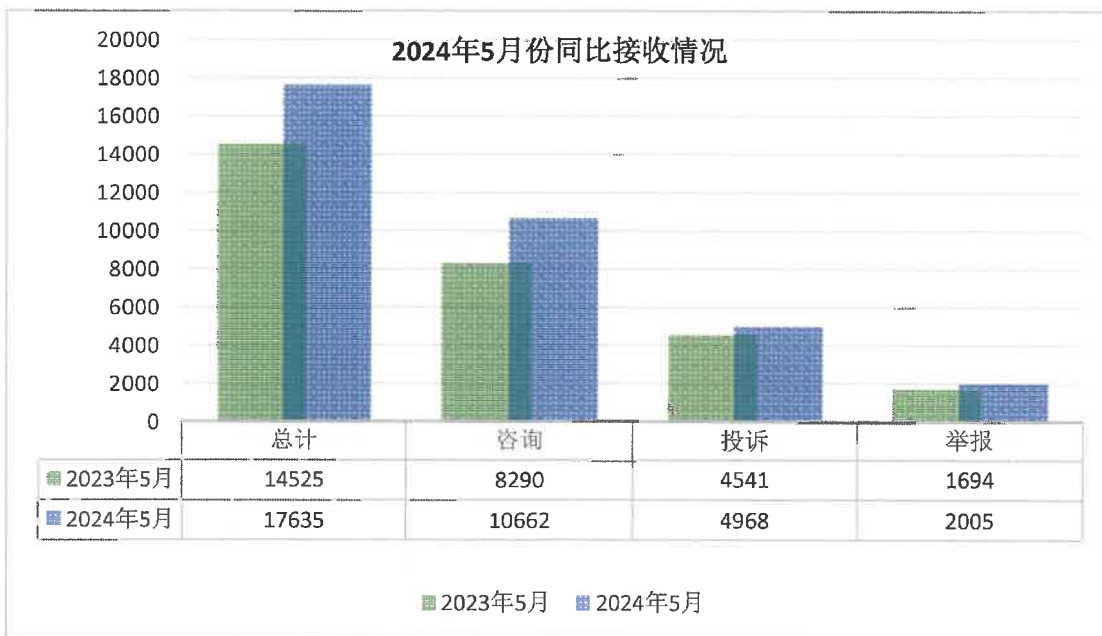


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年5月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

5月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求17635件，同比增长21.41%，环比增长4.83%。其中，咨询10662件、投诉4968件、举报2005件，为消费者挽回经济损失90.83万元。全市投诉按时初查率99.98%、投诉按时办结率99.96%、举报按时核查率99.89%、ODR企业按时和解率98.18%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收17378件、12345政府热线转办220件、来信来函13件、问政平台24件。



