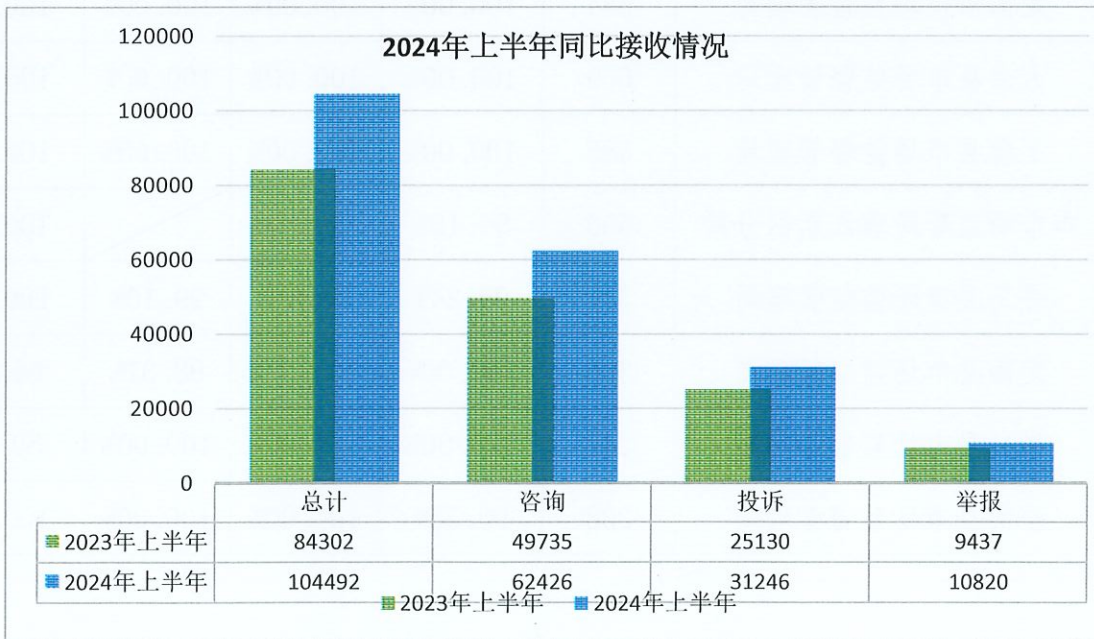


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年上半年12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2024年上半年,12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求104492件,同比增长23.95%,环比增长7.04%。其中,咨询62426件、投诉31246件、举报10820件,为消费者挽回经济损失373.63万元。全市投诉按时初查率99.90%、投诉按时办结率99.98%、举报按时核查率99.94%,ODR企业按时办结率为99.36%。接收的诉求件中,通过全国12315平台接收103075件、12345政府热线转办1217件、来信来函161件、问政平台39件。



