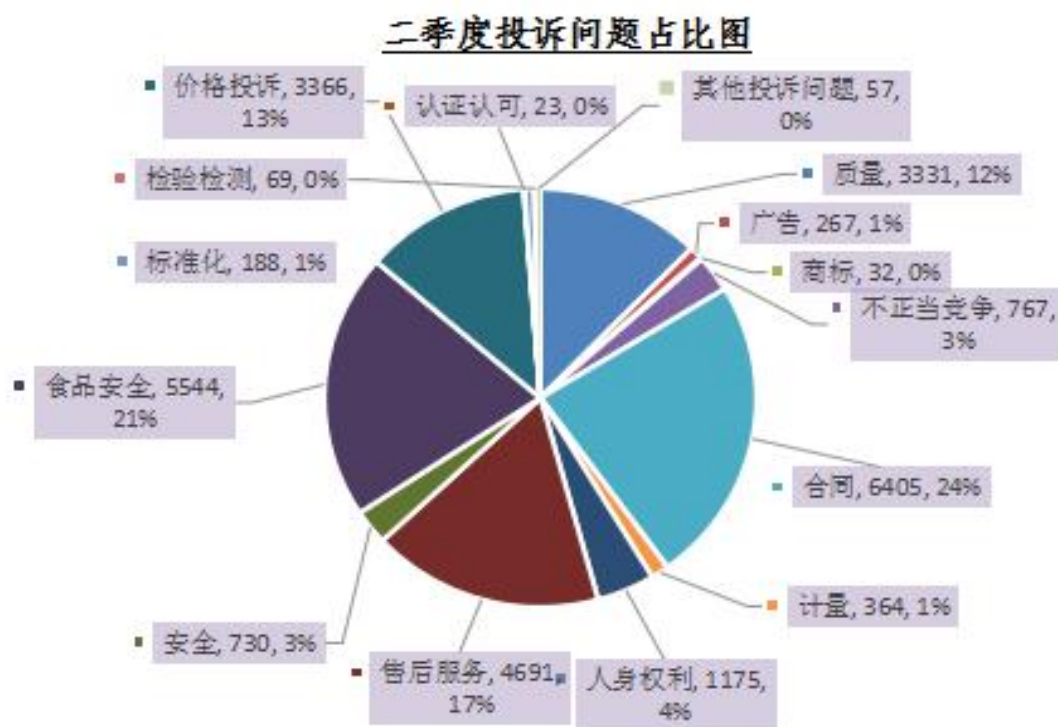
第二季度，投诉 27018 件，同比上升 2.81%，投诉量排名前五位的是：合同 6405 件、食品安全 5544 件、售后服务 4691 件、质量 3331 件、价格投诉 3366 件，合计占比 86.38%。

（一）商品类投诉分析

商品类投诉 15205 件，同比下降 4.15%。投诉量排名前五位的是：食品类 5484 件、服装鞋帽类 1505 件、家居用品类 1332 件、交通工具类 1235 件、家用电器 1002 件。

（二）服务类投诉分析

服务类投诉 11813 件，同比上升 13.41%。投诉量排名前五位的是：餐饮和住宿服务 4510 件、文化娱乐体育服务 1003 件、美容美发洗浴服务 900 件、停车服务 773 件、销售服务 722 件。

