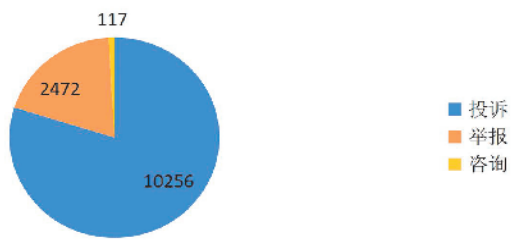


安康市 2023 年度 12315 数据分析

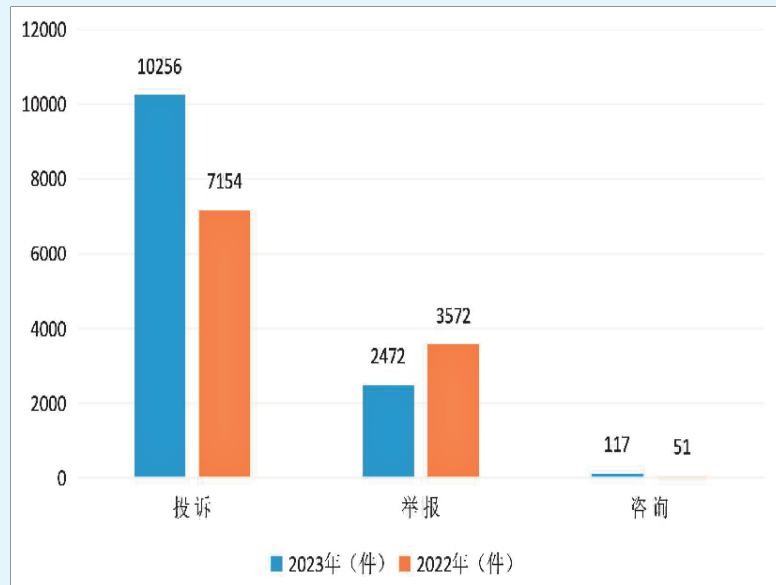
总体情况:

2023年,我市在全国12315平台受理各类投诉、举报、咨询共计12845件,较2022年度上升16.11%。其中投诉10256件,增长30.26%,举报2472件,下降44.50%,咨询117件,增长56.41%。全市投诉按时办结率平均值为99.01%,较上年度提高0.13%;举报按时核查率平均值为96.31%,较上年度提高2.71%。全市投诉举报处置工作效能全面提升。

2023年全市投诉举报咨询数(12845件)



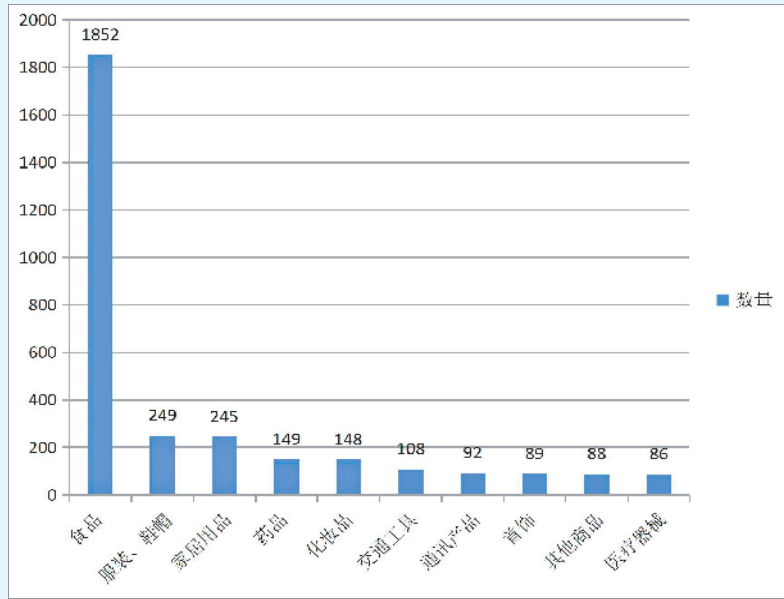
类别	2023年(件)	2022年(件)	增减幅(%)
投诉	10256	7154	30.26%
举报	2472	3572	-44.50%
咨询	117	51	56.41%
合计	12845	10777	16.11%



