

“两品一械”投诉举报 分析报告

临夏州市场监督管理局

2023年8月7日

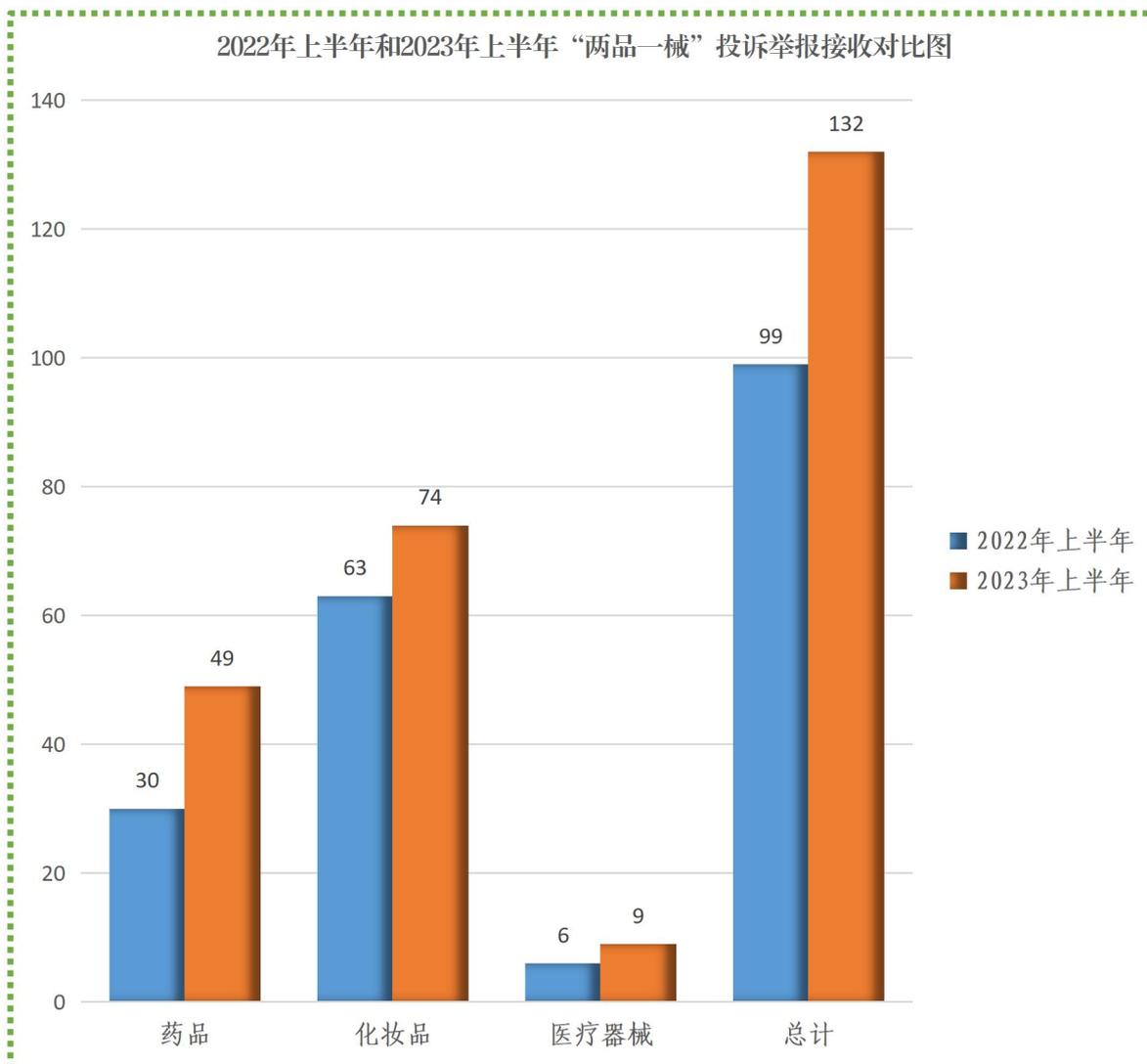
临夏州 2023 年上半年 “两品一械”投诉举报数据分析报告

一、整体情况

2023 年上半年，全州共接收“两品一械”投诉举报 132 件，其中已受理 79 件（已立案 16 件），不予受理 8 件，不予立案 45 件。从产品分布来看，药品 49 件，占 37.12%；化妆品 74 件，占 56.06%；医疗器械 9 件，占 6.82%。