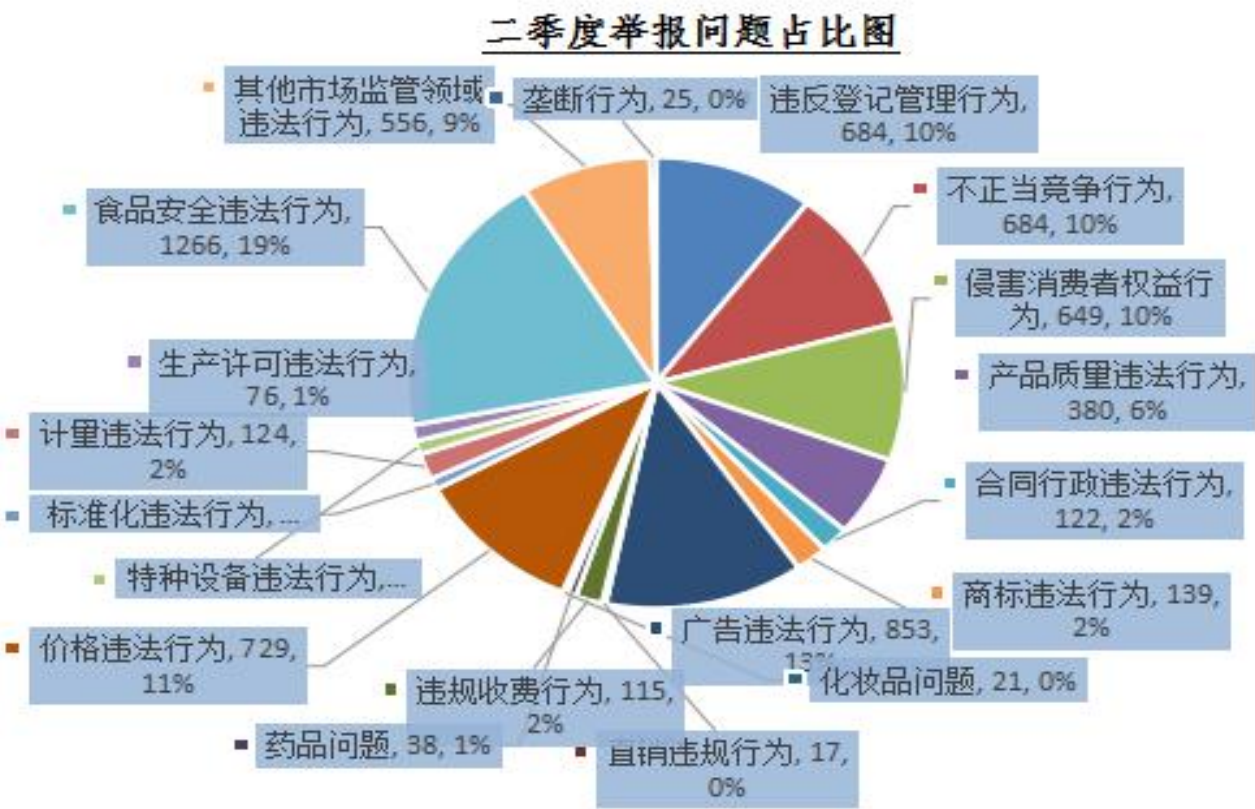


五.违法举报分析

第二季度，举报 6769 件，同比上升 26.74%，举报量排名前五位的是：食品安全违法行为 1266 件、广告违法行为 853 件、价格违法行为 729 件、不正当竞争违法行为 684 件、

违反登记管理行为 684 件。

举报的问题主要有：商家出售过期食品、“三无”产品，食品包装标识不规范，餐馆食材不新鲜、饭菜有异物，存在食品安全隐患；使用广告语不当，夸大功效，欺骗和误导消费者；经营者出售商品或服务未明码标价、不执行政府指导价、政府定价；商家虚假宣传，利用不正当有奖销售的方式出售质次价高的商品；商家提交虚假材料注册，名称、地址与其注册登记不相符，未按规定亮照经营等。



六.市场监管分析

（一）食品安全

食品安全类投诉举报 6810 件，同比上升 12.92%。其中投诉 5544 件，举报 1266 件。

投诉量靠前的是：普通食品 2613 件，主要反映食品过期变质，食品外包装标识不规范，使用废弃执行标准；餐饮服务 1692 件、主要反映餐饮有异物、食材不新鲜；酒和饮料 626 件、主要反映酒水过期、有杂质沉淀物；食用农产品 407 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
新疆天润生物科技股份有限公司	46	牛奶、酸奶变质
新疆西域春乳业有限责任公司	42	牛奶、酸奶变质
新疆石河子花园乳业有限公司	14	牛奶、酸奶变质
新疆乌苏啤酒有限责任公司	11	啤酒有杂质、浑浊

