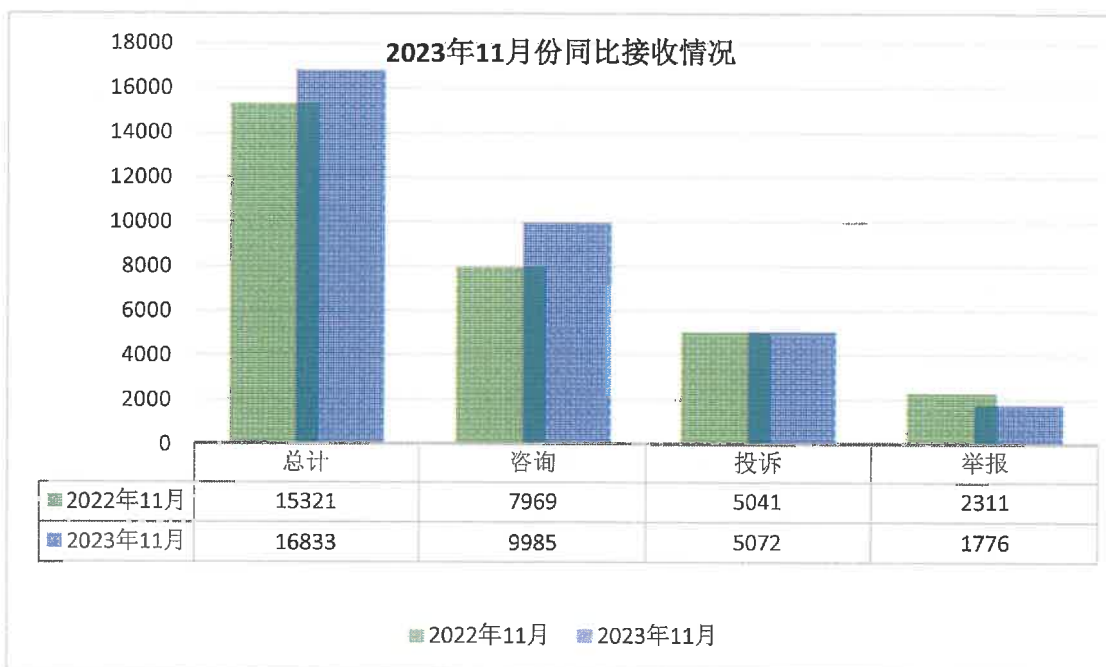


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年11月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年11月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求16833件，同比增长9.87%，环比增长3.60%。其中，咨询9985件、投诉5072件、举报1776件，为消费者挽回经济损失64.55万元。全市投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率、ODR企业按时办结率均为100%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收16632件、12345政府热线转办164件、来信来函12件、市局官网互动平台25件。



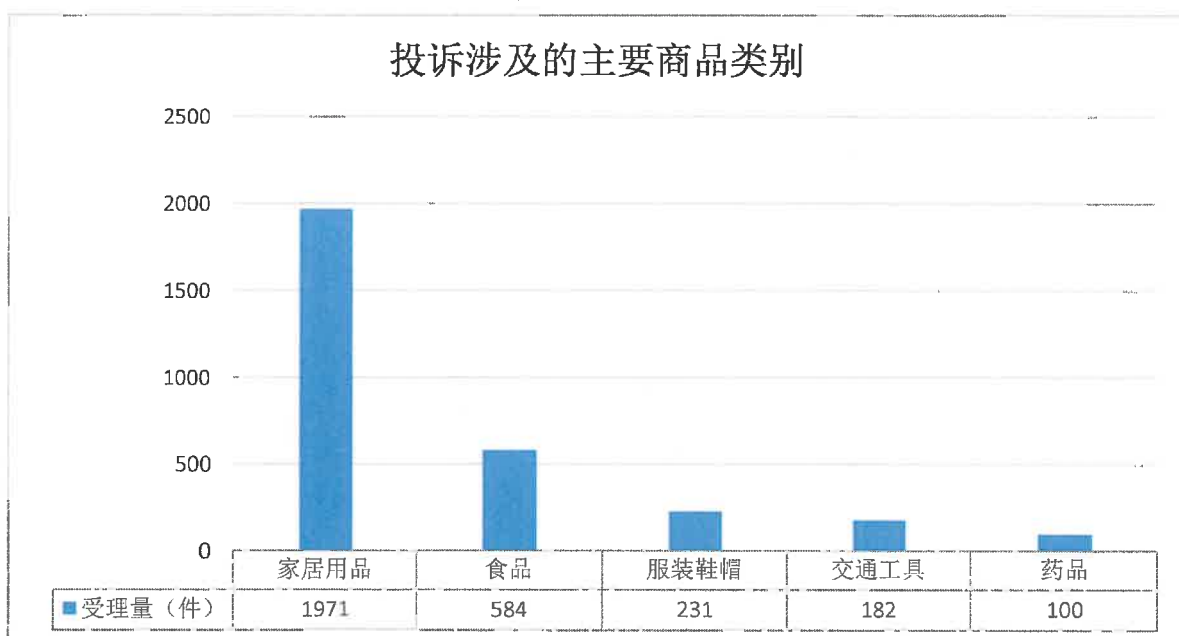
二、11月份投诉举报各单位办理情况(注：“\”为无办件)

