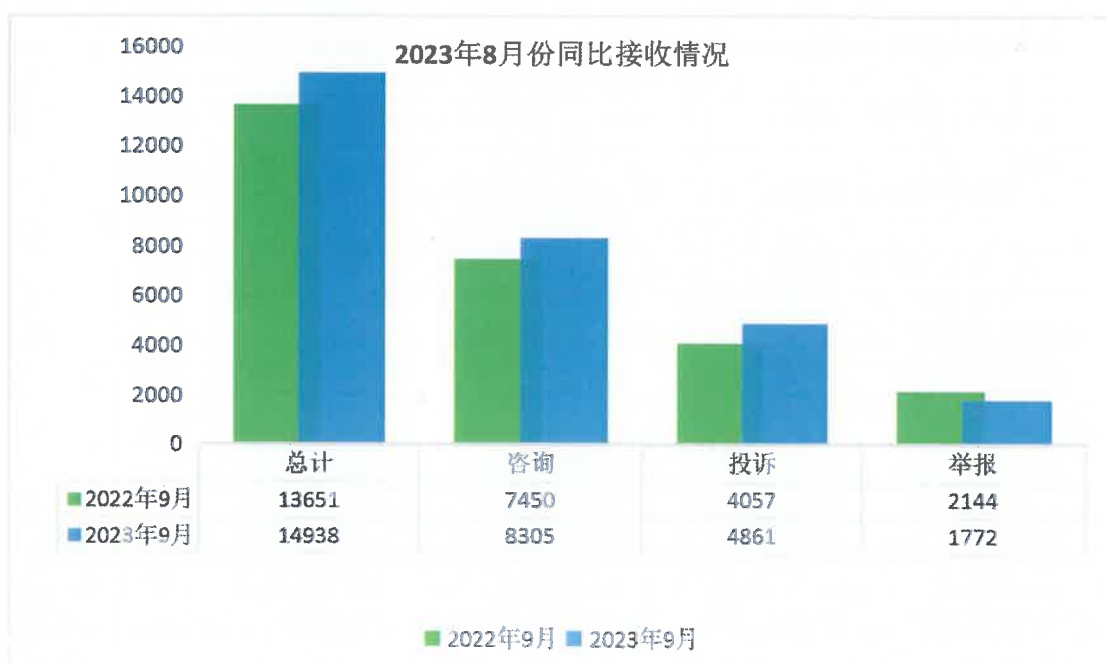


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年9月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年9月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求14938件，同比增长9.43%，环比减少10.10%。其中，咨询8305件、投诉4861件、举报1772件，为消费者挽回经济损失53.73万元。全市投诉按时初查率、举报按时核查率、ODR企业按时办结率均为100%，投诉按时办结率99.98%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收14711件、12345政府热线转办198件、来信来函3件、市局官网互动平台26件。



