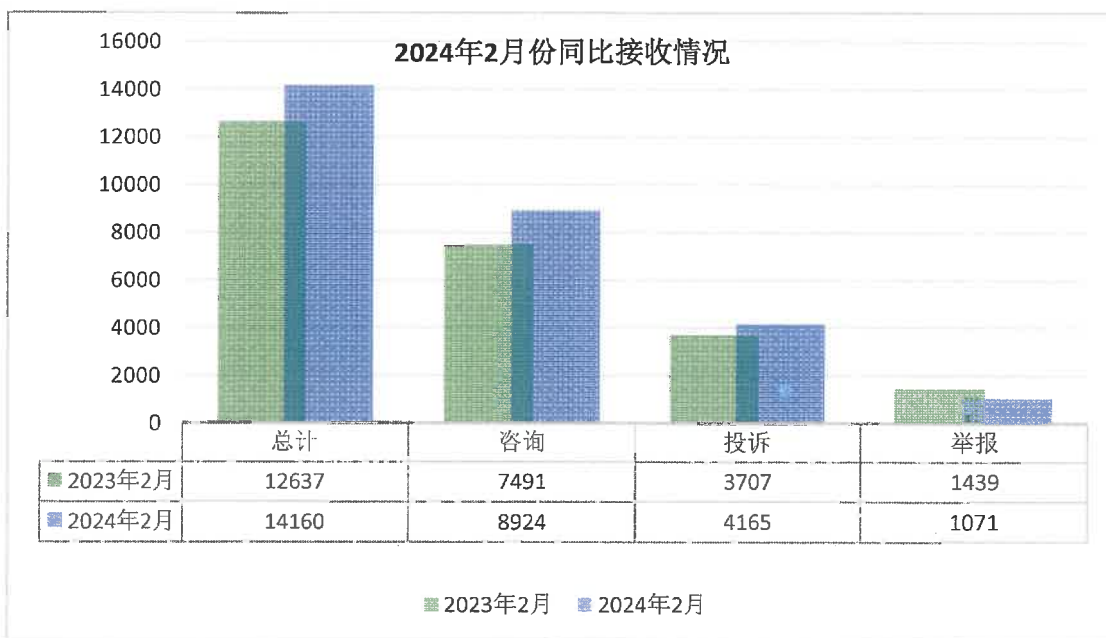


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年2月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求14160件，同比增长12.05%，环比减少28.25%。其中，咨询8924件、投诉4165件、举报1071件，为消费者挽回经济损失45.92万元。全市投诉按时初查率99.64%、投诉按时办结率99.95%、举报按时核查率99.85%、ODR企业按时和解率100%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收14024件、12345政府热线转办123件、来信来函6件、问政平台7件。