二、5月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

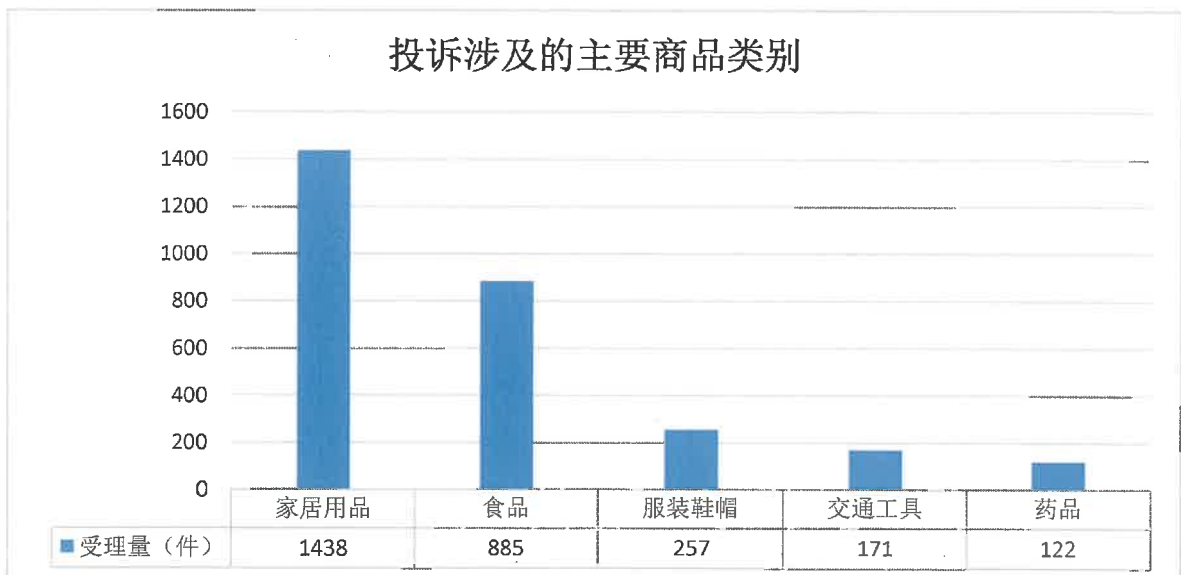
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1603	99.94%	99.94%	\	\
2	市市场监管执法稽查局	1302	\	\	99.91%	\
3	章贡区市场监督管理局	1245	100.00%	99.92%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	416	100.00%	100.00%	\	\
5	瑞金市市场监督管理局	352	100.00%	100.00%	99.17%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	199	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	信丰县市场监督管理局	175	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	兴国县市场监督管理局	172	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%
9	会昌县市场监督管理局	169	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	宁都县市场监督管理局	165	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	大余县市场监督管理局	154	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	赣县区市场监督管理局	151	100.00%	100.00%	\	100.00%
13	石城县市场监督管理局	141	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	安远县市场监督管理局	139	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	上犹县市场监督管理局	135	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	龙南市市场监督管理局	114	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	市市场监管局蓉江新区分局	78	100.00%	100.00%	\	\
18	寻乌县市场监督管理局	71	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	全南县市场监督管理局	45	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	崇义县市场监督管理局	44	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
21	定南县市场监督管理局	43	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

