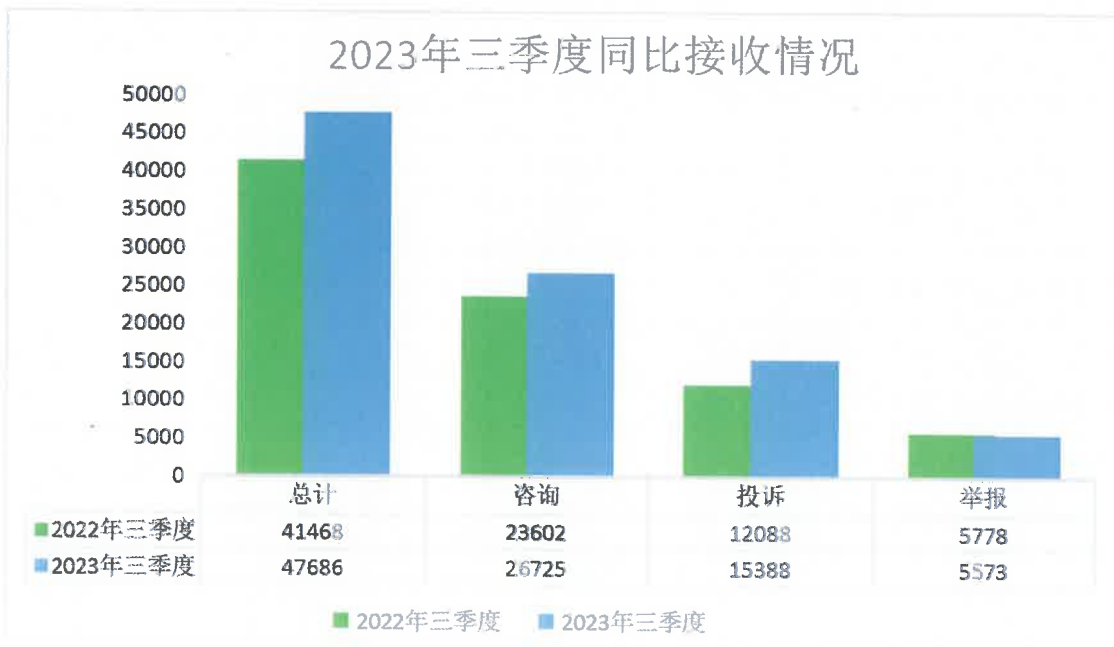


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年第三季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年第三季度，赣州市市场监督管理局12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求47686件，同比增长15%，环比增长10.2%，为消费者挽回经济损失173.26万元。其中，咨询26725件，投诉15388件，举报5573件。全市投诉按时初查率为100.00%、按时办结率99.99%；举报按时核查率为100.00%；ODR企业按时办结率为98.75%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收47265件、12345政府便民服务热线转办292件、来信来函43件、市局官网互动平台接收86件。



二、第三季度投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

办理工作中，市局经开区分局和其辖区 ODR 企业在市局多次催督办情况依然出现了逾期办理现象。除此外，其他单位均能在规定时限内按时做好投诉举报初（核）查和办结工作。

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	5375	100%	100%	100%	100%
2	市市场监管执法稽查局	3662	\	\	100%	\
3	章贡区市场监督管理局	3346	100%	100%	100%	100%
4	市市场监管局经开区分局	1442	100%	99.86%	100%	97.62%
5	瑞金市市场监督管理局	1043	100%	100%	100%	100%
6	于都县市场监督管理局	718	100%	100%	100%	100%
7	兴国县市场监督管理局	617	100%	100%	100%	\
8	信丰县市场监督管理局	600	100%	100%	100%	\
12	宁都县市场监督管理局	484	100%	100%	100%	\
9	会昌县市场监督管理局	482	100%	100%	100%	\
13	安远县市场监督管理局	441	100%	100%	100%	100%
11	赣县区市场监督管理局	433	100%	100%	100%	100%
10	石城县市场监督管理局	376	100%	100%	100%	\
15	大余县市场监督管理局	336	100%	100%	100%	100%
16	龙南市市场监督管理局	309	100%	100%	100%	\
14	上犹县市场监督管理局	305	100%	100%	100%	100%
18	寻乌县市场监督管理局	254	100%	100%	100%	\
17	市市场监管局蓉江新区分局	222	100%	100%	100%	100%
20	崇义县市场监督管理局	154	100%	100%	100%	100%
19	定南县市场监督管理局	133	100%	100%	100%	\
21	全南县市场监督管理局	116	100%	100%	100%	100%

