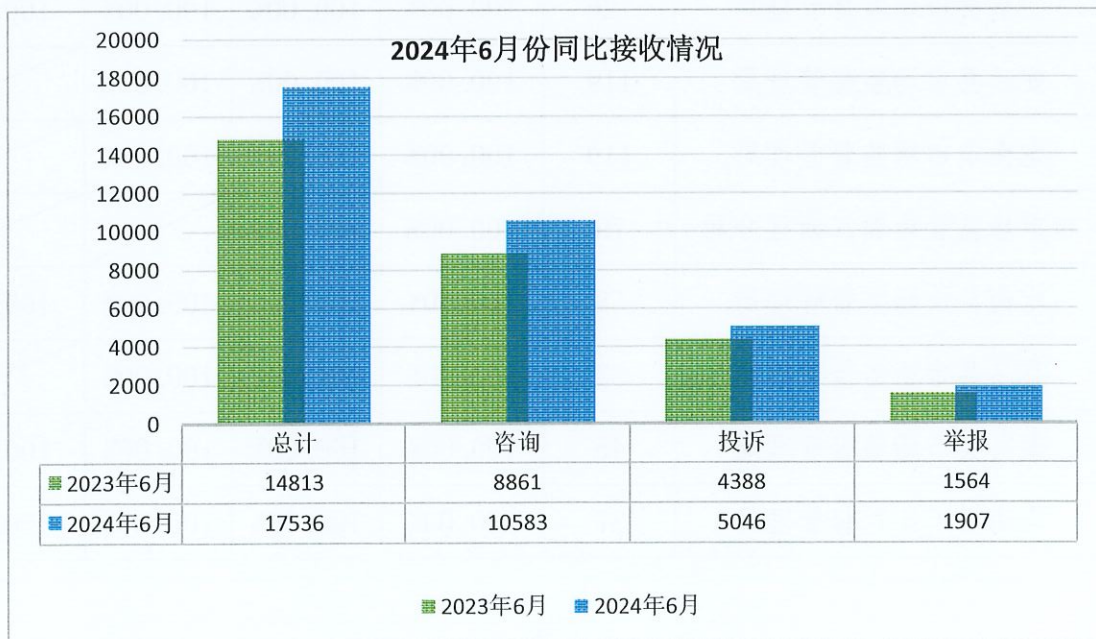


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年6月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2024年6月份,12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求17536件,同比增长18.38%,环比减少0.56%。其中,咨询10583件、投诉5046件、举报1907件,为消费者挽回经济损失53.61万元。全市投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率、ODR企业按时和解率均为100%。接收的诉求件中,通过全国12315平台接收17305件、12345政府热线转办171件、来信来函53件、问政平台7件。