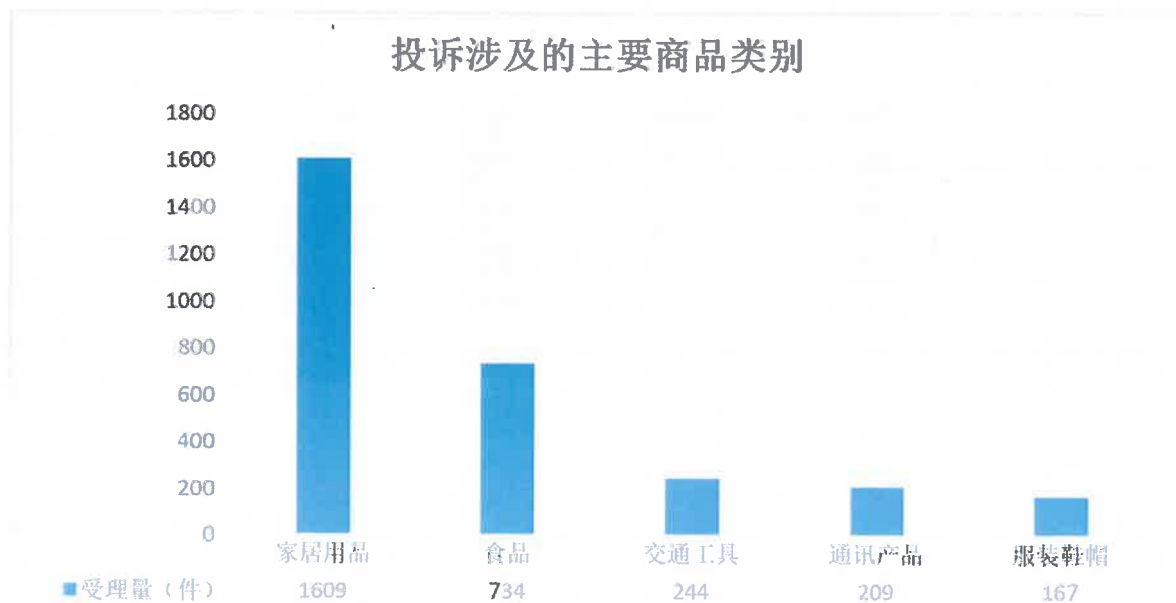
二、9月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	1749	100.00%	100.00%		100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1079			100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1065	100.00%	100.00%		100.00%
4	市市场监管局经开区分局	502	100.00%	99.81%		100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	384	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	于都县市场监督管理局	232	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	宁都县市场监督管理局	180	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	会昌县市场监督管理局	176	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	信丰县市场监督管理局	173	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	兴国县市场监督管理局	145	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	赣县区市场监督管理局	126	100.00%	100.00%	\	100.00%
12	安远县市场监督管理局	122	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	石城县市场监督管理局	103	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	大余县市场监督管理局	100	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	上犹县市场监督管理局	97	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	龙南市市场监督管理局	96	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	市市场监管局蓉江新区分局	73	100.00%	100.00%	\	100.00%
18	寻乌县市场监督管理局	62	100.00%	100.00%	100.00%	
19	崇义县市场监督管理局	57	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%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	41	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

