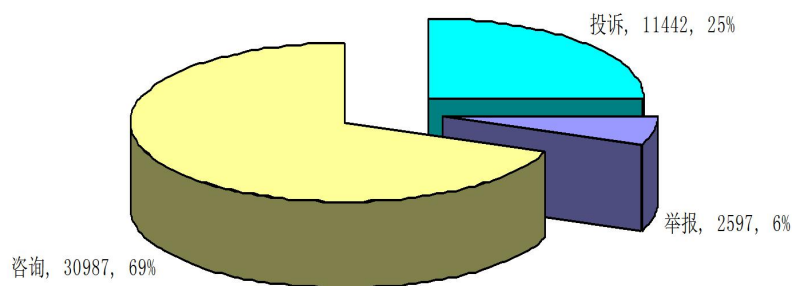


# 新疆维吾尔自治区市场监督管理局 12315 投诉举报指挥中心 8 月份数据分析

## 一、总体情况

2023 年 8 月，12315 投诉举报指挥中心共接收咨询、投诉、举报 45026 件，日均受理 1452 件。其中，咨询 30987 件，占总量的 68.82%；投诉 11442 件，占总量的 25.41%，已办结 9513 件，办结率 83.14%；举报 2597 件，占总量的 5.77%，已办结 2098 件，办结率 80.79%。共计为消费者挽回经济损失 482.39 万元。



## 二、咨询分析

8 月份，咨询 30987 件，均为电话咨询，日均受理 1000 件，同比上升 56.48%，环比上升 6%。其中属于市场监管系统职责范围的咨询 14679 件，非市场监管系统职责范围类咨询 16308 件。

属于市场监管系统职责范围的咨询排名前五位的是：消

费维权知识 13939 件、消费服务 219 件、商品交易 156 件、网络交易 144 件、市场主体登记注册 103 件。

不属于市场监管系统职责范围的咨询有：商品房买卖、房屋中介、装修纠纷、物业服务 1211 件（住房与城乡建设部门），驾校培训、托运服务、修车纠纷、租车纠纷 1210 件（交通运输部门），快递服务 1055 件（邮政管理部门），汽车销售、洗染美发服务 1006 件（商务部门），电信服务 917 件（通信管理局）。对不属于市场监管职责范围的咨询，均已向其告知相应受理部门和受理电话，引导消费者向行业主管部门咨询。



### 三、投诉分析

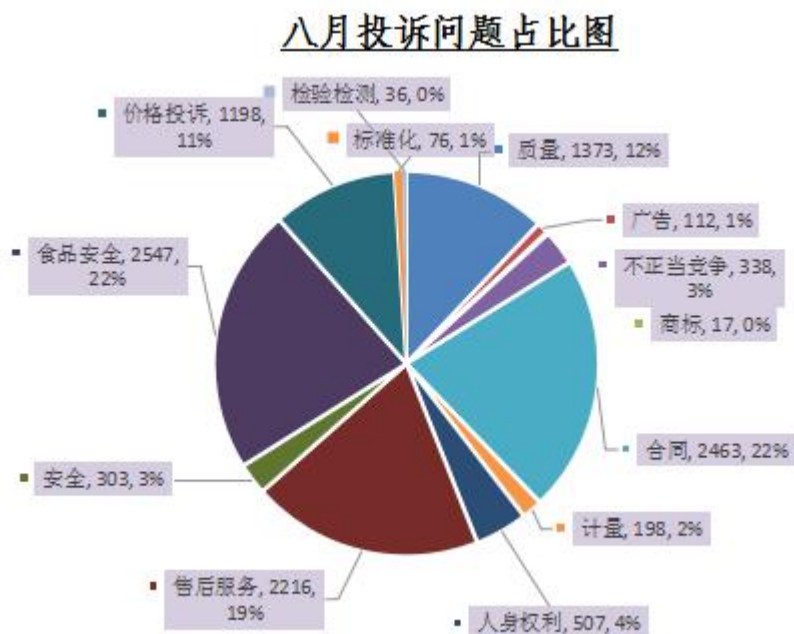
#### （一）商品类投诉分析

8 月份，商品类投诉 5929 件，占投诉总量的 51.82%，同比上升 17.01%，环比上升 9.05%。排名前五位的投诉事项是：食品 2200 件、家居用品 561 件、交通工具 513 件、服