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	2052	100.00%	100.00%	\	\
2	市市场监管执法稽查局	1191	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1064	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	452	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	274	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	于都县市场监督管理局	195	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	182	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	会昌县市场监督管理局	166	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	宁都县市场监督管理局	160	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	兴国县市场监督管理局	157	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	安远县市场监督管理局	142	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	赣县区市场监督管理局	127	100.00%	100.00%	\	\
13	石城县市场监督管理局	119	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	市市场监管局蓉江新区分局	99	100.00%	100.00%	\	100.00%
15	龙南市市场监督管理局	98	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	大余县市场监督管理局	79	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	寻乌县市场监督管理局	76	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	上犹县市场监督管理局	52	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	定南县市场监督管理局	46	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	崇义县市场监督管理局	38	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	全南县市场监督管理局	36	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

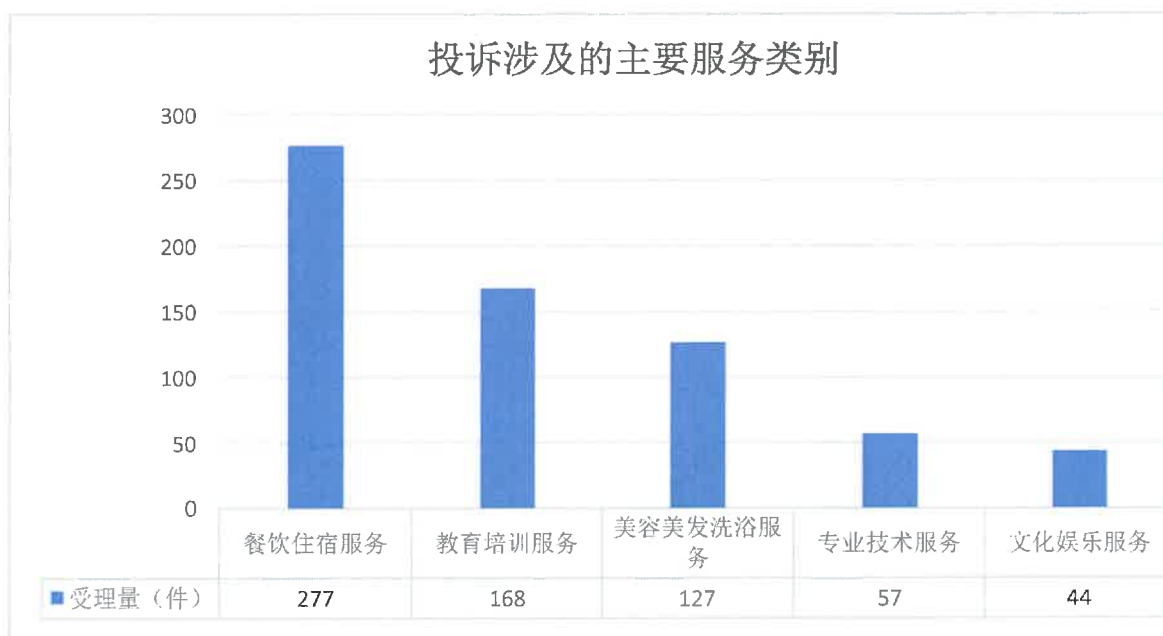
三、投诉件热点情况

2023年11月份，共接收投诉5072件，同比增长0.61%，环比减少2.74%。

（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉4028件，占投诉总量的79.42%，主要集中在：家居用品（1971件）、食品（584件）、服装鞋帽（231件）、交通工具（182件）、药品（100件）等商品。投诉内容主要涉及：1.家具出现断裂、脱漆和材质不一致等问题商家不履行三包义务；家具销售商不按约定时间发货。2.购买的食品出现发霉变质现象或含有异物、超过有效期等问题。3.购买的服装鞋帽等商品存在开裂、掉色、破损等质量问题商家不给退换；服装外包装上无中文标识、生产厂家、合格证、执行标准等信息。4.商家在销售汽车、摩托车等交通工具时不履行合同约定或汽车出现质量问题不提供售后服务等问题。5.使用药品后无效果或效果不明显；药品经营商未经药品生产厂家授权在网络平台上销售药品行为。

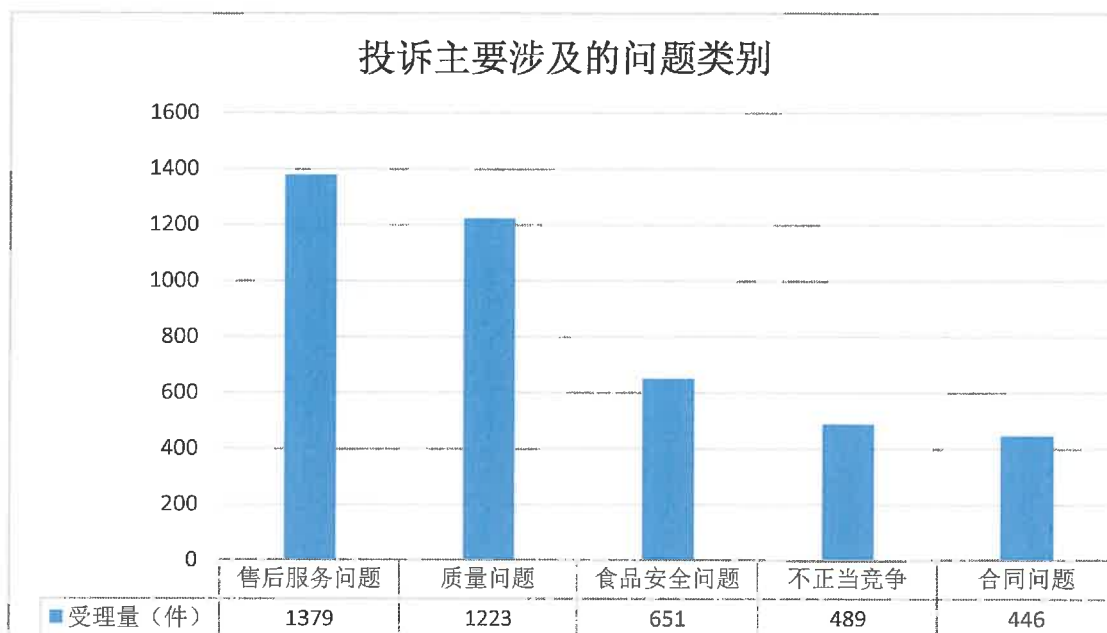


涉及服务类投诉 1044 件，占投诉总量的 20.58%，主要集中在：餐饮住宿服务（277 件）、教育培训服务（168 件）、美容美发洗浴服务（127 件）、专业技术服务（57 件）、文化娱乐服务（44 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在食品变质或含有杂质现象；餐饮商家未明码标价、自立项目收费等价格违法行为；订房后到酒店商家临时加价；酒店商家线上宣传的房型与实际不符。2. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同且不履行服务承诺；利用格式条款限制消费者退费。3. 美容商家以免费体验方式诱骗消费者购买美容产品或服务；充值美容美发会员卡后不给提供服务且拒绝退款；美容美发商家未履行价格告知义务。4. 摄影服务商不按约定给消费者提供底片、设置隐形消费等等情形。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继续给消费者提供游乐服务或退款。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题

