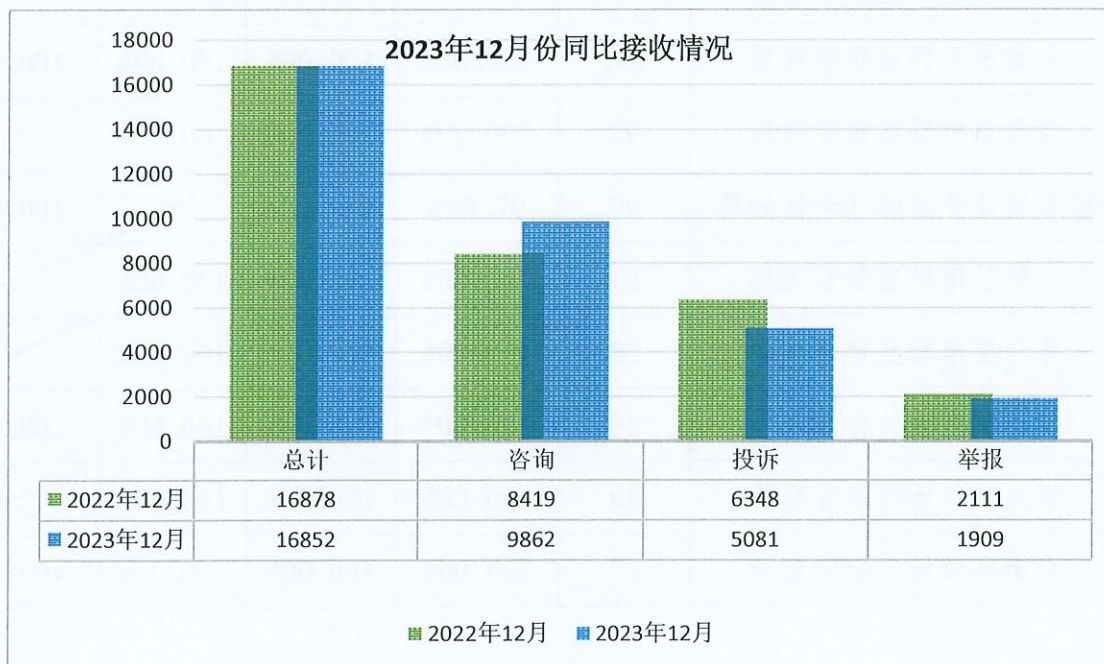


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2023年12月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2023年12月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求16852件，同比减少0.15%，环比增长0.11%。其中，咨询9862件、投诉5081件、举报1909件，为消费者挽回经济损失86.10万元。全市投诉按时初查率99.84%、投诉按时办结率99.96%、举报按时核查率99.94%，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16621件、12345政府热线转办182件、来信来函42件、市局官网互动平台7件。



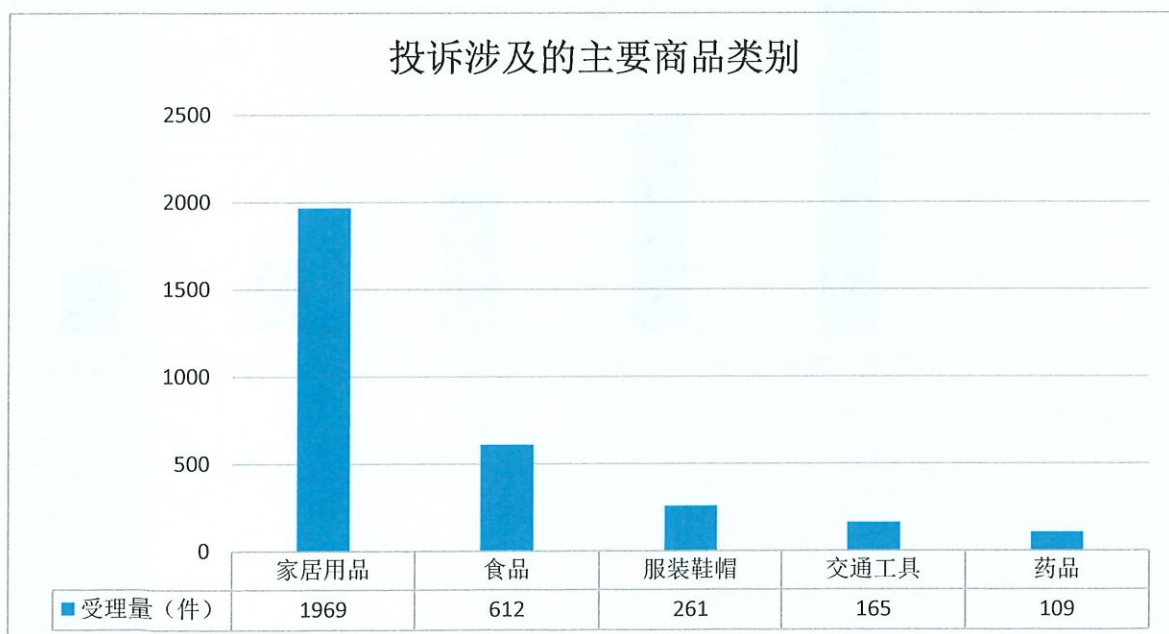
二、12月份投诉举报各单位办理情况(注：“\”为无办件)

