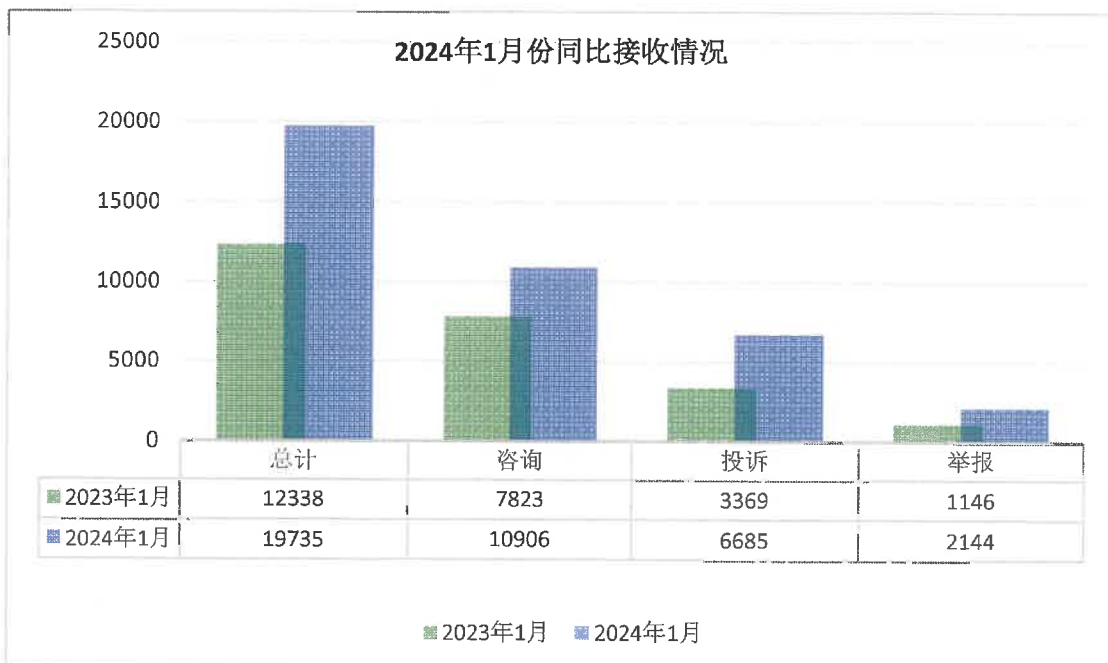


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年1月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2024年1月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求19735件，同比增长59.95%，环比增长17.11%。其中，咨询10906件、投诉6685件、举报2144件，为消费者挽回经济损失90.44万元。全市投诉按时初查率99.97%、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19471件、12345政府热线转办209件、市局官网互动平台29件、来信来函14件、问政赣州12件。



