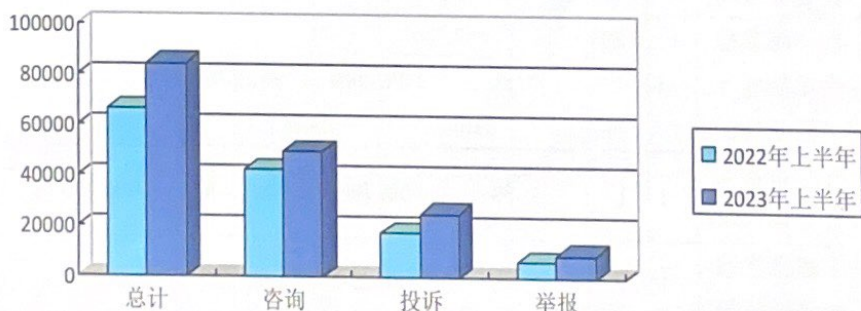


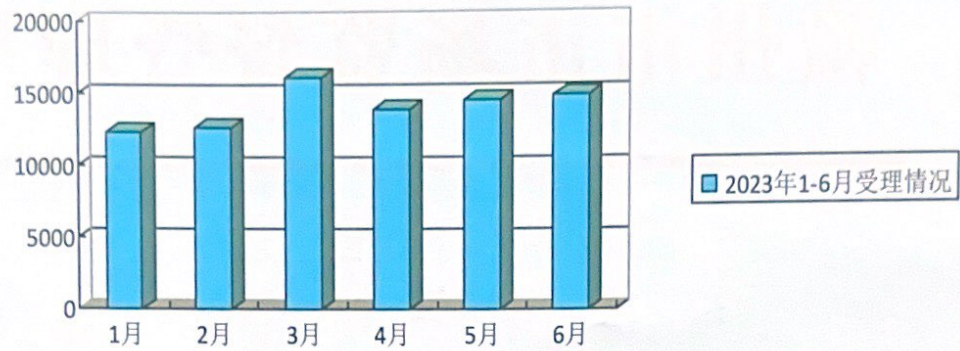
赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年上半年12315投诉举报数据分析报告

一、总体情况

(一) 2023年上半年, 12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 84304 件, 同比增长 26.7%。其中咨询 49735 件、投诉 25131 件、举报 9438 件。12315 热线一次性接通率为 98.49%, 投诉按时初查率 99.98%、按时办结率 100%, 举报按时核查率 99.96%, ODR 企业按时办结率 99.18%。接收的诉求件中, 通过全国 12315 平台接收 83465 件、12345 政府热线转办 496 件、来信来函 99 件、市局官网互动平台接收 244 件。





(二) 上半年各单位办理投诉举报情况及存在的问题

(注：“\”为无办件)

1. 各单位办理情况

序号	单位名称	接收量	占全市投诉举报比例	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	8352	24.1%	99.98%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监督管理执法稽查局	6762	19.6%	\	\	99.96%	\
3	章贡区市场监督管理局	5755	16.6%	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监督管理局经开区分局	3254	9.5%	100.00%	99.97%	\	98.90%
5	瑞金市市场监督管理局	1471	4.3%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	1177	3.4%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	兴国县市场监督管理局	900	2.6%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

序号	单位名称	接收量	占全市投诉举报比例	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
8	信丰县市场监督管理局	795	2.3%	100.00%	100.00%	100.00%	
9	会昌县市场监督管理局	770	2.3%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	赣县区市场监督管理局	695	2.1%	100.00%	100.00%		100.00%
11	宁都县市场监督管理局	678	2%	100.00%	100.00%	100.00%	
12	石城县市场监督管理局	669	2%	100.00%	100.00%	100.00%	
13	安远县市场监督管理局	540	1.6%	99.76%	100.00%	100.00%	100.00%
14	上犹县市场监督管理局	503	1.5%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	龙南市市场监督管理局	415	1.2%	100.00%	100.00%	100.00%	
16	大余县市场监督管理局	385	1.1%	100.00%	100.00%	100.00%	
17	市市场监督管理局蓉江新区分局	365	1.1%	100.00%	100.00%		100.00%
18	寻乌县市场监督管理局	359	1.1%	100.00%	100.00%	100.00%	
19	定南县市场监督管理局	215	0.6%	100.00%	100.00%	100.00%	
20	崇义县市场监督管理局	171	0.5%	100.00%	100.00%	97.44%	
21	全南县市场监督管理局	163	0.5%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

