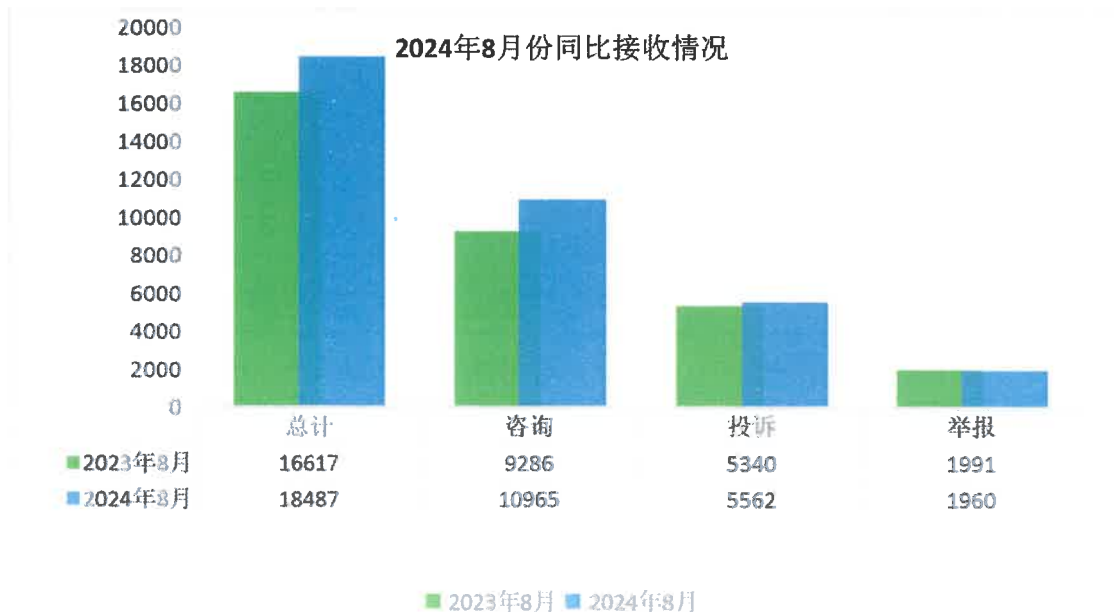


# 赣州市市场监督管理局

## 赣州市市场监督管理局 2024 年 8 月份 12315 投诉举报数据分析报告

### 一、总体运行情况

8 月份，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 18487 件，同比增长 11.25%，环比减少 5.95%。其中，咨询 10965 件、投诉 5562 件、举报 1960 件，为消费者挽回经济损失 46.05 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 18238 件、12345 政府热线转办 230 件、来信来函 19 件、市局互动平台 10 件。



