**2019年6月投诉举报情况简报**

2019年6月份（6月1日到6月30日），我局12315投诉举报系统共接到投诉举报咨询件251 件：其中投诉 169 件，举报 69 件，咨询13 件。此外，全国12315互联网平台受理投诉举报案件 6 件。

**一、投诉问题分析**

6月份（截止到6月30日）我局共接到投诉类案件 169 件。其中，商品消费投诉 111 件，占比65.68% ，服务消费投诉58 件，占比 34.31% 。

**投诉商品类排名前六情况列表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 投诉类别 | 投诉数量(件) | 比例(%) |
| 食品 | 23 | 20.72 |
| 家用电器 | 18 | 16.22 |
| 服装/鞋帽 | 15 | 13.51 |
| 家居用品 | 13 | 11.71 |
| 交通工具 | 13 | 11.71 |
| 珠宝首饰及有关饰品 | 10 | 9.01 |

6月份商品类投诉中，食品占据首位，主要涉及质量问题投诉比较多。

**投诉服务类排名前三情况列表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 投诉类别 | 投诉数量(件) | 比例(%) |
| 餐饮服务 | 22 | 37.93 |
| 销售服务 | 11 | 18.97 |
| 住宿服务 | 6 | 10.34 |

6月份服务类投诉中，餐饮服务投诉第一名，因夏季天气逐渐炎热，导致涉及餐饮食品质量引起不适等问题上升。

**二、举报情况统计**

6月份共有举报案件69件，商品消费举报38件，服务消费举报31件。从消费性质看最多的依旧是涉及商品质量问题的举报。

**举报类排名情况列表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 举报类别 | 举报数量(件) | 比例(%) |
| 质量问题 | 27 | 39.13 |
| 其他 | 21 | 30.43 |
| 无照经营 | 11 | 15.44 |

**三、受理案件情况统计**

**6月份局属各单位投诉举报案件办理情况统计表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 承办单位 | 受理投诉举报案件 | | | 办结案件 | | | 未办结案件 | 超期回复数（初查、结案） |
| 总数 | 受理投诉数 | 受理举报数 | 办结件数 | 调解成功数 | 挽回经济损失（元） |
| 五百户所 | 55 | 39 | 26 | 19 | 5 | 1940 |  | - |
| 渔阳所 | 41 | 32 | 9 | 10 | 6 | 0 |  | - |
| 文昌街所 | 44 | 39 | 5 | 27 | 8 | 15216 |  | - |
| 邦均所 | 15 | 9 | 6 | 14 | 4 | 11322 |  | - |
| 别山所 | 13 | 8 | 5 | 12 | 5 | 4200 |  | - |
| 上仓所 | 13 | 10 | 3 | 9 | 3 | 50 |  | - |
| 物价所 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |  |  |
| 洇溜所 | 9 | 6 | 3 | 3 | 2 | 280 |  | **-** |
| 官庄所 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 0 |  | - |
| 下仓所 | 7 | 2 | 5 | 4 | 0 | 0 |  | - |
| 西龙虎峪所 | 3 | 3 | 0 | 3 | 2 | 8600 |  | - |
| 桑梓所 | 6 | 5 | 1 | 6 | 2 | 1875 |  | - |
| 侯家营所 | 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1600 |  | - |
| 东施古所 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |  | - |
| 出头岭所 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 尤古庄 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 |  | - |
| 下营所 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 600 |  | - |
| 东二营所 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 礼明庄所 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 罗庄子 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 许家台所 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 孙各庄所 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 穿芳峪所 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |  | - |
| 下窝头所 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 白涧所 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 马伸桥所 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1680 |  | - |
| 东赵各庄 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  | - |
| 蓟州监管局 | 4 | 0 | 4 | 1 | 0 | 0 |  | - |
| 合计 | 238 | 169 | 69 | 119 | 42 | 47363 |  | - |

（此数据统计截止到2019年6月30日）

蓟州区市场监管局12315投举中心

2019年7月9日