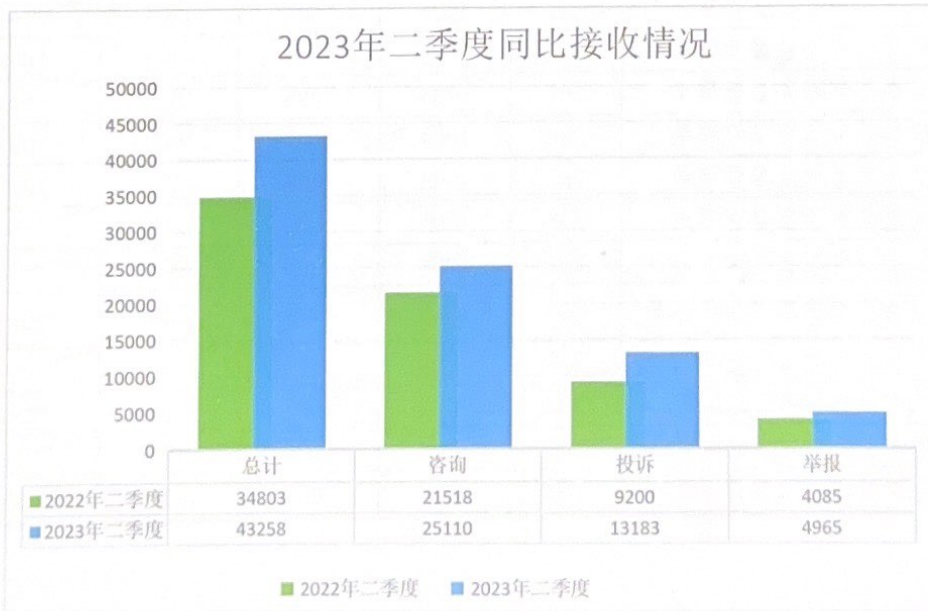


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年二季度12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

第二季度，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求43258件，同比增长24.3%，环比增长5.4%，为消费者挽回经济损失138.12万元。其中，咨询25110件，投诉13183件，举报4965件。全市投诉按时初查率为99.98%、按时办结率99.99%；举报按时核查率为99.96%；ODR企业按时办结率为99.34%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收42826件、12345政府便民服务热线转办252件、来信来函46件、市局官网互动平台接收134件。



二、第二季度投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

办理工作中，除南康区局、经开区局、市局执法稽查局出现了逾期办理情况外，其他单位都能在规定时限内按时办理。

二季度，转 ODR 企业办理共 248 件，除市局经开区分局辖区 ODR 企业未按时办结外，其他辖区 ODR 企业均已按时办结，和解成功率为 61.84%。

序号	单位名称	接收量	投诉按时初查率	投诉按时办结率	举报按时核查率	ODR 企业按时办结率
1	南康区市场监督管理局	4118	99.95%	100%	100%	100%
2	市市场监管执法稽查局	3529	\	\	99.95%	\
3	章贡区市场监督管理局	3078	100%	100%	100%	100%
4	市市场监管局经开区分局	1639	100%	99.94%	100%	99.10%
5	瑞金市市场监督管理局	783	100%	100%	100%	\
6	于都县市场监督管理局	601	100%	100%	100%	100%
7	兴国县市场监督管理局	495	100%	100%	100%	100%
8	信丰县市场监督管理局	454	100%	100%	100%	\
9	会昌县市场监督管理局	422	100%	100%	100%	100%
10	石城县市场监督管理局	374	100%	100%	100%	\
11	赣县区市场监督管理局	373	100%	100%	100%	100%
12	宁都县市场监督管理局	369	100%	100%	100%	\
13	安远县市场监督管理局	328	100%	100%	100%	100%
14	上犹县市场监督管理局	257	100%	100%	100%	100%
15	大余县市场监督管理局	236	100%	100%	100%	\
16	龙南市市场监督管理局	221	100%	100%	100%	\
17	市市场监管局蓉江新区分局	221	100%	100%	100%	100%
18	寻乌县市场监督管理局	218	100%	100%	100%	\
19	定南县市场监督管理局	130	100%	100%	100%	\
20	崇义县市场监督管理局	104	100%	100%	100%	\
21	全南县市场监督管理局	104	100%	100%	100%	100%