## 二、8月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

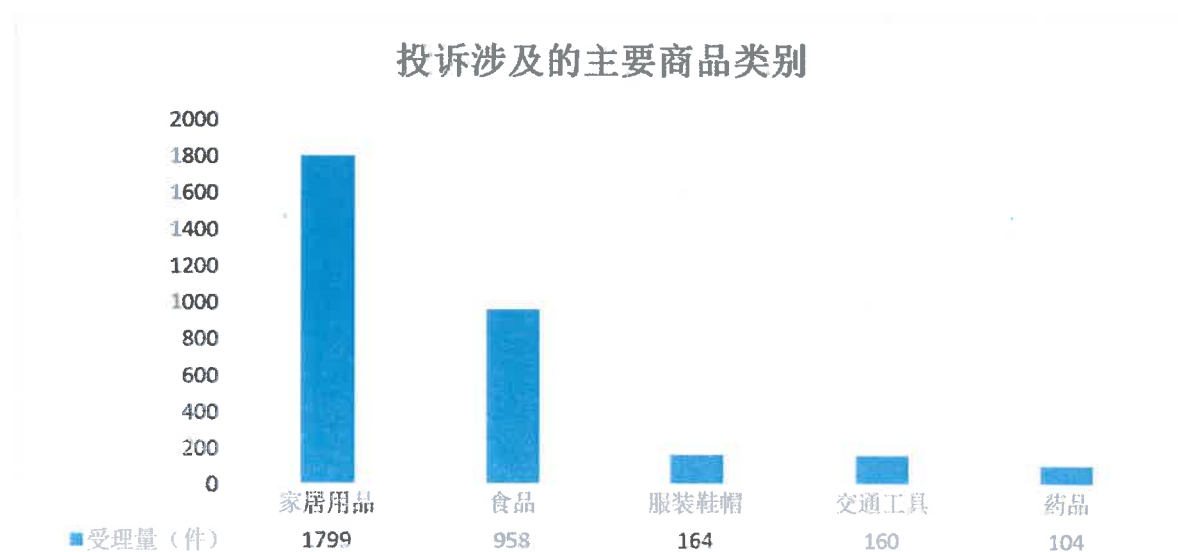
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	2011	100.00%	100.00%	\	\
2	章贡区市场监督管理局	1331	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管执法稽查局	1328	\	\	100.00%	\
4	市市场监管局经开区分局	450	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	318	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	251	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	信丰县市场监督管理局	221	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	会昌县市场监督管理局	202	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	兴国县市场监督管理局	184	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	赣县区市场监督管理局	183	100.00%	100.00%	\	\
11	宁都县市场监督管理局	137	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	石城县市场监督管理局	127	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	龙南市市场监督管理局	118	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	上犹县市场监督管理局	106	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	大余县市场监督管理局	103	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	安远县市场监督管理局	98	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	寻乌县市场监督管理局	79	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	市市场监管局蓉江新区分局	69	100.00%	100.00%	\	\
19	崇义县市场监督管理局	60	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	定南县市场监督管理局	49	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	38	100.00%	100.00%	100.00%	\