二、6 月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

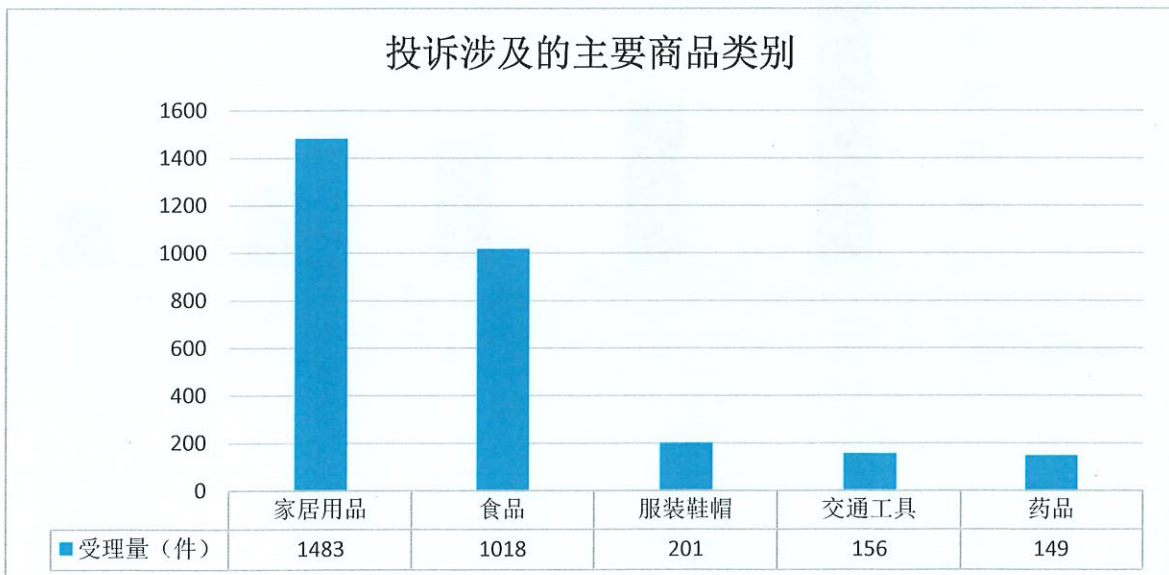
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR 企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1715	100.00%	100.00%	\	\
2	市市场监管执法稽查局	1283	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1188	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	403	100.00%	100.00%	\	\
5	瑞金市市场监督管理局	345	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	信丰县市场监督管理局	242	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	于都县市场监督管理局	212	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	兴国县市场监督管理局	190	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	会昌县市场监督管理局	143	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	赣县区市场监督管理局	138	100.00%	100.00%	\	100.00%
11	宁都县市场监督管理局	130	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	石城县市场监督管理局	130	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	大余县市场监督管理局	126	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	上犹县市场监督管理局	126	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	安远县市场监督管理局	119	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	龙南市市场监督管理局	119	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	市市场监管局蓉江新区分局	79	100.00%	100.00%	\	\
18	定南县市场监督管理局	58	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	寻乌县市场监督管理局	53	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	崇义县市场监督管理局	45	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	37	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

