

长春市市场监督管理局 宽城分局

KUAN CHENG FEN JU

12315 工作动态

2022.1



宽城 12315 工作动态

(2022 年第 25 期)



目录

工作动态解读	1
数据分析	2
2022 年 1 月份分局 12315 平台各责任主体办件数量统计.....	4
12315 平台责任主体受理、办结情况示意图.....	5
典型案例	6
家具定制质量差 返工维修没商量.....	6
站前所典型案例.....	7



工作动态解读



按照分局领导要求，消保科每月初将对上个月12315平台投诉、举报进行工作动态统计，以便各位领导及承办单位掌握办件工作进度，同时作为宽城分局基层工作风采及典型案例展示平台，供大家参考。



数据分析

12315 投诉举报中心受理情况

（一）总体情况

2022 年 1 月份宽城市场监管分局投诉、举报中心全口径接收咨询、投诉、举报、电话、来函来信等各类信息共 702 件，12315 网络平台分流 702 件，共挽回经济损失 6.08 万元人民币，当月实现市局“初、核查反馈零催办”目标。

新型冠状病毒肺炎疫情在多方努力下得到有效控制，分局平台日受理疫情投诉、举报问题逐渐减少，分局持续保持高度戒备状态，接到市局转办件或电话受理关于疫情问题仍在第一时间分流到各市场监管责任主体，要求在当日工作时间内必须到现场核查、处理并及时反馈。我平台按照市局要求每日进行日报信息，将每天案件办结情况、处理举措、典型案例进行汇总统计及时上报。