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	2041	99.95%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1337	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1080	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	440	99.02%	99.76%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	253	99.40%	99.43%	98.55%	\
6	于都县市场监督管理局	217	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	187	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	兴国县市场监督管理局	171	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	会昌县市场监督管理局	159	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	安远县市场监督管理局	138	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	赣县区市场监督管理局	126	100.00%	100.00%	\	\
12	石城县市场监督管理局	125	100.00%	100.00%	100.00%	\
13	宁都县市场监督管理局	115	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	龙南市市场监督管理局	101	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	大余县市场监督管理局	92	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	市市场监管局蓉江新区分局	90	97.83%	100.00%	\	100.00%
17	上犹县市场监督管理局	81	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	寻乌县市场监督管理局	52	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	定南县市场监督管理局	49	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	崇义县市场监督管理局	49	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	全南县市场监督管理局	47	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

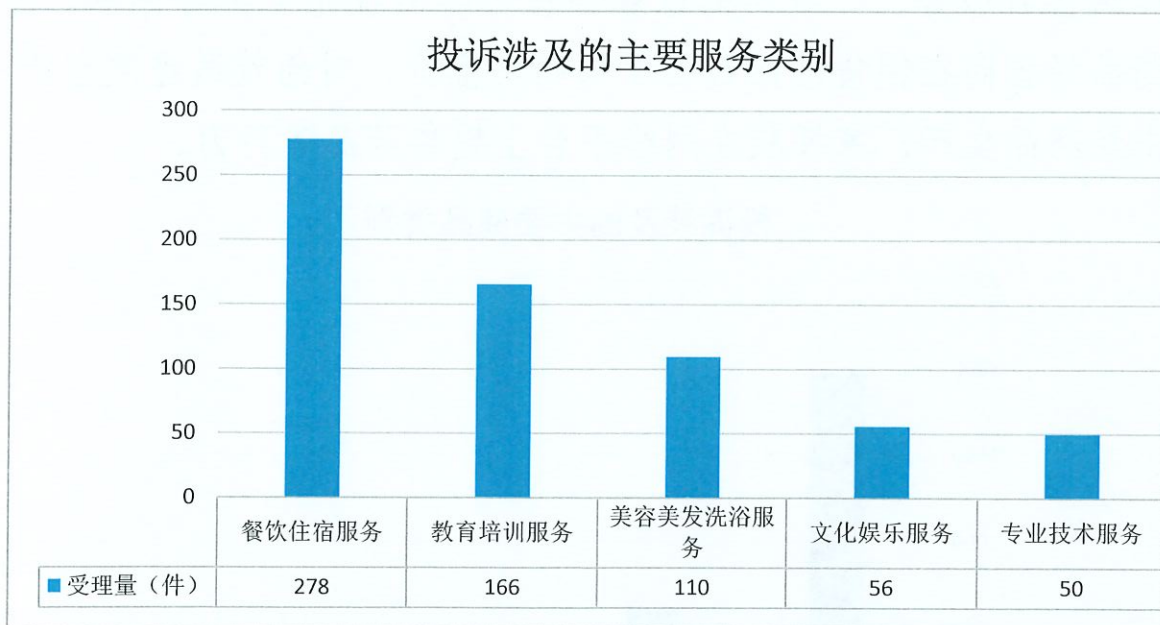
三、投诉件热点情况

2023年12月份，共接收投诉5081件，同比减少19.96%，环比增加0.18%。

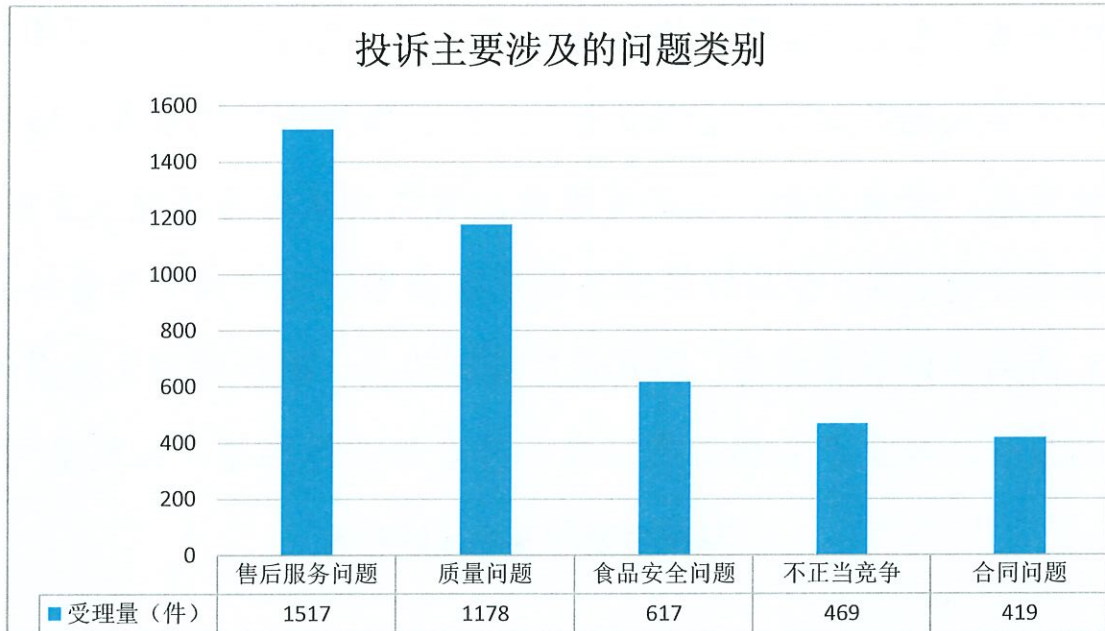
（一）从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉4028件，占投诉总量的79.28%，主要集中在：家居用品（1969件）、食品（612件）、服装鞋帽（261件）、交通工具（165件）、药品（109件）等商品。投诉内容主要涉及：1.购买的家具出现材质不同、颜色尺寸不符等货不对板情形；木制家具存在破损开裂、沙发或床垫短期使用塌陷等质量问题；家具经营者不按约定时间发货、提供虚假物流信息。2.食品出现发霉变质或含有异物、超过有效期等现象。3.衣服穿着后出现起球、掉色或破损现象；购买的鞋子存在脱胶、磨脚，商家不予退换等情形；经营者对羽绒服、羊毛衫等服装的材质进行虚假宣传；服装外包装上无中文标识、生产厂家、合格证、执行标准等信息。4.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时不提供售后服务；二手车商家在销售汽车时谎报车况等问题。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；未经药品生产厂家授权在网络平台上销售药品等行为。



涉及服务类投诉 1053 件，占投诉总量的 20.72%，主要集中在：餐饮住宿服务（278 件）、教育培训服务（166 件）、美容美发洗浴服务（110 件）、文化娱乐服务（56 件）、专业技术服务（50 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；餐饮商家未明码标价、自立项目收费等价格违法行为；在餐饮店充值后商家关门造成退款难；订房后酒店商家临时加价。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. 美容商家以免费体验方式诱骗消费者购买美容产品或服务；消费者充值美容美发会员卡或在线上购买美容美发优惠券后到店商家不提供服务且拒绝退款。4. 从事游乐经营活动的商家设置格式条款限制消费者退款或不按承诺提供退款服务；充值会员卡后因经营者变更拒绝继续给消费者提供游乐服务或退款服务。5. 摄影服务商家不按约定给消费者提供底片、设置隐形消费；摄影服务商家在消费者付款后不提供完整服务、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(1517件)、质量问题(1178件)、食品安全问题(617件)、不正当竞争问题(469件)、合同问题(419件)。