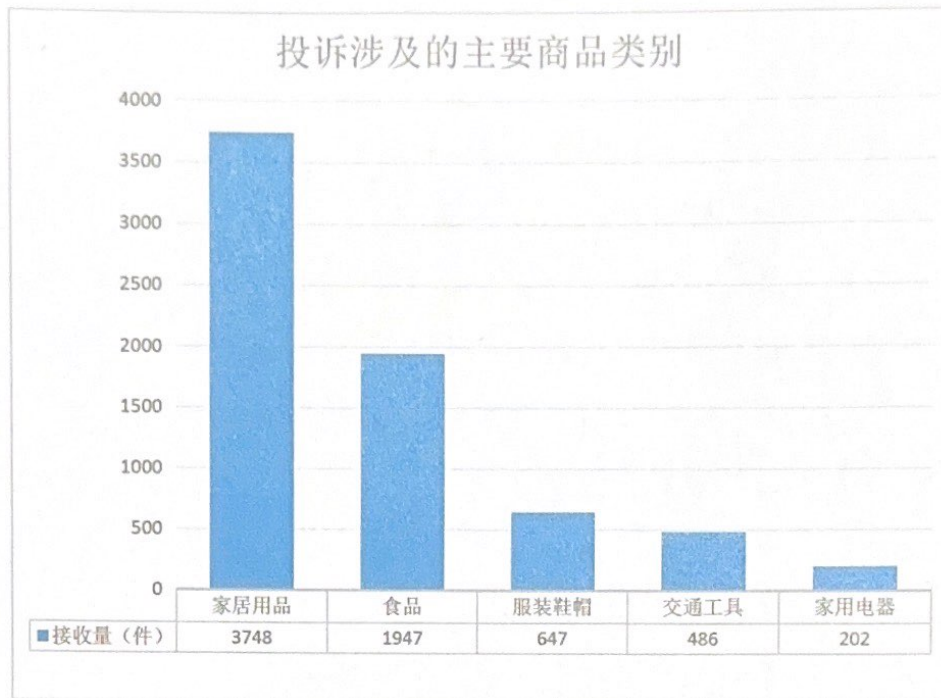
三、咨询件情况分析

第二季度共接到消费者咨询来电 25108 件,同比增长 16.7%,从咨询内容上看,一是市场监管系统业务 1535 件,主要是咨询投诉举报的案件进展、网络交易监管、市场主体登记注册以及食品监管方面;二是非市场监管系统业务 5597 件,主要咨询涉及网络技能教育培训、以商业为目的的经营性纠纷、电信卡业务、快递物流、房屋质量、装修等方面;三是咨询消费维权知识 17976 件,主要咨询价格问题、食品安全监管问题、产品质量问题、网购纠纷如何维权等方面。