装鞋帽 486 件、家用电器 313 件。

## (二) 服务类投诉分析

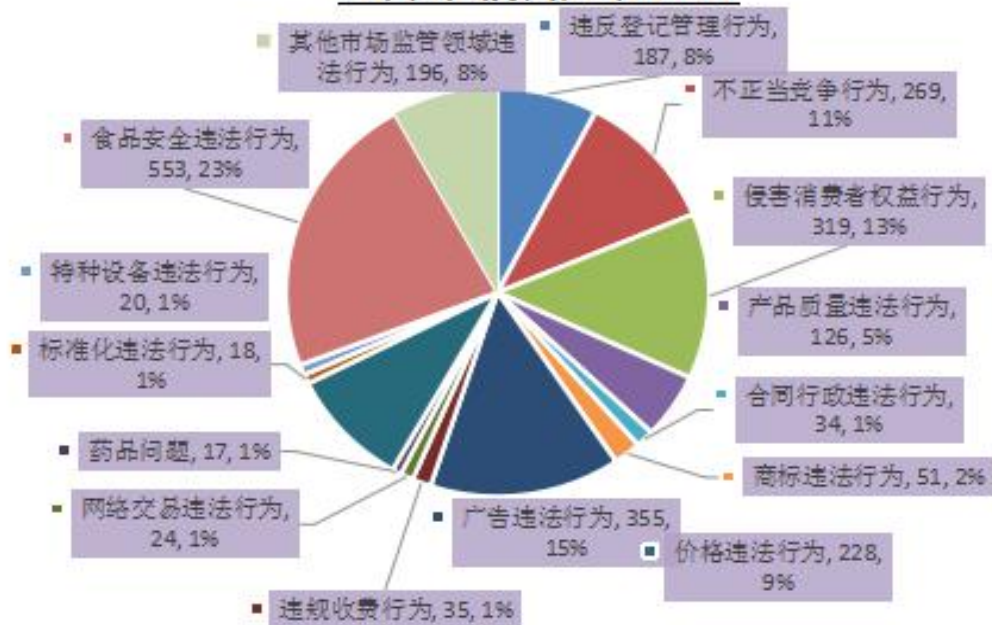
8 月份，服务类投诉 5513 件，占投诉总量的 48.18%，同比上升 102.31%，环比上升 13.69%。排名前五位的投诉事项是：餐饮和住宿服务 2161 件、文化娱乐体育服务 865 件、美容美发洗浴服务 409 件、销售服务 361 件、停车服务 261 件。



## 四、违法举报分析

8 月份，举报 2597 件，同比上升 7.05%，环比上升 6.48%。举报前五位的事项是：食品安全违法行为 553 件、占比 21.29%；广告违法行为 355 件、占比 13.67%；侵害消费者权益 319 件、占比 12.28%；不正当竞争行为 269 件、占比 10.36%；价格违法行为 228 件、占比 8.78%。

### 八月举报问题占比图



## 五、热点问题分析

(一) 食品类投诉举报量增幅第一。8月食品类投诉举报 5139 件，占比 44.91%，同比上升 571.76%，环比上升 3.92%。主要问题：一是普通食品及餐饮食品安全问题的投诉举报 3016 件，占比为 58.69%；二是商家违约 477 件，占比为 9.28%；三是价格问题 357 件，占比为 6.95%；四是服务问题 215 件，占比为 4.18%；五是广告问题 170 件，占比为 3.31%。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 1701 件，占比 33.1%；伊犁州投诉举报量 518 件，占比 10.08%；昌吉州投诉举报量 447 件，占比 8.7%。

投诉举报量同比上升的原因：一是新疆旅游旺季来临，餐饮服务场所食材不新鲜、环境卫生不达标，商家出售变质食品等食品安全问题突出。

二是疫情过后经济复苏，人们的消费意愿增强，消费活动呈现出快速增长的势头。去年同期因疫情静默消费行为

少，今年全面开放消费回归正常，同时消费者维权意识增强，消费投诉和纠纷相应增加。

三是职业索赔人投诉举报频繁，该群体大多聚焦食品标签标识不规范、食品过期变质、加工生产不符合标准等方面进行“打假”索赔。

**（二）合同类投诉举报增长明显。**合同类投诉举报 2497 件，占比 21.82%，同比上升 54.8%，环比上升 11.47%。主要问题：一是不按约定提供商品及服务 1120 件，占比 44.85%；二是预付卡消费退费纠纷 540 件，占比 21.63%；三是霸王条款、格式合同条款纠纷 537 件，占比 21.51%。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 1078 件，占比 43.17%；伊犁州投诉举报量 307 件，占比 12.29%；喀什地区投诉举报量 191 件，占比 7.65%。

投诉举报量同比增长的原因：一是经营者主体责任意识不强，经营管理不规范，以各种理由拒绝履行承诺、售后服务不到位导致消费纠纷多。

二是经营场所突然关闭或经营主体变更时，债权债务不妥善处理，引发群体投诉。

三是有的经营者存在因资金链断裂甚至恶意圈钱、卷款跑路的情形，导致消费投诉多。

**（三）产品质量投诉举报量较平稳。**产品质量类投诉举报 1499 件，占比 13.1%，同比上升 3.02%，环比上升 17.38%，

除工业产品质量投诉举报环比上升 14.81%，服装鞋帽和计算机投诉举报环比增幅最大，分别是 76.47%和 16.23%。主要问题：一是在产品中掺杂掺假，以假充真，以次充好；二是出售的商品不符合产品说明、实物样品等方式表明的质量状况；三是以不合格产品冒充合格产品。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 570 件，占比 38.03%；伊犁州投诉举报量 168 件，占比 11.21%；喀什地区投诉举报量 109 件，占比 7.27%。

