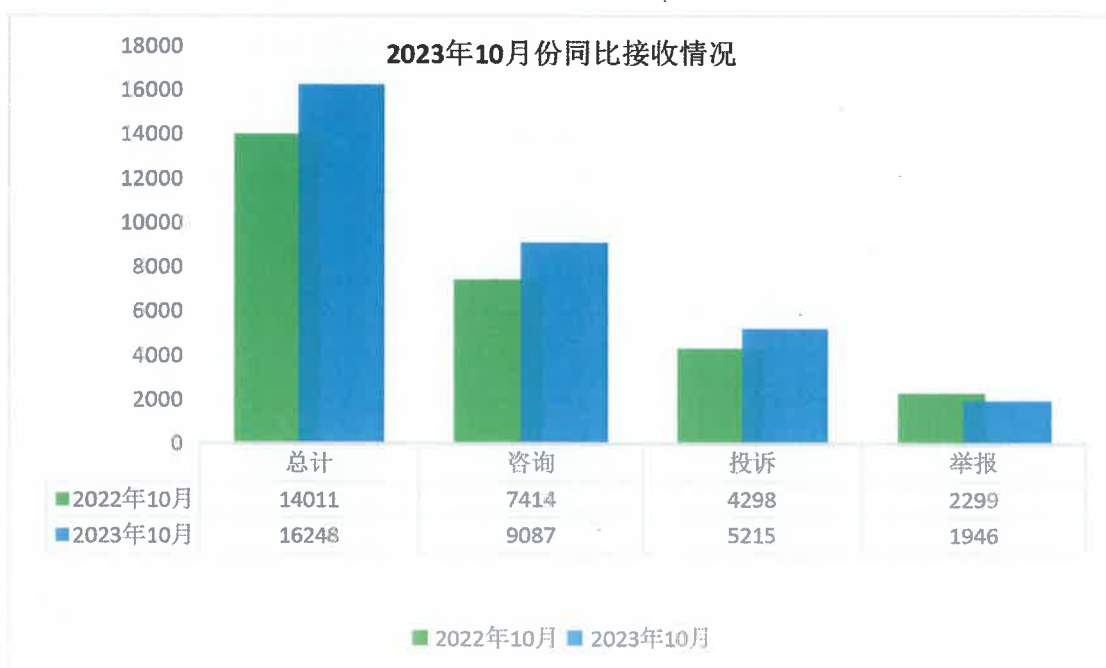


# 赣州市市场监督管理局

## 赣州市市场监督管理局 2023年10月份12315投诉举报数据分析报告

### 一、总体运行情况

2023年10月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求16248件，同比增长15.97%，环比增长8.77%。其中，咨询9087件、投诉5215件、举报1946件，为消费者挽回经济损失75.28万元。全市投诉按时初查率为99.98%，投诉按时办结率、举报按时核查率、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16034件、12345政府热线转办167件、来信来函20件、市局官网互动平台27件。