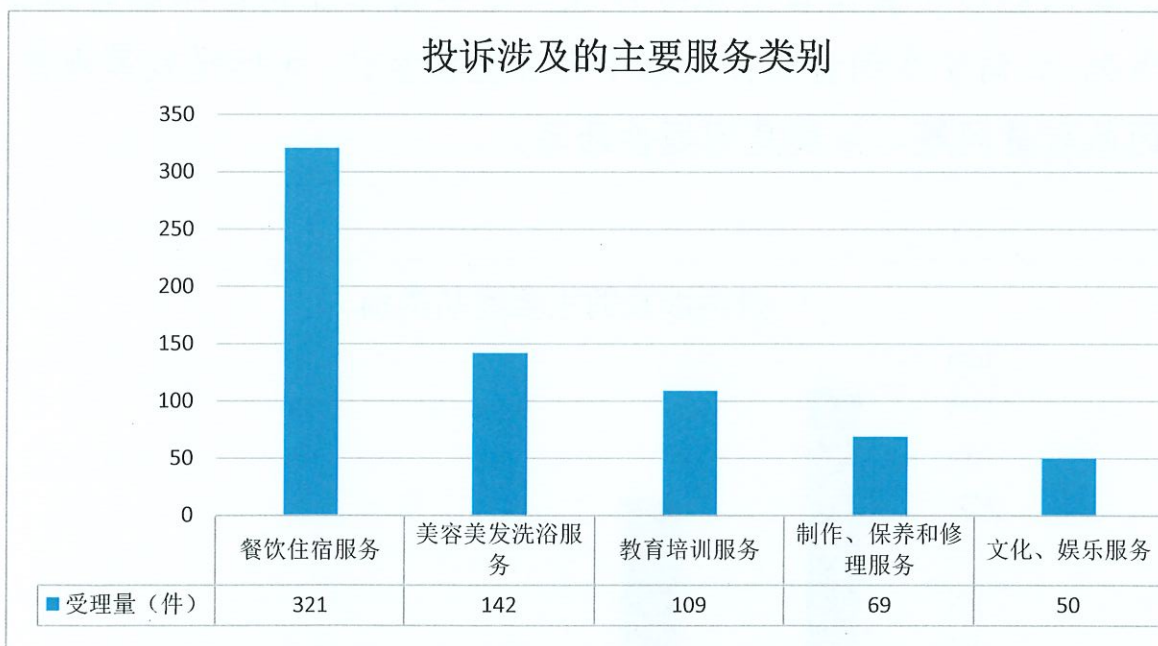
(一) 投诉热点情况

6月份，共接收投诉5046件，同比增长15.00%，环比增长1.57%。

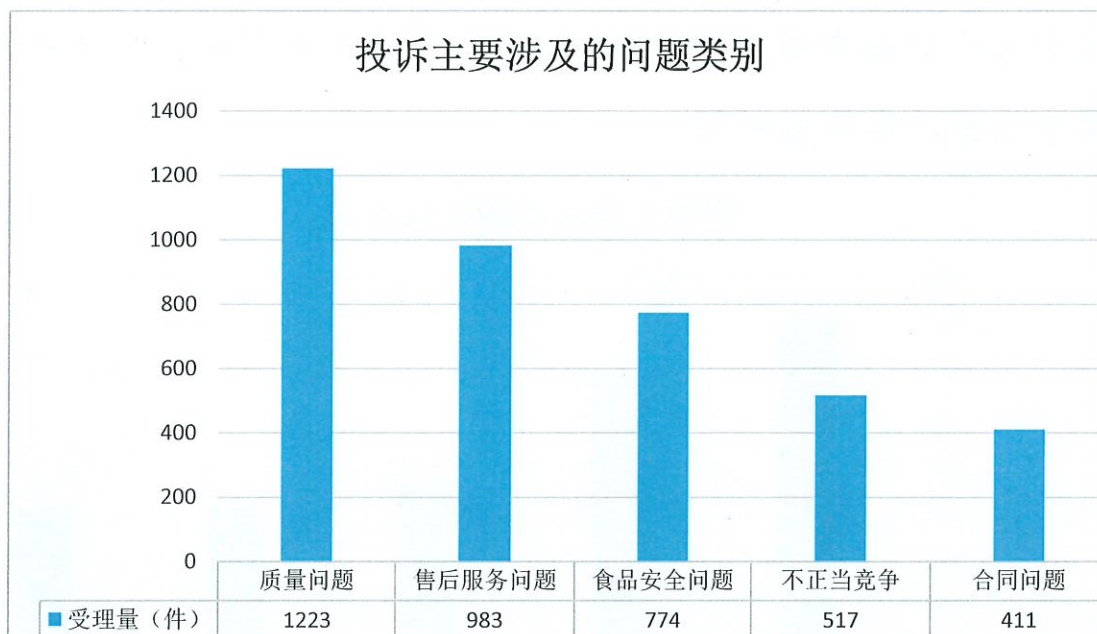
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3944件，占投诉总量的78.16%。主要集中在：家居用品（1483件）、食品（1018件）、服装鞋帽（201件）、交通工具（156件）、药品（149件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 购买的家具出现材质、颜色或尺寸与订购不符等情形，以及木制家具存在开裂变形、异响晃动等质量问题；家具销售商不履行售后义务问题。2. 购买食品出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象。3. 购买的服装鞋帽等商品存在质量问题；衣物外包装未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息。4. 商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务以及二手车商家在销售车辆时谎报车况。5. 商家在销售药品过程中存在虚假宣传、商标侵权等现象；药品质量问题，怀疑是问题性药品。



涉及服务类投诉 1102 件，占投诉总量的 21.84%。主要集中在：餐饮住宿服务（321 件）、美容美发洗浴服务（142 件）、教育培训服务（109 件）、制作、保养和修理服务（69 件）、文化娱乐服务（50 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；酒店设置霸王条款限制消费者退款。2. 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。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. 商家维修产品过程中损坏产品、不履行与消费者约定的售后服务。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、使用要求等情形；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（1223件）、售后服务问题（983件）、食品安全问题（774件）、不正当竞争问题（517件）、合同问题（411件）。

