

赣州市市场监督管理局

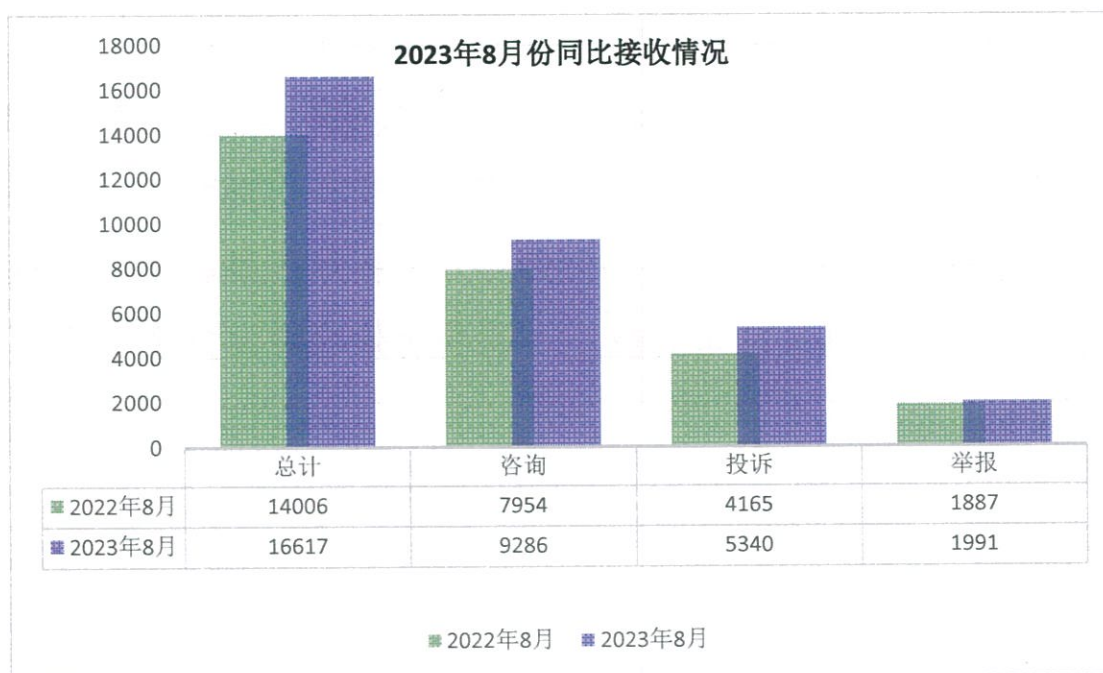
赣州市市场监督管理局 2023年8月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年1月-2023年8月,12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求117052件,同比增长24.12%。其中峰值为2023年8月。除3月外(3·15消费者权益保护日引起诉求量大幅上升),每月接诉数量整体呈上升趋势,主要原因是消费者维权意识增长、12315热线越来越被广大消费者知晓并运用到生活消费维权中。



2023年8月份,12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求16617件,同比增长18.64%,环比增长3.01%。其中,咨询9286件、投诉5340件、举报1991件,为消费者挽回经济损失58.04万元。全市投诉按时初查率、举报按时核查率均为100%,投诉按时办结率99.96%,ODR企业按时办结率98.90%。接收的诉求件中,通过全国12315平台接收16468件、12345政府热线转办89件、来信来函30件、市局官网互动平台30件。



二、8月份投诉举报各单位办理情况(注：“\”为无办件)

