

赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年6月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年6月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求14814件，同比增长20.96%，环比增长1.99%。其中，咨询8861件、投诉4389件、举报1564件，为消费者挽回经济损失57.03万元。全市投诉按时初查率和按时办结率均为99.98%，举报按时核查率为100%，ODR企业按时办结率为100%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收14687件、12345政府热线转办87件、来信来函13件、市局官网互动平台27件。



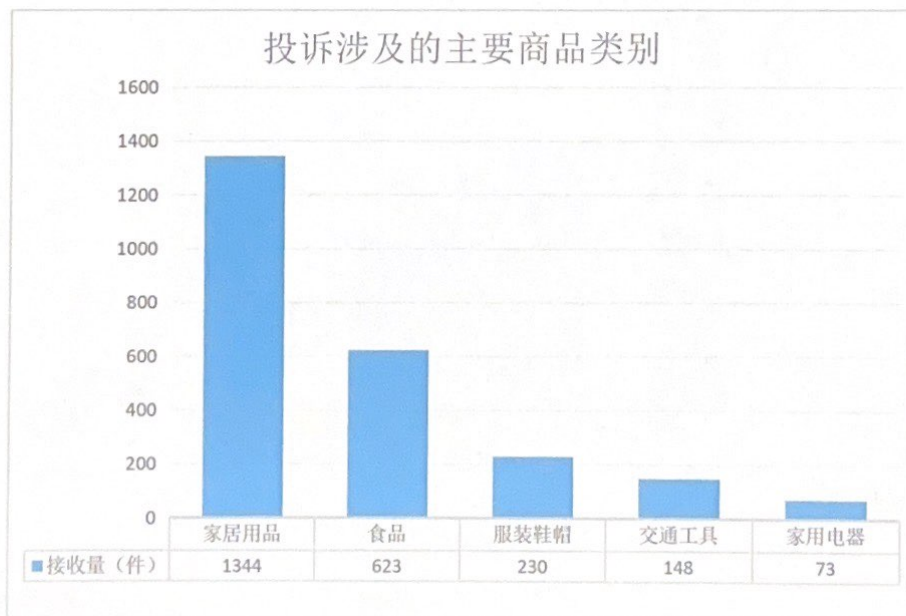
二、6 月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	1475	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1083	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1008	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	426	100.00%	99.81%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	238	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	于都县市场监督管理局	213	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	会昌县市场监督管理局	167	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	兴国县市场监督管理局	162	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	信丰县市场监督管理局	161	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	赣县区市场监督管理局	134	100.00%	100.00%	\	\
11	石城县市场监督管理局	123	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	安远县市场监督管理局	121	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	宁都县市场监督管理局	110	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	大余县市场监督管理局	97	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	上犹县市场监督管理局	79	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	寻乌县市场监督管理局	78	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	市市场监管局蓉江新区分局	70	100.00%	100.00%	\	100.00%
18	龙南市市场监督管理局	69	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	定南县市场监督管理局	41	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	全南县市场监督管理局	37	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	崇义县市场监督管理局	31	100.00%	100.00%	100.00%	\

三、投诉件热点情况

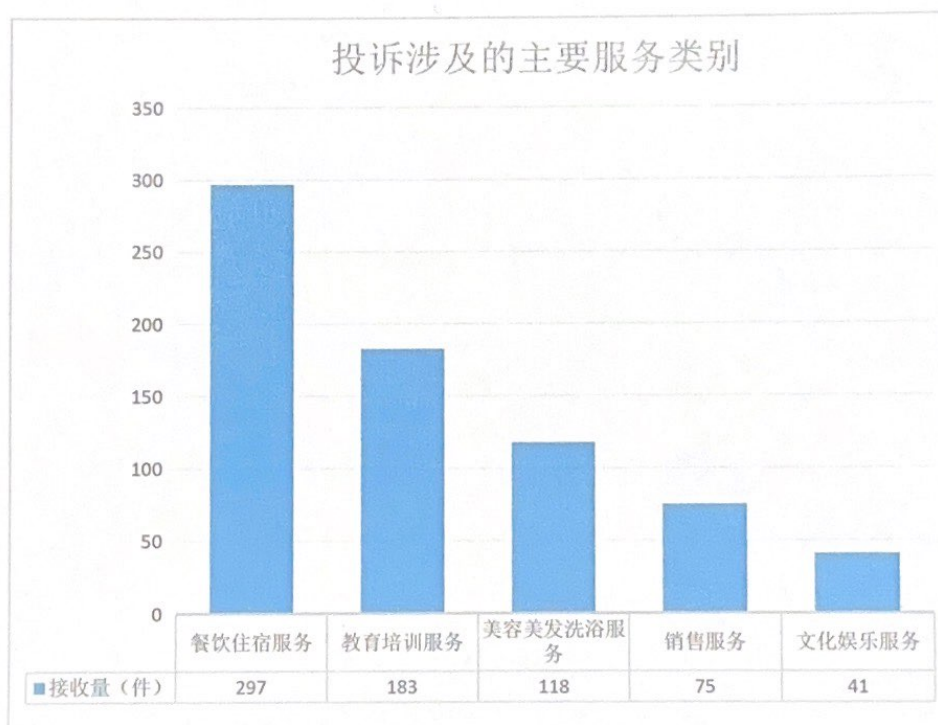
2023 年 6 月份，共接收投诉 4389 件，同比增长 30.94%，环比减少 3.35%。