关于 12315 平台受理疫情案件从 2020 年 1 月 23 日起至 2022 年 1 月 31 日，共受理 18297 件，办结率 96%。

（二）12315 举报情况分析

1 月份受理举报件共 271 件，办结 254 件，办结率 93%。

（三）12315 投诉情况分析



1 月份受理投诉件共 431 件，办结 353 件，办结率 81%。

（四）12315 案件办结情况统计

1 月份共计办结 607 件，截止 1 月 31 日，办理中还有 95 件。

（五）12315 平台绩效考核

12315 平台各监管责任主体 7 个工作日内未与消费者联系、案件已办结，但消费者称没人告知结果，被市局@情况频出，经核查均为不属实，各监管责任主体有录音备查。

本月无初、核查及办结超期件。

数据分析

2022 年 1 月份分局各监管责任主体 12315 系统

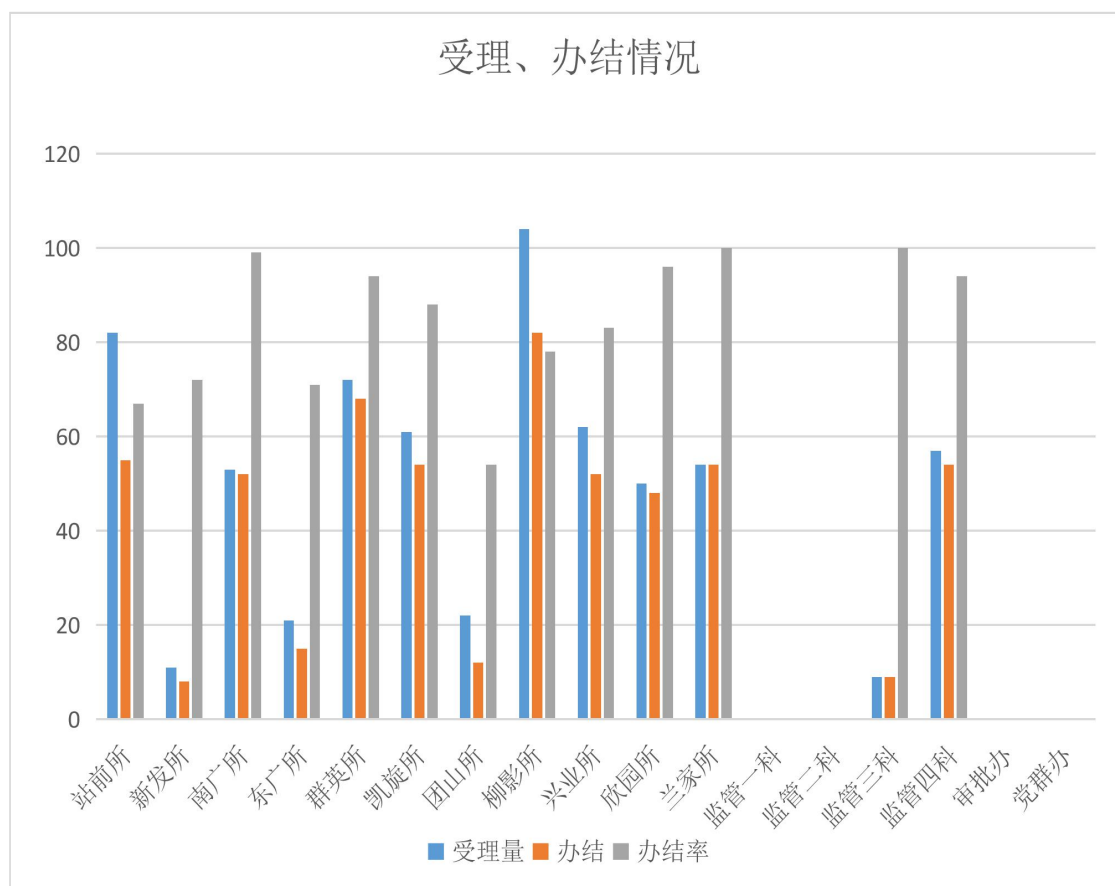
办件数量统计一览表

序号	单位名称	受理量	举报	举报办 结	举报立 案数	投诉	投诉办 结	诉转案	总计办 结	办结率
*	全局	702	271	254	7	431	353	0	607	86%
1	站前所	82	32	27	3	50	28	0	55	67%
2	新发所	11	2	2	0	9	6	0	8	72%
3	南广所	53	24	23	1	29	29	0	52	99%
4	东广所	21	8	8	0	13	7	0	15	71%
5	群英所	72	25	23	2	47	45	0	68	94%
6	凯旋所	61	18	16	0	43	38	0	54	88%
7	团山所	22	7	5	0	15	7	0	12	54%
8	柳影所	104	38	36	0	66	46	0	82	78%
9	兴业所	62	20	19	0	42	33	0	52	83%
10	欣园所	50	18	16	1	32	32	0	48	96%
11	兰家所	54	28	28	0	26	26	0	54	100%
12	监管一科	0	0			0		0	0	0
13	监管二科	0	0			0		0	0	0
14	监管三科	9	0	0	0	9	9	0	9	100%
15	监管四科	57	42	42	1	15	12	0	54	94%
16	审批办	0	0			0		0	0	0
17	党群办	0	0			0		0	0	0

注：【统计时间截止 1 月 31 日实时数据】 如有超期办件、消费者对处理结果和工作动态满意率低于 80% 的单位，需向消保主管局长直至主要领导当面说明情况。



受理、办结情况示意图





典型案例

家具定制质量差 返工维修没商量

2022 年 1 月 17 日，宽城分局收到消费者孙先生投诉，在商家购买柜门，商家上门安装时，将先生家的榻榻米垫子弄坏了，且定制的柜门存在一定的质量问题，多次与商家沟通维修赔偿问题未果，因为定制家具未能按时交付，导致孙先生无法入住新房，租房时间延期，希望市场部门帮助维权。

宽城分局接到投诉后，立即与消费者进行沟通，了解橱柜定制的详细经过，收集消费者购买商品时的消费票据以及相关橱柜质量问题及损坏榻榻米垫子证据照片，并确定消费者诉求。随后与商家取得联系，经核实确认消费者投诉内容基本属实，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务”。经过工作人员耐心调解，双方达成协议，商家为消费者更换存在质量问题的柜门，维修损坏的榻榻米垫子，并且对孙先生因工期原因导致租房延期，一次性赔偿 500 元钱。