对比去年同期，投诉举报接收量增加 33 件，各类产品投诉举报接收量均有所上升。其中，药品增加 19 件，对中西成药、中药材的投诉举报较为集中。医疗器械增加 3 件，主要是医用口罩、隐形眼镜、体外诊断试剂的投诉举报。化妆品增加 11 件，主要集中在非特殊用途化妆品、祛斑类、美乳类化妆品的投诉举

报。



二、各县市“两品一械”投诉举报情况

从各县市“两品一械”投诉举报情况来看，2023年上半年，临夏市投诉举报50件，占全州投诉举报总量的37.87%，居全州首位。其次为积石山县、广河县，投诉举报分别为33件（占比25%）、20件（占比15.15%）。

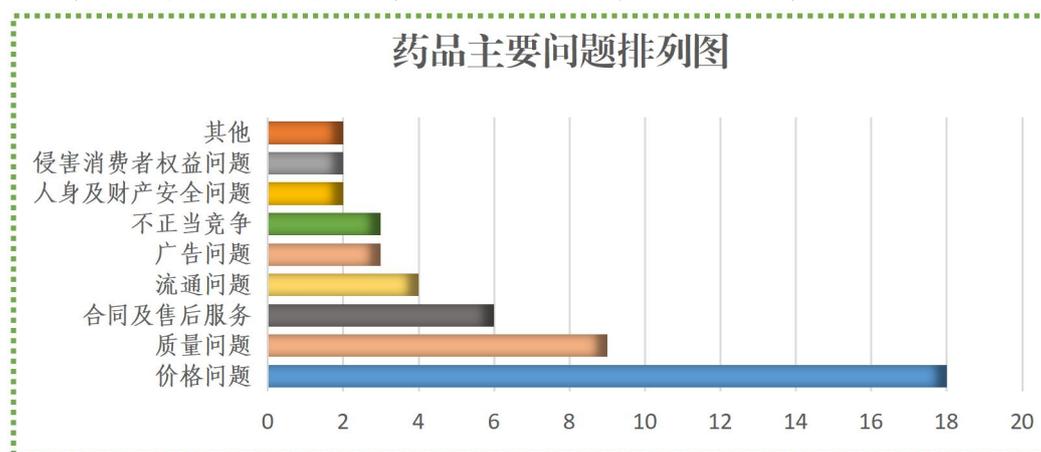
2023年上半年全州12315平台“两品一械”投诉举报地区分布情况

县市	药品	化妆品	医疗器械	小计
临夏市	26	19	5	50
永靖县	3	7	1	11
广河县	11	9	0	20
康乐县	1	4	2	7
临夏县	4	2	0	6
积石山县	2	31	0	33
和政县	1	0	0	1
东乡县	1	2	1	4