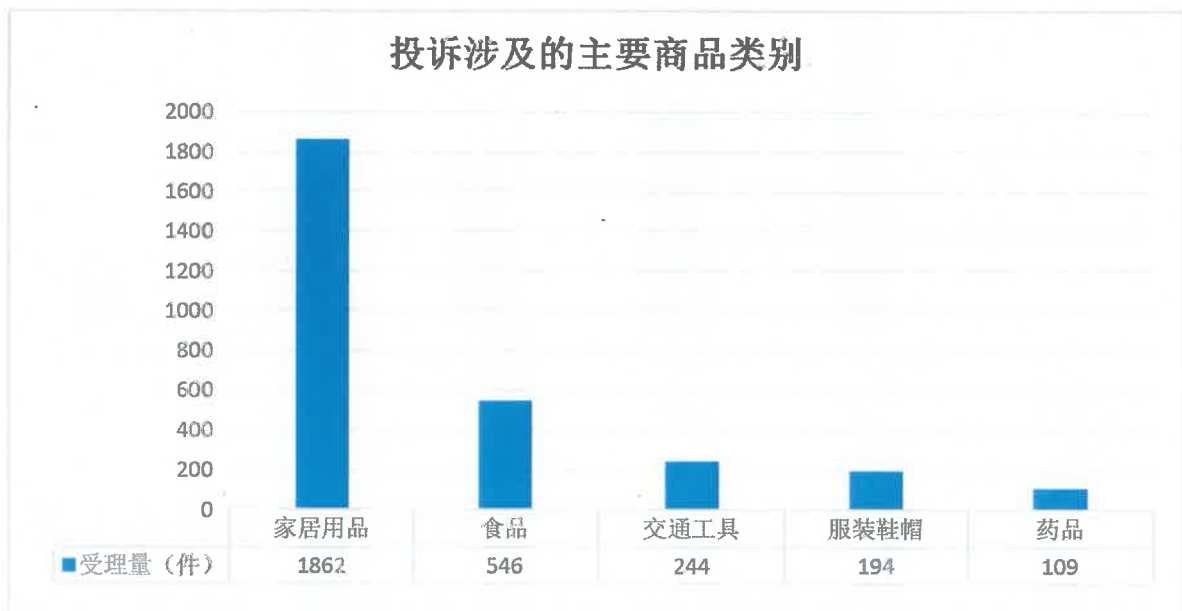
## 二、10月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

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	1941	100.00%	100.00%	\	\
2	市市场监管执法稽查局	1322	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1042	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	443	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	信丰县市场监督管理局	384	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	瑞金市市场监督管理局	286	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	于都县市场监督管理局	260	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	兴国县市场监督管理局	182	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	宁都县市场监督管理局	177	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	会昌县市场监督管理局	152	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	龙南市市场监督管理局	136	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	赣县区市场监督管理局	127	100.00%	100.00%	\	\
13	安远县市场监督管理局	127	98.95%	100.00%	100.00%	\
14	大余县市场监督管理局	116	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	石城县市场监督管理局	98	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	市市场监管局蓉江新区分局	86	100.00%	100.00%	\	\
17	上犹县市场监督管理局	66	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	寻乌县市场监督管理局	66	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	定南县市场监督管理局	45	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	崇义县市场监督管理局	39	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	26	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

### 三、投诉件热点情况

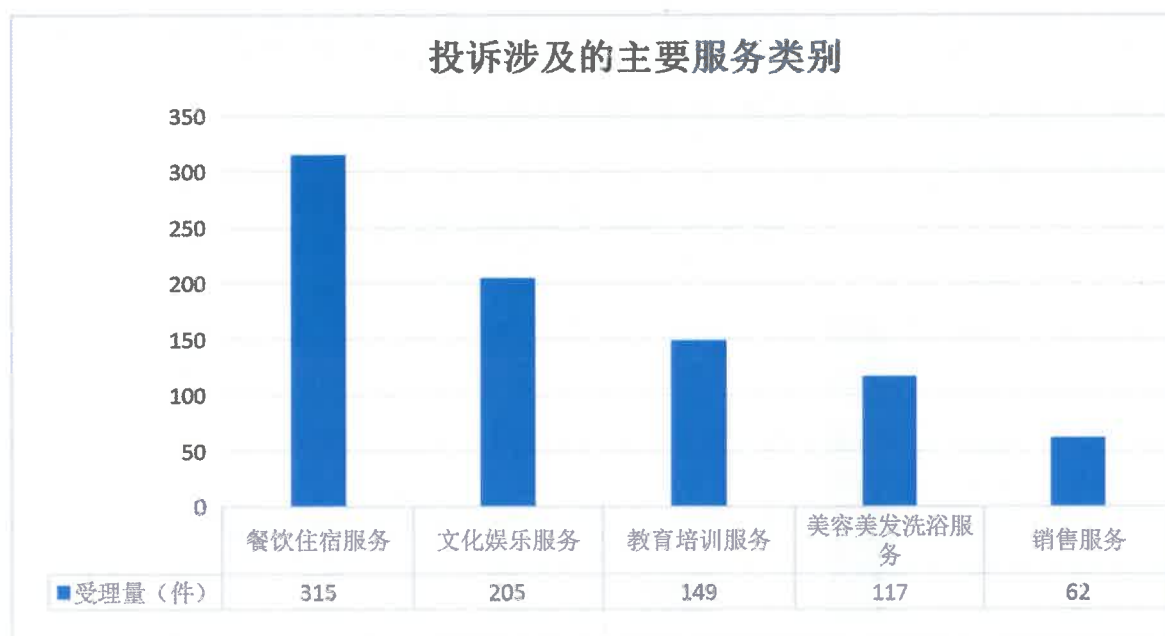
2023年10月份，共接收投诉5215件，同比增长21.34%，环比增长7.28%。