2023年度与2022年度投诉举报咨询量增幅对比

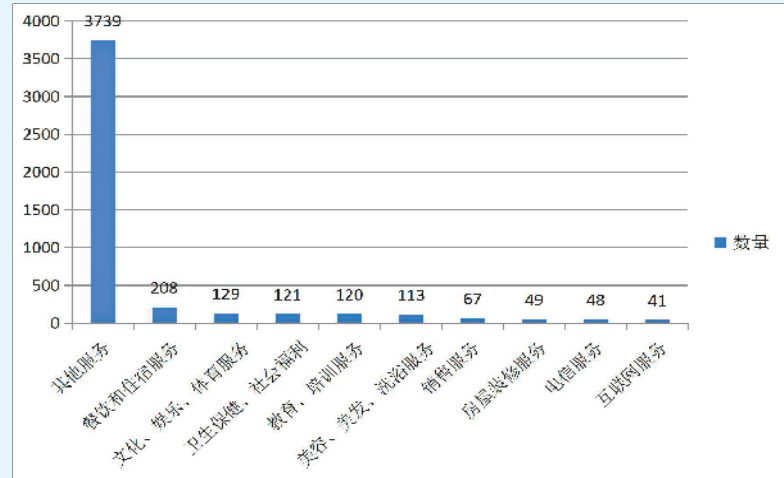
类别分析:

投诉、举报主要涉及商品和服务两个方面。商品类投诉举报共5809件,位居前三位的分别是食品、服装鞋帽和家居用品等,合计占商品类投诉举报总量的40.39%。其中,食品涉及问题表现为:购买的食品过期、变质或有异物;宣传与实际不符;食品不卫生,引起身体不适等。服装鞋帽涉及问题表现为:商家不履行“三包”义务;商品有质量问题,商家不积极履行退换货处理等。家居用品涉及问题表现为:宣传与实际不符;商品有质量问题,商家不积极售后处理等。



2023年度被投诉举报较集中的商品类别(前十位)

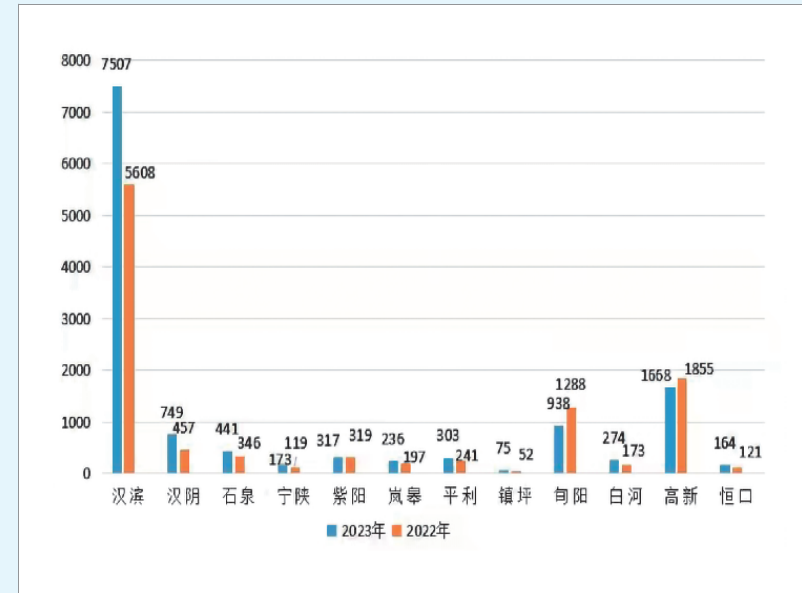
服务类投诉举报共6914件,位居前三位的分别是:其他服务、销售服务和餐饮服务,合计占服务类投诉举报总量的58.95%。其他服务涉及问题表现为:预付退费难,服务质量不高和乱收费等问题。销售服务涉及问题表现为:服务态度差、售后不及时、消极推诿等现象。餐饮服务涉及问题表现为:食品安全、卫生环境差和收费不合理等问题。