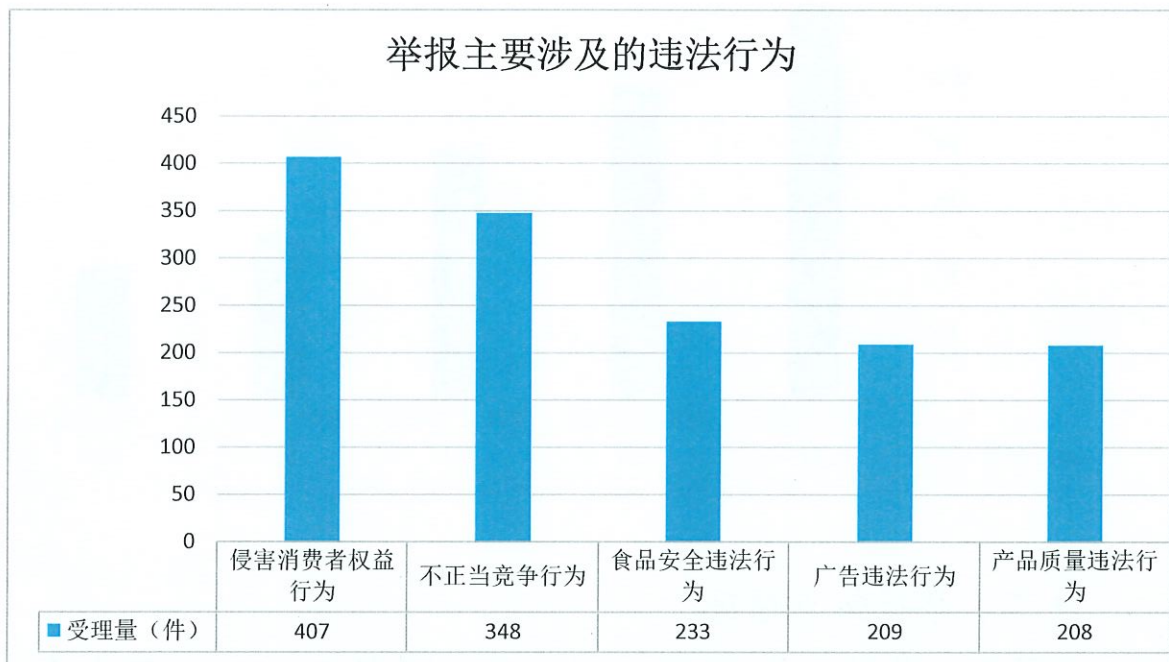


（二）举报热点情况

6月份，共接收举报1907件，同比增长21.93%，环比减少4.89%。其中，涉及商品类举报1434件，占举报总量的75.20%；服务类举报473件，占举报总量的24.80%。

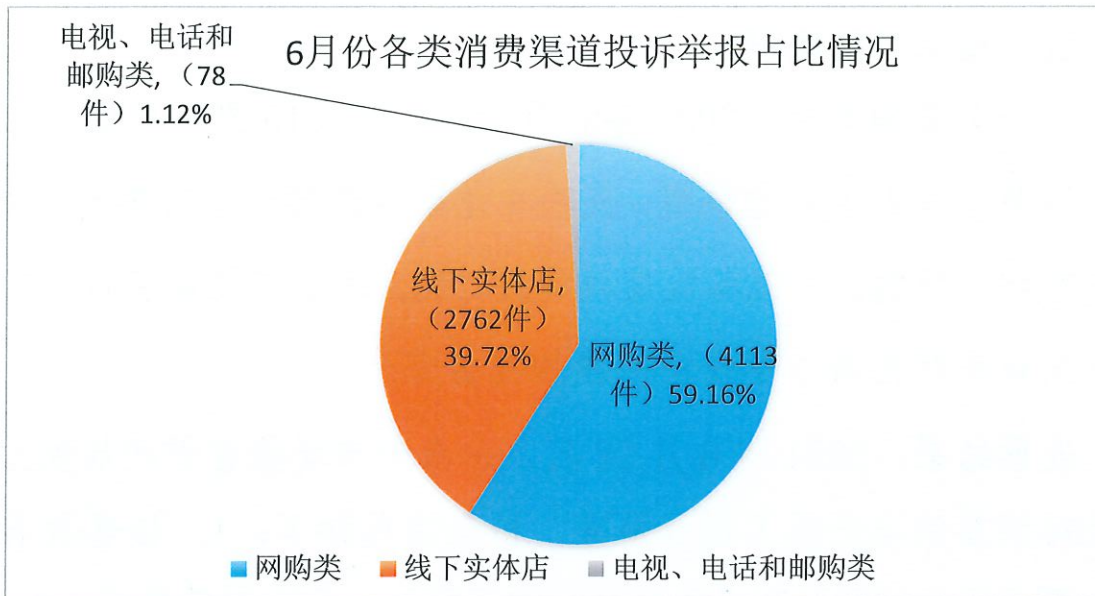
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为（407件）、不正当竞争行为（348件）、食品安全违法行为（233件）、广告违法行为（209件）、产品质量违法行为（208件）等。反映的问题有：1. 商家故意拖延或者无理拒绝消费者维权要求等侵害消费者权益行为。2. 经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的不正当竞争行为。3. 食品标