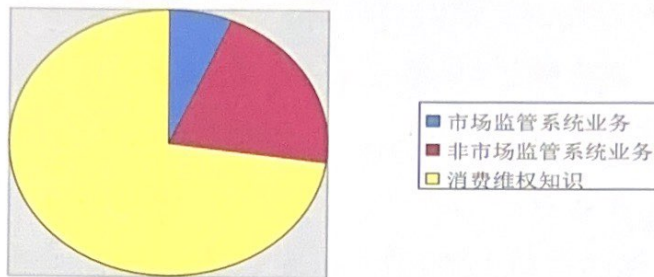
2. 存在的问题

从各单位上半年办理工作和对消费者回访情况来看，主要存在以下问题：一是少数单位未在规定时间内按时办理，造成投诉举报件逾期办理，逾期办理单位有：市市场监督管理局经开区分局、市市场监督管理局执法稽查局、南康区市场监督管理局、安远县市场监督管理局、崇义县市场监督管理局；二是办理过程中未按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》办理程序要求，将作出的受理/不予受理（立案/不予立案）、处理结果等相关情况及时告知投诉（举报）人，从而引发群众信访、行政复议等问题；三是部分单位办理投诉件中，填写全国12315平台“反馈内容（处理结果）”时不规范，仅以“调解成功”、“调解未成功”、“正在调解中”等字眼简单表述调查核实情况和调解处理情况，给消费者查询处理结果带来困难；四是部分单位办理人员投诉与举报不准确区分，未按投诉和举报办理要求区分办理，容易造成处理程序不合法。

二、咨询件情况

2023年上半年，共接到消费者各类咨询来电49735件，同比增长17.5%，占诉求接收总量的58.9%。咨询的问题主要有：（一）市场监管系统业务3203件，主要是咨询有关网络交易、价格、食品安全、产品质量监管和市场主体登记注册方面问题；（二）非市场监管系统业务10337件，主要是咨询涉及其他行政部门监管范畴的业务问题；（三）咨询消费维权知识36195件，主要咨询有关消费维权法律法规的

规定。



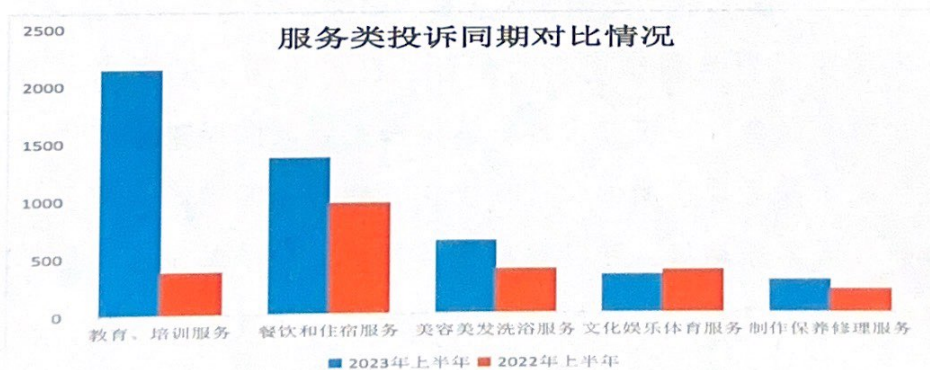
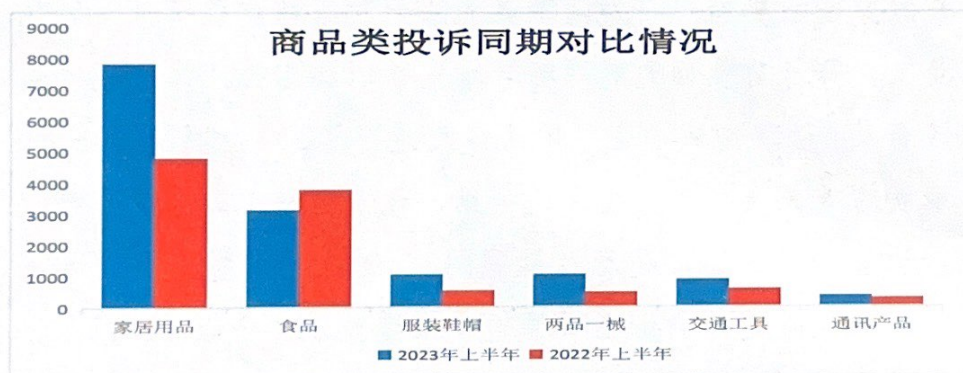
三、投诉件情况分析