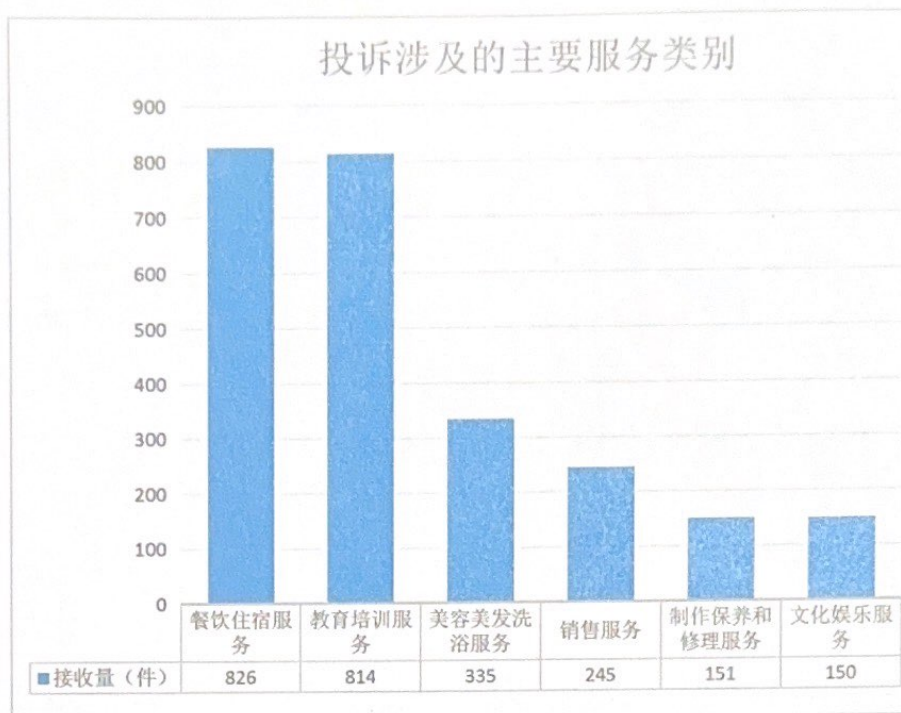
四、投诉热点情况

第二季度,共接收消费者投诉 13183 件,同比增长 43.3%,环比增长 10.3%。

(一)从投诉客体类别来看,涉及商品类投诉 9757 件,占投诉总量的 74%,主要涉及的商品有:家居用品(3748 件)、食品(1947 件)、服装鞋帽(647 件)、交通工具(486 件)、家用电器(202 件)等商品。投诉中反映的问题主要有:1.网购家具后商家未按时发货或不履行售后服务,家具存在质量、破损等问题;2.食品出现发霉、变质或含有异物等情形,生产或销售违反《中华人民共和国食品安全法》相关规定的商品;3.购买的服装鞋帽等商品与商家宣传不符或出现质量问题商家不履行售后服务;4.交通工具使用中出现问题,商家不履行售后服务或三包义务;5.购买家用电器存在质量问题。



涉及服务类投诉 3426 件，占投诉总量的 26%，主要集中在：餐饮住宿服务（826 件）、教育培训服务（814 件）、美容美发洗浴服务（335 件）、销售服务（245 件）、制作保养和维修服务（151 件）、文化娱乐服务（150 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在卫生问题或含有杂质；2. 商家提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、夸大培训效果等行为；3. 美容美发商家诱导消费、捆绑消费、未履行价格告知义务等问题；4. 商家通过网络渠道销售商品或提供服务中存在侵犯消费者权益的行为；5. 商品维修过程中，导致二次损坏或收取维修费用后送修物品未给维修好；6. 商家对消费者设置最低消费门槛或者不按约定提供服务等情形。



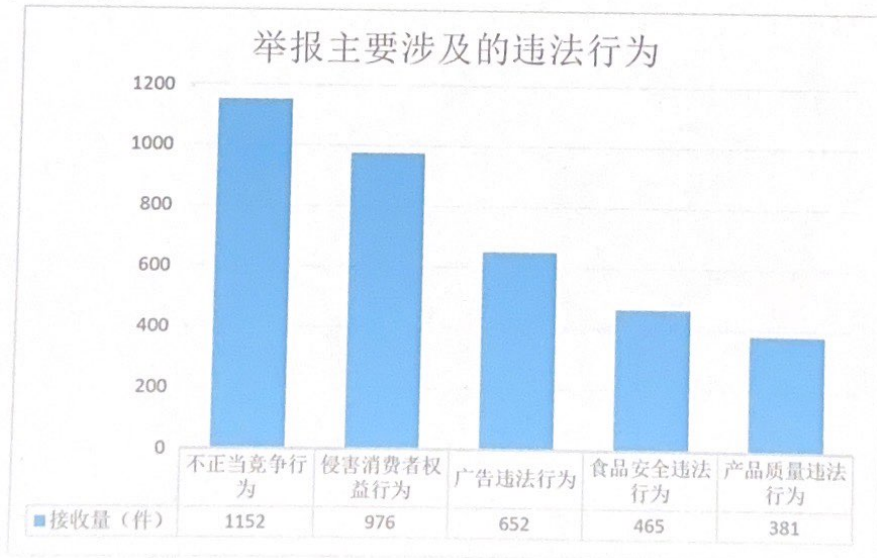
(二) 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（3313 件）、质量问题（2896 件）、食品安全问题（1768 件）、不正当竞争问题（1264 件）、合同问题（1155 件）。