(1379 件)、质量问题 (1223 件)、食品安全问题 (651 件)、不正当竞争问题 (489 件)、合同问题 (446 件)。

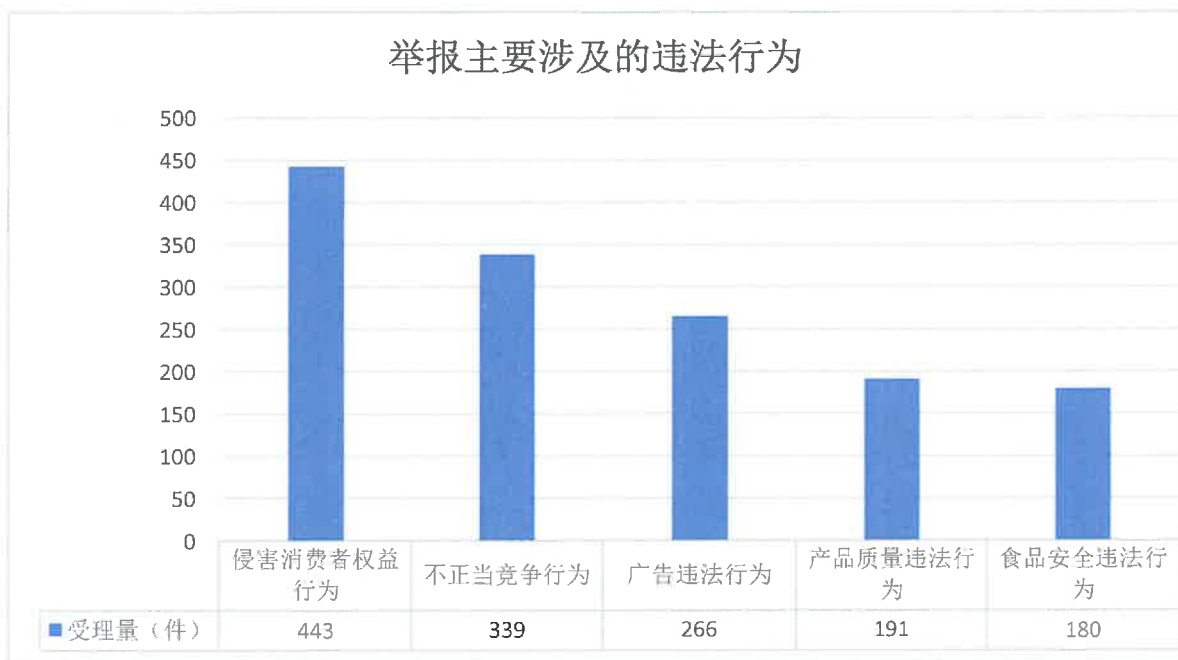


四、举报件热点情况

11 月份，共接收举报 1776 件，同比减少 23.15%，环比减少 8.74%。其中，涉及商品类举报 1412 件，占举报总量的 79.50%；服务类举报 364 件，占举报总量的 20.50%。

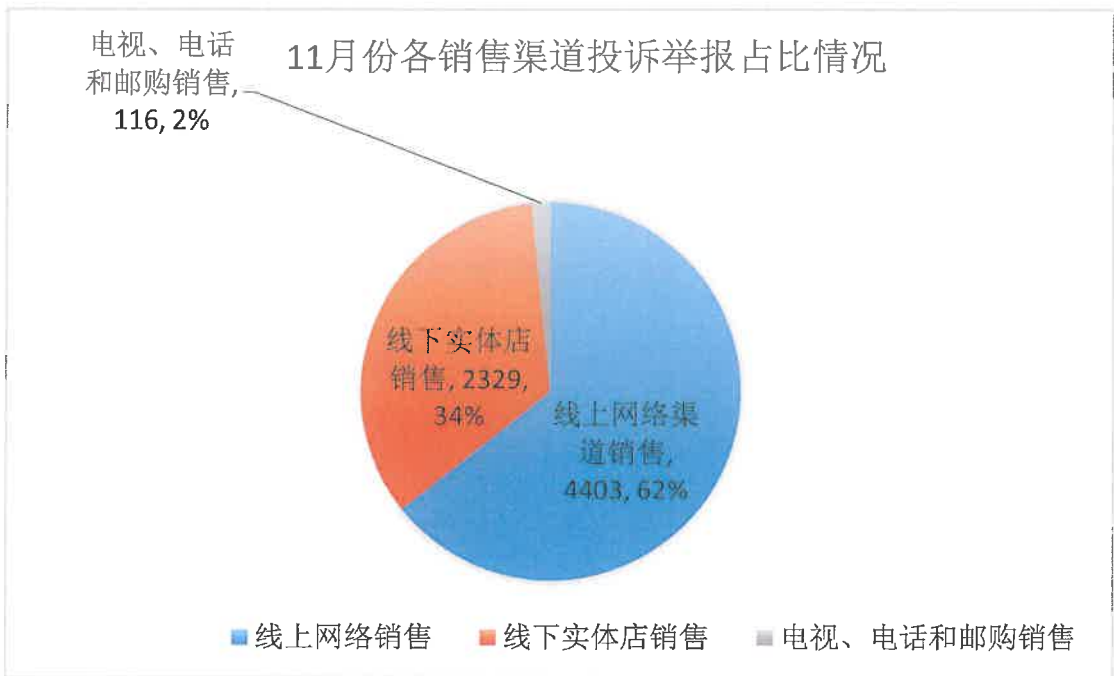
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为 (443 件)、不正当竞争行为 (339 件)、广告违法行为 (266 件)、产品质量违法行为 (191 件)、食品安全违法行为 (180 件) 等。反映的问题主要有：1. 商家故意拖延或拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定或利用格式合同、店堂告示限制消费者权利以及侵害消费者知情权等侵害消费者权益行为；2. 经营者对其销售的商品或服务性能、效果等作引人误解的宣传；擅自使用