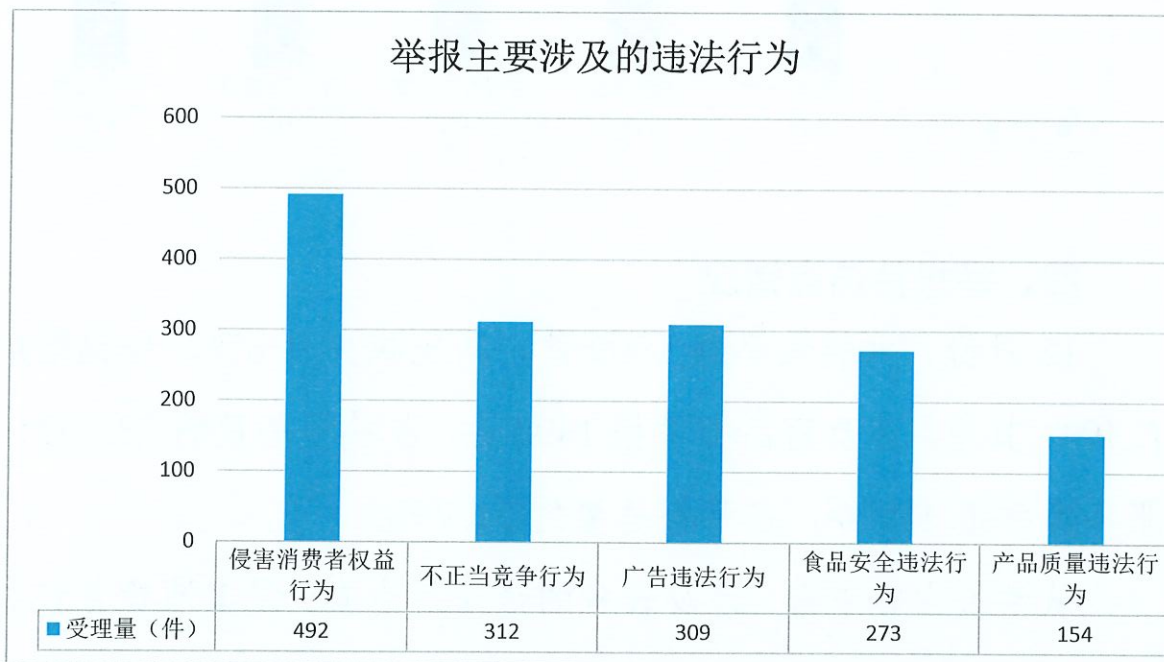


四、举报件热点情况

12月份,共接收举报1909件,同比减少9.57%,环比增加7.49%。其中,涉及商品类举报1493件,占举报总量的78.21%;服务类举报416件,占举报总量的21.79%。

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(492件)、不正当竞争行为(312件)、广告违法行为(309件)、食品安全违法行为(273件)、产品质量违法行为(154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、合同约定或利用格式合同、店堂告示限制消费者权利以及侵害消费者知情权等侵害消费者权益行为;2.经营者擅