(一) 投诉量情况及分析。

2023年上半年，共接收消费者投诉25131件，占上半年诉求总量的29.8%，同比增长41.6%。**造成消费投诉快速增长的原因主要有：**一是消费者的法治和维权意识增强，近几年来，有针对性加大对消费者维权知识和相关法律法规的宣传普及，让消费者学会了用法律武装自己，发生消费纠纷时，消费者首先会寻求相关部门帮助，理性维权；二是消费维权渠道进一步畅通，随着“互联网+”时代的发展，我局不断拓宽维权渠道，消费者可通过多渠道登录“全国12315”平台进行“一键直通”式投诉；三是“知假买假者”不断涌现，随着国家惩罚性赔偿规定的制订，目前市场上涌现出不少“知假买假者”，该类人群投诉举报主要以向商家索赔钱财为目的，并呈现出团伙化、模式化、精业化等特点；四是消费新领域不断拓展，随着消费者消费理念的不断更新，消费领域逐渐多元化，已由以往常见消费项目拓展至个人能力提升、精神享受等新消费领域，从而消费纠纷也随之见涨。

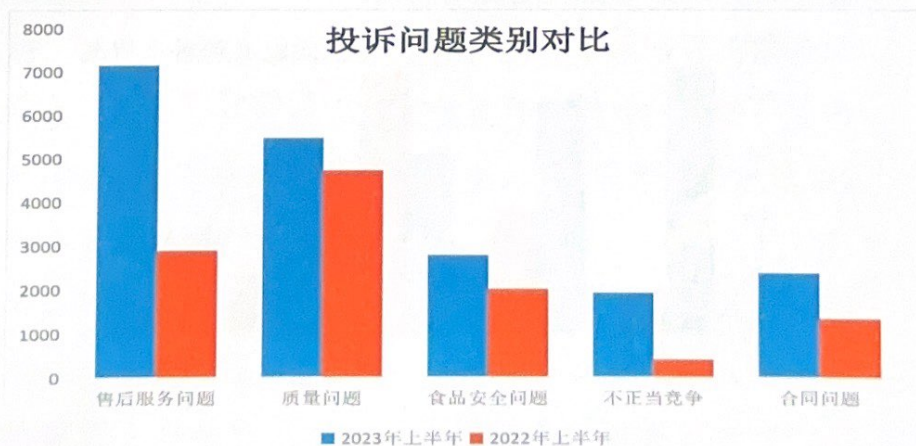
(二) 投诉内容具体分析。

1. 从投诉客体类别来看。接收商品类投诉共 18324 件，占投诉总量的 72.9%，涉及的商品类别主要是：家居用品（7825 件），同比增长 62.8%；食品（3134 件），同比减少 17.2%；服装鞋帽（1049 件），同比增长 66.6%；两品一械（1046 件），同比增长 119.2%；交通工具（870 件），同比增长 53.4%；通讯产品（345 件），同比增长 26.8%。接收服务类投诉共 6807 件，占投诉总量的 27.1%，主要涉及：教育培训服务（2193 件），同比增长 484.8%；餐饮和住宿服务（1363 件），同比增长 41.1%；美容美发洗浴服务（631 件），同比增长 63.5%；文化娱乐体育服务（331 件），同比增长 20.8%；制作保养维修服务（281 件），同比增长 38.4%。



2. 从问题类别来看。投诉中反映的问题主要集中在：

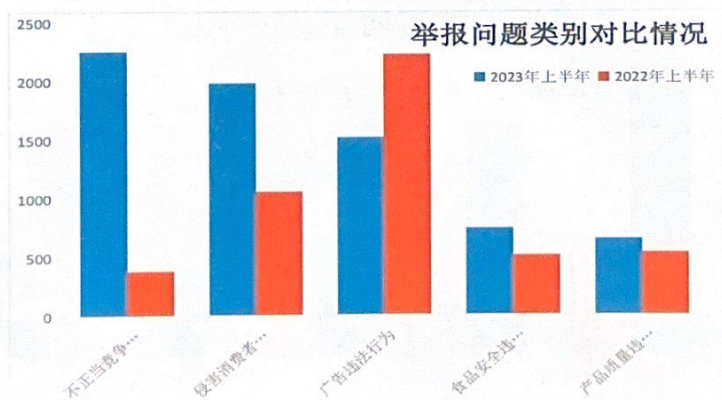
(1) 售后服务问题 (7141 件), 同比增长 147.3%; 主要表现为商家不履行国家规定的三包义务、无故拖延三包义务、不按约定履行送货或安装义务等方面。(2) 质量问题 (5459 件), 同比增长 15.7%; 主要表现为销售的产品存在以假充真、以次充好, 产品无合格证明、厂名厂址等信息, 销售失效、变质的产品等。