三、咨询件情况分析

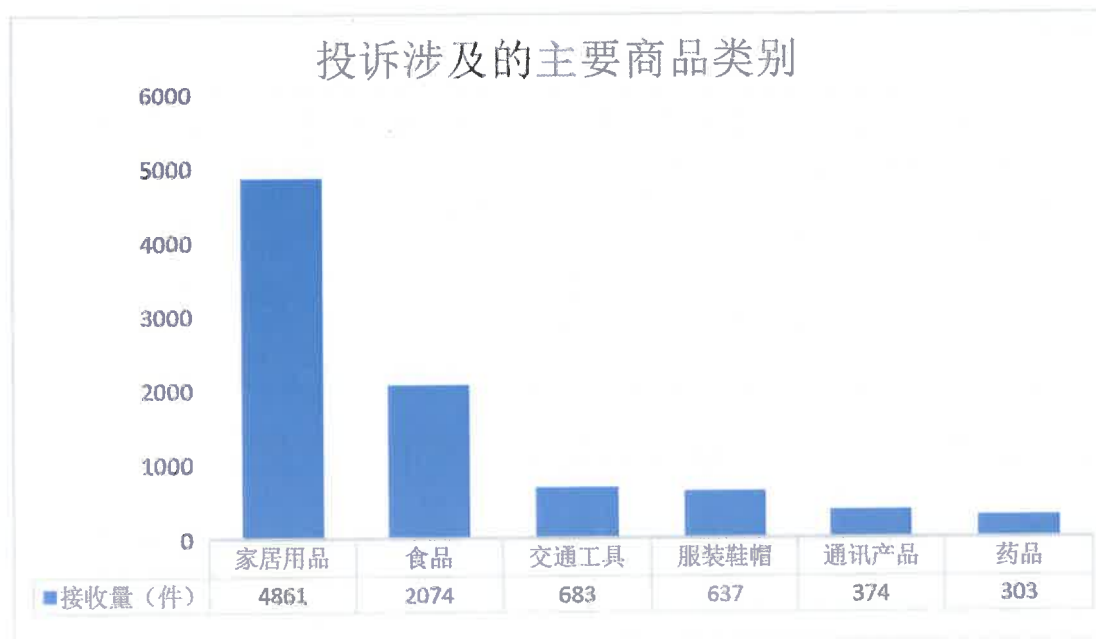
第三季度共接到消费者咨询来电 26725 件，同比增长 13.2%。从咨询内容上看，涉及市场监管业务 1208 件，主要是咨询投诉举报的案件进展、网络交易监管、市场主体登记注册以及食品监管方面等方面的问题；涉及非市场监管业务 6470 件，主要咨询网络技能教育培训、经营性纠纷解决、电信服务、快递物流、房屋质量以及装修服务等方面的问题；涉及消费维权知识咨询 19047 件，主要咨询有关价格、食品、产品质量、网购等纠纷如何维权的问题。