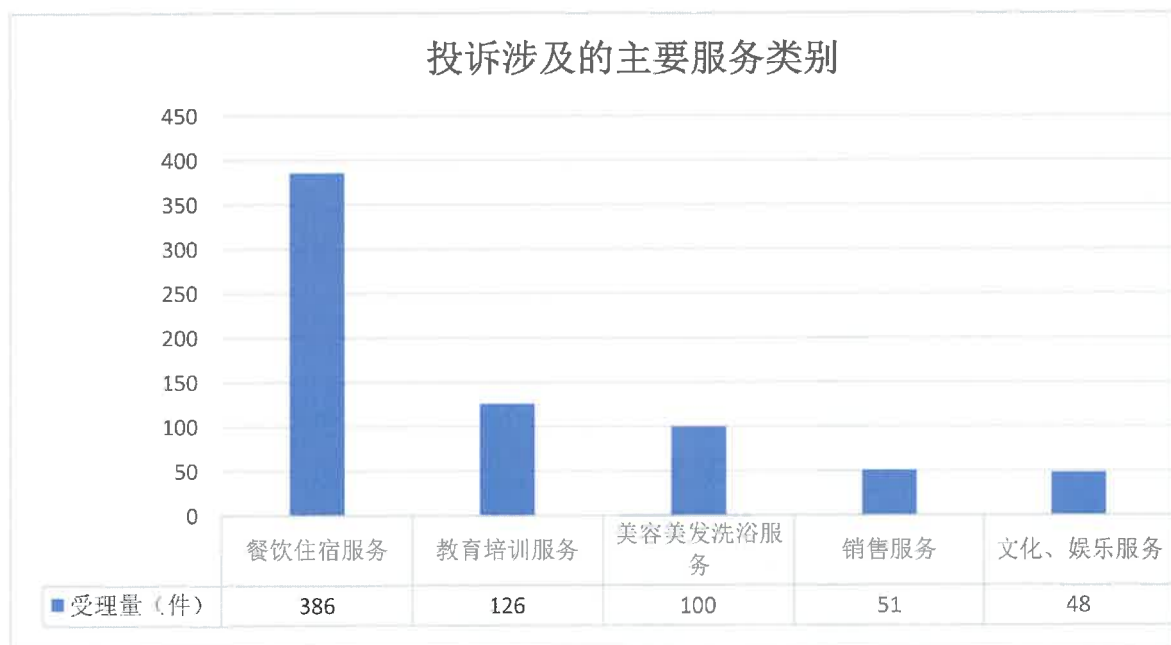
(一) 投诉热点情况

5 月份，共接收投诉 4968 件，同比增长 9.40%，环比增长 4.15%。

1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 3806 件，占投诉总量的 76.61%，主要集中在：家居用品（1438 件）、食品（885 件）、服装鞋帽（257 件）、交通工具（171 件）、药品（122 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 家具产品存在质量问题；经销商对家具产品作虚假宣传；不履行发货、售后等义务。2. 购买的食品出现短斤少两等计量问题；食品出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象。3. 购买的服装鞋帽等商品存在质量问题；衣物外包装未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息。4. 汽车出现质量问题后商家不提供售后服务；二手车商家在销售车辆时谎报车况。5. 销售药品中存在虚假宣传、商标侵权等现象；网购药品收到后发现货不对板。

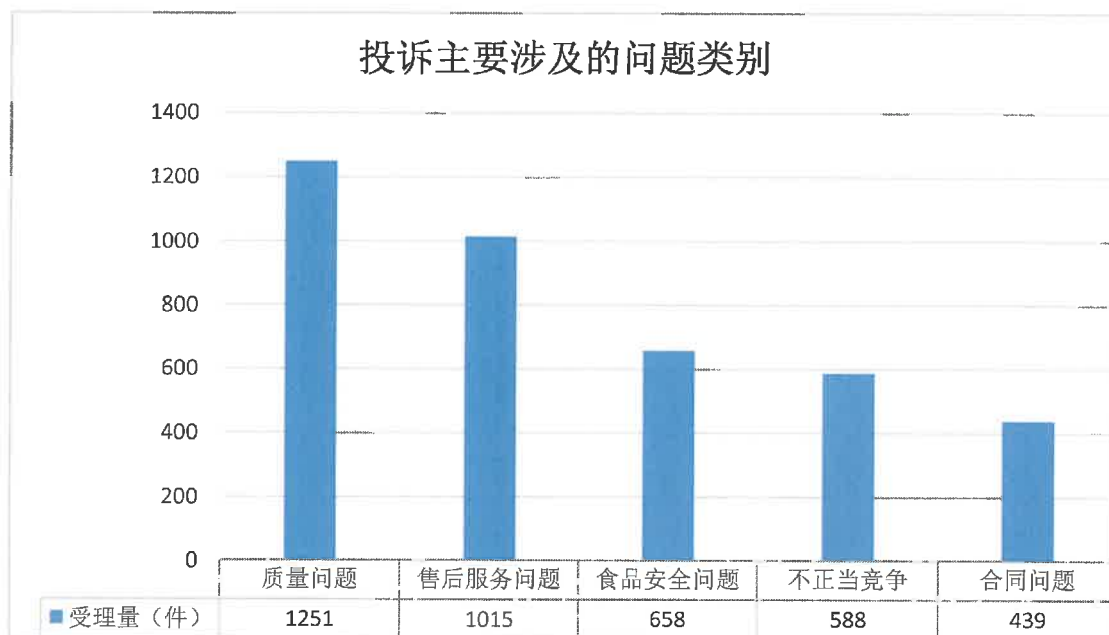


涉及服务类投诉 1162 件，占投诉总量的 23.39%，主要集中在：餐饮住宿服务（386 件）、教育培训服务（126 件）、美容美发洗浴服务（100 件）、销售服务（51 件）、文化娱乐服务（48 件）等行业。反映的问题主要有：1. 在餐饮店就餐后出现身体不适；食品有变质、含有杂质等食品安全问题；酒店不提供承诺服务或提供的房型与宣传不符。2. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、利用格式条款限制消费者退费。3. 消费者充值美容美发会员卡后商家因倒闭或搬迁等原因不提供服务且拒绝退款。4. 商家销售产品或服务后不提供售后服务、不履行服务承诺等行为。5. 从事游乐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；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。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1251