(3) 食品安全问题 (2768 件), 同比增长 38.1%; 主要表现为经营者涉嫌生产销售腐败变质、过期、含有异物食品和食品标识标签不符合规范要求等问题。(4) 不正当竞争 (1911 件), 同比增长 486.1%; 主要表现为商家对商品进行虚假宣传、夸大宣传等问题。(5) 合同问题 (2369 件), 同比增长 77.1; 主要表现为经营者利用合同格式条款免除自身责任、加重消费者责任, 利用预付费(卡)形式侵害消费者权益, 定金侵权行为, 经营者拒不履行合同约定等问题。



四、举报件情况分析

上半年共接收举报 9438 件，同比增长 46.9%。其中，涉及商品类举报 6833 件，占举报总量的 72.3%；服务类举报 2605 件，占举报总量的 27.7%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（2252 件）、侵害消费者权益行为（1980 件）、广告违法行为（1516 件）、食品安全违法行为（737 件）、产品质量违法行为（649 件）等。举报的问题主要有：一是经营者对其销售的商品（服务）作引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者或要求消费者参与好评返现，涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定；二是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；三是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；四是经营者生产或销售的食物标识标签不符合规定或食物存在质量问题；五是经营者生产或销售的商品存在掺杂掺假、以假充真、以次充好的情形。



五、热点分析及工作建议

（一）网络培训类服务投诉迅猛增长。由于自媒体、电商、网络兼职、直播带货等灵活就业形势的推广与火爆，网络培训类服务也出现迅猛增长。今年上半年共受理此类投诉举报 3250 件，占投诉举报总量的 9.4%，同比增长 291.6%。在今年上半年全市投诉举报量排名前二十的企业中，网络培训服务企业占了 50%。其中，位于赣州市经济技术开发区的“江西好学微客教育科技有限公司”“赣州阳明信息技术有限公司”，章贡区的“赣州宏友博信息服务有限公司”“赣州丰之浩文化传媒有限公司”因其业务量和客户群体较大，成为投诉量最为居多的企业，投诉的问题均集中在因夸大宣传培训效果、签订不平等合同条款而引发的退费问题。