### 三、热点情况分析

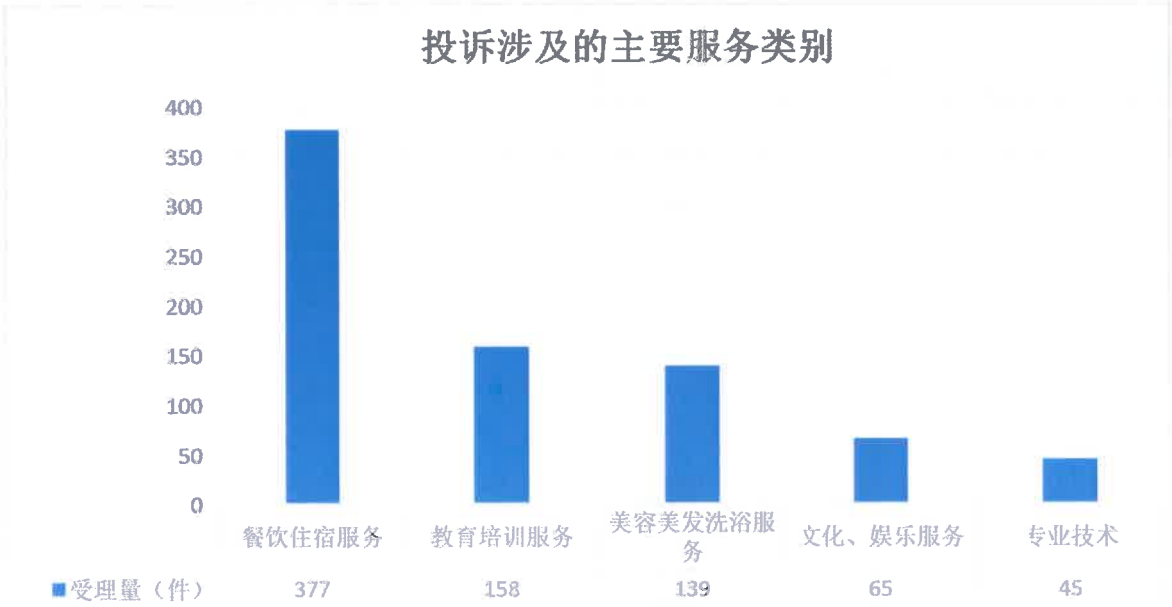
#### (一) 投诉热点情况

8月份，共接收投诉5562件，同比增长4.16%，环比减少1.57%。

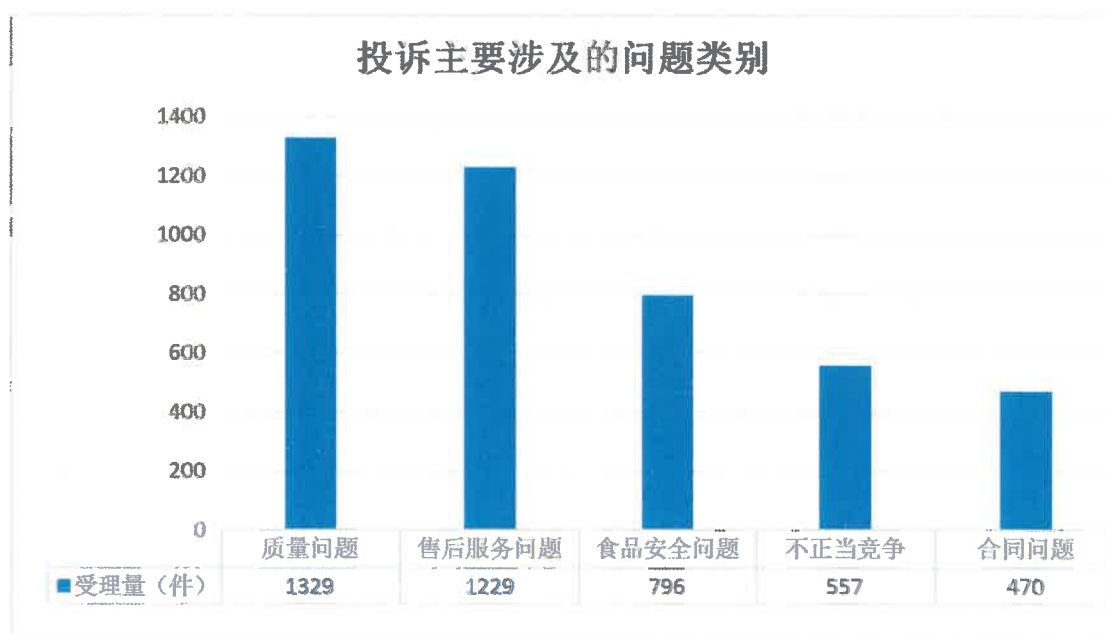
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉4246件，占投诉总量的76.34%，主要集中在：家居用品（1799件）、食品（958件）、服装鞋帽（164件）、交通工具（160件）、药品（104件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 家具产品存在质量问题；经销商对家具产品作虚假宣传；不履行发货、售后等义务。2. 购买的食物出现发霉变质、过期或含有异物、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表等现象。3. 购买的服装鞋帽等商品存在质量问题或衣物未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息。4. 商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务；二手车商家在销售车辆时谎报车况。5. 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存在质量问题。



涉及服务类投诉 1316 件，占投诉总量的 23.66%，主要集中在：餐饮住宿服务（377 件）、教育培训服务（158 件）、美容美发洗浴服务（139 件）、文化娱乐服务（65 件）、专业技术（45 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店未事先告知，结帐时擅自收取茶位费或餐具费问题；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. 从事游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益和未履行与消费者的约定。5. 摄影服务商家故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求；法律咨询服务商家销售过程中存在虚假宣传、诱导消费情形。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1329件）、售后服务问题（1229件）、食品安全问题（796件）、不正当竞争问题（557件）、合同问题（470件）。