识标签不规范或反映购买的食品出现变质、混有异物、过期、用餐环境卫生不达标等现象。4. 商家发布虚假广告、误导性广告、使用极限词等违反《中华人民共和国广告法》行为。5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质和不符合国家强制性标准等质量问题。



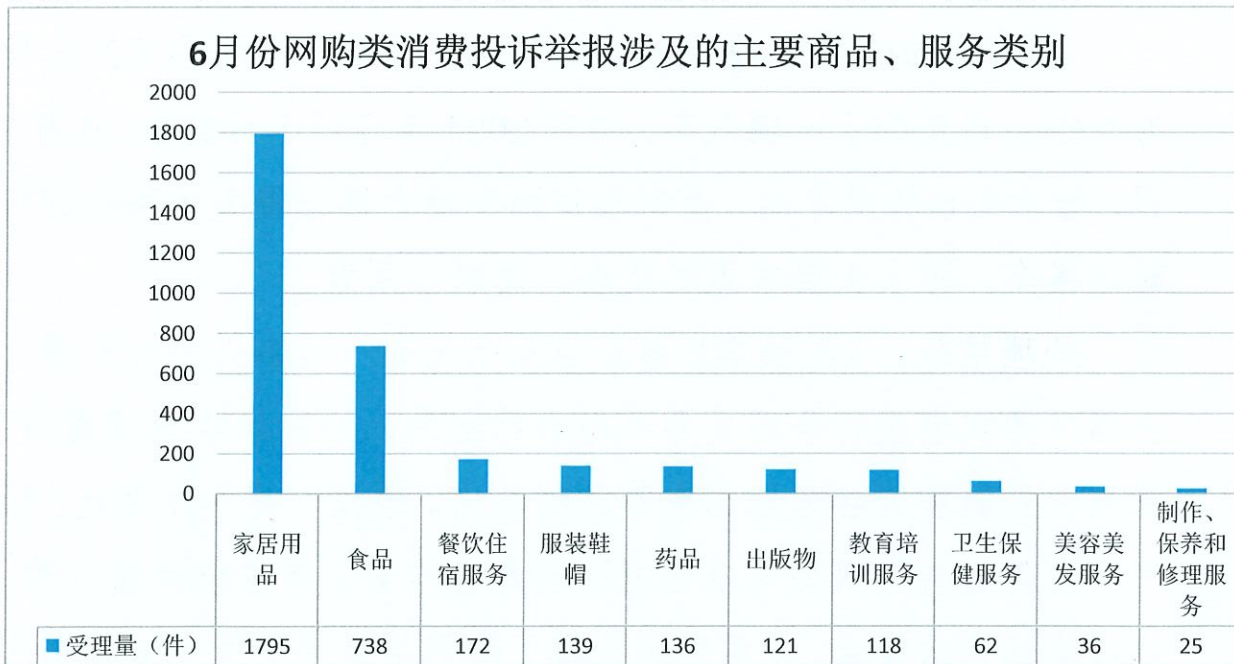
四、网购类消费投诉举报情况分析

6 月份，共接收投诉举报 6953 件，其中，涉及网购类消费投诉举报共 4113 件，占比 59.16%；线下实体店消费投诉举报共 2762 件，占比 39.72%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 78 件，占比 1.12%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 3503 件，占比 85.17%。主要集中在：家居用品（1795 件）、食品（738 件）、服装鞋帽（139 件）、药品（136 件）、出版物（121 件）等商品。