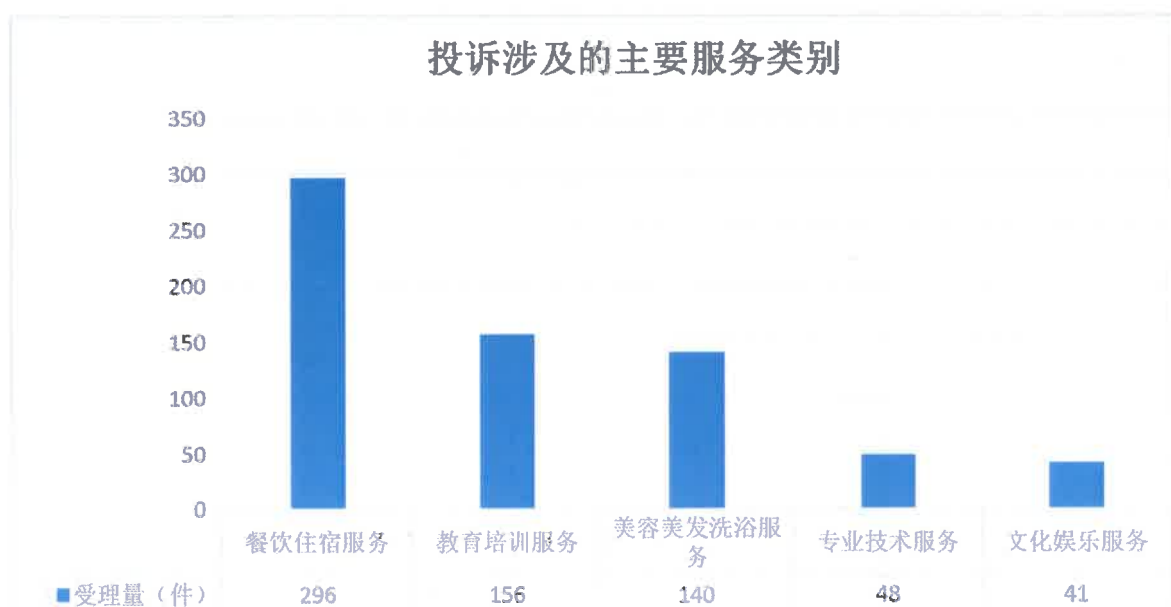
三、投诉件热点情况

2023年9月份，共接收投诉4861件，同比增长19.82%，环比减少8.97%。

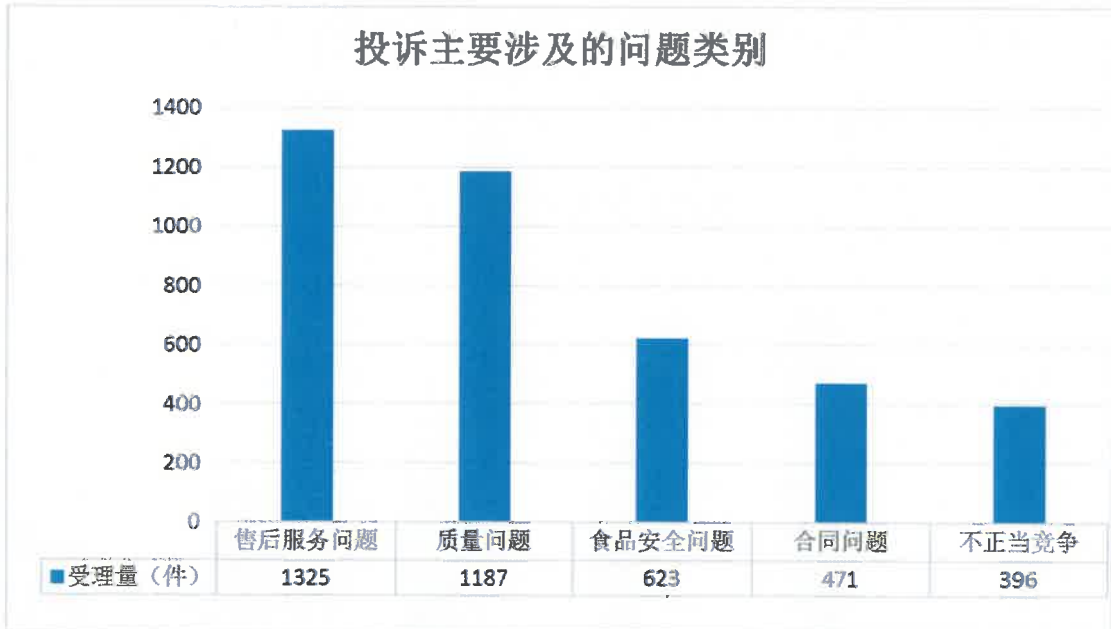
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3776件，占投诉总量的77.68%，主要集中在：家居用品（1609件）、食品（734件）、交通工具（244件）、通讯产品（209）、服装鞋帽（167件）等商品。投诉内容主要涉及：1.家具出现质量问题商家不履行三包义务、商家不按约定履行送货或安装义务和不履行合同约定等问题；2.购买的食品出现发霉变质现象或含有异物、超过有效期等食品安全问题；3.商家对食品作引人误解的虚假宣传和销售食品中出现低标高结、未明码标价等价格问题；4.商家在销售汽车、摩托车等交通工具时不履行与消费者约定的承诺或汽车出现质量问题不提供售后服务等；5.商家售卖的手机产品信号造假、虚标5G网速（主要反映iphone系列手机）问题，以及通讯产品在保修期内出现质量问题商家不承担免费维修责任等；6.购买的服装鞋帽等商品存在质量问题或外包装上无中文标识、无生产厂家、无合格证以及执行标准等信息。