建议：

市局相关科室、市市场监督管理执法稽查局和属地市场监督管理部门针对目前网络培训服务企业存在的各种违反市场监督管理法律法规、侵犯消费者合法权益行为，通过日常监管、行政约谈、重点整治、消费警示等方式化解行业突出问题，制止不法行为的再度延伸。对投诉举报量大的企业重点检查，督促企业履行企业主体责任；对存在违法行为的企业严厉查处，同时还要积极与教育、人社等部门形成联动，规范网络教育培训行业市场。

（二）食品安全问题不容忽视。食品领域一直是群众关注的领域，也是“职业索赔人”投诉举报的重灾区。职业索赔人往往因为食品的标签标识存在瑕疵或就餐过程中食品存在异物，从而进行索赔或要求举报奖励。今年上半年，共

受理食品类投诉举报 3505 件，占投诉举报总量的 10.1%，同比增加 39.5%，被投诉举报对象主要是超市、副食店、餐饮店等。

建议：一是要加大对食品流通环节、餐饮服务环节的巡查和抽检力度，围绕薄弱环节、重点食品等，开展专项抽查；二是对投诉举报度高的经营单位开展一对一责任约谈，分析原因，提出整改意见，督促整改落实，全面提高企业安全意识；三是加强检查监督，要把对餐饮服务单位后厨环境卫生、生熟是否分区、食品添加剂是否规范、食材辅料是否在有效期等检查成为常态化工作；四是促进企业自律，开展公开承诺活动，强化社会监督，并向社会进行公示。

（三）家居用品投诉举报仍然居高不下。家居用品包含家具、厨房用品、日杂用品等，上半年共接收家居用品类投诉举报 9500 件，同比增长 66.5%。其中家具独占鳌头，约占家居类用品的 91.4%，达 8659 件，且九成集中在南康区，符合近年来南康家具产业发展迅速的特点。反映的问题多集中在：一是购买的产品用料以次充好，出现家具开裂、床垫发霉、沙发塌陷等现象；二是商家未按合同约定按时发货或送货；三是购买到的产品材质、规格和颜色与约定不符；四是商品出现质量问题后，商家不予“三包”和拒绝或拖延售后服务等问题。

建议：市局相关科室和南康区市场监督管理局加大监督和抽检力度，面对该行业从业人员素质参差不齐、行业诚信建设滞后、从业人员法律意识淡薄等问题多开展宣传引导活

动，督促企业落实主体责任。

（四）网购投诉呈现明显增长态势。今年上半年，涉及网购（线上消费）投诉举报 22035 件，占投诉总比的 63.7%，同比增长 66.5%。网络消费已经成为居民消费重要形式，新电商、新模式、新业态相继涌现，为消费者提供消费便利的同时也暴露出诸多维权难点。部分个人电子商务经营者以《中华人民共和国电子商务法》第十条之规定为由，未进行市场主体登记，利用各大电商平台虚假发货、虚构物流信息等手段完成交易后失联，消费者维权难度和维权成本因经营者主体信息披露不全而显著增加，从而导致消费者求偿权受损。

建议：市局相关科室及属地市场监督管理部门应加强监管，建立健全线上动态巡查和监管机制，加大对此类违法违规市场主体的整治力度，督促相关大型网络交易平台加强审核准入及日常巡检工作。

（五）两品一械类投诉举报快速增长。上半年共受理两品一械类投诉举报 2981 件，同比增长 179.4%。其中药品类主要反映的问题有：药店未凭处方销售处方药、销售超过保质期的药品、无药品经营许可证销售药品等问题；化妆品类主要反映的是销售未取得备案凭证的非特殊用途化妆品、销售的产品或者其包装上的标识无中文标明的产品名称和生产厂家名称及厂址、虚假宣传以及销售假冒伪劣的化妆品等问题；医疗器械主要反映的是涉嫌虚假宣传、商标侵权等问题。