件)、售后服务问题(1015件)、食品安全问题(658件)、不正当竞争问题(588件)、合同问题(439件)。

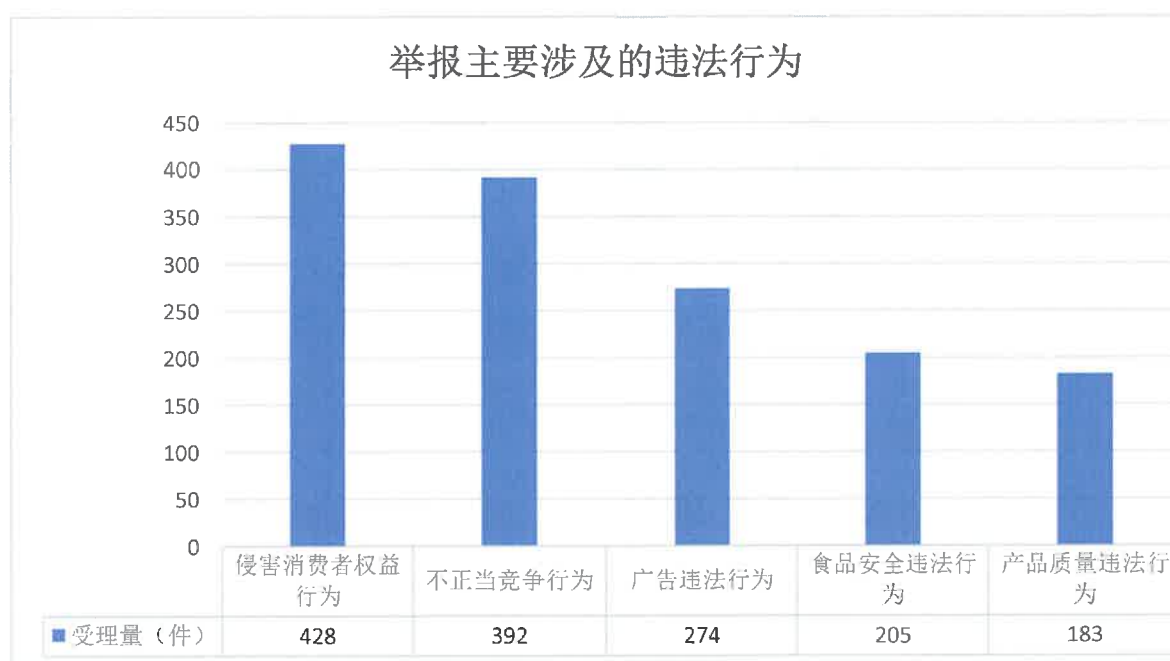


(二) 举报热点情况

5月份,共接收举报2005件,同比增长18.36%,环比增长11.33%。其中,涉及商品类举报1501件,占举报总量的74.86%;服务类举报504件,占举报总量的25.14%。

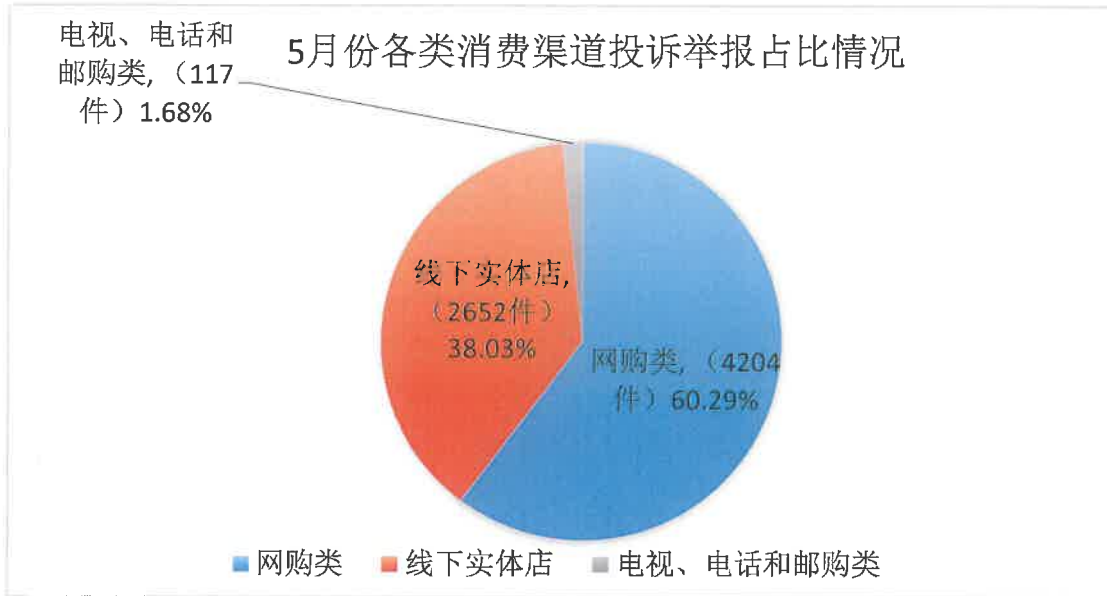
从举报内容来看,涉及较多的违法行为有:侵害消费者权益行为(428件)、不正当竞争行为(392件)、广告违法行为(274件)、食品安全违法行为(205件)、产品质量违法行为(183件)等。反映的问题有:1.故意拖延或者无理拒绝消费者维权要求等侵害消费者权益行为。2.商家销售商品过程中涉嫌虚假宣传,利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为。3.商家违法发布宣传广告,擅自使用其他权利人名下商标引流、使用违