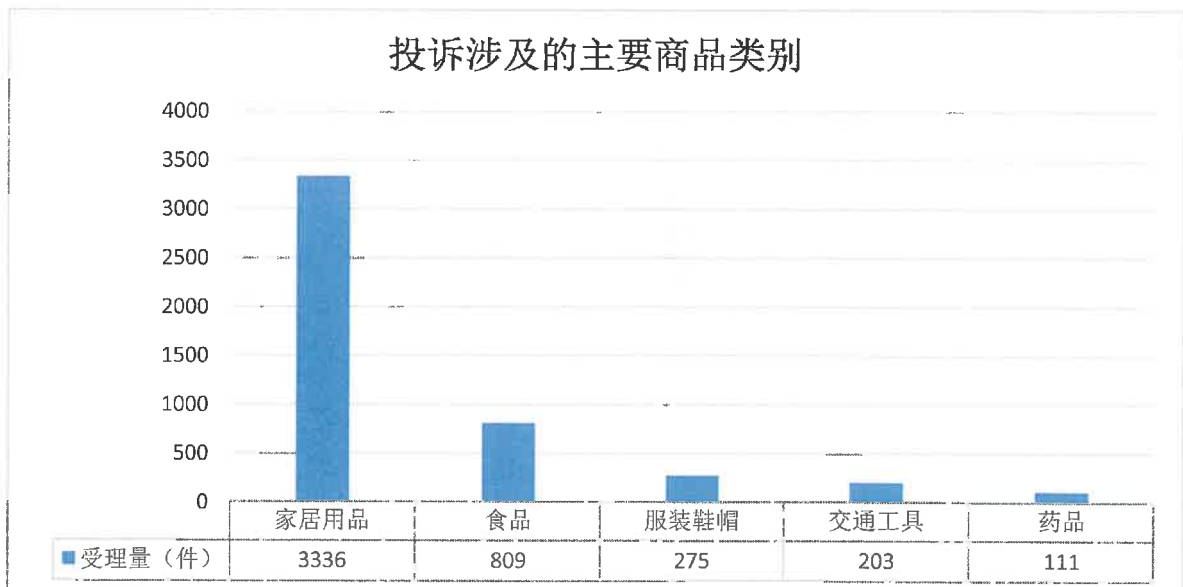
二、1 月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	3371	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1503	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1116	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	439	99.79%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	308	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	242	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	227	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	会昌县市场监督管理局	199	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	宁都县市场监督管理局	178	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	赣县区市场监督管理局	156	100.00%	100.00%	\	\
11	兴国县市场监督管理局	146	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	安远县市场监督管理局	142	98.98%	100.00%	100.00%	100.00%
13	龙南市市场监督管理局	125	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	石城县市场监督管理局	123	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	大余县市场监督管理局	89	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	上犹县市场监督管理局	88	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	寻乌县市场监督管理局	77	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	市市场监管局蓉江新区分局	75	100.00%	100.00%	\	100.00%
19	定南县市场监督管理局	69	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	全南县市场监督管理局	49	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	崇义县市场监督管理局	44	100.00%	100.00%	100.00%	\

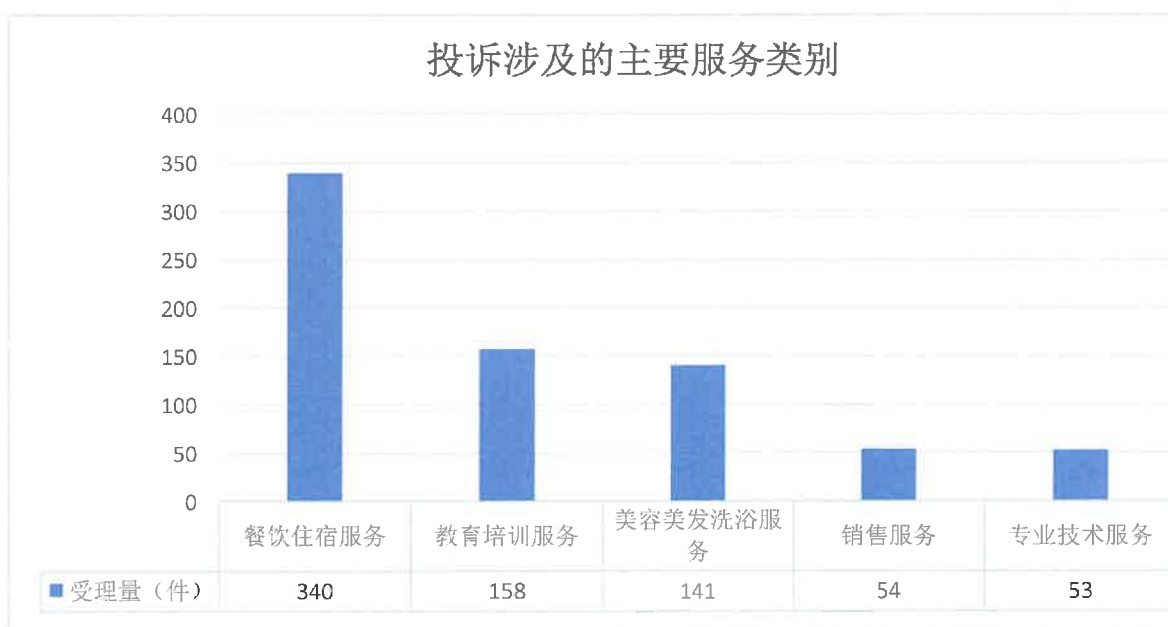
三、投诉件热点情况

2024年1月份，共接收投诉6685件，同比增长98.43%，环比增长31.57%。

（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉5482件，占投诉总量的82.00%，主要集中在：家居用品（3336件）、食品（809件）、服装鞋帽（275件）、交通工具（203件）、药品（111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；木制家具存在开裂变形、沙发或床垫短期使用塌陷等质量问题；家具经营者不按约定时间发货并不退款；不承担因质量问题引发的退货运费。2.食品出现发霉变质、过期、货品质量差或含有异物等现象。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。