（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3920件，占投诉总量的75.17%，主要集中在：家居用品（1862件）、食品（546件）、交通工具（244件）、服装鞋帽（194件）、药品（109件）等商品。投诉的问题主要有：1.家具出现质量问题商家不履行三包义务或不履行合同约定。2.购买的食物出现发霉变质现象或含有异物、超过有效期等情形。3.商家在销售汽车、摩托车等交通工具时不履行合同约定或汽车出现质量问题不提供售后服务。4.购买的服装鞋帽等商品存在质量问题或外包装上无中文标识、无生产厂家、无合格证以及执行标准等信息。5.购买的药品没有生产批号或药品商家未明码标价。

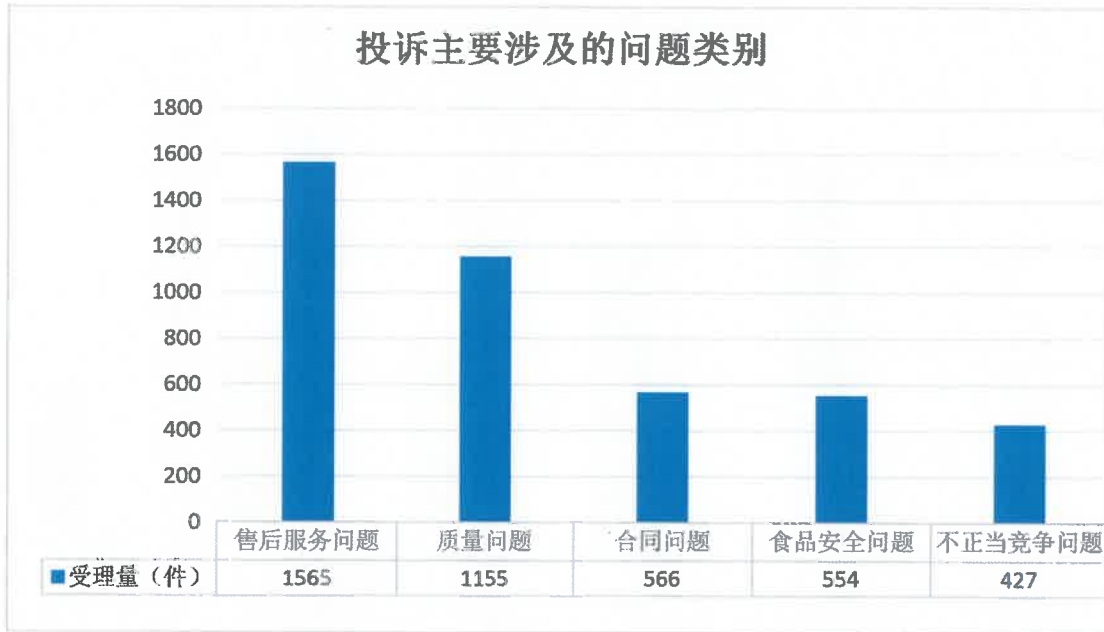


涉及服务类投诉1295件，占投诉总量的24.83%，主要集中在：餐饮住宿服务（315件）、文化娱乐服务（205件）、教育培训服务（149件）、美容美发洗浴服务（117件）、销售服务（62