涉及服务类 610 件，占比 14.83%，主要集中在：餐饮和住宿（172 件）、教育培训（118 件）、卫生保健（62 件）、美容美发（36 件）、制作、保养和修理服务（25 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024年6月20日，12315投诉举报中心接到消费者黄先生来电举报：反映在龙南县某餐饮店就餐时，菜品中吃到了异物，且该餐饮店环境脏、乱，请求市场监管部门对被举报商家存在的就餐安全问题加强监管。

处理结果：2024年6月28日，龙南市市场监督管理局执法人员对该餐饮店开展了现场检查，检查情况如下：1、该餐饮店已办理《营业执照》和《食品经营许可证》，且在有效期内；2、现场检查中发现该店厨房加工区域存在杂物堆放混乱、环境不整洁等不符合食品安全要求的情形。被举报人上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十三条第（一）、（二）项的规定，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条的规定，龙南市市场监督管理局责令被举报人限期改正，并给予被举报人警告的行政处罚。

（二）案例简介：接到陈女士投诉，反映在定南县某汽车贸易有限公司订购了一辆汽车，约定2024年6月1日提车。6月1日，陈女士前往提车时，商家告知因车辆合格证遗失无法按约定时间提车，陈女士要求退还定金，商家不同意。

处理结果：《民法典》第五百七十七条 当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。根据上述法律规定，该汽车贸易销售有限公司应当按照消费者陈女士要求继续履行约定或退回所收定金，并承担因未履行约定给消费者所带来的损失。

经调解，双方达成如下协议：1. 商家承诺 6 月 25 日前完成提车；
2. 提车时，商家补偿 600 元给消费者并提供免费上牌服务。

（三）案例简介：接消费者王女士来电，反映 2024 年 6 月 20 日带孩子到章贡区某海洋馆游玩，因馆内恐龙蛋做工粗糙、棱角尖锐，其孩子游玩过程中下巴磕上恐龙蛋导致受伤出血，来电建议商家：作为儿童聚集的场馆，要着重考虑设施的安全性能，避免再次发生类似安全事故。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条【安全保障义务】“经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务”。第四十九条 经营者提供商品或者服务，造成消费者或者其他受害人人身伤害的，应当赔偿医疗费、护理费、交通费等为治疗和康复支出的合理费用，以及因误工减少的收入。收到王女士建议后，章贡区市场监管局水西分局及时赶至该海洋馆进行现场检查，确认场馆部分玩具设施存在一定的安全隐患，已现场责令商家进行整改。商家表示感谢并接受张女士提出的建议，答复会立即着手对存在隐患的设施进行修整。目前，该海洋馆已完成整改。