三、投诉举报主要内容

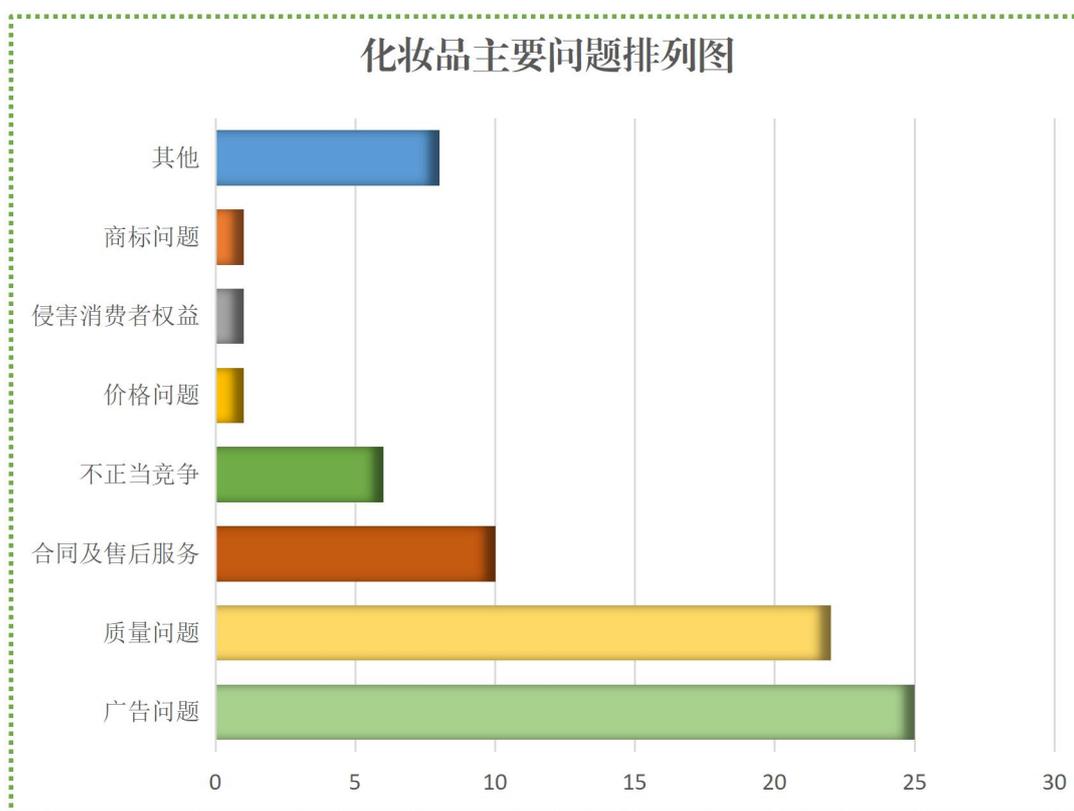
(一) 药品类

2023年上半年全州接收药品投诉举报49件，占“两品一械”投诉举报的37.12%，对药品价格问题的投诉举报18件，占36.73%；其次是质量问题9件，占18.37%；合同及售后服务6件，占12.24%；流通问题4件，占8.16%；广告问题3件，占6.12%；不正当竞争3件，占6.12%；人身及财产安全问题2件，占4.08%；侵害消费者权益问题2件，占4.08%；其他2件，占4.08%。



(二) 化妆品类

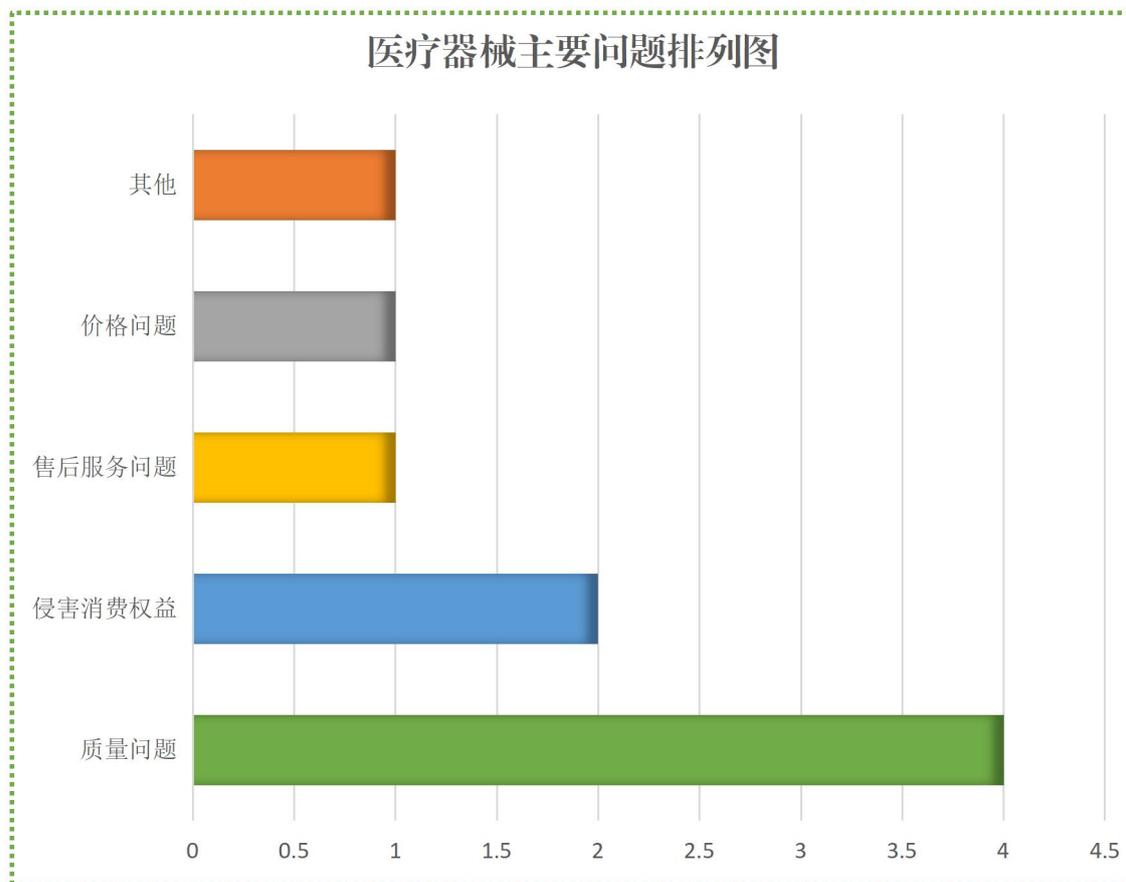
2023年上半年全州接收化妆品投诉举报74件，占“两品一械”投诉举报的56.06%，其中广告问题25件，占33.78%；质量问题22件，占29.73%；合同及售后服务问题10件，占13.51%；不正当竞争6件，占8.11%；价格问题1件，占1.35%；侵害消费者权益1件，占1.35%；商标问题1件，占1.35%；其他8件，占10.81%。