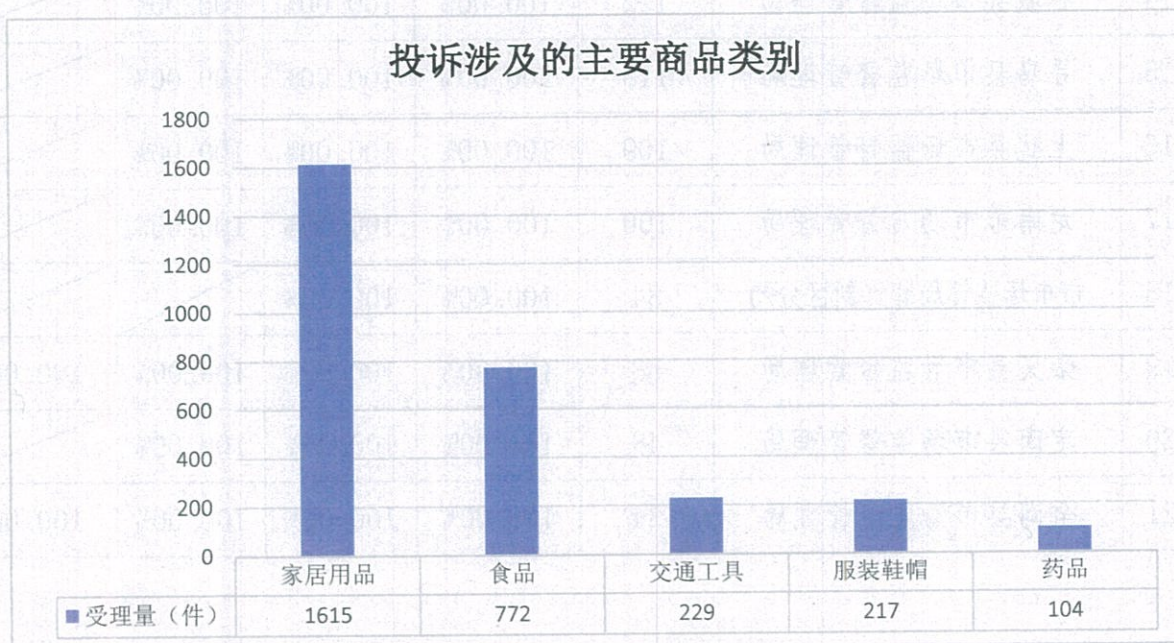
序号	单位名称	接收量	投诉按时初查率	投诉按时办结率	举报按时核查率	ODR企业按时办结率
1	南康区市场监督管理局	1808	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1352	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1155	100.00%	100.00%	\	100.00%

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 企业接 时办结率
4	市市场监管局经开区分局	456	100.00%	99.55%		95.00%
5	瑞金市市场监督管理局	367	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	260	100.00%	100.00%	100.00%	
7	兴国县市场监督管理局	257	100.00%	100.00%	100.00%	
8	信丰县市场监督管理局	216	100.00%	100.00%	100.00%	
9	宁都县市场监督管理局	180	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	安远县市场监督管理局	166	100.00%	100.00%	100.00%	
11	赣县区市场监督管理局	151	100.00%	100.00%		
12	会昌县市场监督管理局	139	100.00%	100.00%	100.00%	
13	大余县市场监督管理局	126	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	石城县市场监督管理局	122	100.00%	100.00%	100.00%	
15	寻乌县市场监督管理局	118	100.00%	100.00%	100.00%	
16	上犹县市场监督管理局	109	100.00%	100.00%	100.00%	
17	龙南市市场监督管理局	100	100.00%	100.00%	100.00%	
18	市市场监管局蓉江新区分局	84	100.00%	100.00%		
19	崇义县市场监督管理局	58	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	定南县市场监督管理局	48	100.00%	100.00%	100.00%	
21	全南县市场监督管理局	34	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

三、投诉件热点情况

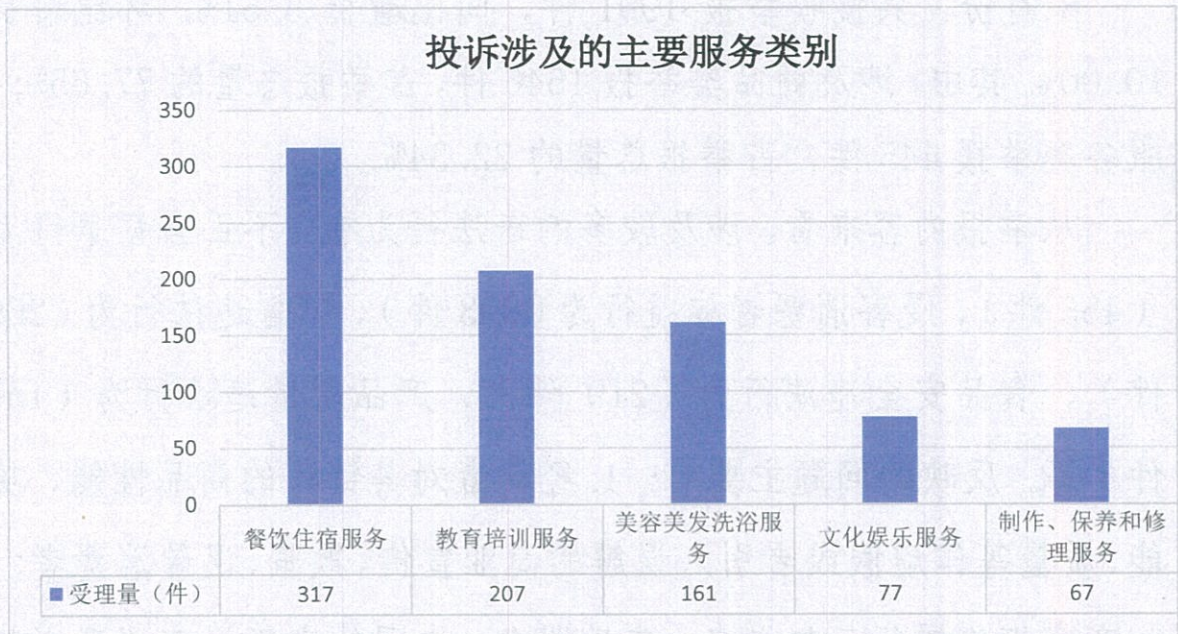
2023年8月份，共接收投诉5340件，同比增长28.21%，环比增长2.95%。