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；利用好差评返现等方式欺骗、误导消费者。3. 商家发布含有虚假内容的违法广告、非医疗机构发布医疗广告、使用违禁广告词等违反《中华人民共和国广告法》行为。4. 商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质等情形；违反产品标识规定或不符合行业标准等情形。5. 反映购买的食品、餐物出现变质、混有异物、过期等现象；食品标签标注不规范或虚假标注成份含量等问题。



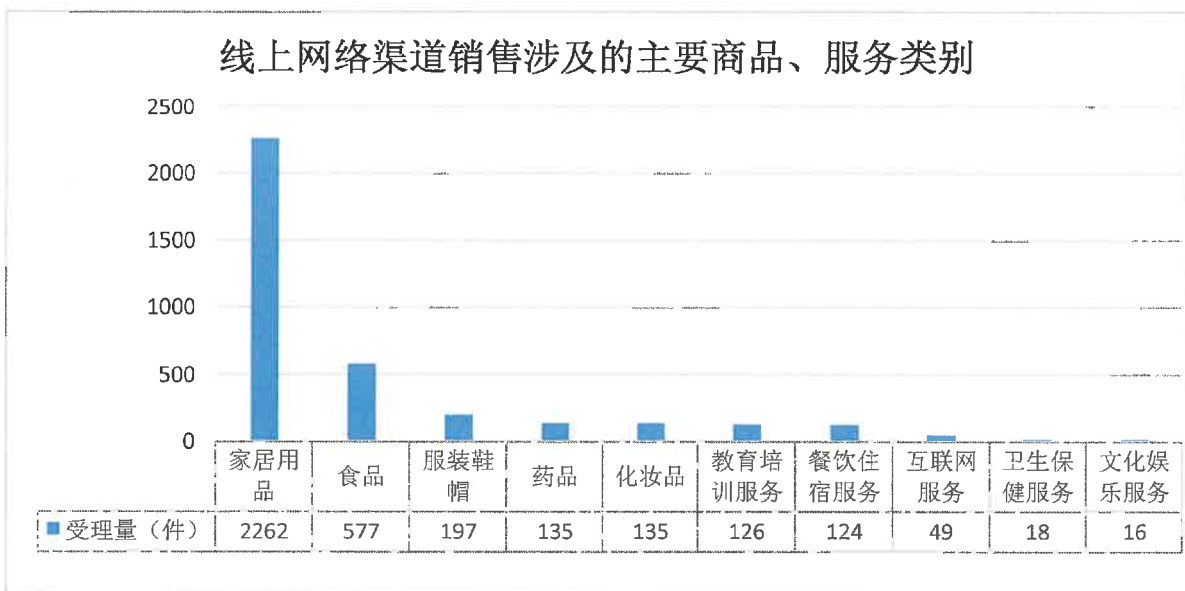
五、网络渠道销售投诉举报情况分析

11 月份共接收投诉举报 6848 件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共 4403 件，占比 64.30%；通过线下实体店销售共 2329 件，占比 34.01%；电视、电话和邮购渠道销售共 116 件，占比 1.69%。