**（四）价格类投诉举报明显下降。**价格类投诉举报 1426 件，占比 12.46%，同比下降 24.87%，环比下降 3.65%。主要问题：经营者出售商品或提供服务未明码标价、低标高结；水电费、物业费超标准收取等。

重点区域分布：乌鲁木齐市投诉举报量 515 件，占比 36.12%；伊犁州投诉举报量 134 件，占比 9.4%；喀什地区投诉举报量 126 件，占比 8.84%。

投诉举报量同比下降的原因：疫情过后，生活必需品供应充足，价格基本稳定，消费者对商品哄抬物价的投诉举报量下降。

#### **（五）群体投诉**

8 月共接收群体投诉 6 起，均为食品安全问题，投诉事项第一时间分流转办，按规定及时上报，督促有处理权限的市场监督管理部门及时依法依规处理。

## 六、四大安全分析

### (一) 食品安全

本月食品安全类投诉举报 3100 件，同比上升 61.71%，环比上升 6.09%。其中投诉 2547 件，举报 553 件。

反映的主要问题是：一是普通食品 1487 件，主要反映预包装食品变质、过期，提供临期食品等；二是餐饮食品 1003 件，主要反映餐馆食物中有异物、食材不新鲜导致呕吐腹泻等；三是酒和饮料 198 件，主要反映酒水、饮料、茶、水过期，三无产品；四是食用农产品 177 件，主要反映肉制品、蔬果、生鲜变质问题。

#### 1、本月食品投诉量靠前企业排名

企业名称	投诉量	反映问题
乌鲁木齐金疆源食品有限公司	12	切糕无生产日期，果干、乳粉包装标注的标准不符合食品安全标准
新疆天润生物科技股份有限公司	11	牛奶、酸奶变质
新疆西域春乳业有限责任公司	10	牛奶、酸奶变质
新疆西域皇后食品有限公司	8	奶制品有异物，产品营养成分标注不正确

#### 2、本月食品投诉量靠前商超排名

企业名称	投诉量	反映问题
新疆八点半贸易有限公司	10	方便面、酸奶过期，烤肠有异物
新疆汇嘉时代百货股份有限公司	8	水果、排骨变质
新疆好家乡超市有限公司	5	蔬菜、酸奶、大米变质
哈密天马商贸有限责任公司	5	水果、酸奶变质

## **(二) 药品安全**

本月药品质量类投诉举报 40 件，同比上升 263.64%，环比上升 37.93%。其中投诉 38 件，举报 2 件。反映的主要问题是：高速公路服务区、旅游景区的特产店、摊点出售假冒伪劣中草药，存在“药托”；药店出售过期药品，未提前告知提供临期药品等。

## **(三) 特种设备安全**

本月特种设备的投诉举报 39 件，同比上升 200%，环比下降 4.88%。其中投诉 22 件，举报 17 件。反映的主要问题是：电梯频繁故障（卡顿、困人）存在安全隐患，个别小区电梯无人维保的问题。

## **(四) 工业产品质量安全**

本月工业产品质量的投诉举报 403 件，同比上升 28.75%，环比上升 14.81%。其中投诉 357 件，举报 46 件。反映的主要问题是：一是通讯产品，主要反映购买手机商家以次充好提供样品机、翻新机等问题；二是家用电器，主要反映热水器不启动、洗衣机不转、净水器漏水等质量问题；三是装修建材，主要反映商家提供的管件、壁纸、漆、板材等材料存在以次充好、产品质量问题；四是五金交电，主要反映充电器、插座等质量问题；五是农资用品，主要反映花卉枯萎、滴灌带质量问题。

## **七、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
新疆汇嘉时代百货股份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	16	16	0	0
新疆维斯特温泉假日酒店管理有限公司	水磨沟区市场监督管理局	12	5	7	0
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
新疆西域春乳业有限责任公司	呼图壁县市场监督管理局	8	3	0	5
乌鲁木齐红星美凯龙家居世博广场有限公司	水磨沟区市场监督管理局	8	6	2	0

### (二) 本月非 ODR 企业投诉量排名

企业名称	投诉量	反映问题
霍尔果斯奇门遁甲文化传媒有限公司	496	网购演唱会门票退费纠纷
新疆华凌工贸(集团)有限公司建材进出口基地	75	门窗、家具、灯具、板材等装修材料违约、及质量问题
新疆华凌工贸(集团)有限公司	42	门窗、家具、家电、灯具、洁具、壁纸等装修材料不按时提供及质量问题
霍尔果斯盛世风华文化传媒有限公司	41	网购演唱会门票退费纠纷
伊宁市荔度健身中心	37	健身房闭店跑路退费纠纷

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 9 月 6 日