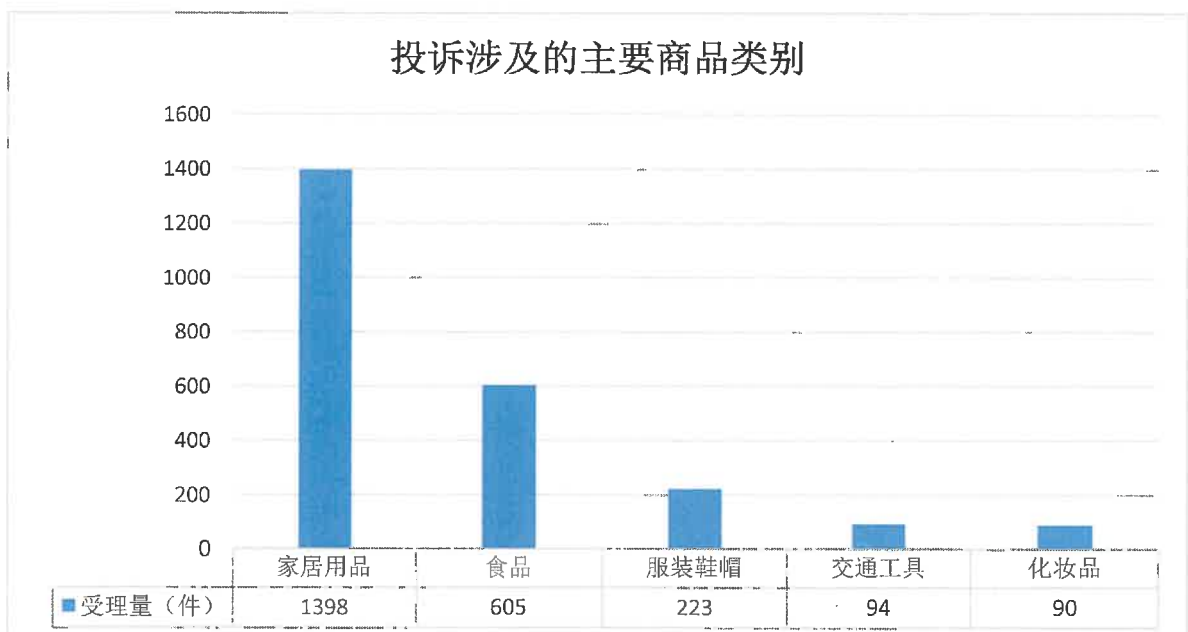
二、2月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	1432	99.90%	99.86%	\	\
2	章贡区市场监督管理局	921	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管执法稽查局	716	\	\	99.78%	\
4	市市场监管局经开区分局	301	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	250	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	于都县市场监督管理局	229	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	宁都县市场监督管理局	182	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	信丰县市场监督管理局	176	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	兴国县市场监督管理局	137	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	会昌县市场监督管理局	131	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	石城县市场监督管理局	103	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	安远县市场监督管理局	99	81.82%	100.00%	100.00%	\
13	赣县区市场监督管理局	94	100.00%	100.00%	\	\
14	龙南市市场监督管理局	80	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	大余县市场监督管理局	65	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	上犹县市场监督管理局	57	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	寻乌县市场监督管理局	51	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	定南县市场监督管理局	47	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	市市场监管局蓉江新区分局	43	97.50%	100.00%	\	100.00%
20	崇义县市场监督管理局	38	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	23	100.00%	100.00%	100.00%	\