五、举报热点情况

第二季度，共接收举报 4965 件，同比增长 21.5%，环比增长 11%。其中，涉及商品类举报 3636 件，占举报总量的 73.2%；服务类举报 1329 件，占举报总量的 26.8%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（1152 件）、侵害消费者权益行为（976 件）、广告违法行为（652 件）、食品安全违法行为（465 件）、产品质量违法行为（381 件）等。反映的问题主要有：1. 经营者对其销售的商品性能、质量、效果等或提供的服务等作引人误解的商业宣传，涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定；2. 商家拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益问题；3. 商家在销售商品或提供服务时发布虚假宣传广告，存在夸大功效、使用极限词等违反《中华人民共和国广告法》行为；4. 商家生产或销售涉嫌违反《中华人民共和国食品安全法》的商品；5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形。



（一）案例简介：2023年4月3日，宁都县市场监督管理局接到某先生投诉，反映其在宁都县城某商超购买排骨，打称时发现商家把猪皮混在排骨里面进行售卖，涉嫌存在掺杂掺假现象，要求商家把混在排骨里的猪皮费用退还。

处理结果：接诉后，经宁都县市场监督管理局工作人员调查，情况属实，联系双方现场调解。针对商家掺杂掺假行为，工作人员就《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律条款，认真细致对商家进行了宣传解读。通过解读，商家意识到自己行为已违反有关法律规定，侵犯了消费者合法权益，当场给消费者作退款处理，消费者对处理结果表示满意。

（二）案例简介：2023年4月4日，某先生通过全国1215平台登记，反映入住宁都县某酒店时，酒店在没有事先告知其充值会员节假日需要扣除双倍费用的情况下，直接扣取了其双倍费用，消费者认为酒店行为不合理，要求退回会员卡内剩余金额，被经营者拒绝，请求市场监管部门调解处理。

处理结果：经宁都县市场监督管理局梅江分局调查，投诉人反映情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”和第十六条“经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易”等

规定。最终，通过分局工作人员耐心细致的组织双方调解，经营者同意将会员卡内 604 元余额退还给消费者。

（三）案例简介：2023 年 5 月 23 日，接到群众匿名来电，反映其在赣县某餐馆内就餐，其食品中有异物，且后厨环境卫生差，要求相关部门对该餐馆进行严肃处理。

处理结果：2023 年 5 月 26 日，市市场监管执法稽查局赣县区分局执法人员对被举报餐馆进行了现场检查。现场检查中，该餐馆提供了有效《营业执照》和《食品经营许可证》。检查中发现该店用餐区域及后厨未设置防蝇、防鼠、防虫设施，其行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十三条第一款第二项“具有与生产经营的食品品种、数量相适应的生产经营设备或者设施，有相应的消毒、更衣、盥洗、采光、照明、通风、防腐、防尘、防蝇、防鼠、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备或者设施”要求，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条第一款第十三项之规定，执法人员现场对该餐馆下达了《责令改正通知书》《当场行政处罚决定书》。

七、第二季度全市投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西好学微客教育科技有限公司	175	经开区	网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
2	赣州宏友博信息服务有限公司	127	章贡区	网络培训服务中商家涉嫌虚假宣传、侵害消费者权益行为