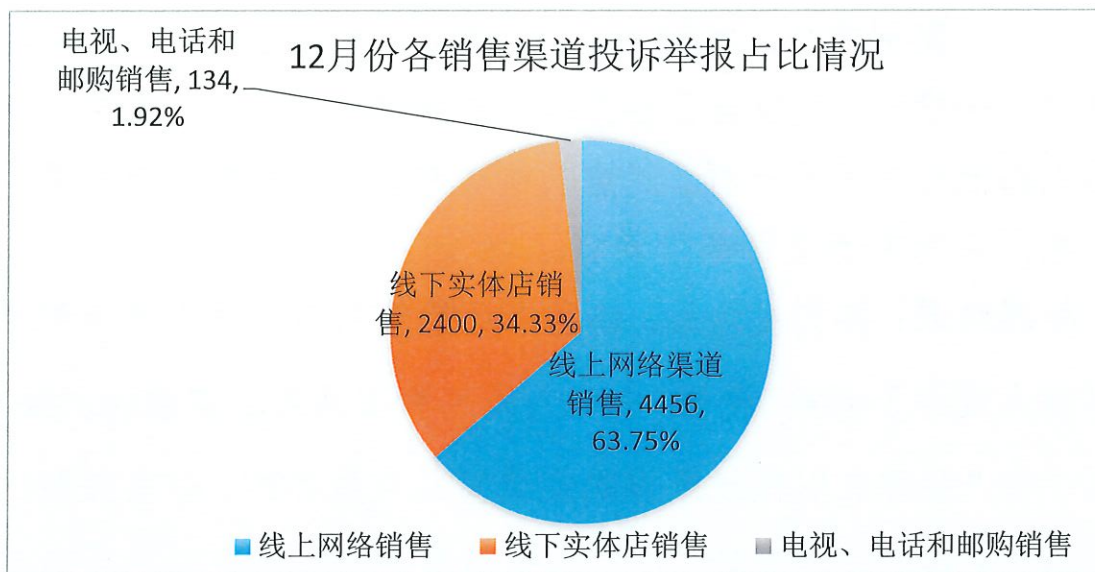
自使用其他权利人名下的产品标题引流等作引人误解的商业宣传；对其销售的商品或服务性能、效果等作引人误解的宣传；利用好评返现等方式欺骗、误导消费者。3. 商家发布含有虚假内容的违法广告、非医疗机构发布医疗广告、使用违禁广告词等违反《中华人民共和国广告法》行为。4. 反映购买的食品、餐物出现变质、含有异物、过期等现象；餐饮商家厨房环境卫生堪忧，用餐环境脏乱；食品标签标注不规范或虚假标注成份含量等问题。5. 商品涉嫌假冒伪劣、不具备应有的性能；销售商家无法提供检测报告；违反产品标识规定或不符合行业标准等产品质量问题。



五、网络渠道销售投诉举报情况分析

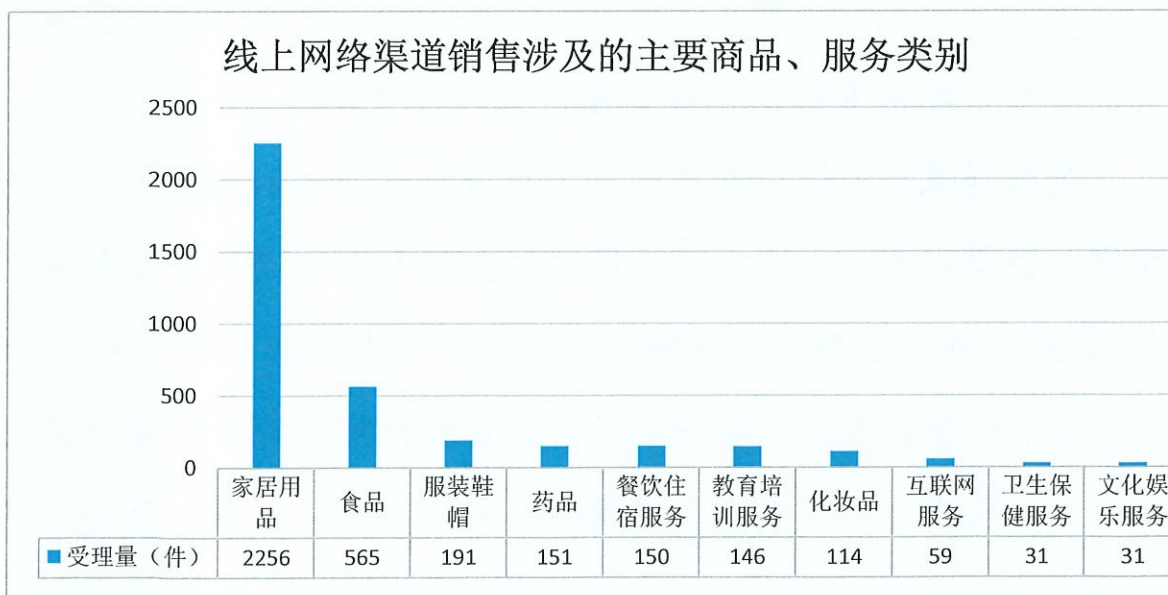
12 月份共接收投诉举报 6990 件，其中，被诉商家通过线上网络渠道销售共 4456 件，占比 63.75%；通过线下实体店销售共 2400 件，占比 34.33%；电视、电话和邮购渠道销售共 134 件，