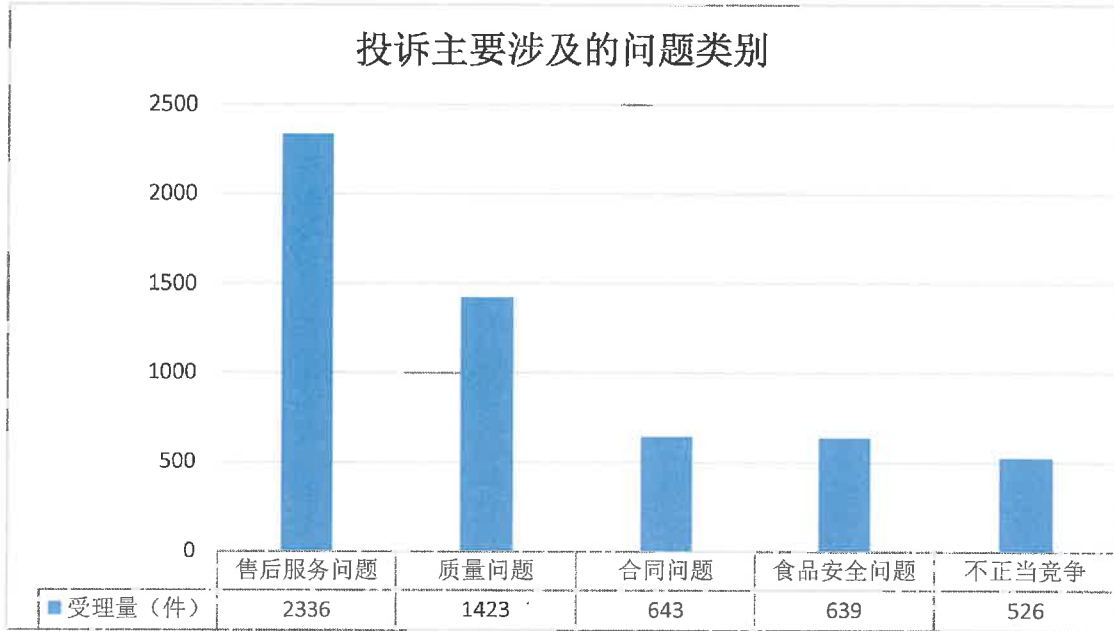


涉及服务类投诉 1203 件，占投诉总量的 18.00%，主要集中在：餐饮住宿服务（340 件）、教育培训服务（158 件）、美容美发洗浴服务（141 件）、销售服务（54 件）、专业技术服务（53 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在变质或含有杂质现象；在餐饮或住宿商家消费时身体受到伤害；线上订房后酒店商家不予提供服务或临时加价。2. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同且不履行服务承诺；利用格式条款限制消费者退费。3. 美容美发商家春节期间涨价后未公示价格；消费者办理美容美发会员卡或在线上购买优惠券后到店消费时，商家不提供服务且拒绝退款。4. 在互联网平台购买团购券后，商家存在不履行服务承诺等行为。5. 摄影服务商家对拍摄效果做虚假宣传、设置隐形消费；摄影服务商家不提供完整服务、不履行合同约定等情形。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题