(一) 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 4044 件，占投诉总量的 75.73%，主要集中在：家居用品（1615 件）、食品（772 件）、交通工具（229 件）、服装鞋帽（217 件）、药品（104 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 家具出现质量问题商家不履行售后服务、商家对家具产品作虚假宣传和履行合同约定等问题；2. 购买食品出现发霉、变质现象或含有异物、超过有效期、没有生产许可证等问题；3. 购买的汽车、电动车等交通工具出现质量问题，经营者拒不履行售后服务或承诺；4. 购买的服装鞋帽等商品存在质量问题或无合格证以及执行标准等信息；5. 网购的药品到货后发现宣传页面与说明书不符、对“消字号”产品作治疗效果宣传等广告违法行为。

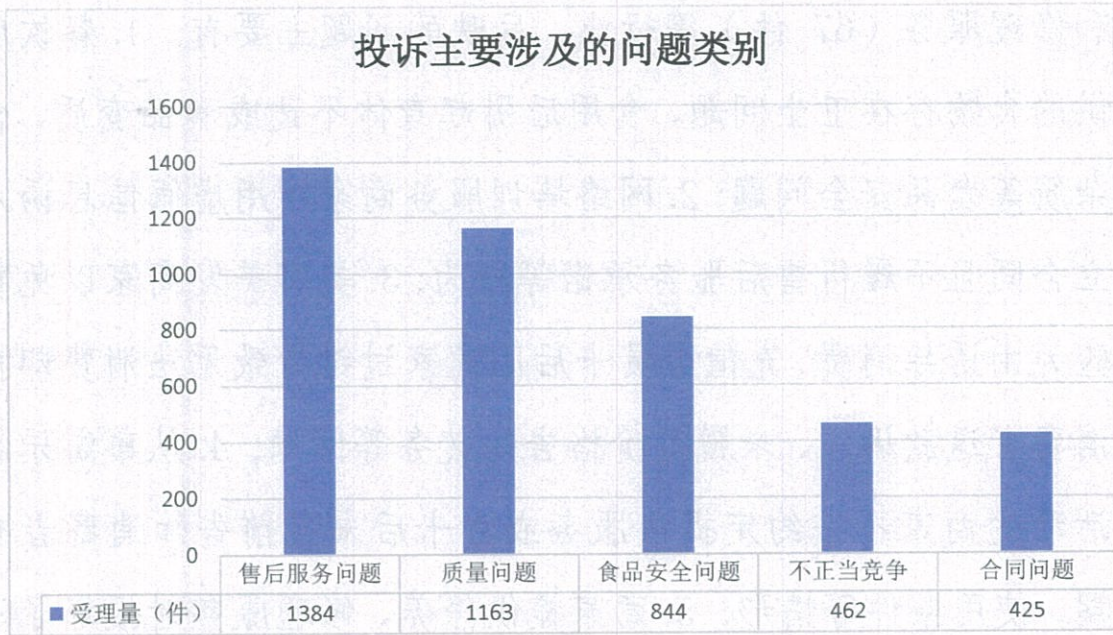


涉及服务类投诉 1296 件，占投诉总量的 24.27%，主要集中在：餐饮住宿服务（317 件）、教育培训服务（207 件）、美容美发洗浴服务（161 件）、文化娱乐服务（77 件）、制作、保养