通过线上网络渠道销售投诉举报中，涉及商品类 3906 件，占比 88.71%，主要集中在：家居用品（2262 件）、食品（577 件）、服装鞋帽（197 件）、药品（135 件）、化妆品（135 件）等商品。

涉及服务类 497 件，占比 11.29%，主要集中在：教育培训（126 件）、餐饮和住宿（124 件）、互联网服务（49 件）、卫生保健（18 件）、文化娱乐（16 件）等服务行业。



六、投诉举报案例

（一）案例简介：2023年11月9日，消费者罗先生致电12315热线，反映在章贡区某食品商行购买了一根烤肠，食用时发现烤肠里面有鸡毛，遂向我局进行投诉，要求商家给予其赔偿。

处理结果：接诉后，经章贡区市场监督管理局水南分局核实，确认消费者反映情况属实。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》等相关规定向被诉商家进行了宣传解读，商家深刻认识到了自身问题，知晓已侵害消费者的合法权益，当即表示愿意赔偿投诉人300元人民币，并承诺日后会加强对自己店内食品安全和卫生的管理，避免再发生此类事件。

（二）案例简介：2023年11月11日消费者钟先生来电，反映在宁都县某加油站加油时，自己已明确告知加油站只需加200元的汽油，但该加油站工作人员却给其加了302元，并反映加油站这种行为已多次发生了，钟先生认为不合理，建议市场监管部门加强对油站此类行为的日常监管。

处理结果：宁都县市场监督管理局长胜分局接到投诉后，于2023年11月13日组织执法人员到加油站进行现场核实。核实中加油站工作人员称：是因当时前来加油的消费者较多，是自己一时疏忽导致实际加油量超过投诉人要求的加油量，发现后已当场向消费者道歉。了解有关情况后，我局执法人员对该加油站的

负责人进行了约谈教育，建议该加油站要完善员工管理制度和员工个人责任机制，并按制度管理、约束好员工行为，避免此类问题的再次发生。加油站负责人表示一定会加强各项制度的建立和完善，并管理好员工队伍，杜绝再次出现类似情况，并当即拨通电话向钟先生再次说明情况并表达歉意。回访中，投诉人钟先生表示接受加油站对自己的道歉。

（三）案例简介：2023年11月16日，消费者马女士通过全国12315平台微信小程序反映，其向经开区某培训机构缴纳了500元培训费用学习视频剪辑。学习过程中，商家多次以各种名目进行重复收费，不缴纳则不给予提供后续培训服务。马女士就此问题向我局进行投诉，求助市场监管部门调解处理，要求商家退还重复收取的费用。

处理结果：经经济技术开发区湖边市场监督管理所核查，消费者反映情况属实。《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条 经营者提供商品或者服务应当明码标价。《中华人民共和国价格法》第四十一条 经营者因价格违法行为致使消费者或者其他经营者多付价款的，应当退还多付部分；造成损害的，应当依法承担赔偿责任。湖边市场监督管理所的工作人员就上述法律规定向被诉方进行了解读，并责令其立即停止乱立项目、重复收费行为。同时，根据马女士投诉要求，组织调解后，当事人双方达成一致意见，由被诉方给马女士退回1000元培训费用。