四、投诉热点情况

第三季度，共接收消费者投诉 15388 件，同比增长 27.3%，环比增长 16.7%。

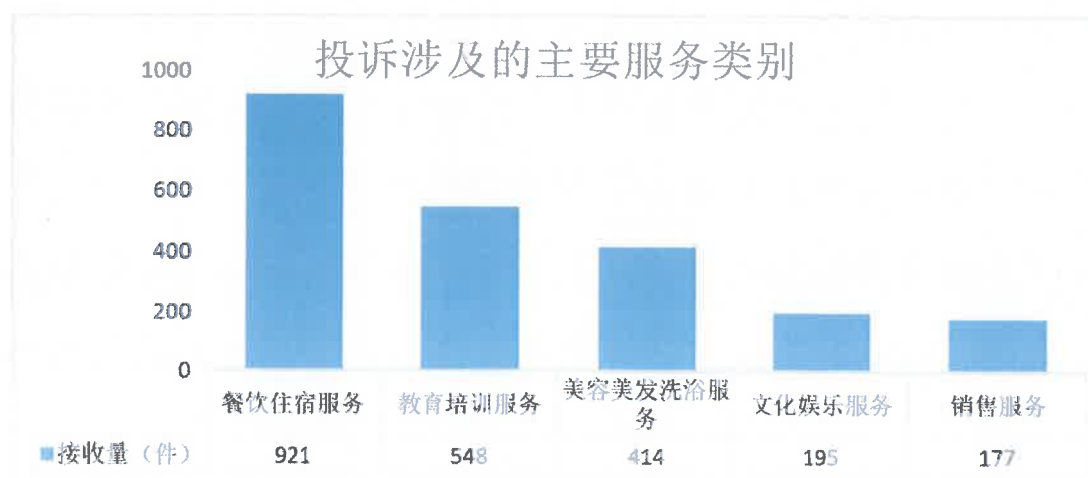
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 11808 件，占投诉总量的 76.7%，主要集中在：家居用品（4861 件）、食品（2074 件）、交通工具（683 件）、服装鞋帽（637 件）、通讯产品（374 件）、药品（303 件）等商品。从投诉内容来看，家居用品投诉主要涉及的商品是家具，被投诉商家均集中在南康区，反映的问题主要有：1. 网购家具后商家未按时发货；2. 家具存在破损、断裂、脱漆等质量问题；3. 商家不提供安装、维修等售后服务；4. 出现问题商家不承担三包义务。有关食品类投诉，反映的问题主要是：1. 购买的食物出现发霉、变质等形象；2. 食物中含有头发等异物情形；3. 认为商家存在生产销售违反《中华人民共和国食品安全法》相关规定的食品问题；有关交通工具类投诉涉及的产

品主要是汽车和电动车等商品，投诉的问题主要是：购买的汽车、电动车等交通工具出现质量问题，经营者拒不履行售后服务或承诺。服装鞋帽类投诉举报反映的问题主要有：1. 购买的服装鞋帽等商品材质、颜色与商家销售中宣传不符；2. 穿着中出现质量问题商家不承担退、换、修等责任。有关通讯产品涉及的商品主要是手机，投诉的问题有：1. 产品出现质量问题，商家不履行三包义务；2. 商家售卖手机中存在虚假标注移动通讯技术问题。药品类投诉反映的问题主要是：通过网购渠道购买的药品到货后，发现药品说明书上标示的内容与商家店铺页面宣传的内容不相符。