和修理服务（67 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，食用后引起身体不适或食品变质、含有杂质等食品安全问题；2. 网络培训服务商家利用虚假信息诱人订立合同且不履行售后服务承诺等行为；3. 美容美发商家以免费体验为由诱导消费、充值会员卡后因商家过错导致无法消费却拒绝消费者退款诉求、未履行价格告知义务等问题；4. 从事游乐经营活动的商家不按约定提供服务或办卡后未提前告知消费者有效期、使用条件等情形；5. 商家提供保养、修理服务时损坏了消费者的产品或修理后短期内非人为原因再次出现同一故障、私立名目收费等问题。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1384 件）、质量问题（1163 件）、食品安全问题（844 件）、不正当竞争问题（462 件）、合同问题（425 件）。

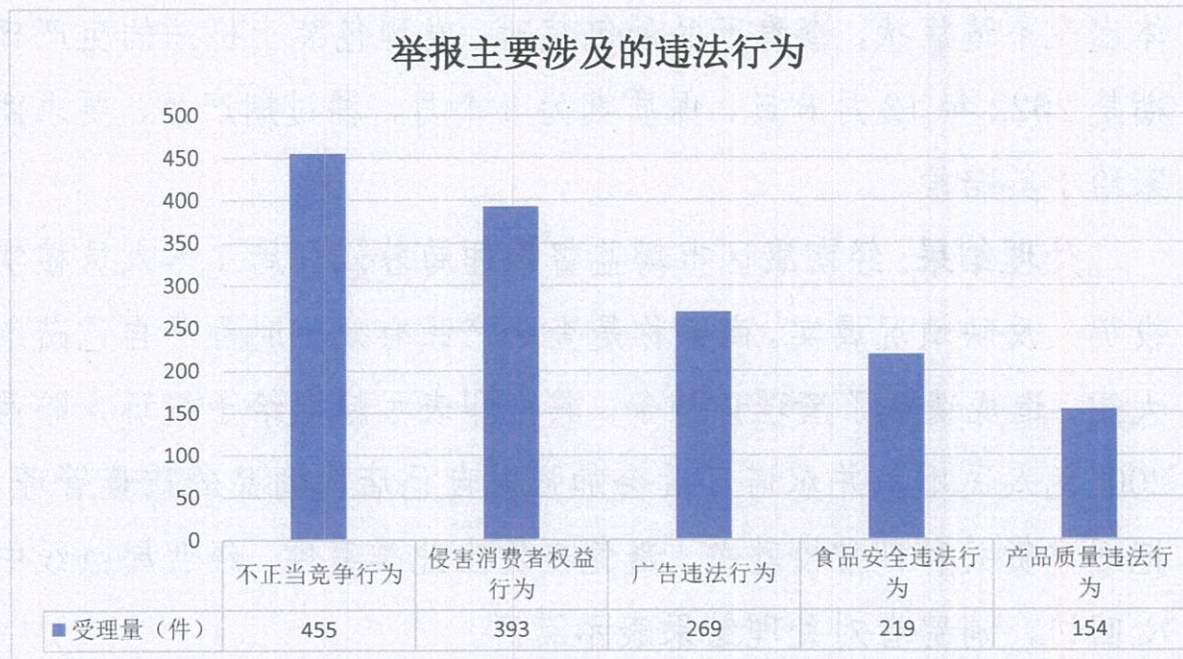


四、举报件热点情况

8 月份，共接收举报 1991 件，同比增长 5.51%，环比增长 10.00%。其中，涉及商品类举报 1546 件，占举报总量的 77.65%；服务类举报 445 件，占举报总量的 22.34%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（455 件）、侵害消费者权益行为（393 件）、广告违法行为（269 件）、食品安全违法行为（219 件）、产品质量违法行为（154 件）等。反映的问题主要有：1. 经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者；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《广告法》行为；4. 食品标识标签不规范，购买的食物或就餐中食物出现发霉变质、有异物、过

期等现象；5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形。



五、投诉举报案例

(一) 案例简介：2023年8月4日，某先生致电12315热线，反映其购买一台美的空调，收到货后发现空调内机铜管被拆，产品功能不完整，与商家协商处理无果。消费者就此问题向我局进行投诉，请求调解处理，希望商家给其更换新的内机。

