

赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年7月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年7月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求16131件，同比增长16.79%，环比增长8.9%。其中，咨询9134件、投诉5187件、举报1810件，为消费者挽回经济损失41.70万元。全市投诉按时初查率、按时办结率、举报按时核查率和ODR企业按时办结率均为100%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收16039件、12345政府热线转办52件、来信来函10件、市局官网互动平台30件。



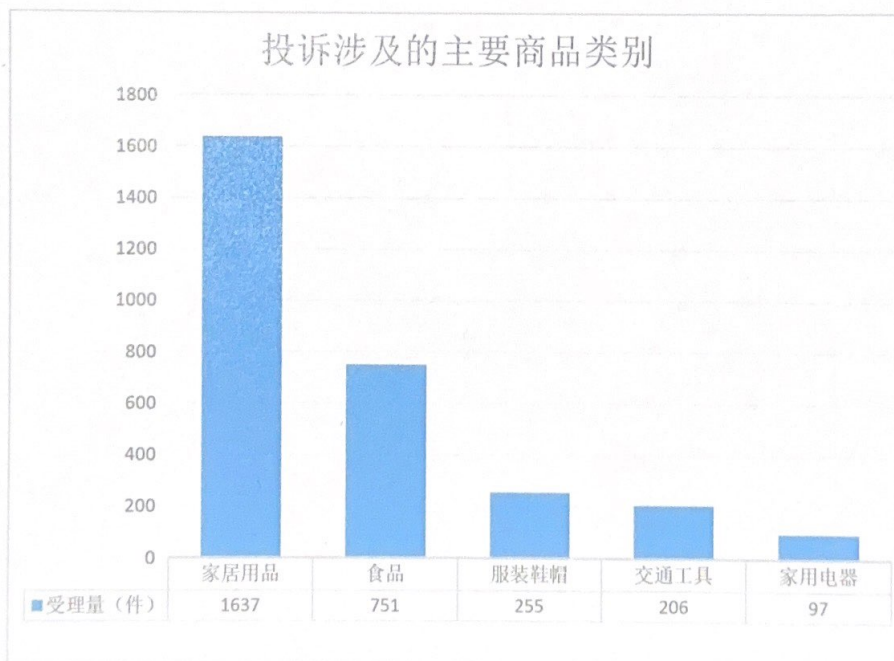
二、7月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	1835	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1234	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1125	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	484	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	292	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	于都县市场监督管理局	226	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	兴国县市场监督管理局	215	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	信丰县市场监督管理局	210	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	会昌县市场监督管理局	167	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	赣县区市场监督管理局	156	100.00%	100.00%	\	\
11	安远县市场监督管理局	153	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	石城县市场监督管理局	151	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	宁都县市场监督管理局	124	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	龙南市市场监督管理局	113	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	大余县市场监督管理局	110	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	上犹县市场监督管理局	99	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	寻乌县市场监督管理局	74	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	市市场监管局蓉江新区分局	65	100.00%	100.00%	\	100.00%
19	全南县市场监督管理局	41	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	崇义县市场监督管理局	39	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	定南县市场监督管理局	37	100.00%	100.00%	100.00%	\

三、投诉件热点情况

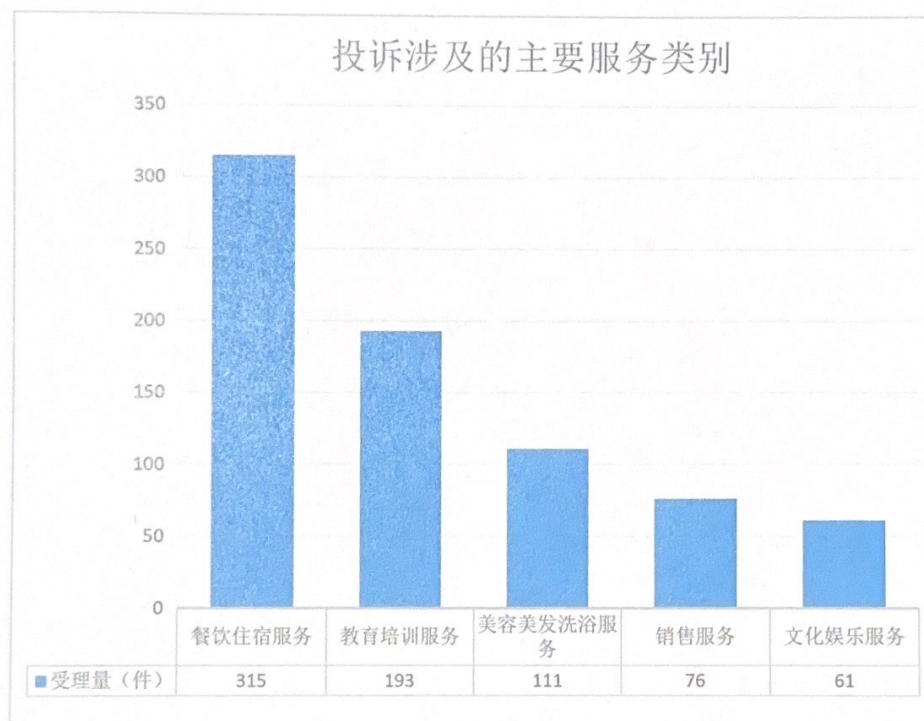
2023 年 7 月份，共接收投诉 5187 件，同比增长 34.13%，环比增长 18.21%。