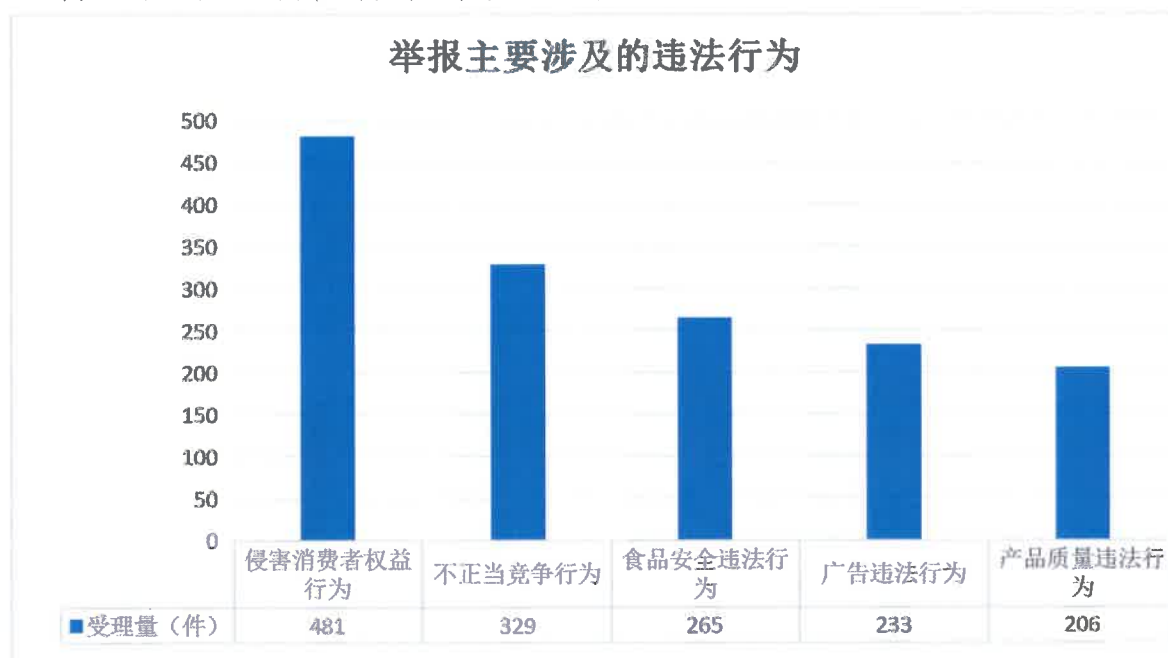


## （二）举报热点情况

8月份，共接收举报1960件，同比减少1.56%，环比减少14.71%。其中，涉及商品类举报1380件，占举报总量的70.41%；服务类举报580件，占举报总量的29.59%。

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（481件）、不正当竞争行为（329件）、食品安全违法行为（265件）、广告违法行为（233件）、产品质量违法行为（206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宣传。3. 食品标识标签不规范；商家销售的食物存在过期、变质、含有异物等质量问题。4.

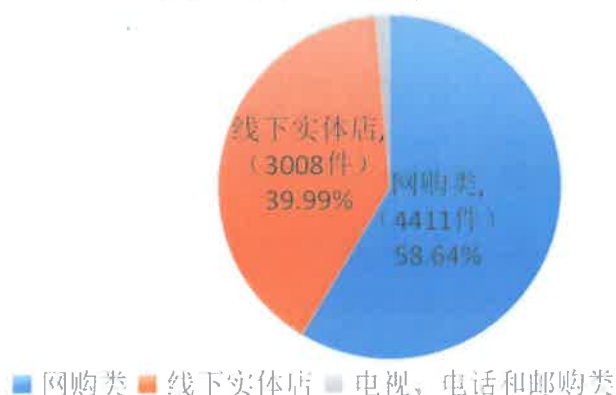
商家发布虚假广告、误导性广告、使用极限用语等广告违法行为。  
 5. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质和不符合国家强制性标准等质量问题。