处理结果：接到投诉后，章贡区市场监督管理局东外分局对投诉人反映的情况开展了调查核实。经查，情况属实。随后，分局工作人员联系当事人双方进行调解。调解中，分局工作人员就《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》等相关规定向被诉商家进行了宣传解读。经调解，商家答应给消费者重新更换一台空调。

(二) 案例简介: 2023年8月7日, 我局12315投诉举报中心接到消费者某先生来电, 反映其购买了一包辣条, 食用后身体出现不适症状, 查看产品外包装时, 发现包装上标注的生产日期是2022年12月6日, 保质期为5个月, 属过期产品, 要求商家给予其赔偿。

处理结果: 经南康区市场监督管理局蓉江分局工作人员核实, 投诉人反映情况属实。商家称是查验产品有效期时由于自己疏忽大意, 造成遗漏了清理该辣条。其当即表示愿意给予投诉人赔偿200元人民币, 并承诺日后会加强对自己店内商品的质量管理, 把好进货关和日常检验关, 避免再发生此类事件。经我局热线中心回访, 消费者对处理结果表示满意。

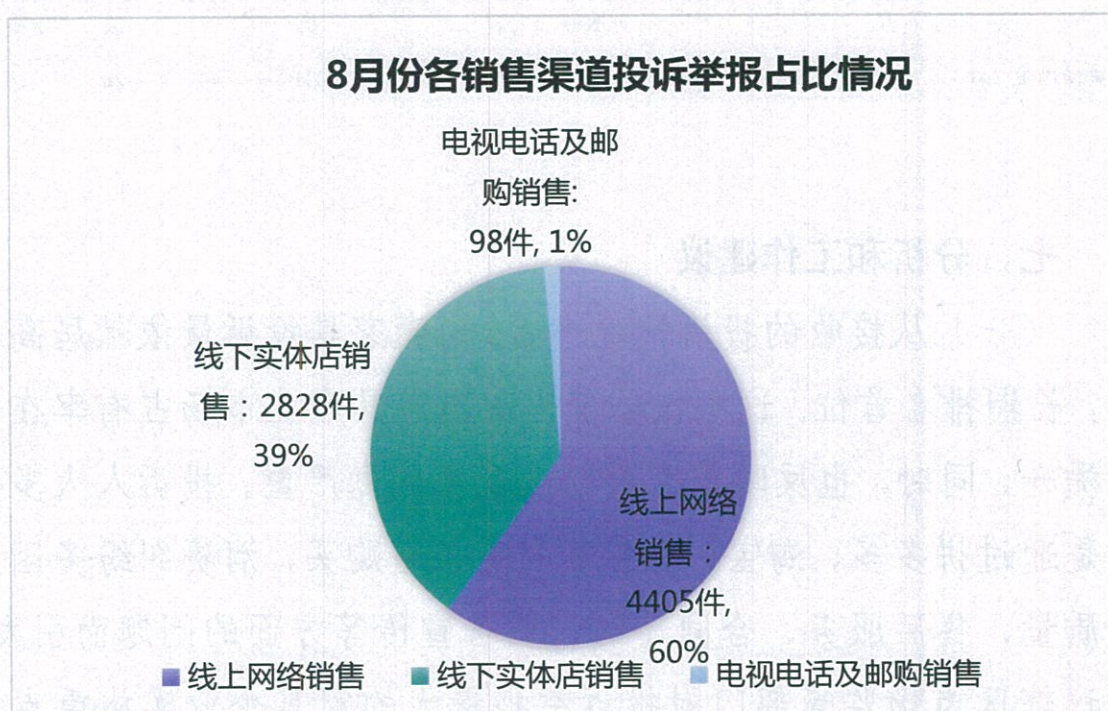
(三) 案例简介: 2023年8月12日, 某先生通过全国12315平台登记反映, 其于2023年8月8号通过微信下单购买了一桌四椅, 8月13号到货, 安装时发现货物与其宣传图片完全不符, 主动找商家协商解决, 但商家极其不配合, 拒绝其提出的所有要求。消费者就此问题进行投诉, 要求商家给其退货退款或重发与店铺宣传图片相一致的产品。

处理结果: 接到投诉后, 南康区市场监督管理局东山分局工作人员立即对此事进行了调查核实。调查中核实到, 投诉人收到的桌椅实物与商家宣传的图片大径不同, 确认投诉人反映的情况属实。经东山分局工作人员对被诉商家宣讲有关法律法规, 商家认识到自己的错误, 知晓了自己的行为已违反《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关规定, 并积极配合及时更换了店铺家具图片, 按家具实际图片进行了重新上