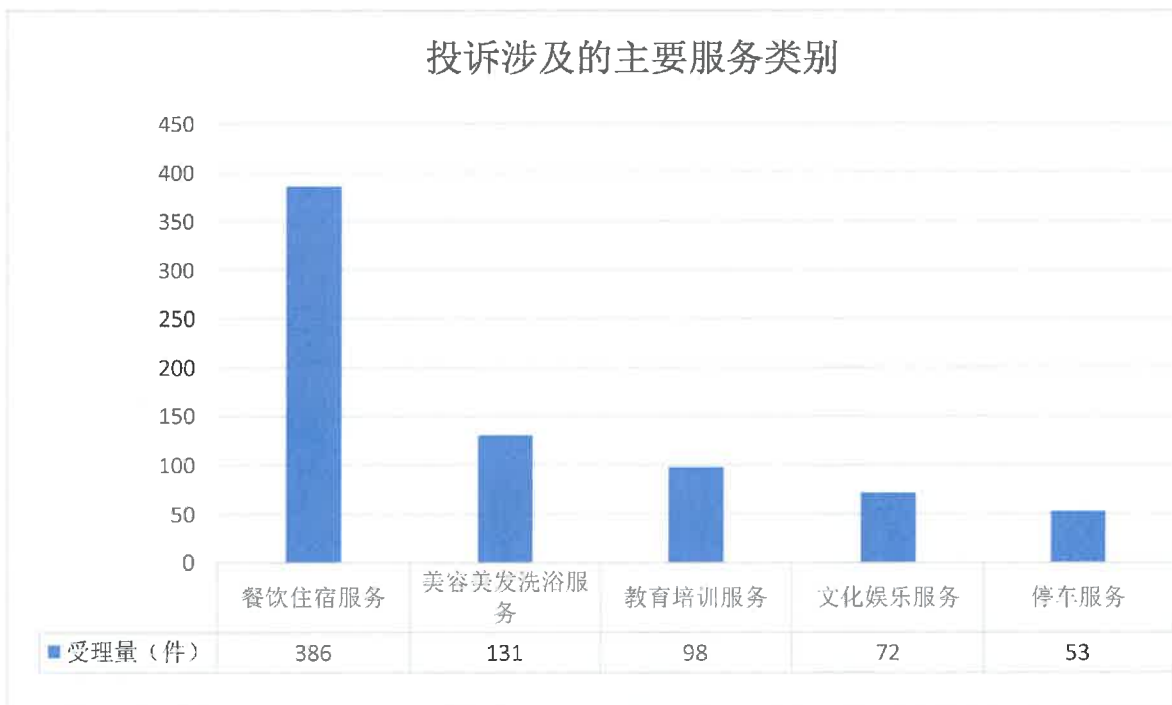
三、投诉件热点情况

2月份，共接收投诉4165件，同比增长12.36%，环比减少37.70%。

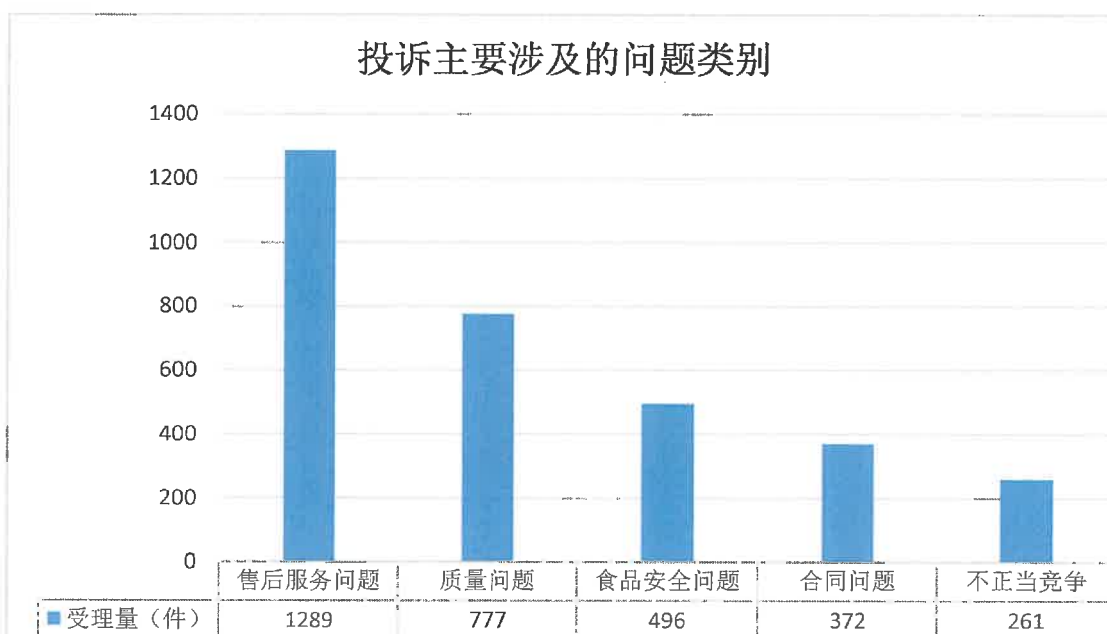
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3066件，占投诉总量的73.61%，主要集中在：家居用品（1398件）、食品（605件）、服装鞋帽（223件）、交通工具（94件）、化妆品（90件）等商品。投诉内容主要涉及：1.购买的家具出现材质不同或颜色、尺寸不符等货不对板情形；木制家具开裂变形等质量问题；家具经营者不按约定时间发货且不退款。2.食品出现发霉变质、过期、质量差或含有异物、非法添加食品添加剂等现象。3.衣服穿着后出现起球、掉色或破损现象；购买的鞋子存在脱胶、磨脚，商家不予退换等情形；经营者不履行与消费者约定的退换承诺。4.汽车、摩托车经营者通过预付款、定金等方式侵害消费者权益；不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务等问题。5.药品经营商在销售药品过程中未明码标价、对药效做虚假宣传、非法发布处方药广告等行为。