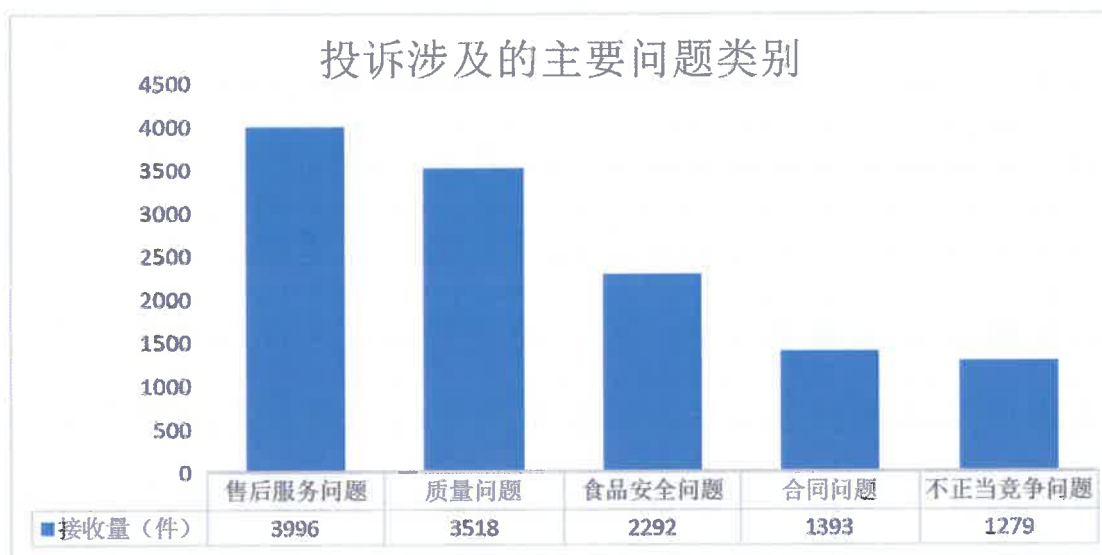


涉及服务类投诉 3580 件，占投诉总量的 23.3%，主要集中在：餐饮住宿服务（921 件）、教育培训服务（548 件）、美容美发洗浴服务（414 件）、文化娱乐服务（195 件）、销售服务（177

件)等行业。有关餐饮住宿服务的投诉,反映的问题主要有:1. 餐饮店提供的食物存在变质、不卫生现象,吃后出现肚子疼、腹泻等身体不适;2.用餐过程中发现餐物中有头发、虫子等杂物;3.因价格、收取餐位费、充值卡而引发的消费纠纷问题;4.住宿服务商家因各种酒店服务问题、预订后退费问题而与消费者产生的纠纷。有关教育培训投诉问题,主要有:1.网络培训服务商家利用虚假信息诱导消费者购买培训服务和订立培训合同;2.不按合同约定履行相关服务承诺;3.出现退费问题不履行退费承诺。有关美容美发服务的投诉,反映最为集中的问题就是办理充值卡后,商家已关停,卡内余额不能退回问题;其次就是美容护理后未达到美白、去斑等一些实际性效果;还有就是因一些收费问题而引发的纠纷。有关文化娱乐服务,投诉中反映的问题主要有:1.办理预付卡后,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;2.KTV等娱乐场所不让消费者自带酒水、零食。有关销售服务类投诉,主要涉及零售服务和预付卡服务问题,反映的问题主要是:在销售服务中因产品质量和预付卡、团购券等预付费消费问题而产生的矛盾纠纷问题。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（3996件）、质量问题（3518件）、食品安全问题（2292件）、合同问题（1393件）、不正当竞争问题（1279件）。

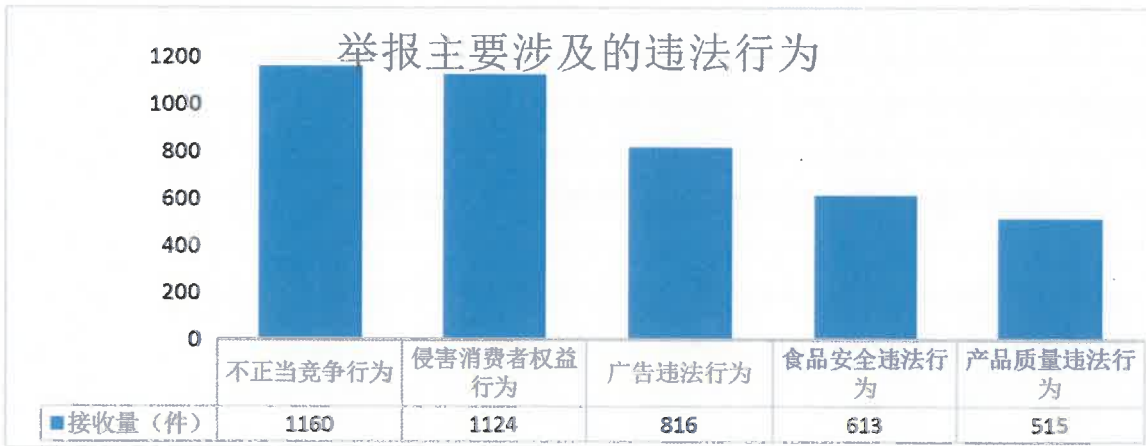


五、举报热点情况

第三季度，共接收举报 5573 件，同比减少 3.5%，环比增长 12.2%。其中，涉及商品类举报 4263 件，占举报总量的 76.5%；服务类举报 1310 件，占举报总量的 23.5%。