#### 四、网购类消费投诉举报情况分析

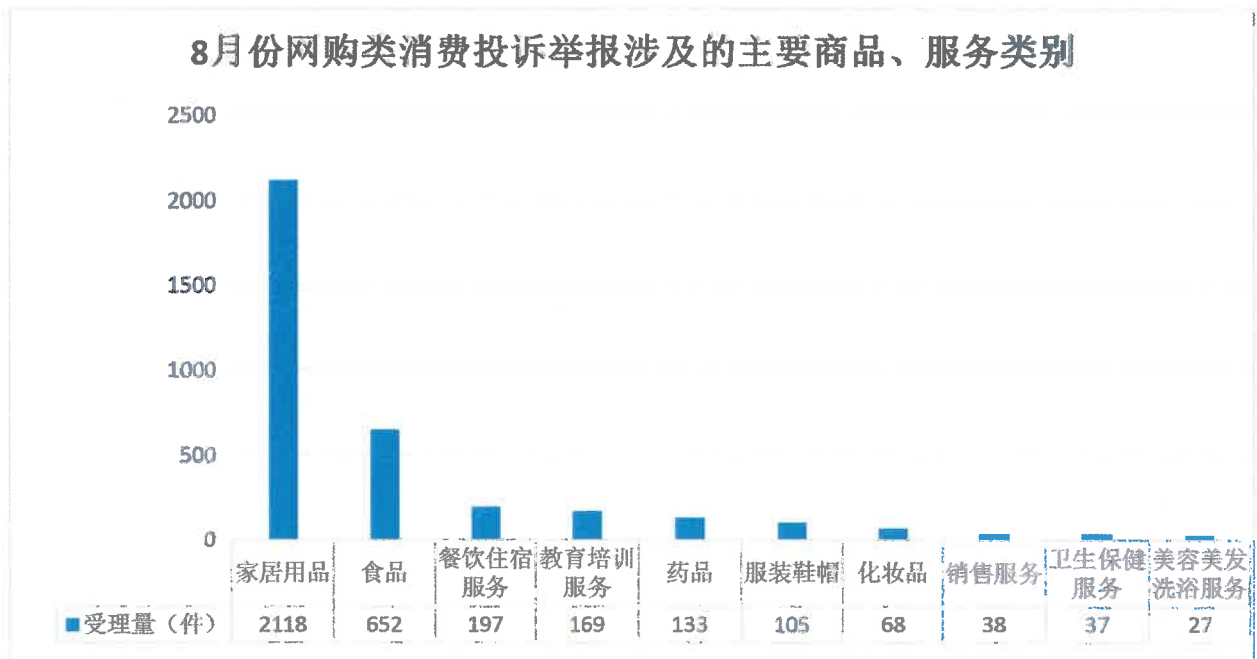
8月份，共接收投诉举报 7522 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 4411 件，占比 58.64%；线下实体店消费投诉举报共 3008 件，占比 39.99%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 103 件，占比 1.37%。

8月份各类消费渠道投诉举报占比情况  
 电视、电话和邮购类，（103件）1.37%



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 3704 件，占比 83.97%，主要集中在：家居用品（2118 件）、食品（652 件）、药品（133 件）、服装鞋帽（105 件）、化妆品（68 件）等商品。

涉及服务类 707 件，占比 16.03%，主要集中在：餐饮和住宿（197 件）、教育培训（169 件）、销售服务（38 件）、卫生保健（37 件）、美容美发（27 件）等服务行业。



## 五、投诉举报案例

**（一）案例简介：**2024 年 8 月，消费者苏女士反映在章贡区万象城某店充值会员卡，现在 2 个月过去了发现商家已经关门歇业，联系商家协商退款无果，于是拨打 12315 热线进行求助。

**处理结果：**根据《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”。经章贡区市场监督管理局工作人员核实，因商家经营不善，目前该店已关停歇业，正在申请办理注销登记中。最终，经章贡区市场监管局工作人员多次组织双方当事人调解，商家同意给苏女士退回充值卡内余额。

**（二）案例简介：**2024年8月，消费者范女士来电反映，其在于都县某餐饮店就餐，商家的菜品未明码标价，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：**经于都县市场监督管理局核实，消费者反映情况属实。依据《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。”规定，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，要求该商户做好商品与服务的明码标价工作、不得强制收取包厢费、开瓶费、餐位费等不合理费用。同时，责令该餐饮店给消费者范女士退回收取的包厢费用。