涉及服务类投诉 1099 件，占投诉总量的 26.39%，主要集中在：餐饮住宿服务（386 件）、美容美发洗浴服务（131 件）、教育培训服务（98 件）、文化娱乐服务（72 件）、停车服务（53 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在变质或含有杂质现象；餐饮、住宿商家未公示价格或另立项目收费。2. 消费者充值美容美发会员卡后商家倒闭或搬迁，商家不提供服务且拒绝退款。3. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、利用格式条款限制消费者退费。4. 从事游乐经营活动的商家设置格式条款限制消费者退款或不按承诺提供退款服务；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服务。5. 停车场未按公示价格收费或超出政府建议价格标准收费。



(二) 从投诉问题类别来看,反映较多的为:售后服务问题(1289件)、质量问题(777件)、食品安全问题(496件)、合同问题(372件)、不正当竞争问题(261件)。

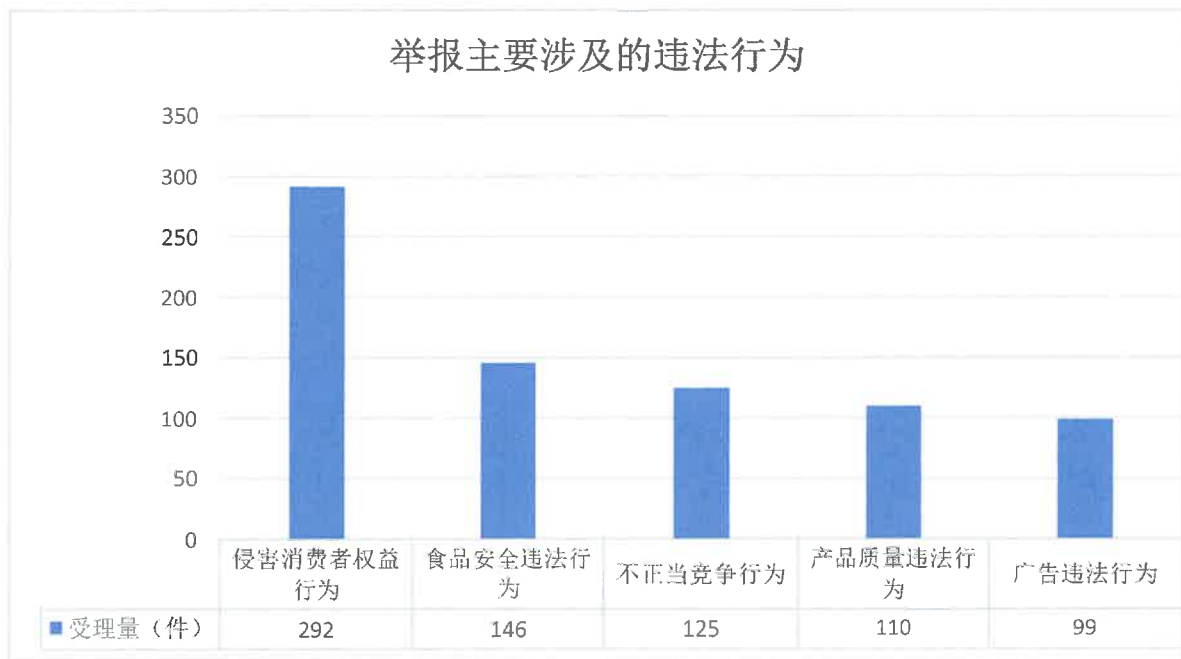


四、举报件热点情况

2月份,共接收举报1071件,同比减少25.57%,环比减少50.05%。其中,涉及商品类举报780件,占举报总量的72.83%;服务类举报291件,占举报总量的27.17%。