(2336 件)、质量问题 (1423 件)、合同问题 (643 件)、食品安全问题 (639 件)、不正当竞争问题 (526 件)。

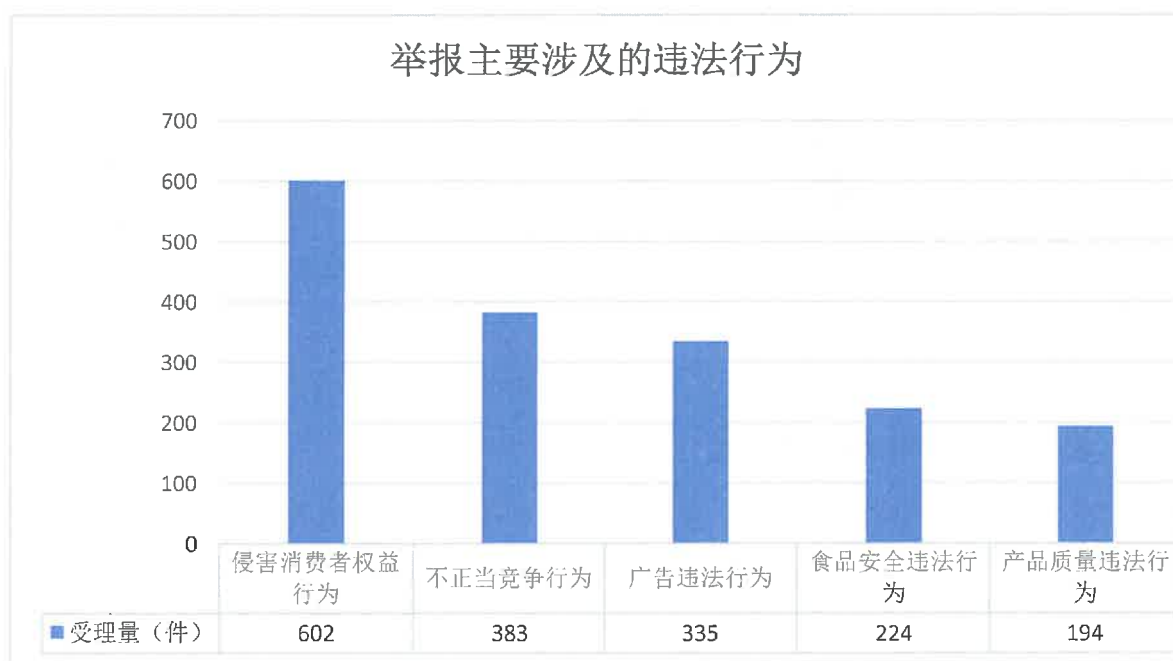


四、举报件热点情况

1 月份，共接收举报 2144 件，同比增长 87.09%，环比增长 12.31%。其中，涉及商品类举报 1611 件，占举报总量的 75.14%；服务类举报 533 件，占举报总量的 24.86%。

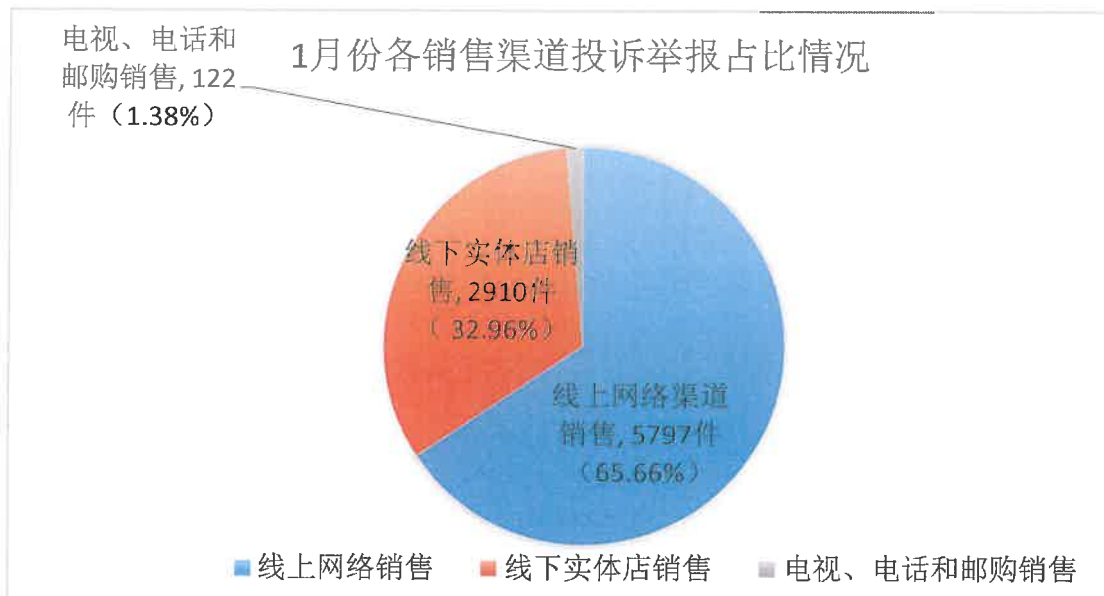
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为 (602 件)、不正当竞争行为 (383 件)、广告违法行为 (335 件)、食品安全违法行为 (224 件)、产品质量违法行为 (194 件) 等。反映的问题主要有：1. 商家拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定等侵害消费者权益问题。2. 经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传；利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为。3. 商家违法发布