涉及服务类投诉 1085 件，占投诉总量的 22.32%，主要集中在：餐饮住宿服务（296 件）、教育培训服务（156 件）、美容美发洗浴服务（140 件）、专业技术服务（48 件）、文化娱乐服务（41 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在食品变质或含有杂质现象，以及因餐饮商家未明码标价、自立项目收费等价格违法行为而引发的消费纠纷问题；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、订立的合同涉及格式条款限制消费者权利等行为；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，以及未履行价格告知义务等；4. 购买摄影服务后商家不按约定给消费者提供相片底片或设置隐形消费等情形；5. 从事游乐经营活动商家不按约定提供服务、充值会员卡后因经营者变更拒绝给消费者提供服务或拒绝退款。



(二)从投诉问题类别来看,反映较多的为:售后服务问题(1325件)、质量问题(1187件)、食品安全问题(623件)、合同问题(471件)、不正当竞争问题(396件)。

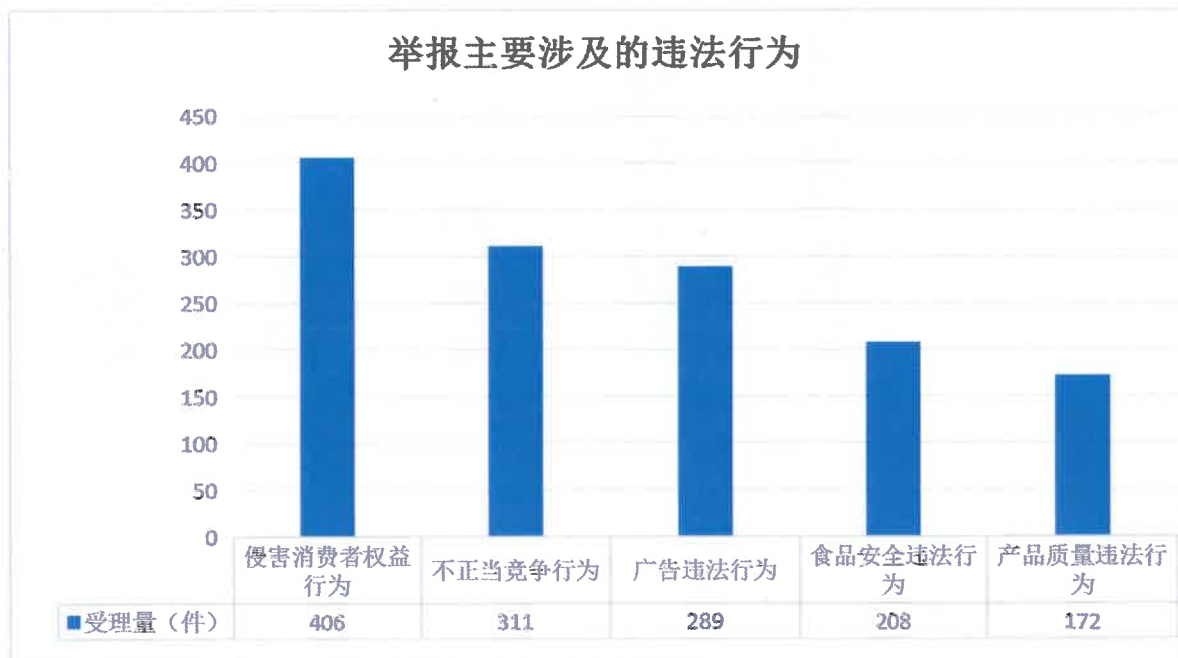


四、举报件热点情况

9月份,共接收举报1772件,同比减少17.35%,环比减少11.00%。其中,涉及商品类举报1339件,占举报总量的75.56%;服务类举报433件,占举报总量的24.44%。

从举报内容来看,涉及较多的违法行为有:侵害消费者权益行为(406件)、不正当竞争行为(311件)、广告违法行为(289件)、食品安全违法行为(208件)、产品质量违法行为(172件)等。反映的问题主要有:1.商家故意拖延或拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益行为;2.经营者对其销售的商品性能、功能、质量等或者擅自使用其他权利人名下的产品标题引流等作引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者;3.