二、上半年投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

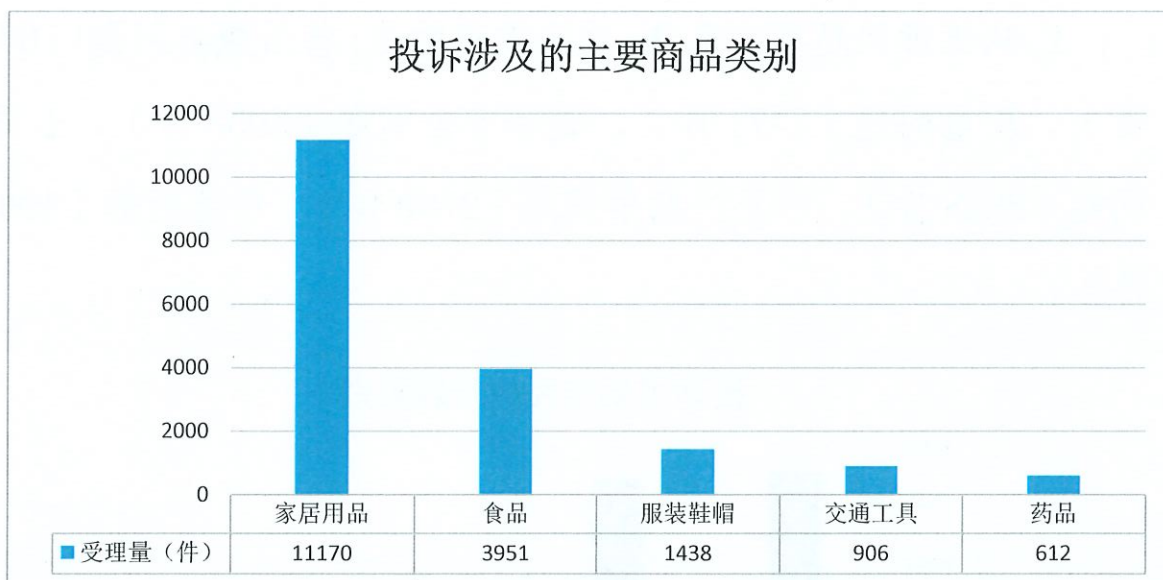
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR 企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	11834	99.97%	99.97%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	7301	\	\	99.96%	\
3	章贡区市场监督管理局	6869	99.98%	99.98%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	2439	99.96%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	1917	100.00%	100.00%	99.84%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	1315	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	1192	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	兴国县市场监督管理局	1000	100.00%	100.00%	100.00%	83.33%
9	宁都县市场监督管理局	937	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	会昌县市场监督管理局	929	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	赣县区市场监督管理局	818	100.00%	100.00%	\	100.00%
12	安远县市场监督管理局	798	96.59%	100.00%	100.00%	100.00%
13	石城县市场监督管理局	735	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	龙南市市场监督管理局	684	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	大余县市场监督管理局	669	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	上犹县市场监督管理局	585	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	市市场监管局蓉江新区分局	500	99.19%	100.00%	\	100.00%
18	寻乌县市场监督管理局	376	99.24%	99.63%	99.10%	100.00%
19	定南县市场监督管理局	306	100.00%	100.00%	98.31%	66.67%
20	崇义县市场监督管理局	247	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
21	全南县市场监督管理局	238	99.36%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