禁广告词等违反《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、用餐环境卫生不达标等现象。5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质等质量问题。6. 商品违反产品标识规定不符合国家行业标准等情形。



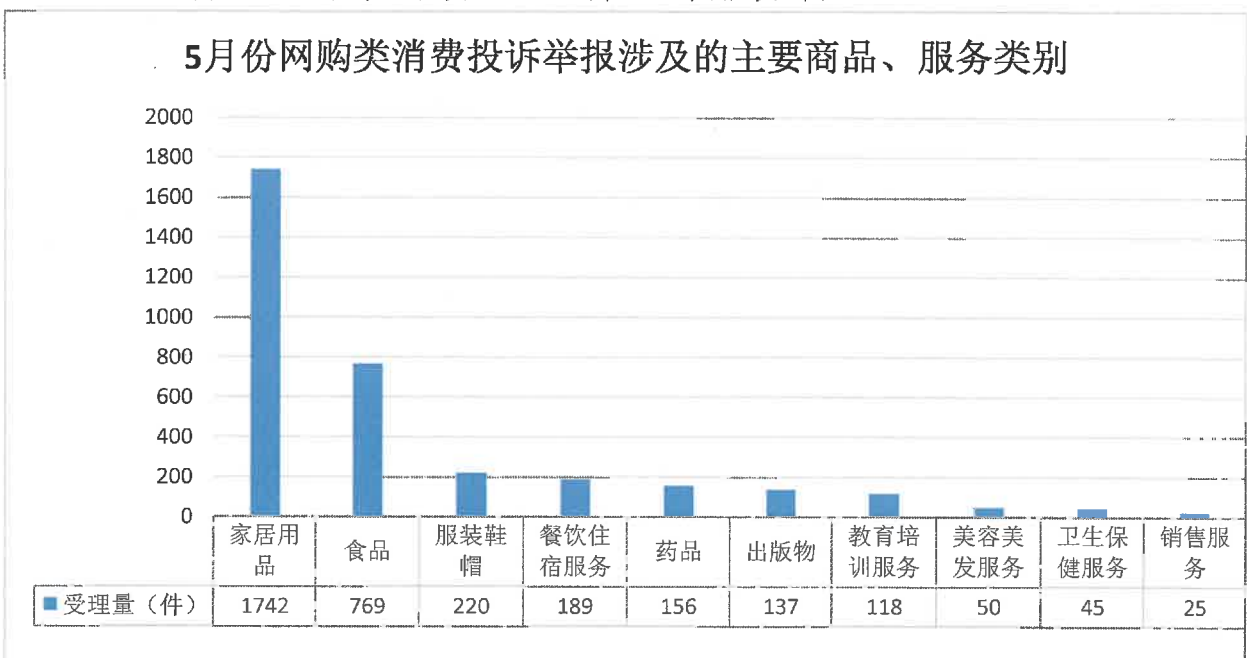
四、网购类消费投诉举报情况分析

5 月份共接收投诉举报 6973 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 4204 件，占比 60.29%；线下实体店消费投诉举报共 2652 件，占比 38.03%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 117 件，占比 1.68%。



网购类消费投诉举报中,涉及商品类 3603 件,占比 85.70%,主要集中在:家居用品(1742 件)、食品(769 件)、服装鞋帽(220 件)、药品(156 件)、出版物(137 件)等商品。