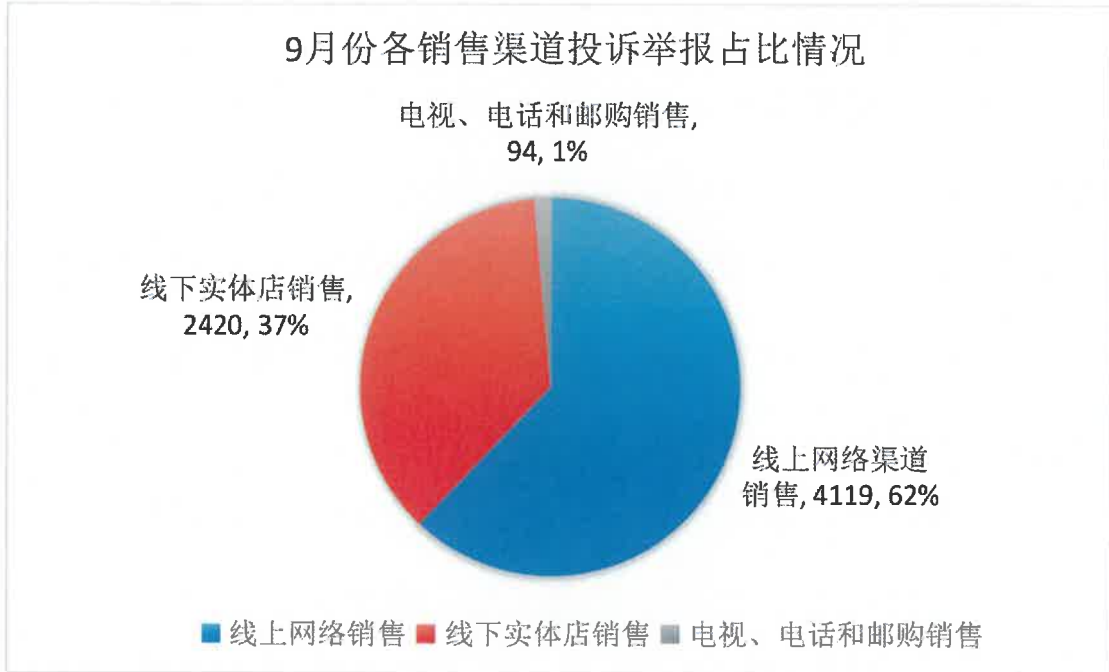
商家违法发布宣传广告，对普通食品宣传具有治疗作用等违反《中华人民共和国广告法》行为；4. 食品标识标签不规范或反映购买的食品、餐物出现变质、混有异物、过期等现象；5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质和违反产品标识规定等情形。



五、网络渠道销售投诉举报情况分析

9月份共接收投诉举报6633件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共4119件，占比62.10%；通过线下实体店销售共2420件，占比36.48%；电视、电话和邮购销售共94件，占比1.42%。