**（三）案例简介：**2024年8月，消费者王先生反映通过拼多多平台购买的床，到货后床头柜有划痕，把手是歪的，且安装师傅把床的高度安装错了，导致无法使用，联系商家一直不处理，来电投诉商家，要求退货或重新更换。

**处理结果：**《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。经南康区市场监督管理局工作人员组织双方调解，商家已补发新的产品给消费者王先生，王先生对处理结果表示满意。

## 六、企业投诉举报情况

(一) 2024年7月份全市投诉举报量居前企业办理情况和2024年8月份量比变化情况

序号	企业名称	7月被投诉举报次数	8月被投诉举报次数	量比变化	7月份投诉举报件办理概况
1	赣州**智能科技有限公司	182	64	-118	共接收投诉 174 件，其中，调解成功 167 件，调解失败 4 件，正在办理 3 件；举报 8 件，均未立案（违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
2	江西**充电技术有限公司	46	42	-4	共接收投诉 37 件，其中，调解成功 33 件，调解失败 4 件；举报 9 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）
3	赣州**食品有限公司	19	16	-3	共接收投诉 12 件，全部调解失败；举报 7 件，均未立案（经核查，未发现违法行为）
4	江西**管理咨询有限公司	17	7	-10	共接收投诉 15 件，其中，调解成功 9 件，调解失败 1 件，正在办理 5 件；举报 2 件，均未立案（经核查，未发现违法行为，属消费纠纷）
5	赣县区**餐饮店	15	0	-15	共接收举报 15 件，均未立案（违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
6	赣州**文化传媒有限公司	15	22	7	共接收投诉 9 件，其中，调解成功 7 件，调解失败 2 件；举报 6 件，均未立案（经现场核查，未见被举报方在注册登记地开展经营活动，且无法联系上被举报方对举报线索开展进一步核查处置）

序号	企业名称	7月被投诉举报次数	8月被投诉举报次数	量比变化	7月份投诉举报件办理概况
7	上犹县**贸易商行 (个体工商户)	14	7	-7	共接收投诉 6 件, 全部调解失败; 举报 8 件, 均未立案 ( 违法行为轻微并及时改正, 没有造成危害后果 )
8	赣州**家具有限公司	13	0	-13	共接收投诉 11 件, 其中, 调解成功 8 件, 调解失败 1 件, 正在办理 2 件; 举报 2 件, 均未立案 ( 属消费纠纷 )
9	赣州市**大药房连锁有限公司	12	13	1	共接收投诉 5 件, 全部调解成功; 举报 7 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 )
10	江西**文化传媒有限公司	12	3	-9	共接收投诉 8 件, 其中, 调解成功 6 件, 调解失败 2 件; 举报 4 件, 均未立案 ( 违法事实不清, 证据不足 )
11	南康区**家居销售中心 ( 个体工商户 )	12	0	-12	共接收投诉 12 件, 全部调解成功。
12	章贡区**电动车商行 ( 个体工商户 )	12	2	-10	共接收投诉 8 件, 其中, 调解成功 3 件, 调解失败 5 件; 举报 4 件, 均未立案 ( 证据不足或属消费纠纷 )
13	赣州经济技术开发区**美容美发店 ( 个体工商户 )	11	2	-9	共接收投诉 9 件, 全部调解失败; 举报 2 件, 均未立案 ( 被举报人商铺已停业且注销了营业执照, 执法人员也未能联系到被举报人, 无法对举报线索开展进一步核查处置 )
14	赣州**文化传媒有限公司	11	5	-6	共接收投诉 9 件, 其中, 调解成功 6 件, 调解失败 3 件; 举报 2 件, 均未立案 ( 证据不足或属消费纠纷 )
15	江西省**食品有限公司	11	9	-2	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行为为轻微并及时改正, 没有造成危害后果 )
16	龙南**电子商务有限公司	11	3	-8	共接收举报 12 件, 均未立案 ( 违法行为轻微并及时改正, 没有造成危害后果 )
17	赣州**教育科技有限公司	10	11	1	共接收投诉 7 件, 其中, 调解成功 1 件, 调解失败 6 件; 举报 3 件, 均未立案 ( 证据不足 )
18	江西**家居有限公司	10	14	4	共接收投诉 8 件, 其中, 调解成功 6 件, 调解失败 2 件; 举报 2 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 )
19	江西**新材料有限公司	10	19	9	共接收投诉 5 件, 其中, 调解成功 4 件, 调解失败 1 件; 举报 5 件, 均已立案
20	江西**大药房零售连锁有限公司	10	9	-1	共接收投诉 3 件, 其中, 调解成功 2 件, 正在办理 1 件; 举报 7 件, 均未立案 ( 经核查, 违法事实不存在 )