传。经东山分局组织调解，当事人双方达成一致意见，由被诉商家给予投诉人 300 元人民币赔偿。

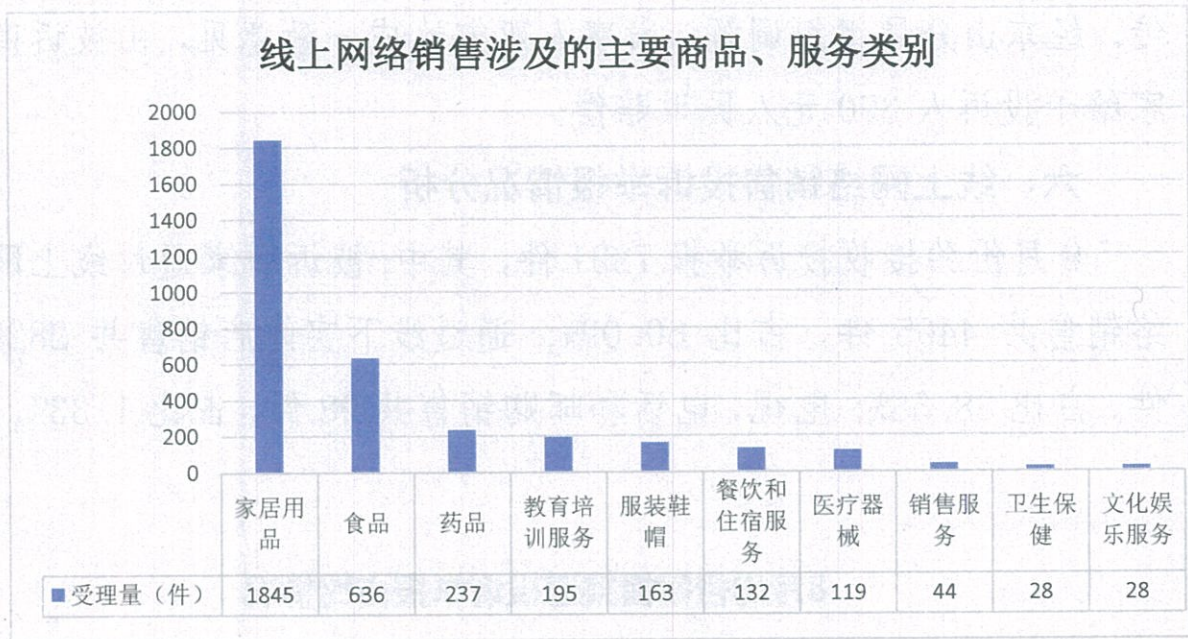
六、线上网络销售投诉举报情况分析

8 月份共接收投诉举报 7331 件，其中，被诉商家通过线上网络销售共 4405 件，占比 60.09%；通过线下实体店销售共 2828 件，占比 38.58%；电视、电话和邮购销售共 98 件，占比 1.33%。



线上网络销售投诉举报中，涉及商品类 3799 件，占比 86.24%，主要集中在家居用品（1845 件）、食品（636 件）、药品（237 件）、服装鞋帽（163 件）、医疗器械（119 件）。

涉及服务类 606 件，占比 13.76%，主要集中在教育培训服务（195 件）、餐饮和住宿服务（132 件）、销售服务（44 件）、卫生保健（28 件）、文化娱乐服务（28 件）。



七、分析和工作建议

(一) 从接收的投诉情况来看，南康家具投诉量依然居高不下，长期排名首位。这不仅体现出南康家具产业市场占有率在逐年提升，同时，也反映出家具行业乱象问题严重。投诉人大多数都是通过拼多多、淘宝、抖音等网络渠道购买，消费纠纷多因产品质量、售后服务、合同违约、广告宣传等方面的问题而引发。建议辖区市场监管部门对投诉举报量大的家具企业实施重点检查，要以群众反映的问题为导向，加大产品质量监督和抽检力度，对销售不合格产品行为依法严厉处置，全面提升南康家居产品质量水平。

(二) 从8月份被投诉举报排名前20家企业来看，其中，涉及销售“两品一械”企业共有8家。群众反映的问题主要集中在涉嫌虚假宣传、商标侵权等方面。因“职业索赔人”关注的热点主要集中在广告宣传上，关注的重点主要是食品、药品、化妆