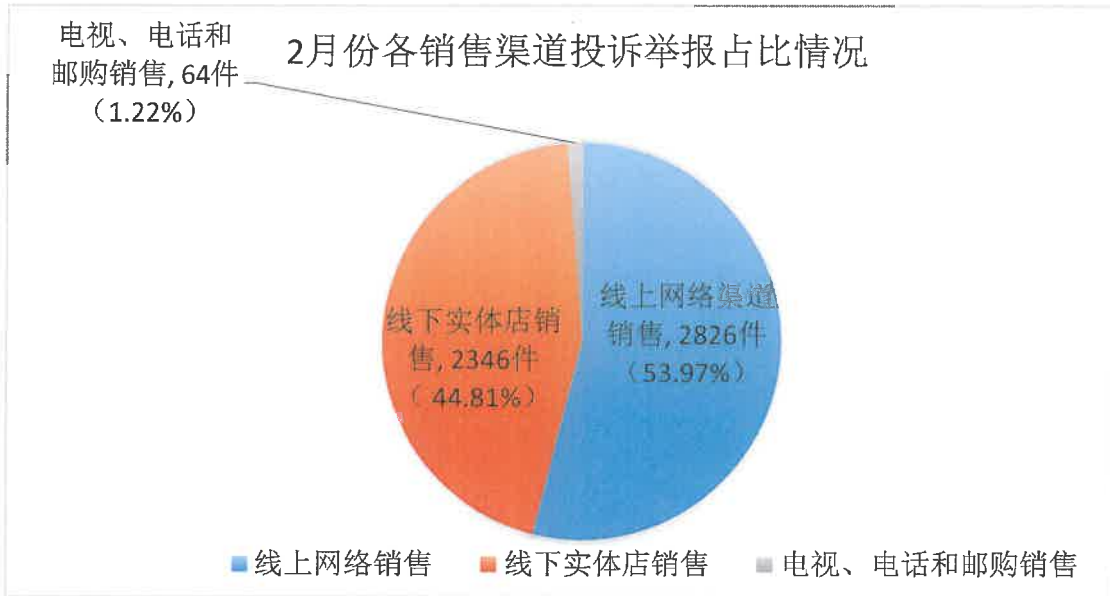
从举报内容来看,涉及较多的违法行为有:侵害消费者权益行为(292件)、食品安全违法行为(146件)、不正当竞争行为(125件)、产品质量违法行为(110件)、广告违法行为(99件)等。反映的问题主要有:1.商家拒绝履行三包义务;侵犯消费者的知情权、选择权和公平交易权等问题。2.食品标识标签不规范;商家销售的食品、餐物存在过期、变质、含有异物等质

量问题；餐饮店环境卫生差。3. 经营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；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；利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为。4. 商家涉嫌销售假冒伪劣商品；销售的商品不具备应有的性能；违反产品标识规定或不符合行业标准等产品质量问题。5. 商家发布虚假广告、误导性广告、使用极限词等广告违法行为。破坏市场公平竞争环境、误导消费者的违法行为。