涉及服务类 601 件,占比 14.30%,主要集中在:餐饮和住宿(189 件)、教育培训(118 件)、美容美发(50 件)、卫生保健(45 件)、销售服务(25 件)等服务行业。



五、投诉举报案例

(一) 案例简介: 2024年5月9日, 于都县市场监督管理局接到12345热线转办件: 消费者管先生反映2024年3月8日, 在于都县某4S店支付10万元订金预订了一台汽车, 销售人员承诺三天可以提车。三天后管先生前往4S店提车, 销售人员却告知其没有这款车, 让他重新换一款车型, 并答应7天后可以提车, 无奈下管先生同意了。7天后管先生再次前往提车时, 销售人员又告知没有这款车型, 说可以退还10万元订金给其, 并签订了《退款承诺书》, 承诺在2024年4月30日前全额退回。但直到2024年5月9日商家都还未退还款项。于是管先生进行投诉, 请求相关部门协助处理。

处理结果: 接到投诉后, 经于都县市场监督管理局工作人员核查, 确认情况属实。经过多次组织调解, 最终双方达成一致意见, 被诉商家答应将分3次退回订金给投诉人。经跟踪确认, 截至目前, 10万订金已全部退还给投诉人管先生。管先生对处理结果非常满意, 将一面写有“情系百姓, 为民解忧”的锦旗送给于都县市场监督管理局, 对市场监管部门工作人员积极化解消费纠纷、真情实意为人民服务的行为表示肯定与感谢。

(二) 案例简介: 2024年5月1日, 12315投诉举报中心接到消费者宋先生来电, 反映会昌县某餐饮店未按标明的价格收费, 请求市场监管部门对此行为进行查处。

处理结果: 《中华人民共和国价格法》第十三条“经营者销售、收购商品和提供服务, 应当按照政府价格主管部门的规定明

码标价，注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。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”。根据上述规定，会昌县市场监督管理局核实情况属实后，决定予以立案。2024年5月10日，会昌县局执法人员前往被举报商家进行现场检查，检查中发现该店价目表标示炒粉价格是每碗8元，实际却收取消费者10元。店家表述“价目表是刚开店时的价格，由于原材料价格上涨，现在每份炒粉已涨至10元”。针对这一情况，执法人员现场下达了责令改正通知书，要求其立即更新价目表并退还多收举报人的两元钱。2024年5月17日，执法人员对该餐饮店进行责改复核，发现其已更新价目表，并退还了多收的两元钱给举报人。根据《2022江西省市场监管领域轻微违法行为不予处罚指导意见》我局决定对被举报人不予行政处罚。

（三）案例简介：2024年5月22日，消费者成女士来电投诉，反映其通过电商平台在南康区某家具店下单购买了一张木床，送达后发现木床有破损情况，于是联系商家进行了更换，新的床到货后刚使用1个月，又出现开裂现象，于是就此问题投诉，请求市场监管部门调解处理，要求退货退款。

处理结果：经辖区南康区市场监督管理局核实，消费者反映情况属实。《中华人民共和国产品质量法》第三十九条“销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。”《中华人民共和国消费者权益保护

法》第二十四条“经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。”南康区市场监管管理局工作人员就上述法律规定向被诉商家进行了解读，并责令其立即停止侵害消费者权益行为。经调解，双方协商一致，由被诉商家给成女士补偿900元，成女士表示接受。