建议：市局相关科室和属地市场监督管理部门常态化开展药品和化妆品抽样工作，将监督抽检与日常监管、专项整治有机结合，提升监管效率和抽检工作质量。

六、典型案例

（一）案例简介：2023年5月15日，李先生通过全国12315平台举报，反映南康区某餐饮店在美团上销售冷食类食品，但该店办理的《食品经营许可证》经营项目中不包含冷食类食品制售，涉嫌超范围经营。

处理结果：接到举报后，市市场监督管理执法稽查局南康区分局立即组织执法人员对该餐饮店进行了现场检查，现场未发现当事人制售冷食类食品，但检查当事人网络平台店铺时，发现有凉菜在售。依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条、《食品经营许可证管理办法》第四十九条、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》第三十条，对被举报方下达了《责令改正通知书》，责令立即下架美团店铺所有“凉菜”，并给予了《当场行政警告》处罚。

（二）案例简介：2023年3月13日，接到群众朱女士来电，反映自己在章贡区文清路某化妆品店购买的隐形眼镜使用后出现不适，后发现商家未取得销售资质，遂进行举报。

处理结果：2023年3月27日，市市场监督管理执法稽查局章贡区分局执法人员依法对被举报商家开展了现场检查。检查中，发现被举报方在未取得第三类医疗器械经营销售资质情况下销售隐形眼镜。该行为违反了《医疗器械监督管理条例》第八十一条第一款第三项之规定，予以立案调查。

（三）案例简介：2023年1月14日，接群众梁女士来电，反映自己已60岁高龄，前不久缴纳2988元，在会昌县某网络教育科技有限公司参加短视频剪辑课程学习，商家承诺一个月内包学会，不满意可以在一个月内选择全额退款。学习中，发现商家提供的培训服务与之前商家宣传存在较大出入，提出退款遭商家拒绝，申请市场监督管理局调解处理。

处理结果：2023年1月16日，经会昌县市场监督管理局工作人员调查核实，确认群众反映事项属实。经过调解，该公司答应给梁女士全额退回培训费用2988元。同时，根据《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款“经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者”之规定，针对该公司涉嫌虚假宣传行为予以立案。

（四）案例简介：2023年6月27日，王先生来电投诉，反映其在南康区某家具中心购买了一张床，到货后发现床头存在破裂。向商家反映后，商家答应给王先生作退货退款处理，但要王先生自己承担运费。王先生认为不合理，遂进行投诉。

处理结果：2023年7月3日，南康区市场监督管理局组织双方调解。调解现场，南康区市场监督管理局工作人员耐心给当事人普及《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国产品质量法》等相关法律规定。被诉商家意识到自己行为的不当，当即答应给投诉人王先生退货退款并承担运费。

（五）案例简介：2023年3月17日，某女士通过全国12315平台登记举报，反映自己在拼多多某店铺购买了一款洗发水，经查询得知，该洗发水于2022年09月22日已被国家药品监督管理局取消备案，申请市场监管局依法对该店铺进行查处。

处理结果：经市市场监督管理执法稽查局赣县分局核查，举报事项属实。该店铺经营者销售已取消备案的化妆品行为，违反了《化妆品监督管理条例》第六十五条第三款和第十七条的规定，予以立案。依据《化妆品监督管理条例》第六十五条第三款和《化妆品监督管理条例》第六十一条第（一）项之规定，对其销售取消备案化妆品行为，给予罚款、没收违法所得的行政处罚。