六、企业投诉举报情况

（一）2024 年 5 月份全市投诉举报量居前企业办理情况和 2024 年 6 月份量比变化情况

序号	企业名称	5月被投诉举报次数	6月投诉举报次数	量比变化	5月份投诉举报件办理概况
1	江西驴充充电技术有限公司	65	38	-27	共接收投诉 60 件，其中调解成功 56 件，调解失败 4 件；举报 5 件，均未立案（证据不足或未发现违法行为）。
2	江西玖旭教育咨询有限公司	27	19	-8	共接收投诉 10 件，其中调解成功 8 件，调解失败 2 件；举报 17 件，均未立案（被举报人未在注册地经营，且无法到场配合调查，已建议章贡区市场监督管理局将其列入经营异常名录）。
3	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	25	0	-25	共接收举报 25 件，均未立案（因无法通过线索查找到当事人，已于 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	23	13	-10	共接收投诉 15 件，其中调解成功 8 件，调解失败 7 件；举报 8 件，均未立案（证据不足或未发现违法行为）。
5	江西酷里篮新材料有限公司	17	11	-6	共接收投诉 7 件，其中调解成功 4 件，调解失败 3 件；举报 10 件，均未立案（证据不足）。
6	江西鸿颜管理咨询有限公司	15	11	-4	共接收投诉 14 件，其中调解成功 9 件，正在办理 5 件；举报 1 件，未立案（未发现违法行为）。
7	章贡区梵幕互联网销售中心	15	3	-12	共接收投诉 14 件，其中调解成功 11 件，调解失败 3 件；举报 1 件，未立案（证据不足）。
8	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	14	10	-4	共接收投诉 7 件，其中调解成功 2 件，调解失败 5 件；举报 7 件，均未立案（违法事实不存在）。
9	赣州市昌盛大药房连锁有限公司	12	4	-8	共接收投诉 10 件，其中调解成功 9 件，调解失败 1 件；举报 2 件，均未立案（违法事实不存在）。
10	江西众诚大药房零售连锁有限公司	12	11	-1	共接收投诉 6 件，全部调解成功；举报 6 件，均未立案（违法事实不存在或违法情节轻微）。
11	江西双鼎家具有限公司	11	6	-5	共接收投诉 7 件，其中调解成功 1 件，调解失败 6 件；举报 4 件，均未立案（违法事实不存在或违法情节轻微）。
12	南康区特温特家具销售中心	11	4	-7	共接收投诉 8 件，其中调解成功 3 件，调解失败 5 件；举报 3 件，均未立案（证据不足）。
13	赣州航仁医疗科技有限公司	10	5	-5	共接收投诉 1 件，调解失败；举报 9 件，均未立案（未发现违法行为）。
14	赣州康达体育文化发展有限公司	10	3	-7	共接收投诉 8 件，其中调解成功 5 件，调解失败 3 件；举报 2 件，均未立案（属消费纠纷）。
15	赣州鑫洲文化传媒有限公司	10	8	-2	共接收投诉 9 件，其中调解成功 4 件，调解失败 5 件；举报 1 件，未立案（证据不足）。

序号	企业名称	5月被投诉举报次数	6月投诉举报次数	量比变化	5月份投诉举报件办理概况
16	江西纽涛网络科技有限公司	10	5	-5	共接收投诉7件，其中调解成功3件，调解失败1件，正在办理3件；举报3件，均已立案，正在办理中。
17	江西省仁聚堂药业有限公司	10	4	-6	共接收投诉6件，其中调解失败4件，正在办理2件；举报4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）。
18	江西小抖科技有限公司	10	6	-4	共接收投诉8件，其中调解成功7件，正在办理1件；举报2件，均未立案（违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）。
19	江西哲邦管理咨询有限公司	10	6	-4	共接收投诉8件，其中调解成功8件，正在办理2件。
20	南康区创林家具厂	10	3	-7	共接收投诉8件，其中调解失败6件，正在办理2件；举报2件，均未立案（因无法联系到被举报人，南康区市场监督管理局已于2024年2月5日将该企业列入经营异常名录）。

（二）6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	江西驴充充充电技术有限公司	38	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	维沃移动通信有限公司	20	章贡区	电子产品商家不履行售后服务
3	江西玖旭教育咨询有限公司	19	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
4	赣州秦盛教育科技有限公司	16	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
5	赣州益名教育咨询有限公司	14	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	赣州南康区聚优商贸有限公司	13	南康区	涉嫌对产品做虚假宣传行为
7	赣州纽莱诗科技有限公司	13	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为；不履行售后服务问题
8	家电风暴	12	南康区	涉嫌假借抽奖的名义诱导消费、欺诈消费者行为
9	宁都县瑞派兽药有限公司	13	宁都县	未经授权擅自销售他人产品、涉嫌销售假冒产品行为