（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 3322 件，占投诉总量的 75.69%，主要集中在：家居用品（1344 件）、食品（623 件）、服装鞋帽（230 件）、交通工具（148 件）、家用电器（73 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 网购家具后商家未按时发货或家具存在质量、破损等问题；2. 食品存在发霉、变质或有异物等情形；3. 购买的服装鞋帽等商品与商家宣传不符或出现质量问题商家不履行售后服务；4. 交通工具使用中出现问题，商家不履行售后服务或三包义务；5. 购买的家用电器存在质量问题。

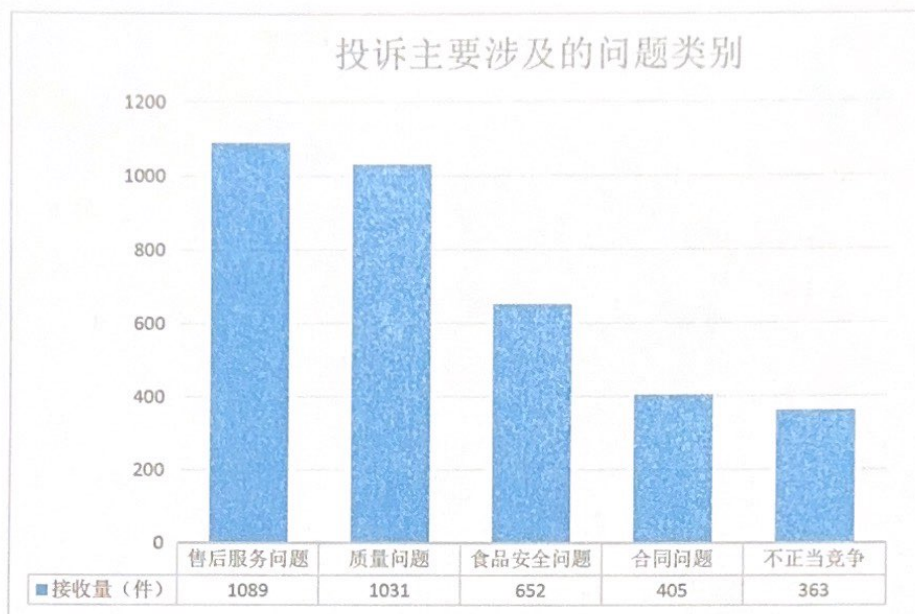


涉及服务类投诉 1067 件，占投诉总量的 24.31%，主要集

中在：餐饮住宿服务（297 件）、教育培训服务（183 件）、美容美发洗浴服务（118 件）、销售服务（75 件）、文化娱乐服务（41 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在卫生问题或含有杂质；2. 商家提供网络培训服务中存在虚假宣传、夸大培训效果等行为；3. 美容美发商家存诱导消费、捆绑消费、未履行价格告知义务等问题；4. 在互联网平台购买预付卡、团购券后商家存在不履行服务承诺等行为；5. 商家对消费者设置最低消费门槛或者不按约定提供服务等情形。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1089 件）、质量问题（1031 件）、食品安全问题（652 件）、合同问题（405 件）、不正当竞争问题（363 件）。