(三) 医疗器械类

2023年上半年全州接收医疗器械投诉举报9件，占“两品一械”投诉举报的6.82%，对质量问题的投诉举报4件，占44.44%；其次是侵害消费者权益2件，占22.22%；售后服务问题1件，占

11.11%; 价格问题 1 件，占 11.11%; 其他 1 件，占 11.11%。



四、投诉举报办理情况

2023 年上半年，全州共接收“两品一械”投诉举报 132 件，受理 79 件，目前已办结 127 件，办结率 96.21%，其余 5 件均在时限内正在办理。其中，立案 16 件，立案率 12.12%。

临夏市、积石山县、永靖县、康乐县、临夏县、东乡县、和政县的“两品一械”投诉举报办结率均为 100%。立案率前 3 位的分别是临夏市、广河县、积石山县，立案率分别是 22%、20%、3%。

全州“两品一械”投诉举报办理情况

序号	县市	接收	受理	办结	办结率	立案	立案率
1	临夏市	50	37	50	100%	11	22%
2	广河县	20	16	15	75%	4	20%
3	积石山县	33	10	33	100%	1	3%
4	永靖县	11	4	11	100%	0	0
5	康乐县	7	5	7	100%	0	0
6	临夏县	6	3	6	100%	0	0
7	东乡县	4	3	4	100%	0	0
8	和政县	1	1	1	100%	0	0
9	合计	132	79	127	96.21%	16	12.12%

五、存在的问题及建议

目前，全州各地市场监管所“两品一械”执法监管力量薄弱。普遍存在人员编制少，年龄老化严重的问题，机构改革后，原有“两品一械”监管人员大量流失，监管力量严重短缺，负责“两品一械”执法人员配备不足，特别是一些偏远乡镇市场监管所执法人员严重不足，无法正常开展监督执法工作。同时，“两品一械”监管队伍专业能力弱化，基层监管所缺乏专业技能执法人员，基层执法人员不会办案、不敢办案的现象普遍存在，有关的“两品一械”质量安全的投诉举报件“一调了之”，致使部分案源流失。

建议进一步加强业务培训，开展能力提升行动。一方面要**加强 12315 受理人员业务学习和经验交流**。受理人员应具备相当的专业技术和法规应用能力，在受理中详细询问和了解情况，对投诉举报事项进行初步研判，不属于本部门办理的要做好耐心细致的解释工作，建议消费者向相关部门反映，把好入口关，减轻基层负担，提高行政效率。另一方面要**提高基层执法人员的综合业务能力和自身综合素养**。紧盯基层岗位技能需求，强化业务培训，深入开展《药品管理法》《疫苗管理法》《医疗器械监督管理条例》《化妆品监督管理条例》等法律法规宣贯，实现市场监管知识的共享，培养和造就一批市场监管的全科型人才，打造专业能力较高的“两品一械”执法队伍。