品、医疗器械等商品，所以投诉举报人中不排除有以“谋利”为目的“职业索赔人”。建议：一是对被投诉举报多的企业要加强重点监管并跟踪其整改落实情况，严厉查处“两品一械”生产、销售环节违法违规行为。二是结合药品等安全专项整治行动，充分发挥监督检查的前端作用，不断提高检查的针对性、靶向性和有效性，要将专项整治行动巩固为常态化、持续化日常监管工作。

八、8月份全市被投诉、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	36	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	江西驴充充充电技术有限公司	34	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛。
3	江西好学微客教育科技有限公司	27	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	赣州启纯医疗器械有限公司	23	章贡区	销售的两品一械类商品商标侵权。
5	江西众诚大药房零售连锁有限公司	23	兴国县	销售药品、化妆品中拒绝出示质检报告和涉嫌广告违法行为。
6	南康区讯邦家具销售部	21	南康区	对其店铺的床进行刷单引流。
7	赣州市海枫科技有限公司	20	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	赣州西朗生物科技有限公司	18	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传。
9	江西美度家具有限公司	18	南康区	家具产品质量问题、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
10	寻乌县鸿途文化传媒工作室	18	寻乌县	对其提供的网文写作培训服务做虚假宣传。
11	赣州鲁东生物科技有限公司	17	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权。
12	赣州慕斯美家具有限公司	16	南康区	家具产品质量问题、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
13	江西贤德家家具有限公司	16	南康区	家具产品质量问题、不履行三包义务、售后服务。

14	于都鼎盛房地产发展有限公司	16	于都县	销售房屋中涉嫌虚假宣传行为。
15	赣州木老头家具有限公司	15	南康区	家具产品质量问题、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
16	南康区摩里奥家具店	15	南康区	销售的家具产品存在质量和货不对板情况，且涉嫌虚假宣传。
17	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	14	会昌县	涉嫌广告违法行为和违规销售处方药、不履行售后服务等问题。
18	赣州大都荣生物科技有限公司	13	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权等行为。
19	赣州京鲜生贸易有限公司	13	信丰县	食品质量问题。
20	赣州韵学教育科技有限公司	13	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。

九、8月份全市两品一械、食品安全、特种设备安全类投诉、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	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	36	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	赣州启纯医疗器械有限公司	23	章贡区	销售的两品一械类商品涉嫌商标侵权。
3	江西众诚大药房零售连锁有限公司	23	兴国县	销售药品、化妆品中拒绝出示质检报告和涉嫌广告违法行为。
4	赣州市海枫科技有限公司	20	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。
5	赣州西朗生物科技有限公司	18	章贡区	销售两品一械类商品涉嫌虚假宣传。
6	赣州鲁东生物科技有限公司	17	章贡区	擅自使用与他人有一定影响的商品名称、包装、装潢等相同或近似的标识。
7	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	14	会昌县	夸大药品疗效、非法使用其他权利人注册的商标、货源不正规。
8	赣州市大都荣生物科技有限公司	13	章贡区	非法使用其他权利人注册的商标作为产品标题引流。
9	赣州舒成商贸有限公司	11	章贡区	非法使用其他权利人注册的商标作为产品标题引流。
10	赣州皓艺商贸有限公司	10	章贡区	非法使用其他权利人注册的商标作为产品标题引流。

(二) 食品类投诉、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	赣州京鲜生贸易有限公司	13	信丰县	水果变质腐烂。
2	江西省甜香粮油饲料贸易有限公司	11	经开区	对食品做虚假宣传。
3	赣州市稻初味贸易有限公司	7	南康区	食品发霉变质、虚假宣传。
4	南康区千寻干味食品商行	7	南康区	食品分量不足。
5	章贡区林田百货店	7	章贡区	对食品做不正当有奖销售(好评返现)。

(三) 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	兴盛液化气站	1	于都县	质量问题、不履行售后服务。
2	赣州市新鸿物流有限公司	1	章贡区	液化气瓶漏气。
3	宁都县伟明城投新能源有限公司	1	宁都县	叉车没有年审。
4	定南县威龙金新材料科技有限公司	1	定南县	电梯和叉车年审超期。
5	兴国县福诚页岩机砖厂	1	兴国县	叉车未检测挂牌。
6	江西星宇电梯有限公司	1	石城县	叉车未检测挂牌。

赣州市市场监督管理局

2023年9月25日