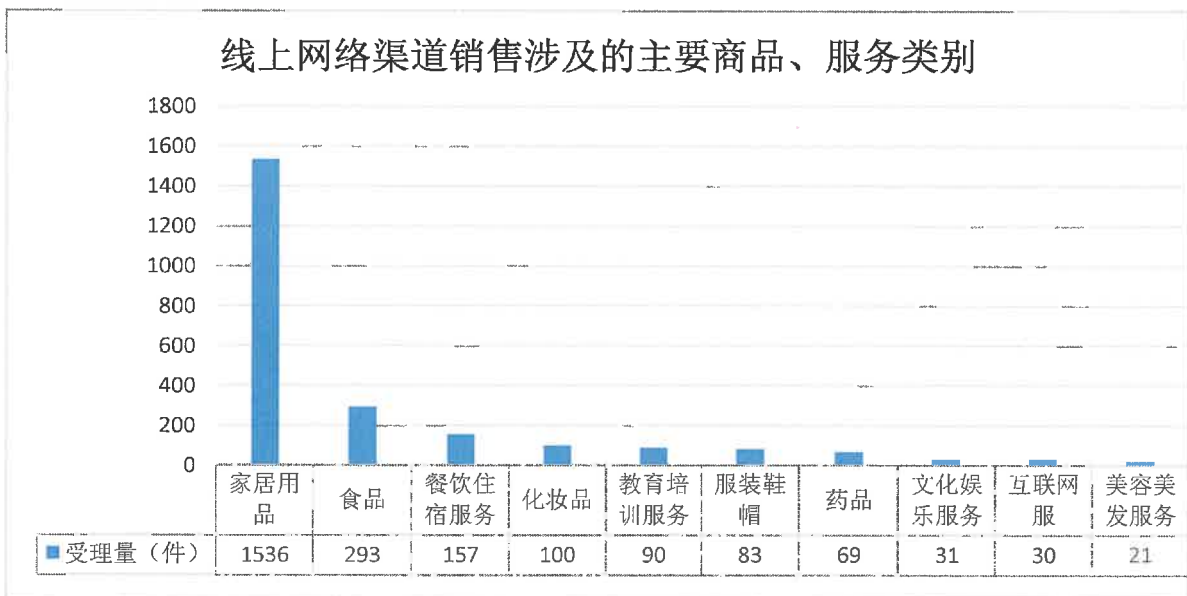
五、网络渠道销售投诉举报情况分析

2 月份共接收投诉举报 5236 件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共 2826 件，占比 53.97%；通过线下实体店销售共 2346 件，占比 44.81%；电视、电话和邮购渠道销售共 64 件，占比 1.22%。



通过线上网络渠道销售的投诉举报中，涉及商品类 2386 件，占比 84.43%，主要集中在：家居用品（1536 件）、食品（293 件）、化妆品（100 件）、服装鞋帽（83 件）、药品（69 件）等商品。

涉及服务类 440 件，占比 15.57%，主要集中在：餐饮和住宿（157 件）、教育培训（90 件）、文化娱乐（31 件）、互联网服务（30 件）、美容美发服务（21 件）等服务行业。



六、投诉举报案例

（一）案例简介：2024年2月28日，消费者贺女士通过全国12315平台APP举报，反映其曾在南康区某副食店购买了一些藤椒瓜子，食用时发现已过期，要求市场监管部门查处。

处理结果：《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第（十）项“禁止生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”。接到举报后，赣州市市场监督管理局执法稽查局执法人员立即对被举报商家进行了现场检查。现场检查中未发现被举报商家在售过期“藤椒瓜子”。后根据举报人提供的证据材料，确认被举报商家销售过期食品的违法行为属实。鉴于销售出去的过期瓜子数量少，货值金额不大，未造成严重危害后果，违法行为轻微，依据《中华人民共和国行政处罚法》第三十二条规定，责令被举报商家立即停止违法行为，并给予其当场警告。

（二）案例简介：2024年2月5日，12315投诉举报中心接到群众匿名举报，反映其在于都县某服装店购买了一条裤子，吊牌标价为499元，但付款时商家却收了500元，存在反向抹零情形，请求市场监管部门查处。

处理结果：“反向抹零”违反了《中华人民共和国价格法》第十三条第二款之规定，即：“经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用”。同时，该行为也违反了《明码标价和禁止价格欺诈规定》中经营者应当遵循公开、公平、

诚实信用原则的规定，侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权等合法权益。于都县市场监督管理局接到举报后，立即对该举报事项开展了调查核实。经查，该举报事项属实。通过执法人员对被举报方的释法和教育引导，其已认识到自己“反向抹零”行为违法。因被举报方违法情节轻微并已及时纠正，且没有造成严重危害后果，依据《市场监督管理行政处罚程序规定》第二十条，于都县市场监督管理局决定不予立案。

（三）案例简介：2024年2月28日，消费者范女士来电反映，其在于都县某餐饮店就餐，商家的菜品未明码标价，且在结账时收取了包厢费，范女士就此问题进行投诉，申请市场监管部门调解处理，要求商家退回收取的包厢费用。

处理结果：经辖区于都县市场监督管理局贡江分局核实，消费者反映情况属实。江西省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法第二十七条规定“从事餐饮业的经营者，应当明示其提供食品和服务的价格，不得收取包厢费、开瓶费、餐具消毒费等不合理费用”。经调解，该餐饮店同意给范女士退还20元包厢费，同时，于都县市场监督管理局对该餐饮店下达了责令整改通知书。

七、1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	1月被投诉举报次数	2月被投诉举报次数	量比变化	1月份投诉举报件办理概况
1	江西赫邦电子商务有限公司	74	17	-57	共接收投诉35件，因投诉人反映的问题不属于《消费者权益保护法》的适用范畴或归属其他部门主管，不予受理；举报39件，均未立案（被举报人处于关门停业状态，现有证据无法证明被举报人存在违法行为）。