(二) 8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	赣州**智能科技有限公司	64	章贡区	共享充电线商家恶意扣费问题
2	江西**充电技术有限公司	42	章贡区	商家收费后限制消费者退回充值余额、设备故障导致消费者权益受损
3	赣州**文化传媒有限公司	22	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
4	赣州**教育科技有限公司	20	南康区	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**新材料有限公司	19	经开区	涉嫌合同欺诈行为
6	赣州**食品有限公司	16	崇义县	食品配料表不真实、食品发霉变质、混有异物等食品安全问题
7	江西**家具有限公司	15	南康区	家具产品存在质量问题、虚假宣传、不履行售后服务问题
8	江西**科技有限公司	15	赣县区	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
9	江西**家居有限公司	14	南康区	家具产品存在质量问题、虚假宣传、不履行售后服务问题
10	赣州市**大药房连锁有限公司	13	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
11	赣州市**药业有限公司	13	瑞金市	涉嫌广告违法
12	江西省**家具有限公司	13	南康区	家具产品存在质量问题、虚假宣传、不履行售后服务问题
13	江西**教育科技有限公司	13	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题
14	赣州南康区**商贸有限公司	12	南康区	涉嫌对产品做虚假宣传行为
15	赣州**电子商务有限公司	11	安远县	销售洗涤产品存在虚假宣传的行为
16	赣州**教育科技有限公司	11	南康区	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***家具有限公司	11	南康区	家具产品存在质量问题、虚假宣传、不履行售后服务问题
18	江西**在线科技有限公司	11	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
19	石城县**科技有限公司	11	石城县	共享充电线商家恶意扣费问题
20	赣州**科技有限公司	10	章贡区	婚介服务不履行约定、虚假宣传的行为

### (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**大药房连锁有限公司	12	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**药业有限公司	10	瑞金市	涉嫌广告违法
3	江西**大药房零售连锁有限公司	9	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规
4	赣州**生物科技有限公司	5	章贡区	涉嫌售卖来源不正规的化妆品、广告 中虚假宣传等问题
5	赣州市**医疗器械有限公司	4	瑞金市	涉嫌广告违法
6	赣州**医药零售连锁有限公司	4	赣县区	涉嫌广告违法
7	江西**医药连锁有限公司	4	南康区	涉嫌广告违法、商标侵权
8	江西**医疗器械有限公司	4	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	宁都县**大药房有限公司	4	宁都县	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中 虚假宣传等问题
10	大余县**量贩有限公司	3	大余县	涉嫌广告违法

### (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	赣州**食品有限公司	14	崇义县	食品配料表不真实、食品发霉变质、混有 异物等食品安全问题
2	江西省**食品有限公司	8	石城县	食品发霉变质、混有异物等食品安全问题
3	江西**食品有限公司	6	瑞金市	销售变质、生虫的食品
4	赣州市**贸易有限公司	5	章贡区	销售的乳制品存在变质的情形
5	崇义县**饮品店	4	崇义县	销售的饮品存在异物

(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	**农贸市场	3	于都县	电梯频繁故障
2	于都县**小区	3	于都县	电梯质量问题
3	保利**小区三期	2	经开区	电梯质量问题
4	安远县**小区	3	安远县	电梯频繁故障
5	保利嘉福**小区	1	赣县区	电梯频繁故障
6	安*小区	1	经开区	电梯频繁故障
7	**旅游发展有限公司	1	章贡区	游乐场所售后服务
8	**宾馆	1	章贡区	电梯积水问题、质量问题
9	赣县**小区五期	1	赣县区	电梯积水问题、质量问题
10	赣州**工程机械租赁有限公司	1	章贡区	对起重机械存在虚假宣传
11	赣州**电梯设备有限公司	1	章贡区	售后问题
12	赣州市**投资开发有限公司	1	章贡区	电梯频繁故障
13	赣州**地产发展有限公司	1	蓉江新区	安装的电梯与商家宣传不符
14	恒辉**小区	1	南康区	电梯频繁故障
15	江西**机电有限公司	1	经开区	电梯玻璃质量问题
16	九里**小区十期	1	章贡区	电梯频繁故障
17	南*小区	1	章贡区	电梯内未配备通风空调

18	南康区恒大**小区	1	南康区	电梯频繁故障
19	鹏欣**小区	1	章贡区	电梯频繁故障
20	上海**电梯有限公司赣州分公司	1	经开区	电梯频繁故障
21	**花苑小区	1	定南县	电梯积水问题、质量问题
22	**广场	1	经开区	电梯未按期维保、质量问题

赣州市市场监督管理局  
2024年9月24日