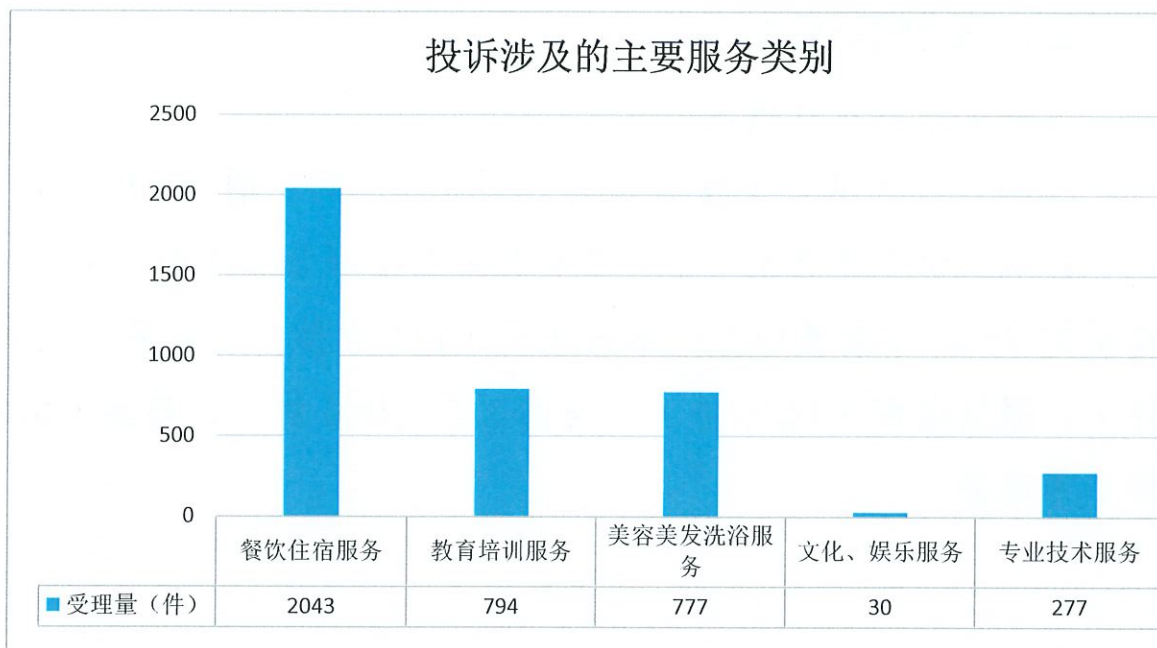
(一) 投诉热点情况

2024年上半年，共接收投诉31246件，同比增加24.33%。

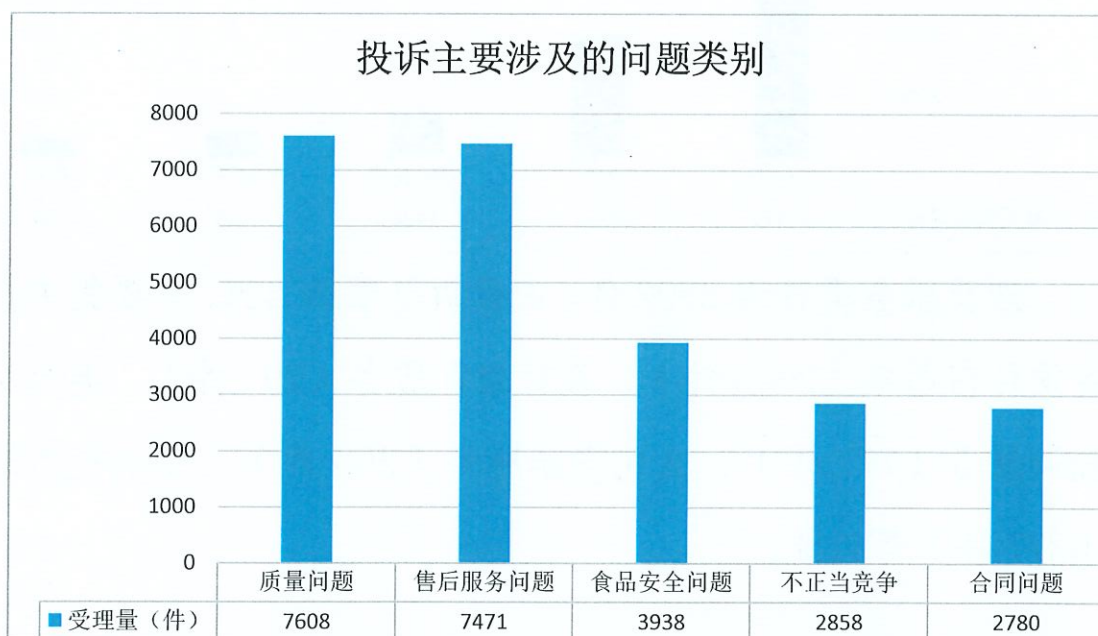
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉24354件，占投诉总量的78%，主要集中在：家居用品（11170件）、食品（3951件）、服装鞋帽（1438件）、交通工具（906件）、药品（612件）等商品。



涉及服务类投诉6892件，占投诉总量的22%。主要集中在：餐饮住宿服务（2043件）、教育培训服务（794件）、美容美发洗浴服务（777件）、文化娱乐服务（303件）、专业技术服务（277件）等行业。



2. 从投诉问题类别来看,反映较多的为:售后服务问题(7608件)、质量问题(7471件)、食品安全问题(3938件)、合同问题(2858件)、不正当竞争问题(2780件)、价格问题(1003件)。