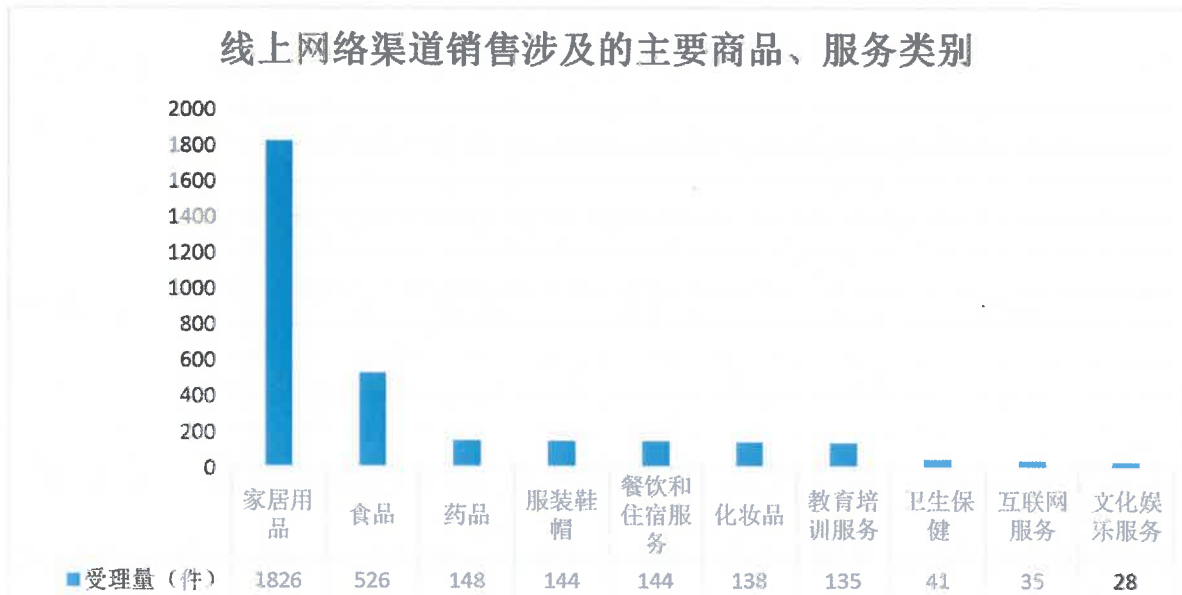
9月份各销售渠道投诉举报占比情况



线上网络渠道销售投诉举报中，涉及商品类 3534 件，占比 85.80%，主要集中在家居用品（1826 件）、食品（526 件）、药品（148 件）、服装鞋帽（144 件）、化妆品（138 件）。

涉及服务类 585 件，占比 14.20%，主要集中在餐饮和住宿服务（144 件）、教育培训服务（135 件）、卫生保健（41 件）、互联网服务（35 件）、文化娱乐服务（17 件）。

线上网络渠道销售涉及的主要商品、服务类别



六、投诉举报案例

（一）案例简介：2023年9月19日，余先生致电12315热线，反映在安远某餐饮店消费时，不小心打碎了1个杯子，商家要求赔偿，单价为10元/个，结账时却收取了其20元赔偿费用。消费者就此乱收费问题进行投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家退回多收费用并给其道歉。

处理结果：接到投诉后，安远县市场监督管理局欣山分局对投诉人反映的情况开展了调查核实。经核实，消费者反映的情况属实。被诉商家称因该店工作人员误认为投诉人是打碎了2个杯子，所以收取了20元赔偿费用。调解中，欣山分局工作人员对商家不按实收费的行为进行了批评教育，并向该店经营者指出，除了要规范自身的经营行为，也要规范其他店员的行为，让到店消费者“明明白白消费，踏踏实实用餐”。调解现场，商家当即电话联系投诉人表达了歉意，并给投诉人退回20元赔偿费用。

（二）案例简介：2023年9月4日，我局12315投诉举报中心接到消费者姚女士来电，反映其在章贡区某火锅店就餐时，发现该店环境十分糟糕，许多苍蝇乱飞，还落到了自己菜品上，认为存在食品安全问题，要求商家给其退回收取的用餐费用。

处理结果：经章贡区市场监督管理局水南分局工作人员现场核实，投诉人反映情况属实。水南分局工作人员当即对该店进行食品安全检查，检查中除发现该店无灭蝇设施、用餐环境差外，未发现其他涉及食品安全问题。调解处理中，分局工作人员提醒

商家要加强日常管理,保证食品安全的同时也要保障用餐环境卫生安全,并就《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定向其进行了宣传解读。最终,双方达成一致意见,被投诉商家同意给投诉人退回此次的用餐费用。

(三) 案例简介: 2023年9月11日,邹先生致电12315热线,反映其在章贡区某修脚店充值了会员卡,卡内尚有余额,商家却拒绝提供服务,消费者十分气愤,就此行为问题向我局进行投诉,请求调解处理,要求商家继续提供服务或者退款。