（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 3982 件，占投诉总量的 76.77%，主要集中在：家居用品（1637 件）、食品（751 件）、服装鞋帽（255 件）、交通工具（206 件）、家用电器（97 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。

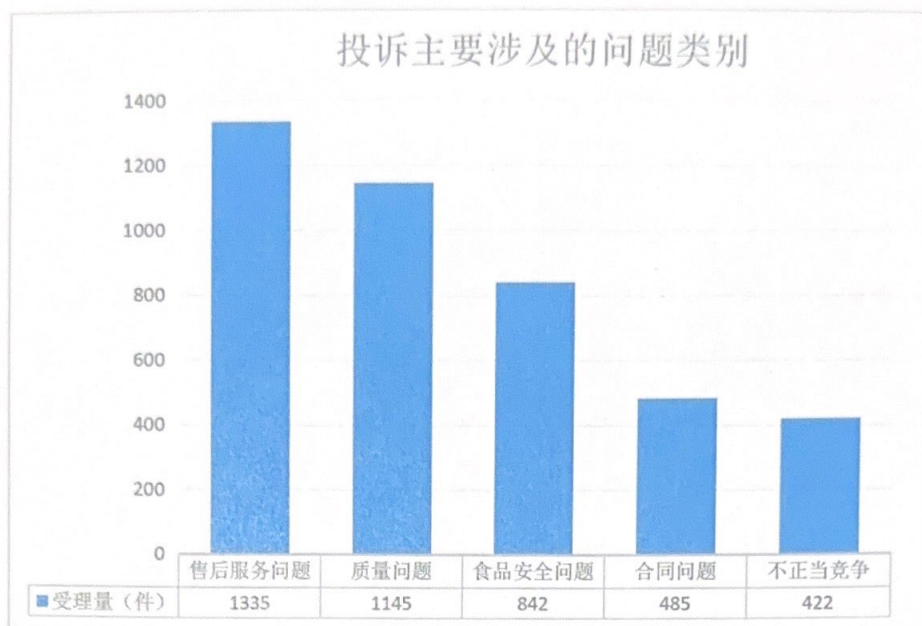


涉及服务类投诉 1205 件，占投诉总量的 23.23%，主要集中

在：餐饮住宿服务（315 件）、教育培训服务（193 件）、美容美发洗浴服务（111 件）、文化娱乐服务（76 件）、销售服务（61 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. 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；5. 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。



（二）从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1335 件）、质量问题（1145 件）、食品安全问题（842 件）、合同问题（485 件）、不正当竞争问题（422 件）。



四、举报件热点情况

7 月份，共接收举报 1810 件，同比增长 3.61%，环比增长 15.73%。其中，涉及商品类举报 1378 件，占举报总量的 76.13%；服务类举报 432 件，占举报总量的 23.87%。

从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：不正当竞争行为（394 件）、侵害消费者权益行为（324 件）、广告违法行为（260 件）、产品质量违法行为（189 件）、食品安全违法行为（186 件）等。反映的问题主要有：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、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《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. 食品标识标签不规范，购买的食物或就餐中食物出现发霉变质、有异物、过期等

现象。



五、典型案例

(一) 案例简介：2023年7月30日，某先生致电12315热线反映：在赣州市蓉江新区某商家购买了一张美国席梦思床垫，收到货后发现该床垫无产品合格证，认为是三无产品。该先生就此事项向我局进行投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家履行购买时假一赔四的承诺。

处理结果：接到投诉后，赣州市市场监督管理局蓉江新区分局工作人员根据投诉人反映的情况立即开展了相关调查工作。调查中，执法人员现场查验了商家提供的床垫合格证明。商家称自己店内售卖的家具均有产品合格证，投诉人之所以未看到合格证是由于销售人员疏忽，漏将产品合格证与床垫一同寄给投诉人而造成，并表示将立即向投诉人补寄产品合格证并向其道歉。了解

清楚情况后，蓉江分局工作人员将有关调查情况电话告知了投诉人，投诉人表示接受商家的道歉，但要求商家对其进行 200 元的赔偿。最终，在蓉江分局工作人员的调解下，商家承认自己售卖中确实存在过失，表示同意给予投诉人 200 元赔偿，双方无异议，调解成功。