投诉反映的热点问题主要有: 1. 商家不履行七天无理由退货

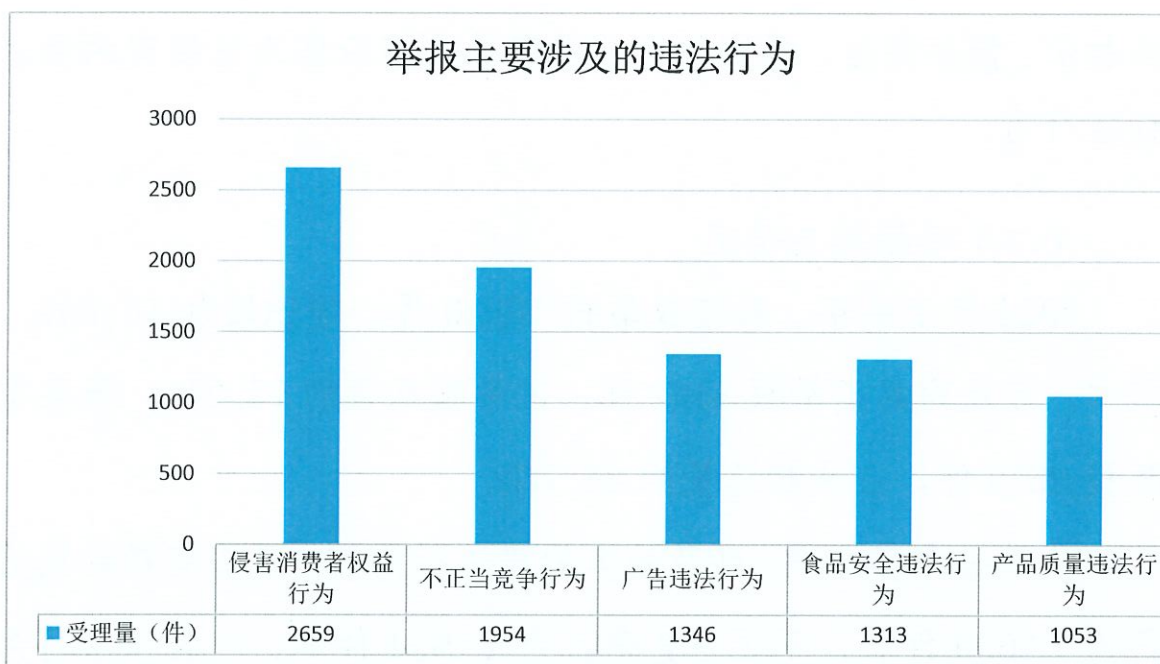
义务或拒绝提供售后服务；2. 销售的产品为假冒伪劣商品或存在以次充好、货不对板现象；3. 食品经营商家售卖的食品、餐物中含有异物或销售变质、霉变生虫、过期食品等情形；4. 对一般性食品功能进行夸大宣传，误导消费；5. 食品的标识标签不符合规范性要求；6. 商家在销售中对商品作引人误解的虚假宣传，以及附加收取不合理费用等问题；7. 经营者利用预付（费）卡形式侵害消费者权益、拒不履行合同约定或利用合同格式条款排除消费者权利或免除自身责任等；8. 购买的商品出现质量问题后，商家拒绝“三包”或拖延售后等问题；9. 经营者存在未明码标价、价外加价、低标高结、强制收取茶位费等利用价格违法侵害消费者权益行为。

（二）举报热点情况

2024年上半年，共接收举报10820件，同比增加14.64%。其中，涉及商品类举报8142件，占举报总量的75.24%；服务类举报2678件，占举报总量的24.76%。

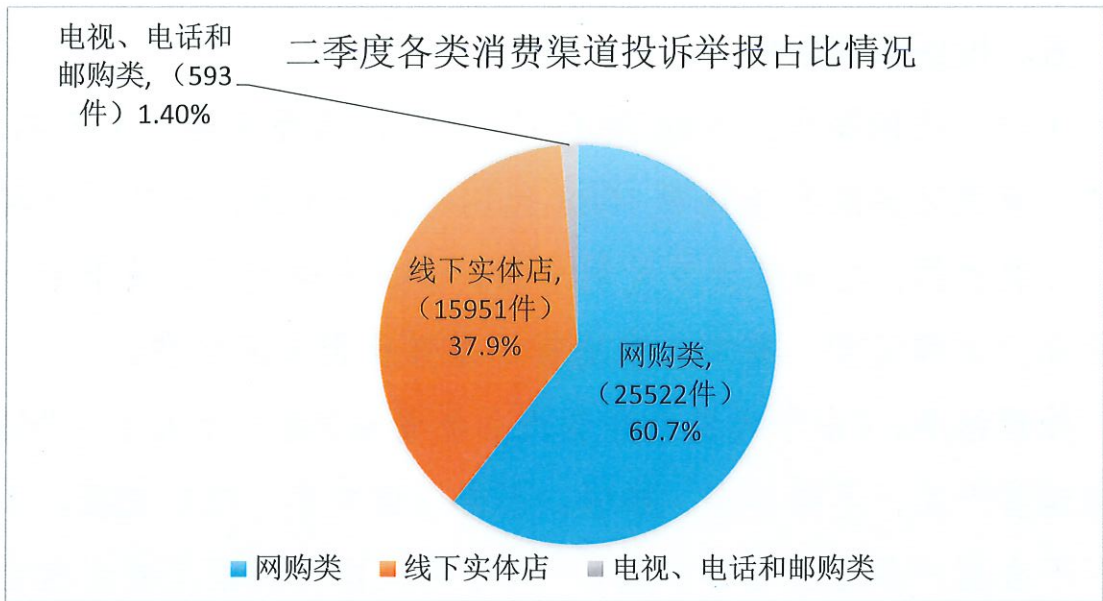
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为（2659件）、不正当竞争行为（1954件）、广告违法行为（1346件）、食品安全违法行为（1313件）、产品质量违法行为（1053件）等。反映的问题主要有：1. 商家故意拖延或拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益行为。2. 商家利用格式合同、店堂告示限制消费者权利的行为。3. 经营者对其销售的商品或服务性能、效果等作引人误解的虚假宣传，以