宽城分局在日常消费投诉处理中，严格依据《消费者权益保护法》以及相关法规处理的同时，也支持双方沟通解决问题，维系买卖双方关系，本着为双方负责，为消费者排忧

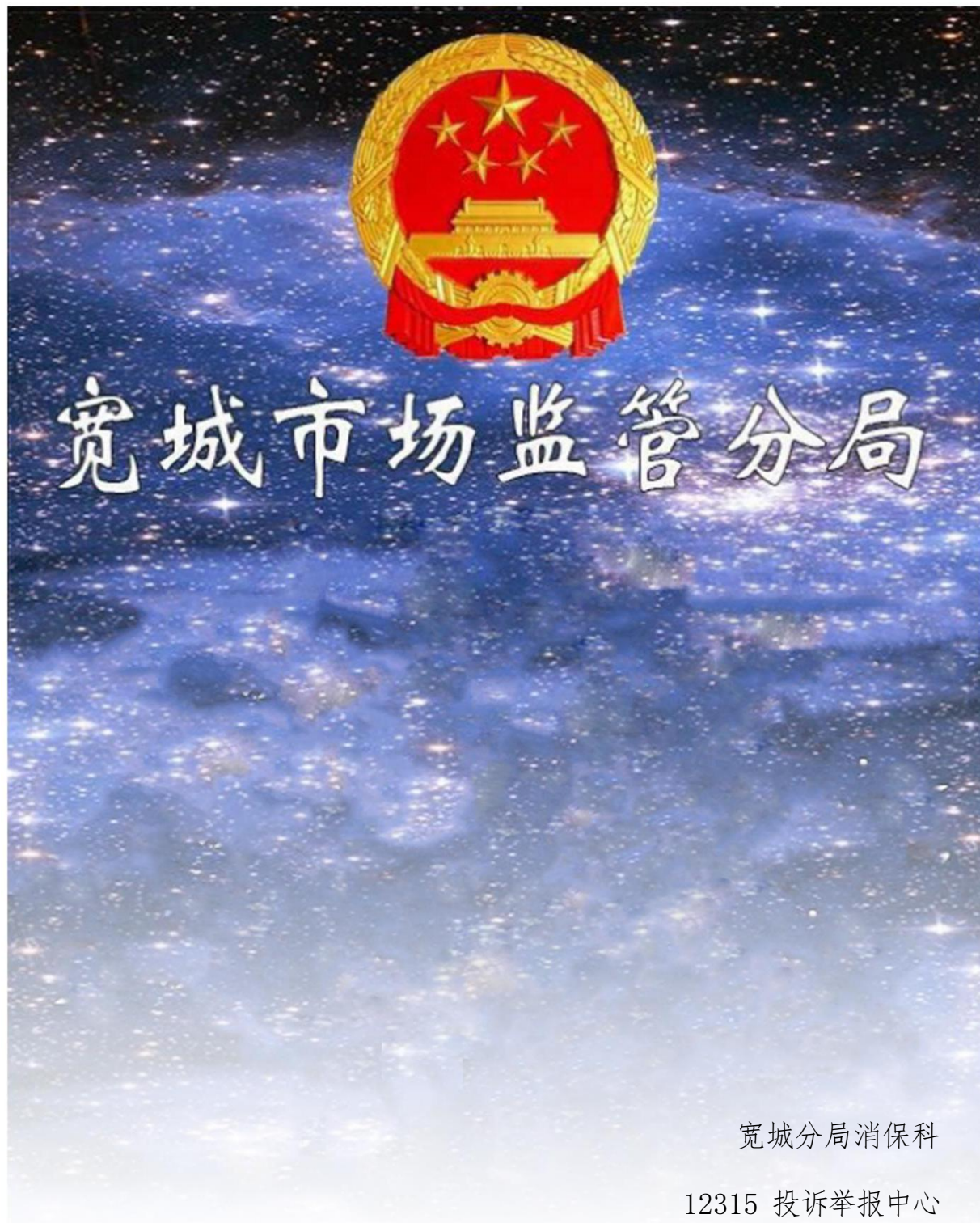


解难的精神，努力营造辖区和谐放心的消费环境。





宽城分局



报送时间:2022.1.1~2022.1.31