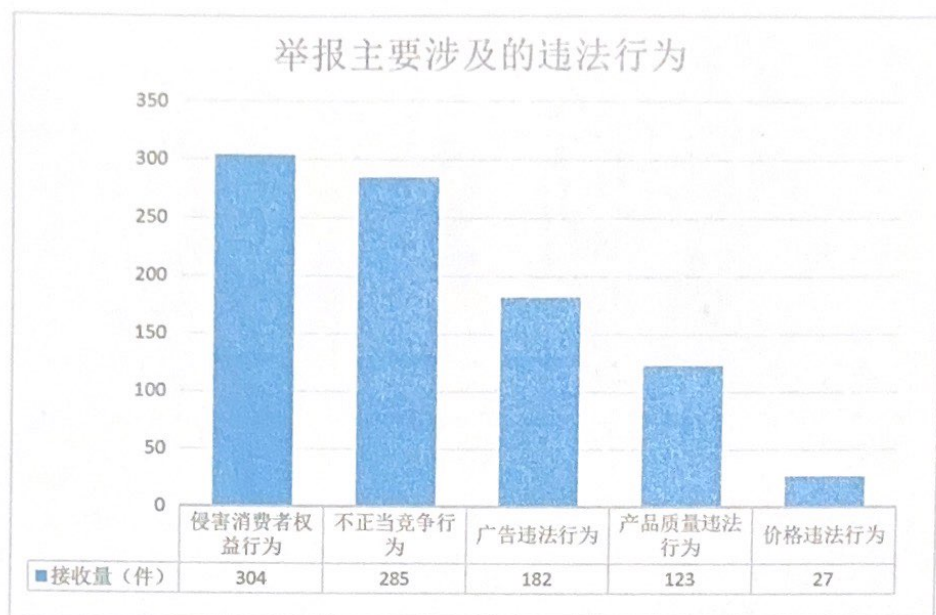


四、举报件热点情况

6 月份，共接收举报 1564 件，同比增长 13.33%，环比减少 7.67%。其中，涉及商品类举报 1210 件，占举报总量的 77.37%；服务类举报 354 件，占举报总量的 22.63%。

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（304 件）、不正当竞争行为（285 件）、广告违法行为（182 件）、产品质量违法行为（123 件）、价格违法行为（27 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，欺骗、误导消费者；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. 商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次

充好等情形；5. 商家存在低标高结、未事先告知价格、未明码标价等价格违法行为。



五、典型案例

(一) 案例简介：2023 年 6 月 3 日，某女士向 12315 投诉举报中心投诉，反映其在章贡区某儿童游乐场充值 480 元办理了一张游乐场次卡，使用三次后，商家称次卡过期，不让划卡消费，要求其继续充值激活后才能使用，消费者提出退回卡内剩余金额也遭商家拒绝，就此问题向我局进行投诉，要求商家继续让其使用游乐场次卡或退回卡内余额。

处理结果：6 月 9 日，章贡区市场监管局辖区分局工作人员联系投诉双方当事人，进一步了解具体情况。经了解，该卡是投诉人丈夫于 2022 年 11 月支付 480 元购买的折优惠充值

卡，该卡有9次使用次数，8个月有效期。2023年6月，投诉人带孩子前往游玩时，被游乐场告知卡已过期，不让继续使用，卡内剩余金额也不给予退还，商家称若仍需继续使用将收取100元/月延期费用。了解清楚情况后，分局工作人员当即联系双方当事人，对此事组织调解。调解中，工作人员就中华人民共和国商务部颁布的《单用途商业预付卡管理办法》相关规定向被诉商家进行了解读，指出：根据《单用途商业预付卡管理办法》第十九条规定，记名式预付卡不得设有效期，设置有效期侵犯了消费者合法权益。经调解，被诉商家同意继续让消费者使用游乐场充值卡，其表示接受。

（二）案例简介：2023年6月7日，12315投诉举报中心接到消费者某先生来电，反映其通过美团外卖平台在蓉江新区新世纪购物中心某餐饮店购买的炒粉和鸡腿里吃出苍蝇，认为商家销售的食物有安全问题，就此进行投诉，要求商家赔偿。

处理结果：被诉商家辖区市场监管局蓉江分局接到投诉后，第一时间电话联系投诉人，询问清楚具体情况后，立即安排工作人员前往被诉商家进行现场检查。经查，该餐饮店证照均齐全，餐饮场所也安装有防蚊蝇设施，未发现有不合规行为。检查中核实到，投诉人反映的情况属实，是由于投诉人用餐过程中苍蝇飞到餐食中造成的。经分局工作人员就《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》向商家进行解读后，商家从最开始的抵触情绪，到慢慢理解。最终，

双方当事人达成一致意见，由商家对消费者作退一赔一补偿。同时，商家承诺后续将加强食品安全管理，增设防蝇灯，确保店内餐物干净卫生且安全。

（三）案例简介：2023年6月6日，12315投诉举报中心接到某女士来电，反映在不知情的情况下，崇义县某文具店销售了十支单价较高的笔给其未成年的小孩。该女士就此问题向我局进行投诉，要求商家退款。