宣传广告，对普通食品宣传具有治疗作用、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、餐饮商家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、失效变质和违反产品标识规定不符合国家行业标准等情形。



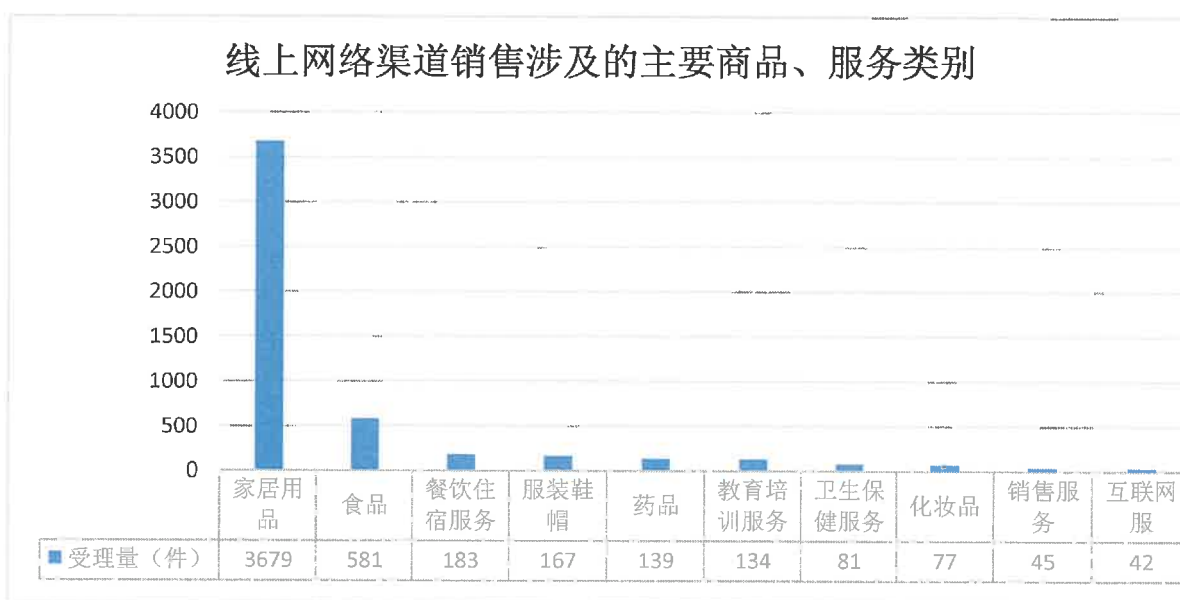
五、网络渠道销售投诉举报情况分析

1 月份共接收投诉举报 8829 件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共 5797 件，占比 65.66%；通过线下实体店销售共 2910 件，占比 32.96%；电视、电话和邮购渠道销售共 122 件，占比 1.38%。



通过线上网络渠道销售的投诉举报中，涉及商品类 5150 件，占比 88.84%，主要集中在：家居用品（3679 件）、食品（581 件）、服装鞋帽（167 件）、药品（139 件）、化妆品（77 件）等商品。

涉及服务类 647 件，占比 11.16%，主要集中在：餐饮和住宿（183 件）、教育培训（134 件）、卫生保健（81 件）、销售服务（45 件）、互联网服务（42 件）等服务行业。



六、投诉举报案例

（一）案例简介：2024年1月4日，消费者丁女士通过全国12315平台微信小程序投诉，反映自己提前三天在线上下单定了某酒店的房间，到店后酒店工作人员却告知没房，消费者在前台等待了1个小时仍未得到处理，双方协商无果，请求市场监管部门调解处理。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，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。根据上述规定，经章贡区市场监督管理局章江分局组织双方调解，商家同意给丁女士作退一赔三处理。