及利用好评返现误导消费者购买等行为。4. 广告发布商家违反《中华人民共和国广告法》相关规定，未经审查发布医疗广告，夸大宣传产品疗效或使用绝对化、极限词语等广告违法行为。5. 商家销售变质、过期等涉嫌食品安全违法行为。6. 销售的食品标签标注不规范或非法添加食品添加剂、虚标营养成分等问题。7. 生产、销售不符合国家标准、行业标准的产品或产品无检测报告等涉及产品质量违法行为。

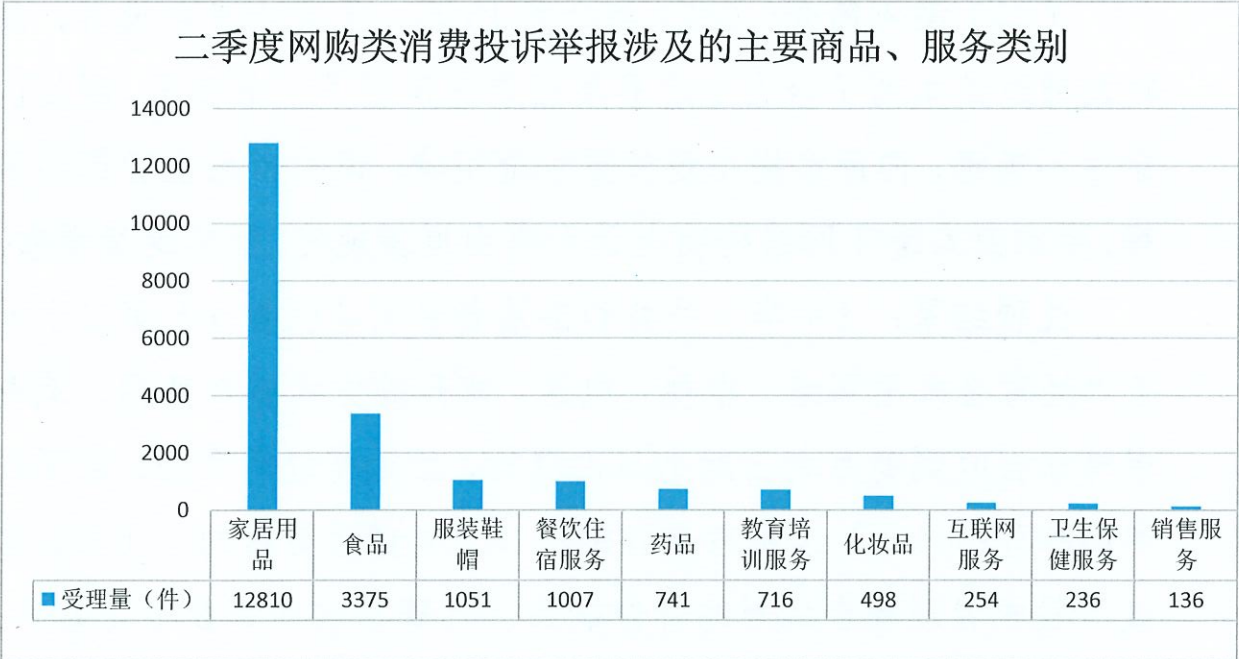


四、网购类消费投诉举报情况分析

2024 年上半年共接收投诉举报 42066 件。其中，消费者网购类消费投诉举报共 25522 件，占比 60.7%；线下实体店消费投诉举报共 15951 件，占比 37.9%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 593 件，占比 1.40%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 22197 件，占比 87%。主要集中在：家居用品（12810 件）、食品（3375 件）、服装鞋帽（1051 件）、药品（741 件）、化妆品（498 件）等商品。涉及服务类 3325 件，占比 13%，主要集中在：餐饮和住宿（1007 件）、教育培训（716 件）、互联网服务（254 件）、卫生保健（236 件）、销售服务（136 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024年6月30日，消费者邵先生来电，反映在南康区某家具店花费1688元购买了一张床，到货后发现床头开裂破损，与商家协商处理未果，于是来电投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家退货退款并承担来回运费。