处理结果: 接到投诉后,章贡区市场监督管理局水南分局工作人员立即对此事进行了调查核实。调查中了解到,投诉人会员卡内确有150元余额未消费,但近日到店消费时,该修脚店店员发现消费者因摔跤导致脚上有一较大的破皮伤口,担心修脚将会引起感染,出于对消费者负责的态度,建议消费者等伤口好了再到店消费,而并非如消费者所说是拒绝提供服务。后经水南分局组织调解,当事人双方达成一致意见,由被诉商家退还投诉人会员卡内的150元余额。调解同时,水南分局工作人员除了引导被诉商家要履行好对会员的服务承诺外,还对投诉人不实反映问题的情形进行了教育引导。

七、8月份全市投诉、举报量居前企业办理和量比变化情况

序号	企业名称	8月被投诉举报次数	9月被投诉举报次数	量比变化	8月份投诉举报件办理概况
1	赣州春田生物科技有限公司	36	7	-29	经核查,违法事实不成立,不予立案

2	江西驴充充电技术有限公司	34	26	-8	经核实,投诉人使用的是运营商设备,未用完钱款会原路退回,向消费者解释并告知了退款操作流程,消费者表示接受
3	江西好学微客教育科技有限公司	27	19	-8	2023年8月31日,已针对该公司作虚假或引人误解的商业宣传及实施不正当价格行为作出了行政处罚决定并吊销其营业执照,相关行政处罚信息已在“国家企业信用信息公示系统”公示
4	赣州启纯医疗器械有限公司	23	0	-23	经核查,违法事实不成立,不予立案
5	江西众诚大药房零售连锁有限公司	23	15	-8	经核查,举报内容部分属实,部分不属实。针对属实问题,已责令商家下架违规产品、对违规网络销售页面作修改处理
6	南康区讯邦家具销售部	21	0	-21	立案调查中
7	赣州市海枫科技有限公司	20	4	-16	经核查,违法事实不成立,不予立案
8	赣州西朗生物科技有限公司	18	6	-12	经核查,违法事实不成立,不予立案
9	江西美度家具有限公司	18	12	-6	经调解,商家同意给投诉人退款或维修家具。(18件投诉件中,调解成功11件、正在调解7件)
10	寻乌县鸿途文化传媒工作室	18	1	-17	经调解,商家同意给投诉人退款。(投诉件共17件,其中调解成功15件、重复投诉2件;举报件共1件,因举报证据不足,不予立案)
11	赣州鲁东生物科技有限公司	17	3	-14	经核查,违法事实不成立,不予立案。
12	赣州慕斯美家具有限公司	16	0	-16	经调解,商家同意给投诉人退款或补发家具。(投诉件共11件,其中调解成功9件、重复投诉2件;举报件共5件,其中不符合举报受理条件3件,情况属实责令改正2件)
13	江西贤德家家具有限公司	16	16	0	经调解,商家同意给投诉人退款。(投诉件共11件,其中调解成功6件、调解失败5件;举报件共5件,其中不符合举报受理条件3件,情况属实商家已补偿消费者3件)
14	于都鼎盛房地产发展有限公司	16	0	-16	该楼盘县里已成立专班,对业主提出的问题进行梳理归纳再做处理解决
15	赣州木老头家具有限公司	15	7	-8	经调解,商家同意给投诉人退款或维修家具。(投诉件共13件,其中调解成功6件、调解失败5件、正在调解2件;举报件共2件,因双方已协商一致,且无法认定存在举报的问题,案件中止调查)
16	南康区摩里奥家具店	15	4	-11	经调解,商家同意给投诉人退款或补发家具。(投诉件共13件,其中调解成功9件、调解失败4件;举报件共2件,因均属消费纠纷)

					且双方已协商一致，不立案)
17	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	14	20	+6	经核查，违法事实不成立，不予立案(举报件共14件，其中违法事实不成立不予立案2件，违法行为轻微不予立案1件，正在联系举报人举证11件)
18	赣州大都荣生物科技有限公司	13	0	-13	经核查，违法事实不成立，不予立案
19	赣州京鲜生贸易有限公司	13	16	+3	经调解，商家同意给投诉人退款。(投诉件共11件，其中调解成功8件、正在调解2件；举报件共2件，因被诉企业未在注册地经营，实际经营地在海南省，不予立案)
20	赣州韵学教育科技有限公司	13	4	-9	经调解，商家同意给投诉人退款。(投诉件共11件，其中调解成功3件、调解失败2件、正在调解4件、重复投诉2件；举报件共2件，因证据不足，不予立案)