（二）案例简介：2024年1月31日，12315投诉举报中心接到谢先生投诉，反映在宁都县某理发店接受染发服务，染完后呈现的颜色并非双方约定的黑色，并在十多天后就开始掉色，严重影响美观，与商家承诺的三个月不掉色严重不符。向商家提出退款要求遭拒，申请市场监管部门调解。

处理结果：接到投诉后，辖区市场监管部门工作人员组织双方当事人进行了调解。根据《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”之规定，被诉商家同意给消费者退回染发款项。

(三) 案例简介: 2024年1月31日, 消费者王女士通过全国12315平台微信小程序反映, 其通过电商平台在南康区某家具店下单购买了一张实木桌子, 送达后王女士发现桌子生了许多霉菌, 可能影响消费者健康安全。与商家协商退货未果, 就此问题投诉, 申请市场监管部门调解处理, 要求商家退款。

处理结果: 经辖区南康区市场监督管理局东山分局核实, 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。东山分局的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, 该家具店同意给王女士全额退款。

七、2023年12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	12月被投诉举报次数	1月被投诉举报次数	量比变化	12月份投诉举报件办理概况
1	江西赫邦电子商务有限公司	54	74	20	共接收投诉36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, 不予受理; 举报18件, 均未立案(经核查, 未发现违法行为)
2	江西驴充充电技术有限公司	42	25	-17	共接收投诉37件, 其中成功调解21件, 调解失败16件; 举报5件, 均未立案(实际经营人注册地不在我市不予立案)。
3	江西众诚大药房零售连锁有限公司	40	4	-36	共接收投诉34件, 其中成功调解4件, 企业自行和解30件; 举报6件, 均未立案(经核查, 违法事实不存在)
4	安远县冶凌图书店	32	1	-31	共接收投诉31件, 举报1件, 因被诉方未在注册地实地经营, 我局已将其列入经营异常名录, 并通过全

序号	企业名称	12月被投诉举报次数	1月被投诉举报次数	量比变化	12月份投诉举报件办理概况
					国信用信息公示系统进行公示。
5	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	24	22	-2	共接收投诉 9 件，成功调解 0 件；举报 15 件，均未立案（经核查，违法事实不存在或违法情节轻微未造成严重后果）
6	江西美度家具有限公司	23	27	4	共接收投诉 19 件，其中成功调解 13 件，调解失败 6 件；举报 4 件，均未立案（核查中未发现违法行为，同时举报人也未提供有关证据）
7	赣州荣途文化传媒有限公司	21	18	-3	共接收投诉 19 件，其中成功调解 9 件，调解失败 6 件，正在调解 4 件；举报 2 件，均未立案（被举报人未在注册地实地经营，我局已将其列入经营异常名录）
8	赣州市南康区尊典家具有限公司	18	40	22	共接收投诉 18 件，其中成功调解 10 件，调解失败 8 件。
9	江西省沐晚晴家具有限公司	17	19	2	共接收投诉 14 件，其中成功调解 9 件，调解失败 4 件，正在调解 1 件；举报 3 件，均未立案（举报人未举证或属于消费纠纷）
10	江西纤立雅管理咨询有限公司	17	4	-13	共接收投诉 17 件，其中成功调解 16 件，调解失败 1 件。
11	江西贤德家家俱有限公司	17	5	-12	共接收投诉 15 件，其中成功调解 10 件，调解失败 5 件；举报 2 件，均未立案（举报人未举证或属于消费纠纷）
12	南康区堡中家具营业部	17	20	3	共接收投诉 15 件，其中成功调解 8 件，正在调解 7 件；举报 2 件，均未立案（举报人未举证或属于消费纠纷）
13	南康区通典家具经营部	17	14	-3	共接收投诉 14 件，其中成功调解 8 件，调解失败 4 件，正在调解 2 件；举报 3 件，均未立案（通过登记的经营场所无法联系到被举报人，已将其列入经营异常名录）
14	赣州名赫生物科技有限公司	14	0	-14	共接收投诉 4 件，因投诉内容非我局职能范围内，不予受理；举报 10 件，均已立案，正在办理中。
15	南康区优枫家具营业部	14	18	4	共接收投诉 12 件，其中成功调解 4 件，正在调解 8 件；举报 2 件，均未立案（违法事实不存在或属于消费纠纷）
16	赣州宏派家具有限公司	13	2	-11	共接收投诉 9 件，其中成功调解 3 件，调解失败 5 件，正在调解 1 件；举报 4 件，均未立案（举报人提供证据不足或属于消费纠纷）
17	赣州特展家具有限公司	13	10	-3	共接收投诉 9 件，其中成功调解 3 件，调解失败 3 件，正在调解 3 件；举报 4 件，均未立案（通过登记的经营场所未找到该公司，同时也无法联系到被举报人）