六、企业投诉举报情况

(一) 2024年4月份全市投诉举报量居前企业办理情况和2024年5月份量比变化情况

序号	企业名称	4月被投诉举报次数	5月投诉举报次数	量比变化	4月份投诉举报件办理概况
1	江西驴充充电技术有限公司	42	65	23	共接收投诉41件，其中调解成功37件，调解失败3件，正在办理1件；举报1件，未立案（属消费纠纷）。
2	南康区梦瑶电子商务中心	26	2	-24	共接收举报26件，均未立案（被举报人违法情节轻微，未造成危害后果，依据《行政处罚法》第三十三条的规定，已责令其改正，不予行政处罚。）。
3	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	23	25	2	共接收投诉1件，举报22件，因无法通过线索查找当事人，依据《企业经营异常名录管理暂行办法》之规定，我局于2024年3月6日将被举报人列入经营异常名录。
4	赣州纽莱诗科技有限公司	20	23	3	共接收投诉11件，全部调解成功；举报9件，均未立案（经核实，举报情况部分属实，针对属实部分，已下达《责令改正通知书》，责令当事人限期变更注册地址，目前正在办理中）。
5	江西卓诚教育咨询有限公司	20	9	-11	共接收投诉10件，其中调解成功4件，正在办理6件；举报10件，均未立案（经查，现有证据无法证明当事人存在违法违规情形）。
6	江西玖旭教育咨询有限公司	16	27	11	共接收投诉10件，全部调解成功；举报6件，均未立案（未发现当事人存在违法违规情形。双方属于消费纠纷，已自行达成退款协议）。
7	江西缙涛网络科技有限公司	16	10	-6	共接收投诉13件，其中调解成功3件，调解失败6件，正在办理4件；举报3件，立案2件，未立案1

序号	企业名称	4月被投诉举报次数	5月投诉举报次数	量比变化	4月份投诉举报件办理概况
					件（我局已拟对该公司涉嫌虚假宣传、误导消费的行为开展进一步调查）。
8	江西众诚大药房零售连锁有限公司	16	12	-4	共接收投诉3件，全部调解成功；举报13件，均未立案（经查，违法事实不存在）。
9	江西小抖科技有限公司	15	10	-5	共接收投诉7件，其中调解成功4件，调解失败2件，正在办理1件；举报8件，均未立案（属消费纠纷，双方达成一致协商处理）。
10	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	13	14	1	共接收投诉4件，全部调解失败；举报9件，均未立案（经查，违法事实不存在）。
11	赣州鑫洲文化传媒有限公司	13	10	-3	共接收投诉11件，其中调解成功5件，调解失败6件；举报2件，均未立案（证据不足不予立案）。
12	赣州恒途信息技术有限公司	12	6	-6	共接收投诉8件，因投诉人反映的问题不属于我局受理范围，不予受理；举报4件，均未立案（未发现当事人存在违法违规情形或违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）。
13	赣州唯品会电子商务有限公司	12	8	-4	共接收投诉12件，其中调解成功2件，调解失败7件，正在办理3件。
14	江西纤立雅管理咨询有限公司	12	8	-4	共接收投诉11件，其中调解成功7件，调解失败3件，正在办理1件；举报1件，未立案（未发现当事人存在违法违规情形）。
15	江西省谦许服饰有限公司	11	6	-5	共接收投诉10件，其中调解成功5件，调解失败5件；举报1件，未立案（未发现当事人存在违法违规情形）。
16	江西食当头电子商务有限公司	11	3	-8	共接收投诉11件，全部调解成功。
17	宏昌超市	11	11	0	共接收投诉8件，其中调解成功5件，调解失败2件，正在办理1件；举报3件，均未立案（经核实，举报情况部分属实，针对属实部分，已下达《责令改正通知书》，要求被举报人立即修改价格标签名称，被举报人已作整改）。
18	赣州市好学微客文化传媒有限公司	10	2	-8	共接收投诉8件，全部调解失败，已建议投诉人通过司法途径维权；举报2件，均未立案（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虚假或者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：吊销营业执照并处罚款，相关行政处罚信息已在“国家企业信用信息公示系统”公示）。

序号	企业名称	4月被投诉举报次数	5月投诉举报次数	量比变化	4月份投诉举报件办理概况
19	江西酷里篮新材料有限公司	10	17	7	共接收投诉5件,其中调解成功3件,调解失败2件;举报5件,均未立案(证据不足不予立案)。
20	龙南县翠玉缘首饰行	10	0	-10	共接收投诉8件,全部调解失败;举报2件,均未立案(无有效证据证明商家存在违法行为)。