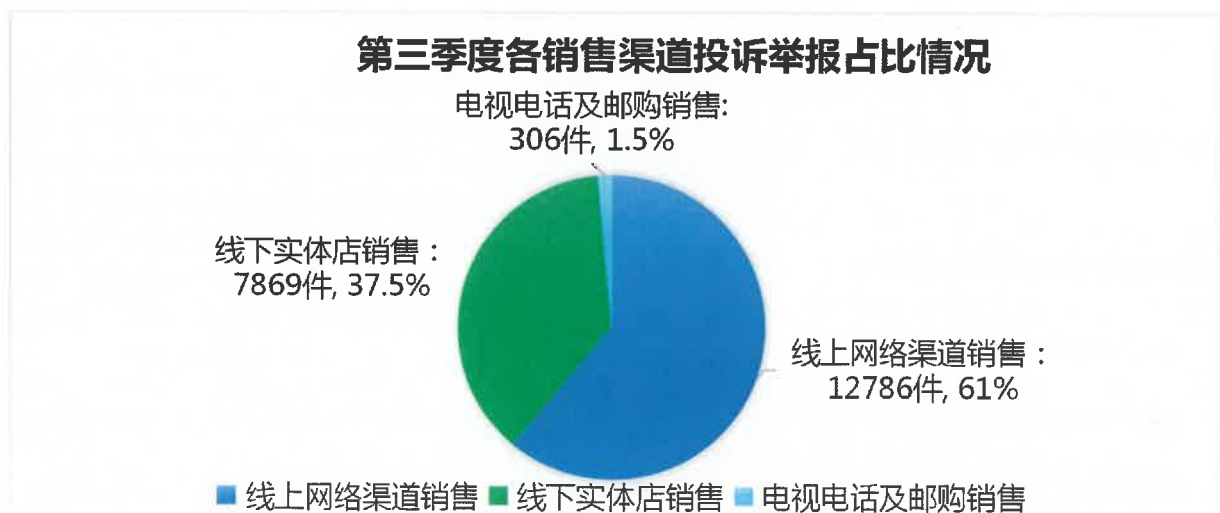
从举报内容来看，涉及的违法行为主要有：不正当竞争行为（1160 件）、侵害消费者权益行为（1124 件）、广告违法行为（816 件）、食品安全违法行为（613 件）、产品质量违法行为（515 件）等。反映的问题主要是：1. 经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗和误导消费者；2. 商家拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益问题；3. 商家在销售商品或提供服务时发布虚假宣传

广告，存在夸大功效、使用极限词等违反《中华人民共和国广告法》行为；4. 商家生产或销售涉嫌违反《中华人民共和国食品安全法》的商品；5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好等情形。



六、线上网络渠道销售投诉举报情况

第三季度共接收投诉举报 20961 件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共 12786 件，占比 61%；通过线下实体店销售共 7869 件，占比 37.5%；电视、电话和邮购渠道销售共 306 件，占比 1.5%。



线上网络渠道销售投诉举报中，涉及商品类 11030 件，占比 86.6%，主要商品为：家居用品（5488 件）、食品（1708 件）、药品（553 件）、服装鞋帽（516 件）、医疗器械（241 件）。

涉及服务类 1756 件，占比 13.7%，主要集中在教育培训服务（513 件）、餐饮和住宿服务（396 件）、销售服务（186 件）、卫生保健（109 件）、文化娱乐服务（63 件）。



七、第二季度全市投诉、举报量居前企业办理和量比变化情况

序号	企业名称	第二季度被投诉次数	第三季度被投诉次数	量比变化	第二季度投诉举报办理概况
1	江西好学微客教育科技有限公司	175	77	-98	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罚款、吊销营业执照等行政处罚，相关行政处罚信息已在“国家企业信用信息公示系统”公示
2	赣州宏友博信息服务有限公司	127	14	-113	经核查，举报违法事实不成立，不予立案；投诉65件不属市场监管部门职能范围，不予受理
3	赣州春田生物科技有限公司	101	72	-29	经核查，举报违法事实不成立，不予立案（共97件）；投诉4件均调解不成功
4	赣州市海枫科技有限公司	94	45	-49	经核查，违法事实不成立，不予立案
5	赣州阳明信息技术有限公司	79	31	-48	经核查，违法事实不成立，不予立案