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	江西百康医疗用品有限公司	12	瑞金市	涉嫌广告违法行为、销售未经备案的消毒产品
11	江西梵宜家居有限公司	11	南康区	家具产品存在质量或不履行售后服务问题、涉嫌虚假宣传行为
12	江西鸿颜管理咨询有限公司	11	章贡区	对减肥产品作虚假宣传、设置隐形消费
13	江西酷里篮新材料有限公司	11	经开区	涉嫌合同欺诈行为
14	江西众诚大药房零售连锁有限公司	11	兴国县	涉嫌商标侵权行为、进货渠道不正规
15	上犹县葛瑜贸易商行（个体工商户）	11	上犹县	涉嫌广告违法行为
16	赣州晖卓教育咨询有限公司	10	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
17	赣州桑榆家具有限公司	10	南康区	家具产品存在质量问题、不履行售后服务问题
18	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	10	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
19	江西太极大药房连锁有限公司	10	章贡区	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传等问题
20	江西卓迈家具有限公司	10	南康区	家具产品存在质量问题、货不对板、不履行售后服务问题

（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	江西太极大药房连锁有限公司	9	章贡区	涉嫌广告违法或商标侵权行为、售卖来源不正规的药品
2	江西众诚大药房零售连锁有限公司	9	兴国县	涉嫌广告违法、商标侵权行为；售卖来源不正规的药品
3	龙南市三棵松化妆品销售店（个体工商户）	7	龙南县	涉嫌广告违法行为
4	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	6	会昌县	涉嫌广告违法、售卖来源不正规的药品、商标侵权行为
5	上犹县葛瑜贸易商行（个体工商户）	6	上犹县	涉嫌广告违法行为

6	兴国欣邦大药房零售连锁有限公司	5	兴国县	未经授权销售药品、进货渠道不正规
7	赣州春田生物科技有限公司	4	章贡区	涉嫌广告违法、商标侵权行为
8	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、涉嫌商标侵权行为
9	赣州西朗生物科技有限公司	4	章贡区	涉嫌广告违法、商标侵权行为；产品说明书不规范
10	江西百康医疗用品有限公司	4	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	江西食当头电子商务有限公司	6	兴国县	涉嫌广告违法、价格违法、食品质量问题
2	江西正佰晨食品有限公司	6	瑞金市	销售变质、生虫的食品
3	定南县时时发食品店	5	定南县	涉嫌广告违法行为、销售三无食品
4	赣州穗丰实业有限公司	5	经开区	涉嫌销售不符合食品安全标准的食品、广告宣传中擅自使用与他人有一定影响的图片
5	赣州元鲜网络科技有限公司	5	赣县区	销售的食品计量不足

(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	6	经开区	电梯质量问题
2	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
3	金龙豪苑小区	2	龙南县	电梯质量问题
4	台湾城小区	2	经开区	电梯停运、质量问题
5	定南兴晟木业制品有限公司	1	定南	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车

6	赣州润誉装饰材料有限公司	1	章贡区	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
7	赣州市崇义县瑞丰小区	1	崇义县	电梯漏水问题
8	赣州市祥安物业管理有限公司	1	兴国县	电梯无端长期停运问题
9	吉祥鑫苑小区	1	章贡区	电梯出现故障未进行维修
10	江山一品小区	1	兴国县	电梯质量问题
11	旅游文化城小区	1	上犹县	电梯出现故障未进行维修
12	南康区嘉福尚江尊品小区	1	南康区	电梯质量问题
13	宁都县龙栖湾小区	1	宁都县	电梯出现故障致人受伤
14	桃李春天小区	1	经开区	电梯质量问题
15	万达广场二期	1	经开区	电梯质量问题
16	蔚蓝半岛小区	1	章贡区	电梯出现漏水问题未进行维修
17	信丰县博大名城小区	1	信丰县	电梯质量问题
18	阳光黄金家园小区	1	经开区	电梯质量问题致人受伤
19	毅德融城小区	1	蓉江新区	电梯质量问题
20	于都县盛世华庭小区	1	于都县	电梯故障
21	云星公园大第小区	1	赣县区	电梯质量问题
22	章贡区侠成集装箱厂	1	章贡区	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
23	中央学府小区	1	安远县	电梯质量问题

赣州市市场监督管理局

2024年7月25日