以案释法：《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条第二款规定：“消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。”依上述规定可见，提供产品合格证等信息不仅是销售者法定的附随义务，也是消费者享有的法定基本权利。经营者在销售产品时应当提供产品合格证，以保障消费者的基本权利。

（二）案例简介：2023 年 7 月 27 日，12315 投诉举报中心接某女士来电，反映其通过外卖平台在赣县区某汉堡店购买了一个双人汉堡套餐，套餐包含一份粗薯和一份鸡米花。到餐后发现只有一份鸡米花，没有粗薯，联系商家沟通后未得到处理，于是来电请求市场监管部门调解，要求商家给其作退款处理。

处理结果：经赣县区市场监督管理局调查核实，投诉人反映事项属实，该汉堡店店长承认是由于自己店里服务员打包时漏放了粗薯所致。经赣县区市场监督管理局工作人员组织双方电话调解，双方达成调解协议，由被诉方给投诉人退回 10 元费用。投诉人对此处理结果表示满意。

以案释法：《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。

（三）案例简介：2023年6月16日，某女士致电12315热线，反映当天早上在经开区某早餐店就餐时，牛肉汤里吃出一根铁丝，当场向早餐店反映后拒不处理。该女士就此事向12315热线投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家给其道歉并赔偿损失。

处理结果：接到投诉后，赣州市市场监督管理局经济技术开发区分局工作人员立即电话联系投诉人并赶至早餐店了解具体情况。经核实，投诉人反映情况属实。该早餐店老板解释是因清洁锅具时使用的钢丝球脱落所致牛肉汤里含有铁丝，承诺以后将更换为其他清洁工具，避免类似情况再发生。经调解，双方达成一致意见，由早餐店给予投诉人100元赔偿并道歉。针对早餐店对餐具清洗不合格的行为，赣州市市场监督管理局经济技术开发区分局已对该店下达责令改正通知书。

以案释法：《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条 第（五）款 违反本法规定，有下列情形之一的，由县级以上人民政府食品安全监督管理部门责令改正，给予警告；拒不改正的，

处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，责令停产停业，直至吊销许可证：（五）餐具、饮具和盛放直接入口食品的容器，使用前未经洗净、消毒或者清洗消毒不合格，或者餐饮服务设施、设备未按规定定期维护、清洗、校验。

六、7 月份全市投诉和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	江西好学微客教育科技有限公司	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
2	赣州春田生物科技有限公司	29	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	赣州昌珉教育科技有限公司	26	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
4	南康区摩里奥家具店	26	南康区	家具产品质量问题、虚假宣传、货不对板
5	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
6	赣州市海枫科技有限公司	21	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
7	江西众诚大药房零售连锁有限公司	18	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
8	赣州北卡家具有限公司	16	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	赣州崇山生物科技有限公司	16	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
10	赣州建晨方信息服务有限公司	16	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、不履行售后服务
11	赣州阳明信息技术有限公司	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
12	上犹县子萱商贸行	15	上犹县	销售三无药膏
13	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（西洋参）
14	赣州朴树家具有限公司	14	南康区	家具产品有质量问题、拒绝履行售后服务
15	赣州启言信息技术服务有限公司	14	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、不履行售后服务

16	赣州正亚家具有限公司	14	南康区	家具产品有质量问题、拒绝履行售后服务
17	赣州鲁东生物科技有限公司	13	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权
18	赣州木老头家具有限公司	13	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
19	赣州舒成商贸有限公司	12	章贡区	擅自使用他人注册商标名下的产品标题引流
20	江西玺溢家具有限公司	12	南康区	家具产品质量问题、虚假宣传不履行送货或安装义务、不履行售后服务

七、7 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. 两品一械类投诉和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	赣州春田生物科技有限公司	29	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	18	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	赣州市海枫科技有限公司	16	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	赣州崇山生物科技有限公司	15	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
5	赣州鲁东生物科技有限公司	13	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权

2. 特种设备投诉企业情况

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	1	于都县	质量问题、不履行售后服务

3. 食品类投诉和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	赣州红米文化传媒有限公司	14	章贡区	在食品中非法添加药品（西洋参）

2	于都国丰冷饮食品厂	6	于都县	销售的雪糕中有异物、可乐有质量问题
3	赣州贵公子健康食品有限公司	5	兴国县	涉嫌生产有毒有害食品倩瑟立俏益生元 果蔬果冻
4	石城县群鑫油茶种植专业合作社	5	石城县	商家生产许可证已过期,但仍在生产茶油
5	章贡区范满汤餐饮店	5	章贡区	餐食中有异物,或食用后引起不适