6	江西驴充充电技术有限公司	79	85	+6	经核实,投诉人使用的是运营商设备,未用完钱款会原路退回,向消费者解释并告知了退款操作流程,消费者表示接受
7	赣州学家文化传媒有限公司	68	9	-59	经核查,违法事实不成立,不予立案
8	赣州微洛网络科技有限公司	67	13	-54	经核查,违法事实不成立,不予立案
9	赣州杭晨坊信息服务有限公司	66	3	-63	经核查,违法事实不成立,不予立案
10	赣州市微燃教育咨询有限公司	61	16	-45	经核查,违法事实不成立,不予立案
11	赣州市微语网络科技有限公司	61	18	-43	经调解,有27件投诉商家同意给投诉人退回培训费用,9件商家不同意退费(投诉件共52件,其中调解成功27件、重复投诉不予受理16件,调解失败9件)。举报件共9件,经核查违法事实不成立,均未立案
12	赣州西朗生物科技有限公司	59	30	-29	经核查,违法事实不成立,不予立案
13	赣州崇山生物科技有限公司	51	27	-24	经核查,违法事实不成立,不予立案
14	赣州建晨方信息服务有限公司	50	25	-25	经核实,被举报人未在注册地经营,且无法取得联系,2023年4月3日已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
15	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	44	46	+2	举报29件经核查,违法事实不成立,不予立案;投诉15件中,调解成功5件,不予受理10件
16	赣州启纯医疗器械有限公司	44	33	-11	经核查,违法事实不成立,不予立案
17	赣州大都荣生物科技有限公司	43	20	-23	经核查,违法事实不成立,不予立案
18	江西五丰食品有限公司	43	2	-41	共4件举报件,经核查,违法事实不成立,不予立案;投诉39件,其中调解成功11件,不予受理24件,调解失败4件
19	赣州鲁东生物科技有限公司	43	33	-10	经核查,违法事实不成立,不予立案
20	赣州经济技术开发区鸣纓百货店	41	0	-41	举报共2件,经核查,被举报人不在《营业执照》登记地址经营,无法对举报人反映的违法情况进行核实,辖区市场监管部门已将该店列入经营异常名录。投诉39件,调解成功29件,调解失败6件,重复投诉不予受理4件

八、第三季度全市被投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	瑞金市突进网络服务有限责任公司	112	瑞金市	不履行约定提供商品及售后服务

2	江西驴充充电技术有限公司	85	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛
3	江西好学微客教育科技有限公司	77	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
4	赣州春田生物科技有限公司	72	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
5	江西众诚大药房零售连锁有限公司	57	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
6	南康区摩里奥家具店	45	南康区	销售的家具产品存在质量和货不对板情况,且涉嫌虚假宣传
7	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	46	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
8	赣州市海枫科技有限公司	45	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
9	江西贤德家家具有限公司	44	南康区	家具产品质量问题、不履行三包义务、售后服务
10	江西美度家具有限公司	39	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
11	赣州木老头家具有限公司	35	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
12	赣州昌珉教育科技有限公司	33	赣县区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、不履行三包义务等行为
13	赣州鲁东生物科技有限公司	33	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权
14	赣州启纯医疗器械有限公司	33	章贡区	销售的两品一械类商品商标侵权
15	赣州阳明信息技术有限公司	31	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
16	江西众邦家具有限公司	30	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
17	瑞金市惠顺机动车贸易有限公司	30	瑞金市	不履行约定提供商品及售后服务
18	南康区讯邦家具销售部	30	南康区	销售家具过程中涉嫌刷单引流行为
19	赣州京鲜生贸易有限公司	30	信丰县	食品质量问题
20	赣州西朗生物科技有限公司	30	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传