序号	企业名称	1月被投诉举报次数	2月被投诉举报次数	量比变化	1月份投诉举报件办理概况
2	赣州市南康区尊典家具有限公司	40	8	-32	共接收投诉 34 件，其中成功调解 15 件，调解失败 11 件，正在处理 8 件；举报 6 件，均未立案（举报人提供证据不足或属于消费纠纷）。
3	南康区保鲁夫电子商务店	36	3	-33	共接收投诉 33 件，其中成功调解 28 件，调解失败 5 件；举报 3 件，均未立案（属于消费纠纷）。
4	赣州市南康区抖木家具有限公司	31	9	-22	共接收投诉 25 件，其中成功调解 5 件，调解失败 2 件，正在处理 18 件；举报 6 件，均未立案（举报人未举证或属于消费纠纷）。
5	赣州巴雷特家居有限公司	30	2	-28	共接收投诉 25 件，其中成功调解 4 件，调解失败 3 件，正在处理 18 件；举报 5 件，均未立案（属于消费纠纷或举报事项不属实；经市局执法稽查局南康分局实地核查，发现举报人已不在注册地址从事经营活动，该分局已将实地核查结果通报至南康区市场监督管理局，建议按要求将该公司列入经营异常名录，并通过国家企业信用信息公示系统进行公示）。
6	江西翰羽文化传媒有限公司	30	6	-24	共接收投诉 14 件，因投诉人反映的问题不属于《消费者权益保护法》的适用范畴或归属其他部门主管，不予受理；举报 16 件，均未立案（未发现被举报人存在违法行为，双方属于消费纠纷）。
7	江西美度家具有限公司	27	27	0	共接收投诉 25 件，其中成功调解 13 件，调解失败 6 件，正在处理 6 件；举报 2 件，均未立案（属于消费纠纷）。
8	赣州郢骏家具有限公司	26	1	-25	共接收投诉 25 件，其中成功调解 3 件，调解失败 2 件，正在处理 20 件；举报 1 件，未立案（属于消费纠纷）。
9	江西驴充充电技术有限公司	25	23	-2	共接收投诉 21 件，其中成功调解 16 件，调解失败 5 件；举报 4 件，均未立案（举报人提供证据不足）。
10	南康区圣恩鑫电子商务店	23	4	-19	共接收投诉 23 件，其中成功调解 2 件，正在处理 21 件。
11	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	22	12	-10	共接收投诉 15 件，其中成功调解 1 件，调解失败 14 件；举报 7 件，均未立案（举报人提供证据不足或被举报人违法情节轻微且及时纠正）。
12	江西梵宜家居有限公司	22	5	-17	共接收投诉 20 件，其中成功调解 9 件，调解失败 8 件，正在处理 3 件；举报 2 件，均未立案（举报人未举证或违法事实不存在）。
13	江西玺溢家具有限公司	22	5	-17	共接收投诉 18 件，其中成功调解 11 件，调解失败 4 件，正在处理 3 件；举报 4 件，均未立案（被举报人因登记的住所无法找到，登记的电话无人接听，已被属地所在市场监督管理局列入经营异常名录）。
14	南康区堡中家具营业部	20	9	-11	共接收投诉 18 件，其中成功调解 6 件，调解失败 2 件，正在处理 10 件；举报 2 件，均未立案（举报人未举证或属于消费纠纷）。
15	赣州辰娅家具有限公司	19	3	-16	共接收投诉 16 件，其中成功调解 8 件，调解失败 4 件，正在处理 4 件；举报 3 件，均未立案（属于消费纠纷）。