处理结果：6月7日，崇义县市场监管局工作人员电话联系消费者进一步了解相关情况。消费者表述：家中小孩13岁，目前上初二，属于限制民事行为能力人。前些时候，趁他们夫妻不注意，拿了现金在文具店购买了十支笔及其它文具，合计消费230元，也没有索取消费小票。了解情况后，崇义县局工作人员随即到该文具店进行现场核实。核实中，文具店经营者表示知晓此事，愿意配合市场监督管理部门积极处理本次投诉。工作人员现场向经营者普及《中华人民共和国民法典》第十九条规定，并下达了行政检查通知书，要求该文具店需加强对未成年人保护的社会责任意识，切实履行告知义务，提供消费小票。经营者表示会汲取教训，在今后加以改进，做到守法、诚信经营。经调解，被诉商家答应给予投诉人80元现金补偿，文具不需退回，消费者表示接受。后经我局12315投诉举报中心回访，消费者表示对此办理结果非常满意。

六、6月份全市投诉、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	赣州市海枫科技有限公司	49	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	江西好学微客教育科技有限公司	47	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
3	赣州春田生物科技有限公司	47	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；
4	江西五丰食品有限公司	38	会昌县	食品内外包装生产日期不一致、售卖临期产品；
5	江西驴充充充电技术有限公司	32	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛；
6	赣州启纯医疗器械有限公司	27	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权；
7	赣州鲁东生物科技有限公司	22	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权；
8	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	19	会昌县	销售药品中涉嫌广告违法、违规销售处方药行为和未履行售后服务；
9	赣州亨芸家具有限公司	18	南康区	销售的家具用品有质量问题、拒绝履行售后服务；
10	赣州沃莱奥医药有限公司	18	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权；
11	江西众诚大药房零售连锁有限公司	16	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；
12	赣州正亚家具有限公司	15	南康区	家具产品有质量问题、拒绝履行售后服务
13	南康区摩里奥家具店	14	南康区	家具产品质量问题、虚假宣传、货不对板
14	赣州微洛网络科技有限公司	13	经开区	提供教育培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为；
15	赣州崇山生物科技有限公司	13	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传；
16	赣州西朗生物科技有限公司	13	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传；
17	赣州韵学教育科技有限公司	12	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为；
18	江西秉国臣商贸有限公司	11	石城县	销售的鞋子有质量问题或是仿冒品；
19	赣州朴树家具有限公司	11	南康区	家具产品有质量问题、拒绝履行售后服务

20	赣州智课文化传媒有限公司	11	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为；
----	--------------	----	-----	-------------------------

七、6 月份全市两品一械、特种设备安全、食品安全类投诉、举报情况

1. 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	赣州市海枫科技有限公司	49	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	赣州春田生物科技有限公司	47	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；
3	赣州启纯医疗器械有限公司	27	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权；
4	赣州鲁东生物科技有限公司	22	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权；
5	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	19	会昌县	销售药品中涉嫌广告违法、违规销售处方药行为和不履行售后服务；

2. 特种设备投诉、举报企业情况

序号	企业名称	被投诉次数	所属辖区	反映的主要问题
1	江西继开升降机械有限公司	2	于都县	虚假宣传、不履行发货与安装义务
2	德福液化气站	1	大余县	涉嫌虚假宣传
3	赣南职业技术学院教职工周转房	1	经开区	电梯未年检
4	赣州鑫群置业有限公司	1	经开区	电梯长期故障未得解决
5	广州西子电梯有限公司驻赣州办事处	1	章贡区	未提供电梯合格证
6	江西塑高新材料有限公司	1	定南县	叉车未检验上牌、司机无证上岗
7	江西未来已来物流有限公司	1	章贡区	叉车未检验上牌、司机无证上岗

8	金雅居 14 栋 2 单元电梯	1	章贡区	电梯故障长期未得解决
9	瑞鼎公馆 19 栋 2 单元第二部电梯	1	瑞金市	电梯经常卡机出现掉层事故未得到维修
10	兴国县江山一品 2 栋 2 单元电梯	1	兴国县	电梯长期故障未得解决

3. 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	江西五丰食品有限公司	27	会昌县	食品内外包装生产日期不一致、售卖临期产品
2	上犹县发到家商贸有限公司	6	上犹县	售卖三无产品
3	赣州贵公子健康食品有限公司	4	兴国县	使用国家明令禁止生产的添加剂(双辛酰基酚丁)
4	赣州雄日升商贸有限公司	4	章贡区	售卖三无产品
5	章贡区江畔烟酒经营部	4	章贡区	售卖三无产品

赣州市市场监督管理局

2023年7月24日