七、10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	10月被投诉举报次数	11月被投诉举报次数	量比变化	10月份投诉举报件办理概况
1	赣州沐天健身俱乐部有限公司	168	2	-166	经核查，因被诉企业拖欠房租水电导致经营场地无法使用，被诉企业明确表示没有资金无法与投诉人达成调解协议。根据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第四款规定，信丰县市场监督管理局已作出终止调解决定，建议投诉人通过司法途径维护自己的权益。
2	赣州锦坤置业有限公司	35	0	-35	举报件共 20 件，经核查，我局依据双方提供的材料，不能认定被举报人存在虚假宣传的行为。投诉件共 15 件，正在办理中。
3	江西驴充充充电技术有限公司	34	43	+9	经核实，消费者充值余额是可以申请退款，被诉企业已跟消费者解释说明并告知退款操作流程，消费者接受无异议，目前已退款成功。
4	瑞金市突进网络服务有限责任公司	33	0	-33	经核查，举报事项不予立案。因不能通过被举报人的名称（姓名）、地址查找到被举报人，瑞金市市场监督管理局已将被举报人列入经营异常名录。同时，核查到该商家行为已涉嫌犯罪，瑞金市市场监督管理局已将相关线索移交公安部门调查处理，并建议消费者可以向南昌市高新区公安部门报案，以维护财产安全。
5	南康区聚巢家具营业部	19	2	-17	经调解，商家同意给投诉人作退款或发货处理。（投诉件共 16 件，调解成功 12 件，调解失败 2 件）举报件共 3 件，均因举报人提供证据不足、违法事实不成立不予立案
6	南康区雷鸣电子商务店	19	4	-15	经调解，商家同意给投诉人作退款、赔偿、更换或补发货处理。（投诉件共 18 件，调解成功 14 件，调解失败 1 件，正在处理 3 件）举报件共 1 件，依据双方提供的材料，不能认定别举报人存在欺诈消费者行为，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第四十六条，中止调查。
7	江西赫邦电子商务有限公司	18	25	+7	经调查，未发现当事人存在违法违规行为，不予立案。
8	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	16	15	-1	经核查，举报情况部分属实，属实部分已下达责令改正通知书，不属实部分因违法事实不成立或举报人未举证，不予立案。
9	赣州崇山生物科技有限公司	15	0	-15	经核查，违法事实不成立，不予立案
10	江西梵宜家居有限公司	15	5	-10	经调解，商家同意给投诉人作退款或赔偿处理。（投诉件共 13 件，调解成功 10 件，调解失败 3 件）举报件共 2 件，因举报人提供证据不足不予立案。

序号	企业名称	10月被投诉举报次数	11月被投诉举报次数	量比变化	10月份投诉举报件办理概况
11	江西贤德家家具有限公司	15	14	-1	经调解，商家同意给投诉人作退货退款或赔偿处理。（投诉件共 12 件，调解成功 8 件，调解失败 4 件）举报件共 3 件，因举报人提供证据不足不予立案。
12	赣州荣途文化传媒有限公司	14	25	+11	经调解，商家同意给投诉人作退款处理。（投诉件共 10 件，调解成功 7 件，调解失败 2 件，正在调解 1 件）举报件共 4 件，经核查，被举报人不在《营业执照》登记地址经营，无法对其开展现场核查、取证工作。我局经济技术开发区分局已于 2023 年 10 月 11 日将其列入经营异常名录，并在国家企业信用信息公示系统予以公示。
13	赣州市忆乐家家具有限公司	14	11	-3	经调解，商家同意给投诉人作赔偿或各承担一半运费处理。（投诉件共 10 件，调解成功 4 件，调解失败 1 件，正在调解 5 件）举报件共 4 件，因举报人提供证据不足不予立案。
14	赣州西朗生物科技有限公司	14	8	-6	经调解，商家同意给投诉人退款并已责令其下架违规产品。（投诉件共 2 件，全部调解成功）举报件共 12 件，经查违法事实不成立，不予立案 7 件；当事人初次违法且危害后果轻微并及时改正故不予立案 4 件；重复举报 1 件。
15	江西美度家具有限公司	14	18	+4	经调解，商家同意给投诉人作退款或维修处理。（投诉件共 14 件，调解成功 12 件，调解失败 1 件，正在调解 1 件）
16	赣州春田生物科技有限公司	13	2	-11	经核实，违法事实不成立或举报人提供证据不足不予立案 7 件，当事人初次违法且危害后果轻微并及时改正故不予立案 4 件，重复举报 2 件。
17	南康区美特斯家具销售中心	13	3	-10	经调解，商家已作及时发货和安装处理。（投诉共 9 件，调解成功 7 件，调解失败 2 件）
18	赣州鲁东生物科技有限公司	12	3	-9	经核实，违法事实不成立或举报人提供证据不足不予立案 10 件，当事人初次违法且危害后果轻微并及时改正故不予立案 1 件，重复举报 1 件。
19	赣州市微燃教育咨询有限公司	12	9	-3	经调解，双方无法达成一致，调解终止（投诉共 12 件，调解失败 3 件，重复投诉 1 件，消费者撤诉 1 件，正在调解 7 件）
20	江西好学微客教育科技有限公司	12	2	-10	经调解，商家同意给投诉人作退款处理。（投诉件共 10 件，调解成功 1 件，调解失败 4 件，正在调解 5 件）举报共 2 件，2023 年 8 月 31 日赣州市市场监督管理局已对江西好学微客教育科技有限公司作出了吊销营业执照处罚，相关行政处罚信息已在“国家企业信用信息公示系统”公示。

