**数据分析**

**12315投诉举报中心受理情况**

 (一)总体情况

 2022年10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985件，12315网络平台分流965件，占信息总量84%；共挽回经济损失15.21万元人民币；12345市长公开电话办公室交办153件。

 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和12345平台受理疫情案件从2020年1月23日起至2022年10月31日，共受理8927件，办结率96%。

（二）12315举报情况分析

 10月份受理举报件共485件，办结443件，办结率91%。

（三）12315投诉情况分析

 10月份受理投诉件共478件，办结387件，办结率80%。

（四）12315案件办结情况统计

 10月份共计办结830件，截止10月31日，办理中还有135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。

（六）12345平台办理情况统计

 10月1日至10月31日12345平台转办件共153件，已办144件，办结率94%。

其中投诉量较大的前三类：商业欺骗、工作效率26件，占总比16%，营业执照类45件，占总比29%、商品服务质量41件，占总比27% 。

**数据分析**

**2022年10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** | **投诉** | **办结** | **办结率** | **回访数量** | **处理结果满意率** | **工作态度满意率** | **诉转案** |
| **\*** | 全局 | 965 | 485 | 478 | 830 | 95% | 147 | 100% | 100% | 7 |
| **1** | 站前所 | 156 | 88 | 68 | 132 | 84% | 14 | 100% | 100% | 0 |
| **2** | 新发所 | 21 | 1 | 20 | 13 | 61% | 9 | 100% | 100% | 0 |
| **3** | 南广所 | 58 | 27 | 31 | 55 | 94% | 14 | 100% | 100% | 0 |
| **4** | 东广所 | 21 | 1 | 20 | 18 | 85% | 4 | 100% | 100% | 0 |
| **5** | 群英所 | 81 | 23 | 58 | 76 | 93% | 14 | 100% | 100% | 0 |
| **6** | 凯旋所 | 52 | 16 | 36 | 52 | 100% | 14 | 100% | 100% | 2 |
| **7** | 团山所 | 28 | 4 | 24 | 28 | 100% | 12 | 100% | 100% | 1 |
| **8** | 柳影所 | 123 | 59 | 62 | 89 | 72% | 14 | 100% | 100% | 2 |
| **9** | 兴业所 | 80 | 38 | 42 | 71 | 88% | 15 | 100% | 100% | 0 |
| **10** | 欣园所 | 46 | 20 | 26 | 45 | 99% | 14 | 100% | 100% | 1 |
| **11** | 兰家所 | 56 | 16 | 37 | 32 | 57% | 11 | 100% | 100% | 1 |
| **12** | 监管一科 | 10 | 10 | 0 | 10 | 100% | 1 | 100% | 100% | 0 |
| **13** | 监管二科 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0 |
| **14** | 监管三科 | 11 | 2 | 9 | 8 | 72% | 1 | 100% | 100% | 0 |
| **15** | 监管四科 | 11 | 1 | 10 | 11 | 100% | 10 | 100% | 100% | 0 |
| **16** | 审批办 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0 |
| **17** | 党群办 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 100% | 100% | 0 |

**注：【统计时间截止10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**