2023年度被投诉举报较集中的服务行业(前十位)

地域分布:

2023年,汉滨区、高新区、旬阳县的投诉举报数量位居全市前三位,分别为7507件、1668件、938件。与2022年相比,旬阳县、高新区和紫阳县投诉举报数量分别下降37.31%、11.21%、0.63%,其余9个县(区)投诉举报数量均有不同程度上升。



序号	县(市、区)	投诉举报咨询量		增减幅(%)
		2023年度	2022年度	
1	汉滨	7507	5608	25.30%
2	汉阴	749	457	38.99%
3	石泉	441	346	21.54%
4	宁陕	173	119	31.21%
5	紫阳	317	319	-0.63%
6	岚皋	236	197	16.53%
7	平利	303	241	20.46%
8	镇坪	75	52	30.67%
9	旬阳	938	1288	-37.31%
10	白河	274	173	36.86%
11	高新	1668	1855	-11.21%
12	恒口	164	122	26.22%
13	安康市	12845	10777	16.11%

2023年度与2022年度各县(市、区)投诉举报量增幅对比

(数据图表由市场监管局提供)

处置效能:

全市投诉按时办结率平均值为99.01%,举报按时核查率平均值为96.31%,均较上年有所提高。其中汉阴、宁陕、紫阳、平利、恒口示范区投诉按时办结率为100%,宁陕举报按时核查率为100%。

序号	县(市、区)	投诉按时办结率		举报按时核查率	
		2023年	2022年	2023年	2022年
1	汉滨区	99.67%	99.82%	96.76%	98.37%
2	汉阴县	100.00%	99.32%	96.97%	98.55%
3	石泉县	99.68%	100.00%	97.87%	95.83%
4	宁陕县	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	紫阳县	100.00%	100.00%	97.96%	99.32%
6	岚皋县	99.41%	100.00%	98.58%	98.00%
7	平利县	100.00%	100.00%	97.70%	100.00%
8	镇坪县	98.11%	100.00%	95.45%	100.00%
9	旬阳县	99.20%	98.91%	92.33%	73.43%
10	白河县	99.06%	100.00%	98.21%	96.00%
11	高新区	93.03%	88.53%	95.65%	78.50%
12	恒口示范区	100.00%	100.00%	88.24%	85.19%
13	平均	99.01%	98.88%	96.31%	93.60%

2023年度与2022年度12315效能评估原始数据

我市全力维护消费者权益激发消费活力

记者 唐正飞

“3·15”国际消费者权益日迎来第42个“生日”。今年,“激发消费活力”。高品质消费是我国经济实现高质量发展的重要推动力量,消费者权益保护是构建和谐社会之基石,优化营商环境是我市市场监管工作的重中之重。

2023年,全市消费者权益保护工作以放心消费创建为载体,以诚信体系建设为抓手,畅通投诉举报渠道,化解消费纠纷,维护群众利益,坚持铁拳执法,净化市场环境;筑牢安全防线,守护民生安全。在劳动节、国庆节等重大节假日期间,提前发布《提醒告诫函》《致广大消费者(游客)朋友的一封信》,对各类投诉举报做到早部署勤督查,强化“三快三到位”,进一步优化安康假日市场消费环境。各级市场监管部门聚焦消费者投诉热点、难点问题,深入推进民生领域“铁拳”行动,全市共查办市场违法案件2224件,被列为国家典型案例1件、全省典型案例13件,探索实施的“五联”行刑衔接工作机制全省推广。据统计,去年全市各级市场监管部门共受理各类投诉举报12845件,办结12718件,办结率98%;办理12345工单8319件,办结率100%,确保消费投诉案件有着落、事事有回应。

各县(市、区)积极创新维权举措,为消费者权益保护提供有力保障。汉阴、汉滨、平利等县(区)在条件成熟的街区、商圈和企业设立消费维权服务站,汉阴县引导消费者、经营者通过ODR平台在线纠纷化解,汉滨、高新、恒口倡导鼓励条件成熟的企业和实体店经营者承诺实行线下7日无理由退货,市消协积极组织相关企业申报全省“三零”示范单位。截至目前,全市申报基层消费维权服务站(点)339家,256家企业成功入驻“12315”互