处理结果：《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。”经南康区市场监督管理局工作人员调解，商家同意补发一个新床头和赠送一个床头罩，并安排师傅上门免费安装，投诉人邵先生表示接受商家提出的解决方案，调解成功。

（二）案例简介：2024年3月15日，王女士来电投诉，反映其通过某电商平台在上犹县某服装店购买了一条裤子，到货试穿后不满意，向商家提出退货要求遭拒绝，请求市场监管部门调解，要求商家遵守网络购物七天无理由退货规定，给其退货退款。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十五条“经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由，但下列商品除外：（一）消费者定作的；（二）鲜活易腐的；（三）在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品；（四）交付的报纸、期刊。除前款所列商品外，其他根据商品

性质并经消费者在购买时确认不宜退货的商品，不适用无理由退货。消费者退货的商品应当完好。经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担；经营者和消费者另有约定的，按照约定。”根据上述规定，经上犹县市场监督管理局工作人员调解，被诉商家已为消费者退货退款。

（三）案例简介：2024年6月1日，消费者田先生通过全国12315互联网平台举报，反映通过某电商平台在大余县某店购买了一瓶“腋下去黑霜”，到货后发现该产品未标注生产厂家，也没有中文标签而且未经备案就上市销售，要求商家退货并赔偿。

处理结果：经大余县市场监督管理局核实，被诉商家已下架该款去黑霜，且该产品实际为深圳市跨境供应链管理有限公司直接发货给购买者。经调解，双方达成一致意见，由商家全额退回购物款给投诉人田先生。《中华人民共和国产品质量法》第二十七条 产品或者其包装上的标识必须真实，并符合下列要求：（二）有中文标明的产品名称、生产厂名和厂址；《化妆品监督管理条例》第十七条“特殊化妆品经国务院药品监督管理部门注册后方可生产、进口。国产普通化妆品应当在上市销售前向备案人所在地省、自治区、直辖市人民政府药品监督管理部门备案。进口普通化妆品应当在进口前向国务院药品监督管理部门备案。”第三十五条“化妆品的最小销售单元应当有标签。标签应当符合相关法律、行政法规、强制性国家标准，内容真实、完整、准确。进口化妆品可以直接使用中文标签，也可以加贴中文标签；加贴中文标签的，中文标签内容应当与原标签内容一致”。

（四）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，商家的菜品不仅未明码标价，而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：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，并责令退还包厢费。根据江西省实施《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”。餐饮经营者应当自觉遵守法律法规，依法在经营场所醒目位置、《点菜单》《服务手册》中对提供的商品和服务进行明码标价，明确标示名称、计量单位、规格、价格等，收费内容真实准确，严禁在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取任何未标明的费用，不得收取包厢费、开瓶费、餐位费等不合理费用。

（五）案例简介：2024年5月13日，欧女士前往瑞金市消保委投诉，反映瑞金市某美容店诱骗其母亲花费47000元购买了理疗仪，该产品只是普通电子产品，商家却宣称对疾病有治疗功能，诱导老年人高价购买理疗仪，要求帮助退货。

处理结果：根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第一款规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”。第二十条第一款规定“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传”。《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条第一款规定，经营者不得对其

商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。根据上述规定，经过瑞金市消保委调解，该美容店返还欧女士母亲货款47000元。

六、企业投诉举报情况

（一）2023年下半年全市投诉举报量居前企业办理情况和2024年上半年量比变化情况

序号	企业名称	2023年下半年被投诉举报次数	2024年上半年投诉举报次数	量比变化	2023年下半年投诉举报件办理概况
1	江西驴充充电技术有限公司	211	276	65	共接收投诉187件，其中调解成功168件，调解失败19件；举报24件，均未立案（设备由外地运营商自行运营、证据不足等原因）
2	赣州沐天健身俱乐部有限公司	174	2	-172	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反映人达成调解协议，我局终止调解，建议投诉反映人走司法程序维护自己的权益
3	瑞金市突进网络服务有限责任公司	145	1	-144	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。核实到与消费者发生交易的购物平台与被诉商家法定代表人为同一人，因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，建议消费者向南昌市高新区公安部门报案，以维护财产安全
4	江西赫邦电子商务有限公司	115	118	3	共接收投诉79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36件，均未立案（未发现违法行为、证据不足或属消费纠纷）
5	江西众诚大药房零售连锁有限公司	111	48	-63	共接收投诉58件，其中调解成功56件，调解失败2件；举报53件，立案2件，未立案51件（违法事实不存在或违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）