序号	企业名称	1月被投诉举报次数	2月被投诉举报次数	量比变化	1月份投诉举报件办理概况
16	江西省沐晚晴家具有限公司	19	13	-6	共接收投诉 17 件，其中成功调解 11 件，调解失败 3 件，正在处理 3 件；举报 2 件，均未立案（属于消费纠纷）。
17	赣州帆勃家具有限公司	18	4	-14	共接收投诉 16 件，其中成功调解 2 件，调解失败 2 件，正在处理 12 件；举报 2 件，均未立案（举报人未举证或属于消费纠纷）。
18	赣州荣途文化传媒有限公司	18	5	-13	共接收投诉 17 件，举报 1 件。经查询企业登记系统，该经营户已注销。2024 年 3 月 18 日，赣州市市场监督管理局赣州经济技术开发区分局湖边市场监督管理所工作人员已通过电话告知投诉人相关情况，并建议投诉人通过司法程序维权。
19	南康区优枫家具营业部	18	1	-17	共接收投诉 16 件，其中成功调解 9 件，调解失败 3 件，正在处理 4 件；举报 2 件，均未立案（属于消费纠纷）。
20	赣州领承家具有限公司	17	9	-8	共接收投诉 16 件，其中调解失败 1 件，正在处理 15 件；举报 1 件，未立案（属于消费纠纷）。

八、2 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	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	70	章贡区	化妆品经销商在消费者下单付款后以价格标错为由单方面取消订单，不履行发货义务。
2	江西美度家具有限公司	27	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
3	江西驴充充充电技术有限公司	23	章贡区	商家收费后未提供完整服务、限制消费者退回充值余额。
4	赣州市异次元电子商务有限公司	21	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
5	江西赫邦电子商务有限公司	17	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	赣州双城传媒发展有限公司	15	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费者贷款行为。
7	南康区亿鑫达家具经营部	15	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
8	江西省沐晚晴家具有限公司	13	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
9	江西省舜工杰匠家具有限公司	13	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
10	信丰县顺治百货店	13	信丰县	涉嫌使用宣扬邪教封建迷信用语的广告违法行为。
11	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	12	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。
12	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	11	瑞金市	涉嫌使用极限词的广告违法行为。
13	石城县马尚充租赁有限公司	11	石城县	共享充电产品多扣费、乱扣费。
14	赣州恒明家居用品有限公司	10	章贡区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
15	赣州领承家具有限公司	9	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
16	赣州市南康区抖木家具有限公司	9	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
17	赣州耀权贸易有限公司	9	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
18	赣州喆羽家具有限公司	9	南康区	家具产品质量问题、不履行售后服务。
19	南康区堡中家具营业部	9	南康区	售卖家具后不履行发货约定、不履行售后服务。
20	鹏泰超市	9	于都县	食品质量问题、商家低标高结。

九、2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	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	70	章贡区	化妆品经销商在消费者下单付款后以价格标错为由单方面取消订单，不履行发货义务。
2	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	10	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。
3	江西康虔诚医疗器械有限公司	5	瑞金市	涉嫌广告违法行为。

4	江西三和大药房连锁有限公司	5	南康区	涉嫌广告违法行为、进货渠道不正规、销售三无药品。
5	赣州市爱心大药房有限公司	4	章贡区	未经授权销售药品、进货渠道不正规。
6	赣州市汉芸堂科技有限公司	4	瑞金市	涉嫌广告违法行为。
7	赣州市众创营销策划有限公司	3	章贡区	销售违规、伪劣化妆品。
8	江西百康医疗用品有限公司	3	瑞金市	销售劣质药品、不履行售后服务。
9	江西元吉药业有限公司	3	瑞金市	涉嫌广告违法行为。
10	宁都县宏济大药房有限公司	3	宁都县	涉嫌商标侵权行为。

(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	赣州大润发商业有限公司	6	章贡区	销售未标注食品质量等级且配料表未标注氢氧化钠的食品。
2	赣州香江湾国际酒店	5	章贡区	提供变质的餐食导致消费者食用后产生身体不适。
3	赣州国芝堂食品有限公司	4	宁都县	涉嫌非法添加食品添加剂。
4	江西德都食品科技有限公司	4	石城县	涉嫌非法添加食品用香精作为食品配料。
5	鹏泰超市	4	于都县	食品质量问题。

(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	赣州市恒泰电梯有限公司	1	南康区	电梯质量问题。

2	江西继开升降机械有限公司	1	于都县	收取电梯维保费后不履行维修义务也不退款。
3	强力液化气站	1	赣县区	销售罐装液化气未明码标价。
4	于都县罗坳镇艺达机械维修部	1	于都县	销售的挖机抓木器与约定尺寸不符。

赣州市市场监督管理局
2024年3月25日