件)等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在食品变质或含有杂质现象，餐饮商家未明码标价或自立项目收费等行为，线上订房后酒店商家临时加价、实际房型与宣传不符等行为。2. 从事游乐经营活动商家不按约定提供服务和充值会员卡后因经营者变更拒绝给消费者提供服务或拒绝退款。3. 开展网络培训的服务商家利用虚假宣传手段诱导消费者购买其培训服务，以及订立的服务合同中涉及格式条款行为。4. 美容美发商家以免费体验为由诱导消费，充值美容卡后因商家原因导致无法消费却拒绝退款，美容商家未履行价格告知义务等。5. 商家销售商品或服务过程中涉嫌虚假宣传、诱导消费情形，售卖商品后商家不给提供售后服务。



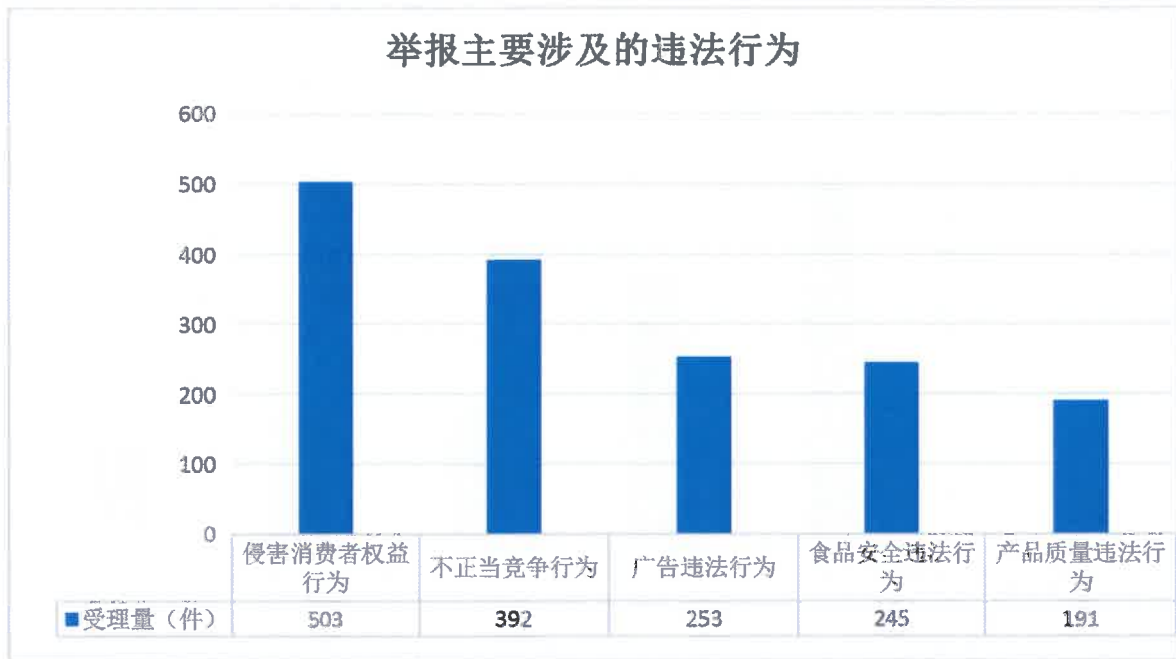
(二) 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1565 件）、质量问题（1155 件）、合同问题（566 件）、食品安全问题（554 件）、不正当竞争问题（427 件）。