序号	企业名称	2023 年下半 年被投 诉举报 次数	2024 年上半 年投诉 举报次 数	量比 变化	2023 年下半年投诉举报件办理概况
6	赣州市鸿盛回春堂 大药房连锁有限公 司	100	86	-14	共接收投诉 51 件，其中调解成功 4 件，调解失败 47 件；举报 49 件，均未立案（证据不足或违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
7	赣州春田生物科技 有限公司	95	19	-76	共接收投诉 2 件，其中调解成功 1 件，调解失败 1 件； 举报 93 件，均未立案（违法事实不存在）
8	江西好学微客教育 科技有限公司	94	12	-82	共接收投诉 70 件，其中调解成功 11 件，调解失败 59 件； 举报 24 件，立案 3 件，未立案 21 件（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）
9	江西美度家具有限 公司	94	86	-8	共接收投诉 87 件，其中调解成功 77 件，调解失败 10 件； 举报 7 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
10	江西贤德家家具有 限公司	90	12	-78	共接收投诉 74 件，其中调解成功 42 件，调解失败 32 件； 举报 16 件，均未立案（属消费纠纷）
11	赣州市南康区尊典 家具有限公司	64	74	10	共接收投诉 61 件，其中调解成功 42 件，调解失败 19 件； 举报 3 件，均未立案（证据不足）
12	赣州荣途文化传媒 有限公司	63	25	-38	共接收投诉 52 件，其中调解成功 34 件，调解失败 18 件； 举报 11 件，均未立案（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，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	赣州西朗生物科技 有限公司	62	23	-39	共接收投诉 5 件，其中调解成功 4 件，调解失败 1 件； 举报 57 件，均未立案（违法事实不存在或违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
14	南康区堡中家具营 业部	59	30	-29	共接收投诉 56 件，其中调解成功 38 件，调解失败 18 件； 举报 3 件，均未立案（证据不足或属消费消费）
15	赣州木老头家具有 限公司	58	11	-47	共接收投诉 48 件，其中调解成功 25 件，调解失败 23 件； 举报 10 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
16	江西纤立雅管理咨 询有限公司	56	34	-22	共接收投诉 52 件，其中调解成功 48 件，调解失败 4 件； 举报 4 件，均未立案（未发现违法行为或属消费纠纷）
17	南康区摩里奥家具 店	55	4	-51	共接收投诉 49 件，其中调解成功 28 件，调解失败 21 件； 举报 6 件，均未立案（属消费纠纷）
18	赣州市海枫科技有 限公司	54	10	-44	共接收投诉 1 件，调解成功； 举报 53 件，均未立案（违法事实不存在或违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）

序号	企业名称	2023年下半 年被投 诉举 报 次 数	2024 年上半 年投 诉 举 报 次 数	量比 变化	2023年下半年投诉举报件办理概况
19	江西昱泽管理咨询有限公司	54	28	-26	共接收投诉 48 件，其中调解成功 43 件，调解失败 5 件；举报 6 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
20	赣州市忆乐家家具有限公司	53	42	-11	共接收投诉 45 件，其中调解成功 22 件，调解失败 23 件；举报 8 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）

(二) 上半年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	276	章贡区	商家收费后未提供完整服务、限制消费者退款、充电桩质量等问题
2	江西赫邦电子商务有限公司	118	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	105	瑞金市	涉嫌使用极限词的广告违法行为
4	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	86	会昌县	涉嫌售卖来源不正规的药品和虚假宣传等问题
5	江西美度家具有限公司	86	南康区	家具产品质量问题、不履行发货或售后服务给定
6	赣州市南康区抖木家具有限公司	79	南康区	家具产品存在货不对板、质量等问题，以及不履行售后服务约定
7	赣州市南康区尊典家具有限公司	74	南康区	家具产品存在货不对板、质量等问题，以及不履行售后服务约定
8	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	68	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
9	江西卓诚教育咨询有限公司	65	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
10	江西玖旭教育咨询有限公司	62	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
11	江西酷里篮新材料有限公司	61	经开区	涉嫌合同欺诈行为
12	江西梵宜家居有限公司	59	南康区	家具产品存在货不对板、质量等问题，以及不履行售后服务
13	赣州市异次元电子商务有限公司	58	南康区	家具产品存在质量问题，以及不履行发货和提供售后服务约定