九、第三季度全市两品一械、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	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	赣州春田生物科技有限公司	72	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
2	江西众诚大药房零售连锁有限公司	57	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
3	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	46	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
4	赣州市海枫科技有限公司	45	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
5	赣州启纯医疗器械有限公司	33	章贡区	销售的两品一械类商品涉嫌商标侵权
6	赣州鲁东生物科技有限公司	33	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权
7	赣州西朗生物科技有限公司	30	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
8	兴国欣邦大药房零售连锁有限公司	26	兴国县	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
9	赣州崇山生物科技有限公司	24	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
10	赣州舒成商贸有限公司	21	章贡区	非法使用其他权利人注册的商标作为产品标题引流

(二) 食品类投诉、举报量居前企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	赣州红米文化传媒有限公司	14	章贡区	在食品中非法添加药品成份
2	赣州宏望食品有限公司	12	崇义县	购买到的月饼中存在异物、变质的情况
3	赣州京鲜生贸易有限公司	12	信丰县	水果变质腐烂
4	赣州康瑞农产品有限公司	10	经开区	食品中含有异物
5	赣州贵公子健康食品有限公司	9	兴国县	涉嫌生产销售有毒有害食品
6	赣州市稻初味贸易有限公司	7	南康区	食品发霉变质、虚假宣传
7	赣州市南康兴嘉华食品厂	7	南康区	销售月饼中涉嫌违反《食品安全法》

8	江西帅美健康食品有限公司	7	宁都县	销售的食物中违反《食品安全法》及存在虚假宣传的行为
9	江西正佰晨食品有限公司	7	瑞金市	食物中存在发霉变质
10	章贡区林田百货店	7	章贡区	食物销售中利用好评返现作不正当竞争行为

(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	兴盛液化气站	1	于都县	质量问题、不履行售后服务
2	赣州市新鸿物流有限公司	1	章贡区	液化气瓶漏气
3	宁都县伟明城投新能源有限公司	1	宁都县	叉车没有年审
4	定南县威龙金新材料科技有限公司	1	定南县	电梯和叉车年审逾期
5	兴国县福诚页岩机砖厂	1	兴国县	叉车未检测挂牌
6	江西星宇电梯有限公司	1	石城县	叉车未检测挂牌
7	江西继开升降机械有限公司	1	于都县	质量问题、不履行售后服务
8	章贡区速辰货运中心	1	章贡区	叉车没有年审
9	赣县区鸿华物流中心	1	赣县区	叉车没有年审、无驾驶证
10	赣州联泰地产有限公司	1	蓉江新区	电梯质量问题

十、典型案例

案例一：7月13日，消费者王女士拨打12315热线，反映其于2023年6月份在某汽车销售服务有限公司花费15万余元购买了一辆汽车，使用不到一个月就出现发动机异响情况，自己多次找商家协商，商家都称已经检测没有问题，不给予解决。无奈下

王女士只有投诉，请求市场监管部门协调解决。接到投诉后，辖区市场监管部门立即与王女士取得联系，了解清楚情况后组织双方进行调解。经调解，最终，被诉商家积极主动地再次为王女士检测了车辆并更换了发动机。消费者王女士对市场监管部门的处理表示非常满意。

消费小贴士：《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第三条“三包责任由销售者依法承担。销售者依照本规定承担三包责任后，属于生产者责任或者其他经营者责任的，销售者有权向生产者、其他经营者追偿。”第五条“家用汽车产品消费者、经营者行使权利、履行义务或者承担责任，应当遵循诚实信用原则。家用汽车产品经营者不得故意拖延或者无正当理由拒绝消费者提出的符合本规定的三包要求。”第二十条“家用汽车产品自三包有效期起算之日起60日内或者行驶里程3000公里之内（以先到者为准），因发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机的主要零部件出现质量问题的，消费者可以凭三包凭证选择更换发动机、变速器、动力蓄电池、行驶驱动电机。修理者应当免费更换。”本案中，王女士所购车辆发动机是在三包有效期内出现故障问题，商家理应承担三包责任，给予更换解决。

案例二：8月9日，消费者曾女士来电反映其于2023年3月8日，在章贡区某美容美发店充值300元办理了一张美发卡，消费过程中，发现商家提供的美发服务与办卡时约定的服务项目不一样，因此不愿意再继续在该店消费，于是向商家提出退卡要求，遭商家拒绝，随即拨打12315热线求助。接投诉后，章贡区市场监管局辖区分局工作人员立即对此投诉事件进行了调查处