#### 四、举报件热点情况

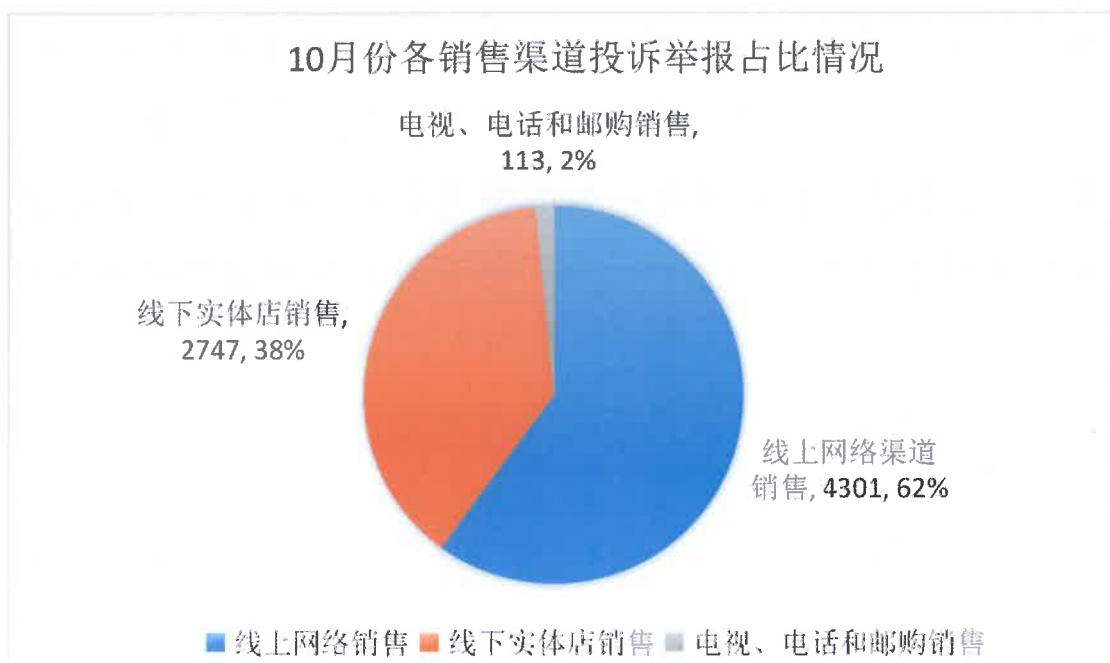
10月份，共接收举报1946件，同比减少15.35%，环比增长9.82%。其中，涉及商品类举报1477件，占举报总量的75.90%；服务类举报469件，占举报总量的24.10%。

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（503件）、不正当竞争行为（392件）、广告违法行为（253件）、食品安全违法行为（245件）、产品质量违法行为（191件）等。反映的问题主要有：1. 商家故意拖延或拒绝履行三包义务、售后服务、合同约定，利用格式合同、店堂告示限制消费者权利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、质量等或者擅自使用其他权利人名下的产品标题引流等作引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。3. 商家违法发布宣传广告或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食品、餐物出现变质、混有异物、过期等现象。5. 商家生产或销售的产品涉嫌掺杂掺假、以次充好或产品不符合国家行业标准等情形。