3	赣州春田生物科技有限公司	101	章贡区	销售的两品一械类商品有质量问题, 商家涉嫌商标侵权、虚假宣传行为
4	赣州市海枫科技有限公司	94	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权
5	赣州阳明信息技术有限公司	79	经开区	网络培训服务中商家涉嫌虚假宣传、诱导消费
6	江西驴充充电技术有限公司	79	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛
7	赣州学家文化传媒有限公司	68	经开区	网络培训服务中商家涉嫌虚假宣传、诱导消费
8	赣州微洛网络科技有限公司	67	经开区	网络培训服务中商家涉嫌虚假宣传、诱导消费
9	赣州杭晨坊信息服务有限公司	66	经开区	网络培训服务中涉嫌虚假宣传、侵害消费者权益行为
10	赣州市微燃教育咨询有限公司	61	经开区	网络培训服务中商家涉嫌虚假宣传、诱导消费
11	赣州市微语网络科技有限公司	61	经开区	网络培训服务中商家涉嫌虚假宣传、诱导消费
12	赣州西朗生物科技有限公司	59	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
13	赣州崇山生物科技有限公司	51	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
14	赣州建晨方信息服务有限公司	50	经开区	网络培训服务中涉嫌虚假宣传、侵害消费者权益行为
15	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	44	会昌县	销售药品中涉嫌广告违法、违规销售处方药、不履行售后服务等行为
16	赣州启纯医疗器械有限公司	44	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
17	赣州大都荣生物科技有限公司	43	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
18	江西五丰食品有限公司	43	会昌县	销售的食品内外包装生产日期不一致、售卖临期产品
19	赣州鲁东生物科技有限公司	43	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
20	赣州经济技术开发区鸣缨百货店	41	经开区	售卖的鞋子质量问题及售后问题

八、第二季度全市两品一械、特种设备安全、食品安全类投诉、举报情况

1. 两品一械类投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
----	------	-------	------	---------

1	赣州春田生物科技有限公司	99	章贡区	销售的两品一械类商品有质量问题，商家涉嫌商标侵权、虚假宣传行为
2	赣州市海枫科技有限公司	93	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权
3	赣州西朗生物科技有限公司	47	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
4	赣州大都荣生物科技有限公司	43	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
5	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	42	会昌县	销售药品中涉嫌广告违法、违规销售处方药、不履行售后服务等行为

2. 特种设备投诉、举报企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西继开升降机械有限公司	4	于都县	虚假宣传、不履行发货与安装义务
2	赣州市章贡区和谐大道乾盛观江明月8栋	1	章贡区	电梯存在质量问题，多次维修无果
3	德福液化气站	1	大余县	涉嫌虚假宣传
4	赣南职业技术学院教职工周转房	1	经开区	电梯未年检
5	赣州市开发区九里蓝湾	1	经开区	电梯长期故障未得解决
6	赣州市宇通瑞特智能设备有限公司	1	龙南市	公司场内有叉车未挂牌，没有办理检验登记
7	赣州鑫群置业有限公司	1	经开区	电梯长期故障未得解决
8	广州西子电梯有限公司驻赣州办事处	1	章贡区	未提供电梯合格证
9	国力液化气站	1	经开区	液化瓶押金问题
10	兴国县江山一品2栋2单元电梯	1	兴国县	电梯长期故障未得解决
11	江西省洛锡实业有限公司	1	寻乌县	公司场内有起重机未办理检验登记
12	江西塑高新材料有限公司	1	定南县	公司场内有叉车未挂牌，没有办理检验登记
13	江西未来已来物流有限公司	1	章贡区	公司场内有叉车未挂牌，没有办理检验登记
14	金雅居14栋2单元电梯	1	章贡区	电梯长期故障未得解决

15	晶樽小区 8 栋一单元	1	经开区	电梯长期故障未得解决
16	全南新宏塑料有限公司	1	全南县	公司场内有叉车未挂牌，没有办理检验登记
17	瑞鼎公馆 19 栋 2 单元第二部电梯	1	瑞金市	电梯长期故障未得解决
18	石城县永发平安物流经营部	1	石城县	公司场内有叉车未挂牌，没有办理检验登记

3. 食品安全投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西五丰食品有限公司	28	会昌县	销售的食品内外包装生产日期不一致、售卖临期产品；
2	寻乌县津盛商贸店	18	寻乌县	销售的食品无标识标签，涉嫌违反《食品安全法》；
3	江西省辰阳食品有限公司	8	石城县	销售的预制食品有质量问题；
4	国光超市	8	章贡区	销售的食品出现变质、过期或有异物的情况；
5	赣州贵公子健康食品有限公司	4	兴国县	使用国家明令禁止生产的添加剂（双辛酰基酚丁）