理。后经调解，商家同意给曾女士退回卡内余额，并就自己不履行服务承诺问题主动向曾女士致歉。

消费小贴士：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。”《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条“经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。”本案中，商家未按双方约定给曾女士提供美发服务，存在违约行为，侵犯了消费者的合法权益，依法律规定，应当遵循曾女士的要求，给予退款。

案例三：2023年9月6日，林先生通过全国12315平台自行登记投诉，反映其在信丰县某店网购的热水器是坏的，商家同意给其更换后，却只发来一个主机，没有任何配件，导致无法使用，与商家多次协商无果，遂进行投诉，要求商家退货退款。接到投诉后，信丰县市场监督管理局工作人员到被诉商家处调取了网店的销售记录、服务承诺和双方沟通记录等信息，及时固定了有关

证据，并根据调查了解后的情况，指出了经营者在经营过程中存在的过错及问题。最终，商家同意给投诉人林先生作全额退款处理。

消费小贴士：《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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。”《中华人民共和国产品质量法》第四十条“售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失：（一）不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的；（二）不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的；（三）不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。”本案中，被诉商家给消费者林先生售卖的是一台质量有问题且配件不齐全的水热水器，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国产品质量法》的相关规定，应当给予投诉人林先生更换、维修或退货处理。

案例四：2023年8月1日，我局12315投诉举报中心接到消费者江女士来电，反映其在于都县某瓷砖店购买了一批瓷砖，贴上墙不到一年就出现整墙瓷砖开裂情况，与商家沟通未果，遂进行投诉，要求商家承担支付因瓷砖开裂而产生的翻修费用。接到

投诉后，经于都县市场监督管理局工作人员调查核实，投诉人反映情况属实。8月7日，于都县市场监督管理局工作人员组织双方当事人进行调解。经调解，双方达成一致协议：商家补偿6900元给投诉人作为翻修费用。

消费小贴士：《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”第五十二条“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”《中华人民共和国产品质量法》第四十三条“因产品存在缺陷造成人身、他人财产损害的，受害人可以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。属于产品的生产者的责任，产品的销售者赔偿的，产品的销售者有权向产品的生产者追偿。属于产品的销售者的责任，产品的生产者赔偿的，产品的生产者有权向产品的销售者追偿。”本案中，消费者江女士购买的瓷砖在产品质量保证有效时限内出现自然开裂状况，属产品质量缺陷问题，依有关法律规定，有权要求商家履行更换、修理或赔偿损失等义务，商家不得以任何理由拒绝承担理应承担的责任。

十一、问题分析及工作建议

（一）从今年各办理部门对投诉举报案件办理反馈情况来看，有95%以上的举报事项存在反映问题不实现象，立案率仅为2.8%。案件调查中还发现，举报人大多数是以索赔为目的“职业索赔人”或是同行业竞争者。这类情况的出现，不仅对被举报商家带来一

定的负面影响，甚至扰乱其正常经营活动，同时在某种程度上也大量地浪费了行政执法资源。

（二）从今年前三季度投诉举报涉及的商品类别来看，家居用品、食品、服装鞋帽、交通工具等四类商品一直都是投诉举报人较为集中反映的商品，主要涉及产品质量和售后服务等一些共性问题。建议辖区各市场监管部门要加强对以上各类商品的质量监管，通过日常巡查、专项检查、产品抽检等手段多维度做好监督工作，对生产销售不合格产品企业要严格督促其整改落实到位，严重违法失信企业要依法纳入失信企业名单管理。

（三）第三季度统计数据中显示，通讯产品和药品成为了本季度新增的投诉举报热点商品。通讯产品反映的问题主要涉及产品质量、售后服务和虚假标注等；药品主要是反映线上网络药品销售商存在虚假宣传等广告违法行为。建议各地市场监管部门要关注以上两类商品的经营动向，对消费者投诉举报中反映的问题认真核实，努力化解消费纠纷，尽量把问题消灭在萌芽阶段；对药品网络销售行业要坚持“线上线下一体化监管”，推动药品网络销售监管规范化、制度化、法制化。

赣州市市场监督管理局

2023年10月24日