八、9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 举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	瑞金市突进网络服务有限责任公司	112	瑞金市	商家收款后既不履行发货约定也不退款
2	江西驴充充充电技术有限公司	26	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛
3	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	20	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
4	南康区拉达曼电子商务店	20	南康区	家具产品质量问题、不履行三包义务或售后服务
5	江西好学微客教育科技有限公司	19	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	赣州京鲜生贸易有限公司	16	信丰县	食品质量问题
7	江西贤德家家具有限公司	16	南康区	家具产品质量问题、不履行三包义务或售后服务
8	赣州宏望食品有限公司	15	崇义县	食品发霉变质或含有异物、分量不足
9	江西众诚大药房零售连锁有限公司	15	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
10	赣州夫无优生物科技有限公司	14	宁都县	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传行为
11	赣州市九度科技有限公司	14	经开区	销售的五金产品存在质量问题或不履行售后服务

12	赣州经济技术开发区疾驰摩托车经营部	13	经开区	诱导消费者办理购车贷款及不履行其自行与消费者约定的承诺
13	江西驴宝宝通卡科技有限公司	13	章贡区	收费后因自身设备问题未提供服务,不履行售后义务
14	江西省甜香粮油饲料贸易有限公司	13	瑞金市	涉嫌发布虚假广告
15	南康区九紫星潼家具销售部	13	南康区	不按约定发货
16	南康区聚集家具营业部	13	南康区	不按约定发货、家具产品质量问题
17	兴国欣邦大药房零售连锁有限公司	13	兴国县	销售药品过程中涉嫌发布违法广告
18	赣州市南康区尊典家具有限公司	12	南康区	不按约定发货、家具产品质量问题
19	江西美度家具有限公司	12	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
20	赣州博览家具有限公司	11	南康区	家具产品质量问题、不履行售后服务

九、9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 举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	19	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
2	江西众诚大药房零售连锁有限公司	14	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
3	兴国欣邦大药房零售连锁有限公司	12	兴国县	销售药品过程中涉嫌发布违法广告
4	龙南市素儿美容美体店	9	龙南市	发布虚假化妆品广告
5	瑞金市格美供应链管理有限公司	8	瑞金市	非特殊化妆品违法宣传特殊化妆品功效
6	赣州春田生物科技有限公司	7	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
7	赣州乾辰商贸有限公司	6	章贡区	非特殊化妆品违法宣传特殊化妆品功效

8	赣州全品供应链管理有限公司	6	经开区	销售假冒伪劣化妆品
9	赣州夫无忧生物科技有限公司	5	宁都县	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传行为
10	赣州市博颂堂大药房	5	章贡区	发布违法处方药广告、涉嫌不正当渠道进货

(二) 食品类投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属 辖区	反映的主要问题
1	赣州宏望食品有限公司	11	崇义县	食品发霉变质或含有异物、分量不足
2	赣州京鲜生贸易有限公司	7	信丰县	食品质量问题
3	江西阿姆源餐饮管理有限公司	6	经开区	食品包装标签不合规、食物食用后引起不适
4	赣州市南康兴嘉华食品厂	4	南康区	食品含有异物、虚假标注产品信息
5	会昌县多喜土特产商店	4	会昌县	以合成肉冒充现切牛肉、食品分量不足且有异味

(三) 特种设备投诉、举报企业情况

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属辖区	反映的主要问题
1	章贡区速辰货运中心	1	章贡区	叉车没有年审
2	赣县区鸿华物流中心	1	赣县区	叉车没有年审、无驾驶证
3	赣州联泰地产有限公司	1	蓉江新区	电梯质量问题

赣州市市场监督管理局

2023年10月24日