八、11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	江西驴充充电技术有限公司	43	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛。
2	赣州尚锋家具有限公司	31	南康区	家具商家在消费者付款后不履行发货约定且拒绝退款。
3	江西墨腾实业发展有限公司	28	南康区	家具商家在消费者付款后不履行发货约定且拒绝退款。
4	赣州荣途文化传媒有限公司	25	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、隐形消费行为。
5	江西赫邦电子商务有限公司	25	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
6	赣州汇与成文化传媒有限公司	21	经开区	线上技能培训（短视频带货）商家使用虚假信息诱导消费后不履行售后约定。
7	赣州市澳凯家具有限公司	18	南康区	家具商家在消费者付款后不履行发货约定并伪造虚假物流信息和安装证明并拒绝退款。
8	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。
9	赣州特展家具有限公司	17	南康区	家具商家销售的商品存在质量问题拒不履行售后服务。
10	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	15	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。
11	赣州市异次元电子商务有限公司	14	南康区	销售的家具产品存在质量、货不对板等问题或不履行售后服务。
12	江西贤德家家具有有限公司	14	南康区	销售的家具产品存在质量问题、不履行三包或售后服务。
13	赣州东基家具有限公司	13	南康区	销售的家具产品存在质量问题、伪造虚假物流信息。
14	赣州木老头家具有限公司	13	南康区	销售的家具产品质量问题、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
15	江西马龙家具有限公司	13	南康区	售卖家具后不履行发货约定并伪造虚假物流信息和安装证明并拒绝退款。
16	石城县四季青茶季茶饮店	13	石城县	餐饮商家在线上宣传过程中使用违禁广告词。
17	赣州市南康区格兰云天家具有限公司	12	南康区	销售的家具产品存在质量、货不对板等问题或不履行售后服务。
18	赣州高峰家具有限公司	11	南康区	销售的家具产品存在质量问题或者货不对板、线上促销活动没有明确开始时间和结束时间。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
19	赣州市忆乐家家具有限公司	11	南康区	销售的家具产品存在质量问题、涉嫌虚假宣传、虚假发货。
20	赣州喆羽家具有限公司	11	南康区	销售的家具产品存在质量问题、涉嫌虚假宣传。

九、11 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	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。
2	赣州启纯医疗器械有限公司	8	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	7	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	赣州西朗生物科技有限公司	5	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传。
5	江西省仁聚堂药业有限公司	5	瑞金市	销售的膏药使用后烧伤皮肤。
6	宁都县宏济大药房有限公司	5	宁都县	销售的两品一械类商品涉嫌商标侵权。
7	宁都县赖村镇百信药店	5	宁都县	销售的两品一械类商品进货渠道不正规，疑似三无产品。
8	赣州北陌网络科技有限公司	4	崇义县	销售的两品一械类商品涉嫌商标侵权。
9	赣州乾辰商贸有限公司	4	章贡区	对普通化妆品宣传“美白”等特殊功能。。
10	赣州市众创营销策划有限公司	4	章贡区	销售已取消备案并表明不得上市的化妆品。

(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	石城县四季青茶季茶饮店	13	石城县	线上水果商家在广告中使用极限词。
2	南康区老哥水果店	9	南康区	线上水果商家在广告中使用极限词。
3	南康区千寻干味食品商行	9	南康区	销售执行标准过期的食品、食品分量不足。
4	赣州康瑞农产品有限公司	8	经开区	销售营养成分表作假的食品。
5	安远县鹤子镇鹤龙百货店	7	安远县	线上水果商家在广告中使用极限词。

(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	长宁液化气供应有限公司	1	寻乌县	更换的液化气瓶存在质量问题。
2	澄江液化气站	1	寻乌县	强制要求消费者更换气瓶。



 赣州市市场监督管理局
 2023年12月25日