2、商超类食品企业投诉排名

企业名称	投诉量	反映问题
华润万家商业科技（新疆）有限公司	14	酸奶、饮料过期，肉蛋变质
乌鲁木齐市好家乡超市超市	10	面包、酸奶、蔬菜变质
乌鲁木齐每日每夜连锁便利店	9	糕点、玉米、酸奶变质
阿克苏地区金桥超市	9	果蔬、酸奶变质

(二) 药品安全

药品质量类投诉举报 77 件，同比上升 16.67%。其中投诉 55 件，举报 22 件。反映的问题是商家出售过期药品、“三无”产品等。

(三) 特种设备安全

特种设备的投诉举报 132 件，同比上升 3.94%。其中投诉 96 件，举报 36 件。反映的问题是电梯出现困人、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 1128 件，同比上升 31.01%。
其中投诉 979 件，举报 149 件。

投诉量排在前五位的：家用电器，主要反映电器质量问题，主要反映空调不出风、洗衣机故障、榨汁机等小家电不工作的质量问题；装修建材，主要反映瓷砖、洁具、板材开裂等质量问题；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；农资产品，主要反映滴灌带、地膜质量问题；儿童用品，主要反映“三无”产品、无合格证，玩具不通电等问题。

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
新疆硕瑞商贸有限公司	奎屯市市场监督管理局	48	46	0	2
新疆汇嘉时代百货有限公司乌鲁木齐北京路购物中心	乌鲁木齐高新区(新市区)市场监督管理局	43	41	0	2
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	34	31	3	0
新疆西域春乳业有限公司	呼图壁县市场监督管理局	34	31	0	3
新疆华凌国际家居管理有限公司	米东区市场监督管理局	31	13	18	0

(二) 非 ODR 企业投诉量排名

企业名称	投诉量	反映问题
新疆华凌工贸(集团)有限公司	94	门窗、家具、墙布、家电、灯具、石材等装修材料违约提供及质量问题
霍尔果斯盛世风华文化传	67	网购演唱会门票退票问题

煤有限公司		
霍尔果斯上榜科技有限公司	58	APP 软件私自续约扣费问题
霍尔果斯奇门遁甲文化传媒有限公司	58	网购演唱会门票退票问题
乌鲁木齐公共停车场服务有限公司	48	停车场乱收费问题

八.全疆各地州市市场监管局投诉举报量及办结情况

第二季度，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 12764 件，伊犁州市场监督管理局 3193 件，喀什地区市场监督管理局 2608 件，昌吉州市场监督管理局 2522 件、巴州市场监督管理局 2098 件，投诉举报量占全区投诉举报总量的 68.62%。投诉举报办结率达到 95% 以上的是博州市场监督管理局；投诉举报办结率达到 90% 以上的是昌吉州市场监督管理局、伊犁州市场监督管理局、吐鲁番市市场监督管理局、克拉玛依市市场监督管理局、克州市场监督管理局、塔城地区市场监督管理局、和田地区市场监督管理局、阿克苏地区市场监督管理局，二季度全疆各地、州、市投诉举报办结率均在 75% 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	401	147	548	537	97.99%
昌吉州市场监督管理局	2044	478	2522	2377	94.25%
伊犁州市场监督管理局	2680	513	3193	2975	93.17%
吐鲁番市市场监督管理局	507	142	649	600	92.45%
克拉玛依市市场监督管理局	618	104	722	664	91.97%
克州市场监督管理局	174	35	209	191	91.39%
塔城地区市场监督管理局	573	129	702	636	90.60%
和田地区市场监督管理局	786	212	998	903	90.48%
阿克苏地区市场监督管理局	1539	377	1916	1731	90.34%
巴州市场监督管理局	1681	417	2098	1867	88.99%
阿勒泰地区市场监督管理局	374	93	467	415	88.87%

哈密市市场监督管理局	666	167	833	730	87.64%
乌鲁木齐市市场监督管理局	10121	2643	12764	11100	86.96%
喀什地区市场监督管理局	2145	463	2608	1959	75.12%
兵团市场监督管理局	2394	777	3171	2796	88.17%

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 7 月 4 日