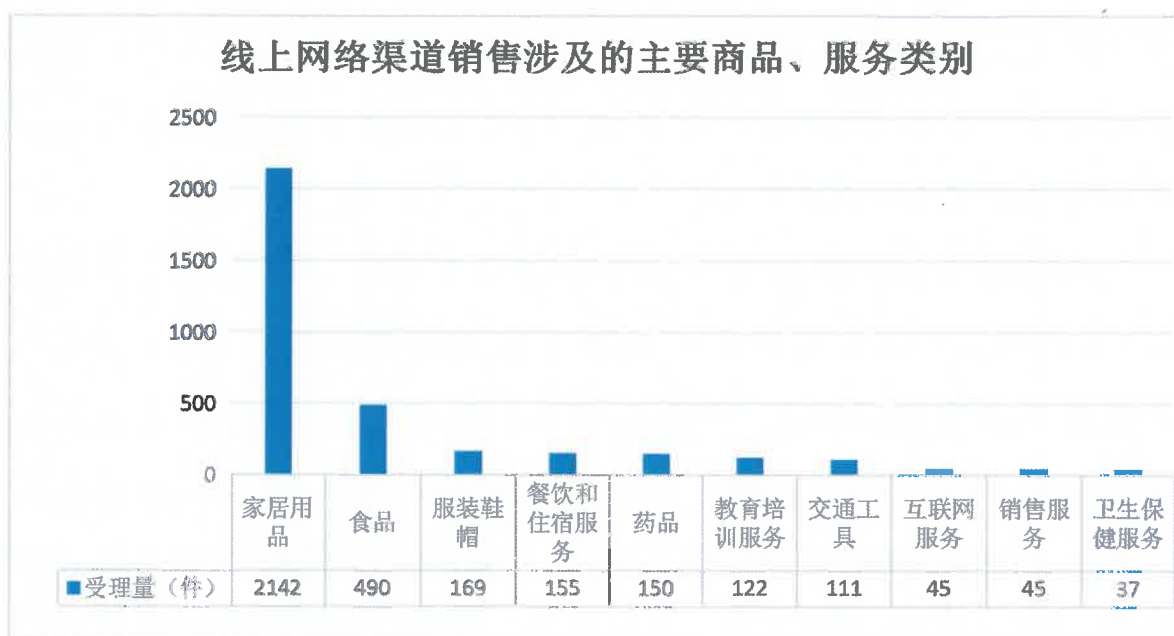
## 五、网络渠道销售投诉举报情况分析

10月份共接收投诉举报7161件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共4301件，占比60.06%；通过线下实体店销售共2747件，占比38.36%；电视、电话和邮购销售共113件，占比1.58%。



线上网络渠道销售投诉举报中，涉及商品类 3722 件，占比 86.54%，主要集中在家居用品（2142 件）、食品（490 件）、服装鞋帽（169 件）、药品（150 件）、交通工具（111 件）。

涉及服务类 579 件，占比 13.46%，主要集中在餐饮和住宿服务（155 件）、教育培训服务（122 件）、互联网服务（45 件）、销售服务（45 件）、卫生保健服务（37 件）。



## 六、投诉举报案例

**（一）案例简介：**2023 年 10 月 7 日，张先生致电 12315 热线，反映其当晚在章贡区某火锅店用餐，快吃完时发现锅底有只蟑螂，给其造成严重心理不适。张先生就此问题进行投诉，要求商家按照《中华人民共和国食品安全法》相关规定对其进行赔偿。

**处理结果：**章贡区市场监督管理局章江分局接诉后高度重视，第一时间赶至火锅店进行处理。经核实，投诉人反映情况属实。现场检中未发现该火锅店存在其他涉及食品安全问题。随后，分局工作人员组织当事人双方进行调解。调解中，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》等相关规定向被诉商家进行了解读。通过解读，商家深刻认识到因自身店内管理不善导致消费者利益受损，当即表示愿意根据有关法律规定给予投诉人合理赔偿，并承诺日后会加强对自已店内食品安全和卫生的管理，避免此类事件再发生。

**（二）案例简介：**2023年10月1日，我局12315投诉举报中心接到消费者叶先生来电，反映其2023年9月30日在“携程网”预定了瑞金市某宾馆的三间房。当天晚上办理入住时，商家却以客满为由拒绝提供入住服务。叶先生就此问题向我局进行投诉，要求商家退一赔三。

**处理结果：**经瑞金市市场监督管理局核实，投诉人反映情况属实。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十三条【预付款后未履约的责任】“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。”之规定，经瑞金市市场监管部门调解，被诉商家认识到自己存在违反约定行为，当即表示将联系投诉人表达歉意并同意给投诉人赔偿人民币600元。

**（三）案例简介：**2023年10月24日，黄先生致电12315热线，反映自己在章贡区某餐饮店充值了会员卡，卡内还有1000余元未消费，近日前去消费时发现该店已关门，也无法联系上老板，请求赣州市市场监督管理局帮忙，要求商家退还卡内余额。

**处理结果：**接到投诉后，章贡区市场监督管理局南外分局工作人员第一时间展开了调查。调查中核实到，被诉商家因自身经营问题已停止营业。分局工作人员通过电话联系上该餐饮店经营



者，并对消费者黄先生的反映的投诉事项进行了解，确认黄先生卡内还有 1000 余元未消费。调解中，分局工作人员就《中华人民共和国消费者权益保护法》等相关规定向被诉经营者进行了具体解读，告知其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。最终，被诉商家同意退还投诉人会员卡内的 1000 元余额。