(二) 5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	65	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、设备故障导致消费者权益受损。
2	江西玖旭教育咨询有限公司	27	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
3	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	25	瑞金市	涉嫌使用极限词的广告违法行为。
4	赣州纽莱诗科技有限公司	23	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题。
5	江西酷里篮新材料有限公司	17	经开区	涉嫌合同欺诈行为。
6	江西鸿颜管理咨询有限公司	15	章贡区	涉嫌对减肥产品作虚假宣传、设置隐形消费。
7	章贡区梵幕互联网销售中心	15	章贡区	商家收费后未提供完整服务、不履行售后服务。
8	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	14	会昌县	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传等问题。
9	赣州市昌盛大药房连锁有限公司	12	赣县区	涉嫌商标侵权、虚假宣传。
10	江西众诚大药房零售连锁有限公司	12	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规。
11	江西双鼎家具有限公司	11	南康区	涉嫌对家具产品作虚假宣传。
12	南康区特温特家具销售中心	11	南康区	家具产品存在质量问题、不履行发货约定、不履行售后服务。
13	赣州航仁医疗科技有限公司	10	章贡区	涉嫌广告违法、未经授权销售产品、进货渠道不明。
14	赣州康达体育文化发展有限公司	10	南康区	涉嫌对提供服务场地和开业时间作虚假宣传。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
15	赣州鑫洲文化传媒有限公司	10	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题。
16	江西纽涛网络科技有限公司	10	蓉江新区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题。
17	江西省仁聚堂药业有限公司	10	瑞金市	涉嫌广告违法。
18	江西小抖科技有限公司	10	章贡区	收款后未按承诺提供服务。
19	江西哲邦管理咨询有限公司	10	章贡区	涉嫌对减肥产品作虚假宣传、设置隐形消费。
20	南康区创林家具厂	10	南康区	商家收款后不履行发货约定。

(三) “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	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传等问题。
2	赣州市昌盛大药房连锁有限公司	11	赣县区	涉嫌商标侵权、虚假宣传。
3	江西众诚大药房零售连锁有限公司	11	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规。
4	会昌县舒言电子商务工作室(个体工商户)	9	会昌县	涉嫌广告违法。
5	兴国中阳大药房零售连锁有限公司	8	兴国县	涉嫌商标侵权、广告违法、产品质量问题。
6	赣州市爱心大药房有限公司	6	章贡区	未经授权销售药品、进货渠道不正规。
7	赣州航仁医疗科技有限公司	5	章贡区	涉嫌广告违法、未经授权销售产品、进货渠道不明。
8	江西省仁聚堂药业有限公司	5	瑞金市	涉嫌广告违法。
9	上犹县葛瑜贸易商行(个体工商户)	5	上犹县	涉嫌广告违法。
10	信丰县正好堂大药房有限公司	5	信丰县	涉嫌广告违法、未经授权销售产品、进货渠道不明。

(四) 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	会昌县渔人餐饮店	8	会昌县	食品安全问题。
2	石城县佳享坊食品店	6	石城县	涉嫌非法添加。
3	江西虔大食品有限公司	5	经开区	食品标识标签不规范。
4	赣州宏望食品有限公司	4	崇义县	食品标识标签不规范、虚标营养成分表。
5	石城县铭叶奶茶食品经营部	4	石城县	超范围使用添加剂、销售与标签不符的食品。

(五) 特种设备类投诉举报企业情况

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	晶簏小区	2	经开区	电梯质量问题、无救援码。
2	九里峰山小区	2	章贡区	电梯质量问题。
3	美的君兰半岛小区	2	经开区	电梯质量问题。
4	安远县龙布镇液化气站	1	安远县	气瓶租赁费用纠纷
5	保利天汇小区	1	经开区	电梯质量问题。
6	碧桂园小区	1	大余县	电梯井积水。
7	滨江相府小区	1	章贡区	电梯故障未及时维修。
8	城市商业中心	1	南康区	电梯质量问题。
9	赣南宾馆北院	1	章贡区	电梯故障未及时维修。
10	赣州绿地城际空间站4三期 48地块	1	经开区	电梯安全隐患。

11	光明家具城	1	南康区	货梯收费且低标高结。
12	黄金家园小区	1	经开区	电梯质量问题。
13	嘉福万达小区	1	经开区	电梯质量问题。
14	经开区高铁新区绿地 8 号地块	1	经开区	电梯漏水漏电安全隐患。
15	玖龙国际小区	1	安远县	电梯故障未及时维修。
16	杨梅康居社区 4 期	1	经开区	电梯质量问题。
17	御庭轩小区	1	兴国县	电梯质量问题。
18	云星中央星城小区	1	章贡区	电梯质量问题。



 赣州市市场监督管理局

 2024年6月24日