序号	企业名称	12月被投诉举报次数	1月被投诉举报次数	量比变化	12月份投诉举报件办理概况
18	赣州汇与成文化传媒有限公司	12	9	-3	共接收投诉 11 件，其中成功调解 4 件，调解失败 6 件，正在调解 1 件；举报 1 件，未立案（通过登记的经营场所无法联系到被举报人，已将其列入经营异常名录）
19	赣州唯品会电子商务有限公司	12	10	-2	共接收投诉 12 件，因被诉人实际运营主体为外地企业，所有商品销售行为均发生在实际运营方，不予受理。
20	江西梵宜家居有限公司	12	22	10	共接收投诉 9 件，其中成功调解 6 件，调解失败 3 件；举报 3 件，均未立案（举报人未举证或属于消费纠纷）

八、1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	江西赫邦电子商务有限公司	74	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为。
2	赣州市南康区尊典家具有限公司	40	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。
3	南康区保鲁夫电子商务店	36	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。
4	赣州市南康区抖木家具有限公司	31	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。
5	赣州巴雷特家居有限公司	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。
6	江西翰羽文化传媒有限公司	30	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
7	江西美度家具有限公司	27	南康区	家具产品质量问题、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
8	赣州郢骏家具有限公司	26	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。
9	江西驴充充电技术有限公司	25	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛。
10	南康区圣恩鑫电子商务店	23	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	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	22	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	江西梵宜家居有限公司	22	南康区	家具产品货不对板、质量问题、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
13	江西玺溢家具有限公司	22	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。
14	南康区堡中家具营业部	20	南康区	售卖家具后不履行发货约定、不履行售后服务。
15	赣州辰娅家具有限公司	19	南康区	家具产品质量问题、不履行送货或安装义务。
16	江西省沐晚晴家具有限公司	19	南康区	家具产品货不对板、质量问题、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
17	赣州帆勃家具有限公司	18	南康区	家具产品货不对板、质量问题、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
18	赣州荣途文化传媒有限公司	18	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、隐形消费行为。
19	南康区优枫家具营业部	18	南康区	售卖家具后不履行发货约定。
20	赣州领承家具有限公司	17	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。

九、1 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	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	20	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。
2	赣州西朗生物科技有限公司	8	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
3	赣州济民大药房连锁有限公司	6	于都县	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
4	昌盛大药房	5	于都县	销售两品一械类商品中涉嫌低标高结、虚假宣传
5	赣州经济技术开发区圣域百货店	5	经开区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
6	龙南啊里电子商务有限公司	5	龙南县	销售药品中涉嫌广告违法

7	赣州崇山生物科技有限公司	4	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权
8	赣州市昌盛大药房连锁有限公司	4	赣县区	销售药品中涉嫌广告违法、货源不正规
9	江西国汇医药连锁有限公司	4	宁都县	销售药品中涉嫌商标侵权、虚假宣传
10	江西众诚大药房零售连锁有限公司	4	兴国县	销售药品中拒绝出示质检报告和涉嫌广告违法行为。

(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	会昌县喜晨好又多购物广场	5	会昌县	销售超过有效期的食品
2	赣州市惊华菲尔雪食品有限公司	4	经开区	销售超过有效期的食品
3	江西翠微三甲酒业有限公司	4	宁都县	虚假标注食品生产日期
4	江西省辰阳食品有限公司	4	石城县	销售的食品包装破损、含有异物
5	赣州市格森贸易有限公司	3	章贡区	销售变质、超过有效期的食品

(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	江西继开升降机械有限公司	2	于都县	质保期内不进行维保
2	江西天权电梯工程有限公司	1	经开区	维保人员帮业主取出掉进电梯缝隙的钥匙时损坏电梯
3	上海三菱电梯有限公司赣州分公司	1	经开区	电梯销售商家多收费

赣州市市场监督管理局

2024年2月25日