### 七、9 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	9 月被投诉举报次数	10 月被投诉举报次数	量比变化	9 月份投诉举报件办理概况
1	瑞金市突进网络服务有限责任公司	112	33	-79	经查，举报事项不予立案，因不能通过被举报人的名称（姓名）、地址查找到被举报人，瑞金市市场监督管理局已将被举报人列入经营异常名录。核实到与消费者发生交易的购物平台与被诉商家法定代表人为同一人，因该商家行为已涉嫌犯罪，瑞金市市场监督管理局已将相关线索移交公安部门调查处理，建议消费者向南昌市高新区公安部门报案，以维护财产安全
2	江西驴充充电技术有限公司	26	34	8	经核实，被诉商家已为消费者开通退款渠道，消费者合理退款诉求均已退款成功
3	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	20	16	-4	经调查，违法事实不成立，已作出不予立案决定
4	南康区拉达曼电子商务店	20	6	-14	经调解，商家同意给投诉人作退货退款或赔偿处理。（投诉件共 18 件，其中调解成功 17 件、调解失败 1 件；举报件共 2 件，其中不符合举报受理条件 1 件，违法事实不成立未立案 1 件）
5	江西好学微客教育科技有限公司	19	12	-7	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行政处罚决定并吊销其营业执照，相关行政处罚信息已在“国家企业信用信息公示系统”公示
6	赣州京鲜生贸易有限公司	16	10	-6	经调解，被诉方答应退还货款给投诉人（投诉件共 16 件，其中调解成功 6 件，正在调解 7 件，不符合受理条件 3 件）
7	江西贤德家家具有限公司	16	15	-1	经调解，商家同意给投诉人作退款、补偿或补发货处理。（投诉件共 14 件，其中调解成功 8 件、调解失败 3 件，重复投诉 3 件；举报件共 2 件，因举报人提交的有效证据不足不予立案）

8	赣州宏望食品有限公司	15	5	-10	经核查，违法事实不成立，不予立案
9	江西众诚大药房零售连锁有限公司	15	8	-7	经核查，违法事实不成立，不予立案
10	赣州夫无优生物科技有限公司	14	9	-5	经现场核查，被诉商家未在注册地经营，执法人员已电话组织双方当事人进行调解，被诉商家答应会处理好消费者相关投诉事项，同时，我局执法人员已责令其停止对经营的产品发布夸大宣传等违法行为。该公司已于 2023 年 10 月 12 日将营业执照经营注册地址变更为江西省吉安市，已不属我市监管辖区
11	赣州市九度科技有限公司	14	2	-12	经核查，违法事实不成立，不予立案
12	赣州经济技术开发区疾驰摩托车经营部	13	8	-5	经核查，违法事实不成立，不予立案
13	江西驴宝宝通卡科技有限公司	13	5	-8	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。调解中，辖区市场监管局工作人员已向消费者解释并告知退款操作流程，消费者表示接受
14	江西省甜香粮油饲料贸易有限公司	13	0	-13	经核查，违法事实不成立，不予立案
15	南康区九紫星潼家具销售部	13	0	-13	经调解，商家同意给投诉人补发货。（投诉件共 9 件，其中调解成功 5 件、调解失败 2 件、正在调解 2 件；举报件共 4 件，均为消费者误登记的消费纠纷，商家已作退款或发货处理，案件终止调查）
16	南康区聚集家具营业部	13	19	6	经调解，商家同意给投诉人作退款或补偿处理。（投诉件共 11 件，全部调解成功；举报件共 2 件，因举报人提供证据不足、违法事实不成立不予立案）
17	兴国欣邦大药房零售连锁有限公司	13	8	-5	经核查，未发现被举报人存在违法行为，举报人提供证据不足，已作出不予立案决定
18	赣州市南康区尊典家具有限公司	12	9	-3	经调解，商家同意给投诉人作补偿或补发货物处理。（投诉件共 11 件，调解成功 7 件，调解失败 2 件，正在调解 2 件；举报件共 1 件，因违法事实不成立不予立案）
19	江西美度家具有限公司	12	14	2	经调解，商家同意给投诉人作退款或补发货物处理。（投诉件共 11 件，调解成功 7 件，正在调解 4 件；举报件共 1 件，因举报人提供证据不足不予立案）
20	赣州博览家具有限公司	11	5	-6	经调解，商家同意给投诉人作退货退款或维修处理。（投诉件共 10 件，调解成功 6 件，调解失败 2 件，正在调解 1 件，重复投诉 1 件；举报件共 1 件，执法人员已责成商家提供相关产品检验报告）