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
14	赣州鑫洲文化传媒有限公司	57	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
15	赣州纽莱诗科技有限公司	56	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
16	江西省沐晚晴家具有限公司	56	南康区	家具产品存在质量问题，以及不履行送货或安装义务、不履行售后服务
17	江西翰羽文化传媒有限公司	53	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
18	江西小抖科技有限公司	50	章贡区	收款后未按承诺提供服务
19	江西纽涛网络科技有限公司	48	蓉江新区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
20	江西众诚大药房零售连锁有限公司	48	兴国县	涉嫌商标侵权行为。以及及进货渠道不正规

(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	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	81	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	江西众诚大药房零售连锁有限公司	44	兴国县	涉嫌商标侵权行为，以及及进货渠道不正规
3	赣州市爱心大药房有限公司	32	章贡区	涉嫌未经授权销售药品、进货渠道不正规
4	江西太极大药房连锁有限公司	29	章贡区	涉嫌广告违法、商标侵权行为；售卖来源不正规的药品
5	赣州市昌盛大药房连锁有限公司	22	赣县区	涉嫌商标侵权、虚假宣传行为
6	宁都县宏济大药房有限公司	18	宁都县	涉嫌未经授权销售药品、商标侵权等问题
7	江西百康医疗用品有限公司	16	瑞金市	涉嫌广告违法行为
8	瑞金市佻王药品超市连锁有限公司	16	瑞金市	涉嫌广告违法、商标侵权等行为；售卖来源不正规的药品

9	赣州西朗生物科技有限公司	15	章贡区	涉嫌广告违法、商标侵权等行为；售卖来源不正规的药品
10	江西省仁聚堂药业有限公司	15	瑞金市	涉嫌广告违法行为

(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	南康区梦瑶电子商务中心	28	南康区	涉嫌广告违法行为
2	江西食当头电子商务有限公司	26	兴国县	涉嫌广告违法、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表、销售变质食品等问题
3	宏昌超市	22	经开区	涉嫌广告违法、销售发霉变质或篡改生产日期的食品、价格违法等问题
4	赣州宏望食品有限公司	19	崇义县	食品标识标签不规范、虚标营养成分表
5	赣州康瑞农产品有限公司	17	经开区	涉嫌广告违法、销售发霉变质或混有异物的食品、虚标营养成分表或配料表等问题

(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	保利天汇小区	7	经开区	电梯质量问题
2	保利嘉福领秀山小区二期	5	赣县区	电梯故障未及时维修
3	江西继开升降机械有限公司	3	于都县	电梯质量问题、不履行维保义务
4	金龙豪苑小区	3	龙南县	电梯质量问题
5	嘉福万达小区二期	3	经开区	电梯质量问题
6	台湾城小区	3	经开区	电梯停运、质量问题
7	瑞金市太阳城书香门第小区	3	瑞金市	电梯质量问题、出现故障未及时维修
8	福安小区	2	章贡区	电梯故障未及时维修
9	江西博凯教育咨询有限公司	2	瑞金市	特种设备商家收款后不提供服务

10	江西嘉铭教育科技有限公司	2	瑞金市	特种设备商家对服务作虚假宣传
11	美的君兰半岛小区	2	经开区	电梯质量问题
12	幸福里小区三期	2	章贡区	电梯质量问题
13	九里峰山小区六期	2	章贡区	电梯质量问题
14	晶麓小区（绿地七地块）	2	经开区	电梯质量问题、无救援码
15	锦绣城小区	2	南康区	电梯质量问题、出现故障未及时维修

七、上半年 12345 政务服务便民热线转办工单情况

2024 年上半年，市局 12315 投诉举报中心共接收 12345 政务服务便民热线转办工单 1217 件，同比增长 145.3%，按期办结率 99.92%，群众回访满意率 80.76%。

以工单类型来看举报 850 件、求助 179 件、投诉 178 件、建议 5 件，咨询 4 件，其他 1 件。

以工单区域划分来看，涉及市本级 102 件、章贡区 475 件、南康区 419 件、经开区 137 件、赣县 66 件、蓉江新区 10 件，其他县市区 8 件。

以工单问题类别来看，涉及消费维权问题 703 件、产品质量问题 136 件、行政效能问题 121 件、企业注册登记问题 89 件、食品问题 29 件、价格问题 11 件、药品问题 10 件、医疗器械问题 1 件，特种设备问题 1 件，其他问题 116 件。


 赣州市市场监督管理局
 2024 年 7 月 26 日