联网ODR业务系统,118户经营主体主动承诺实施线下7日无理由退货,10家企业入选23年度“三零”示范单位,安康毛绒玩具摘得首届“三零”示范单位“三零”示范单位称号。在方便消费者纠纷就近解决的同时,提升市民群众的消费体验。

各级市场监管部门以“3·15”国际消费者权益日为契机,广泛组织开展“3·15”纪念宣传活动。活动期间,与安康日报社、安康广播电视台等主流媒体合作,制作宣传短片和“3·15”专版,发放各类宣传资料2万余份,接受咨询服务7500余人次,直播观看人数达8.49万人次;为市级放心消费示范单位颁发证书授牌,现场销毁11.4吨假冒伪劣商品,有效提高了广大群众对消费者权益保护工作的认知认可。市场监管局主要负责人走进12345便民服务中心,接听群众热线来电,积极回应群众诉求,不断提升消费者满意度。

各县(市、区)紧紧围绕“五个放心”创建内容,结合县域经济特点,积极引导各类经营主体参与放心消费示范单位创建。岚皋县积极培育“旅游热点”,切实促进“文化+旅游+放心消费”深度融合;平利县、宁陕县将辖区内所有旅游景点全部纳入放心消费示范创建重点培育对象,不断增强责任意识,

持续强化执法监管,促进节假日期间旅游服务质量提升;汉滨区开展“陕茶一号”优良茶树新品种推广保护工作,对汉水韵茶业有限公司等茶叶生产企业进行重点培育,为我市经济社会高质量发展奠定坚实基础。

记者在市消联办了解到,2023年全市消费者权益保护工作虽取得成效,但在对全市消费者权益保护工作的督查时发现,城乡接合部和偏远山区仍是监管维权短板弱项。从投诉举报数据上分析,农村消费市场依然是消费投诉多发区,一些不法商贩利用农村消费者消费辨识度低的特点,通过逢场赶集时机以会销、商贸展等形式,推销不合格商品,坑害农民群众。

据了解,今年全市将深入开展2024年激发消费活力年活动。在“3·15”“12·4”等重要时间节点积极开展集中宣传,全方位多媒介展示市场监管工作亮点、典型案例和消费警示,曝光问题产品,从严从重查处违法案件,震慑市场经营不法分子,引导全社会形成共建共治共享的良好市场氛围;各县(市、区)相关部门不断完善消费者权益保护工作联席会议制度,重点培育地方特色产品产业,加强示范单位动态管理,加大对农村消费问题的集中整治,建立行之有效的鼓励激励机制,推动农村市场秩序更加规范;持续扩大线下7日无理由退货承诺工作的覆盖面,使更多的消费者能够享受到安全、放心、实惠的消费红利;织密维权网络,优化维权流程,畅通维权渠道,不断提升消费体验;大力发展ODR企业,全面提升ODR在线解决纠纷效能,深挖投诉举报信息,为消费维权提供精准导向,持续优化安康消费环境,为加快建设汉江生态经济带重要节点城市、在中国式现代化道路上聚力建设幸福安康作出应有的贡献。

安康市商务局关于第一批安康老字号拟认定名单的公示

根据安康市商务局、安康市文化和旅游局、安康市市场监督管理局《关于印发“安康老字号”认定工作方案(试行)》(安商发[2023]69号)要求,市商务局、市文化和旅游局、市市场监督管理局3部门坚持“优中选优”的工作原则,组织开展了第一批安康老字号认定工作,在企业认定申报、县区初审推荐的基础上,市商务局牵头组织开展

了专家评审和现场核查,初步评选出7个品牌,拟认定为第一批安康老字号,并对已通过商务部认定为中华老字号的1个品牌、已通过陕西省商务厅认定为陕西老字号的3个品牌直接认定为安康老字号,现予以公示。

公示时间为7个工作日。如对公示名单有异议,请在公示期内将书

面意见反馈至安康市商务局商贸服务业办公室,并注明联系方式。

联系人:黄鑫 电话:0915-3212558

安康市商务局
2024年3月12日
(名单仅七版)