七、2023年上半年全市投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	投诉举报量	所属辖区	主要问题
1	好学微客教育科技有限公司	351	经开区	提供网络培训服务中存在不平等合同、涉嫌虚假宣传行为
2	赣州宏友博信息服务有限公司	252	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传
3	赣州阳明信息技术有限公司	234	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
4	赣州丰之浩文化传媒有限公司	182	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
5	赣州市微燃教育咨询有限公司	181	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
6	赣州微洛网络科技有限公司	172	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
7	赣州春田生物科技有限公司	169	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为

8	赣州学家文化传媒有限公司	158	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
9	赣州市海枫科技有限公司	152	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
10	江西驴充充电技术有限公司	143	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛
11	赣州市微语网络科技有限公司	135	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
12	赣州西朗生物科技有限公司	125	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	112	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
14	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	107	会昌县	销售药品中涉嫌广告违法、违规销售处方药行为和未履行售后服务
15	赣州大都荣生物科技有限公司	102	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
16	赣州锋录远信息服务有限公司	97	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
17	赣州皓艺商贸有限公司	95	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
18	江西贤德家家具有限公司	90	南康区	销售的产品质量不合格，以次充好等行为
19	赣州恒明家居用品有限公司	89	章贡区	销售的产品质量不合格，不履行售后等行为
20	赣州文滨携创文化传媒有限公司	86	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为

八、上半年全市两品一械、特种设备安全、食品安全类投诉、举报情况

(一) 两品一械类投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	投诉举报量	所属辖区	反映的主要问题
----	------	-------	------	---------

1	赣州春田生物科技有限公司	165	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
2	赣州市海枫科技有限公司	151	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
3	赣州西朗生物科技有限公司	103	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
4	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	102	会昌县	药品商家广告违法、违规销售处方药、不履行售后服务
5	赣州大都荣生物科技有限公司	99	章贡区	两品一械类商品虚假宣传、商标侵权

(二) 特种设备投诉、举报企业情况

序号	企业名称	投诉举报量	所属辖区	反映的主要问题
1	江西继开升降机械有限公司	6	于都县	虚假宣传、不履行发货与安装义务
2	开发区国力液化气站	3	经开区	未过期的气罐被要求更换、退还液化气罐押金
3	德福液化气站	1	大余县	虚假宣传气罐
4	广州西子电梯有限公司驻赣州办事处	1	章贡区	未提供合格证
5	赣州国鼎建材有限公司	1	南康区	叉车未检验上牌、司机无证上岗
6	赣州市宇通瑞特智能设备有限公司	1	龙南县	叉车未检验上牌、司机无证上岗
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	江西安居物业有限公司	1	石城县	未张贴特种设备使用标志、电梯维保、年检记录
9	江西省洛锡实业有限公司	1	寻乌县	起重机未办理检验、登记，叉车未检验上牌、司机无证上岗
10	江西塑高新材料有限公司	1	定南县	叉车未检验上牌、司机无证上岗
11	江西未来已来物流有限公司	1	章贡区	叉车未检验上牌、司机无证上岗
12	江西中逸电梯设备有限公司	1	章贡区	电梯安全隐患、噪音扰民

13	全南新宏塑料有限公司	1	全南县	叉车司机无证上岗
14	瑞金市红都液化气站(普通合伙)	1	瑞金市	拒绝给在本站购买且在使用期内的气瓶充气
15	山东神工装载机(直营店)	1	章贡区	货不对板
16	石城县永发平安物流经营部	1	石城县	叉车未办理检验、登记
17	钟勇工程机械	1	兴国县	销售报废汽车拆装的铲车

(三) 食品类投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	投诉举报量	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	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	售卖三无辣椒酱
3	赣州贵公子健康食品有限公司	14	兴国县	使用国家明令禁止生产的添加剂(双辛酰基酚丁)
4	赣州雄日升商贸有限公司	10	章贡区	售卖三无产品
5	赣州哨佬鸭食品有限公司	9	会昌县	售卖的酱卤肉类发霉变质、有异物或过期

赣州市市场监督管理局

2023年7月26日

