

区市场监督管理局 举报投诉工作简析

二〇二二年第五期

杭州市上城区市场监督管理局举报投诉处置中心编

2022年6月20日

一、总体情况

2022年5月，上城区市场监督管理局共接收投诉举报6080件，退回249件（不属市场监管职权管辖范围，经调查首问处理后转相关部门），实际登记5831件，较4月登记件数增加710件，环比上升13.86%。

二、条块分析

（一）各消费维权渠道受理情况

1、市12345来电转办1256件，退回175件，实际登记1081件，环比上升36.15%。

2、“浙里访”网信渠道转办296件，退回74件，实际登记222件，环比下降10.12%。

3、全国12315平台共登记4068件，较4月登记量增加408件，环比上升11.15%。

4、110联动渠道共接收390件，延时签收0件。

5、接待来访群众13人次（包括来投诉举报中心投诉，以及前往市、区两级信访窗口上访的群众），登记受理5件。

6、来信、来电、放心消费监管平台接收65件，登记65件。

（二）各单位受理情况

受理量前三位的单位：四季青所（655件）、九堡所（553件）、笕桥所（316件）。

5月各单位受理情况统计表

接受 受理量 排序	经办机构	受理量（件）	占比 （除去举报投诉中心 自办件）
1	四季青所	655	16.04%
2	九堡所	553	13.55%
3	笕桥所	316	7.74%
4	湖滨所	298	7.30%
5	彭埠所	296	7.26%
6	小营所	276	6.76%
7	丁兰所	266	6.52%
8	望江所	213	5.22%
9	南星所	136	3.33%
10	采荷所	128	3.14%
11	凯旋所	122	2.99%
12	注册审批分局	109	2.67%
13	紫阳所	89	2.18%
14	东站所	85	2.08%
15	清波所	73	1.79%
16	闸弄口所	72	1.76%
17	稽查大队	5	0.12%

	110 联动	390	9.55%
	举报投诉处置中心	1749	-
合计:		5831	

(三) 市 12345 电话件效能分析

5 月份 “12345” 市场监管所效能指数排名

单位	交办数	按期办结率	群众评价不满意数	群众评价满意率	重复件	重复投诉率	效能指数
采荷所	38	100%	2	94.74%	1	2.63%	96.06
笕桥所	58	100%	4	93.1%	2	3.45%	94.83
闸弄口所	29	100%	3	89.66%	0	0	94.83
南星所	27	100%	3	88.89%	0	0	94.45
东站所	30	100%	3	90%	1	3.33%	93.34
凯旋所	49	100%	5	89.8%	2	4.08%	92.86
望江所	27	100%	4	85.19%	0	0	92.6
紫阳所	32	100%	4	87.5%	1	3.13%	92.19
清波所	25	100%	4	84%	0	0	92
四季青所	181	100%	29	83.98%	4	2.21%	90.89
彭埠所	64	100%	10	84.38%	2	3.13%	90.63
丁兰所	120	100%	21	82.5%	3	2.5%	90
湖滨所	94	100%	19	79.79%	0	0	89.9
九堡所	140	100%	28	80%	5	3.57%	88.22
小营所	52	100%	13	75%	0	0	87.5

效能指数=按期办结率*50+群众评价满意率*50-重复投诉率*50

群众评价不满意数由市 12345 电话中心发起电话回访评价

三、重点关注

(一) 热点问题:

1、收到对多个即将交付楼盘的群体投诉，涉及华侨城芳菲与城、新城悦风华、金科博翠碧蓝湾等楼盘，主要问题是销售宣介时发布的各种公众号视频，宣介图片与实际建设完全不一致，涉嫌虚假宣传。经属地所即时调查，已向信访局上报接听端口答复口径，减少群体投诉件交办。

2、收到举报医疗美容机构涉嫌发布违法广告 603 件，占当月举报件总量 39%。涉及对象主要有杭州薇琳医疗美容医院有限公司 84 件、杭州丽脂医疗科技有限公司和兴路医疗美容门诊部 76 件、杭州熙禾医疗美容门诊部有限公司 45 件、杭州连天美医疗美容医院有限公司 38 件等。

3、关于宠物店“星期猫、病狗”的投诉 116 件。投诉较为集中的是通盛路 248 号上海宠资宠味宠物服务有限公司杭州分公司 74 件，其中 110 联动警情 18 件。

(二) 问题件通报

无

(三) 重复件

未收到需上报办理情况说明的三次及以上重复件。

(四) 协调会

参加区信访局召集的协调会 2 次。

1、5月18日区市场监督管理局（笕桥所）、笕桥街道、区综合行政执法局、区生态环境分局、区城发集团参加关于同协路389号“三无”水泥分装销售的现场督办会。经讨论：因该地块为笕桥拆迁后社区10%留用地，由笕桥街道牵头做好无证水泥厂的清退工作。

2、5月25日下午区市场监督管理局（凯旋所）、区城管局、区公安分局、区消防大队、凯旋街道关于凯旋街道景和苑13幢、16幢地下车库违规经营废旧品消防安全隐患等，被周边居民投诉一直未决问题的现场督办会。经讨论：1、凯旋街道完成车库摄像头安装工作，便于后续整改落实情况证据信息采集。2、区住建局核实车库的性质。3、区商务局核实该废旧品收购当事人前置审批。3、街道牵头落实各部门配合，汇总落实情况反馈市局。