## 八、10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	赣州沐天健身俱乐部有限公司	168	信丰县	消费者办理健身充值卡后，商家已关门跑路
2	赣州锦坤置业有限公司	35	南康区	商家销售的商品房与初期宣传不符和存在质量问题
3	江西驴充充充电技术有限公司	34	章贡区	商家收取费用后未提供完整服务及设置消费门槛
4	瑞金市突进网络服务有限责任公司	33	瑞金市	商家收款后既不履行发货约定也不退款
5	南康区聚巢家具营业部	19	南康区	不按约定发货、家具产品质量问题
6	南康区雷鸣电子商务店	19	南康区	不按约定发货、家具产品质量问题
7	江西赫邦电子商务有限公司	18	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
8	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	16	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
9	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商标侵权
10	江西梵宜家居有限公司	15	南康区	家具产品质量问题、涉嫌虚假宣传
11	江西贤德家家具有限公司	15	南康区	家具产品质量问题、不履行三包义务或售后服务
12	赣州荣途文化传媒有限公司	14	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、隐形消费行为
13	赣州市忆乐家家具有限公司	14	南康区	家具产品质量问题、涉嫌虚假宣传、虚假发货
14	赣州西朗生物科技有限公司	14	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
15	江西美度家具有限公司	14	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
16	赣州春田生物科技有限公司	13	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权行为
17	南康区美特斯家具销售中心	13	南康区	不按约定发货、家具产品质量问题
18	赣州鲁东生物科技有限公司	12	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权
19	赣州市微燃教育咨询有限公司	12	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
20	江西好学微客教育科技有限公司	12	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为

## 九、10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	14	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	赣州崇山生物科技有限公司	11	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权
3	赣州鲁东生物科技有限公司	11	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌商标侵权
4	赣州春田生物科技有限公司	10	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	赣州大都荣生物科技有限公司	9	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传、商标侵权等行为
6	赣州皓艺商贸有限公司	8	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	8	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传
8	赣州夫无优生物科技有限公司	7	宁都县	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传行为
9	赣州启纯医疗器械有限公司	7	章贡区	销售的两品一械类商品商标侵权
10	兴国欣邦大药房零售连锁有限公司	7	兴国县	销售药品过程中涉嫌发布违法广告

(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	赣州杨巧妹食品有限公司	5	于都县	食品含有异物、虚假标注产品营养成分
2	大余县牡丹亭旅游食品有限公司	4	大余县	食品含有异物、销售超过保质期产品、虚假标注产品信息
3	赣州迪米食品有限公司	4	赣县区	销售假冒伪劣产品
4	瑞金市食味舒食品有限公司	4	瑞金市	食品标签不符合标准
5	兴国喜晨步步高商贸有限公司	4	兴国县	销售三无产品、销售超过保质期产品

(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	江西省洛锡实业有限公司	1	寻乌县	叉车未办理检验和注册手续、未年审
2	赣州晨旺新材料有限公司	1	赣县区	叉车未检验、未上牌
3	赣州市南康区新大物流有限公司	1	经开区	叉车未上牌

赣州市市场监督管理局

2023年11月24日