占比 1.92%。



通过线上网络渠道销售的投诉举报中，涉及商品类 3891 件，占比 87.32%，主要集中在：家居用品（2256 件）、食品（565 件）、服装鞋帽（191 件）、药品（151 件）、化妆品（114 件）等商品。

涉及服务类 565 件，占比 12.68%，主要集中在：餐饮和住宿（150 件）、教育培训（146 件）、互联网服务（59 件）、卫生保健（31 件）、文化娱乐（31 件）等服务行业。



六、投诉举报案例。

（一）案例简介：2023年12月5日，12315投诉举报中心接到肖女士投诉，反映自己在某美容店接受纹眉服务，做完后两边眉毛高低长短都不一样，严重影响美观。向商家提出退款要求遭拒绝，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》第五十条“经营者以预收款方式提供商品或服务的，应当按照约定提供。未按约定提供的，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，被诉商家同意给消费者全额退回纹眉款项。

（二）案例简介：2023年12月31日，消费者刘女士来电反映，其通过外卖平台在赣县区某蛋糕店下单购买了一个6寸的生日蛋糕，送达后刘女士发现蛋糕尺寸明显偏小，经过测量，只有3.5寸，存在严重尺寸不符问题。找商家协商同意更换，但要求刘女士自己到店自取，刘女士认为不合理，就此问题向我局投诉，申请市场监管部门调解处理，要求商家退款。

处理结果：经辖区赣县区市场监督管理局梅林分局核实，消费者反映情况属实。《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条 消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。该商家的行为侵犯了消费者公平交易权利。梅林分局的工

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，蛋糕店同意给刘女士全款退回蛋糕购买金额 159 元。

（三）案例简介：2023 年 12 月 31 日，消费者候女士来电，反映自己在某美发店办理会员卡充值了 500 元，现在美发店搬迁到了其他地方经营，不但离自己家远而且服务也比以前差，与商家协商退回卡内余额，商家不同意，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水南分局组织双方调解，商家同意给候女士退回充值卡内剩余金额。

七、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	11 月被投诉举报次数	12 月被投诉举报次数	量比变化	11 月份投诉举报件办理概况
1	江西驴充充电技术有限公司	43	42	-1	共接收投诉 36 件，其中成功调解 35 件，调解失败 1 件；举报 7 件，均未立案（实际经营人注册地不在我市不予立案）。
2	赣州尚锋家具有限公司	31	4	-27	共接收投诉 20 件，其中成功调解 3 件，调解失败 17 件；举报 11 件，均未立案（经核实，被举报人涉嫌刷单诈骗，我局已依据《行政处罚法》第二十七条、《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》第三条的规定，依法移交至赣州市南康区公安局处理）。

序号	企业名称	11月被投诉举报次数	12月被投诉举报次数	量比变化	11月份投诉举报件办理概况
3	江西墨腾实业发展有限公司	28	4	-24	共接收投诉 16 件，其中成功调解 5 件，调解失败 11 件；举报 12 件，均未立案（经核查，被举报人不在注册经营地址经营，南康区执法稽查分局已依法将该公司核查结果移交至南康区市场监督管理局列入经营异常名录）。
4	赣州荣途文化传媒有限公司	25	21	-4	共接收投诉 21 件，其中成功调解 15 件，调解失败 2 件，正在调解 4 件；举报 4 件，均未立案（经核查，被举报人不在《营业执照》登记地址经营，无法对其开展现场核查、取证工作。我局经济技术开发区分局已于 2023 年 10 月 11 日将其列入经营异常名录，并在国家企业信用信息公示系统予以公示）。
5	江西赫邦电子商务有限公司	25	54	+29	共接收投诉 18 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 7 件，均未立案（经核查，违法事实不成立）
6	赣州汇与成文化传媒有限公司	21	12	-9	共接收投诉 18 件，其中成功调解 9 件，调解失败 1 件，重复投诉 3 件，正在调解 5 件；举报 3 件，均未立案（经核查，被举报人不在《营业执照》登记地址经营，无法对其开展现场核查、取证工作，已于 2023 年 10 月 11 日将其列入经营异常名录，并在国家企业信用信息公示系统予以公示）。
7	赣州市澳凯家具有限公司	18	5	-13	共接收投诉 10 件，其中成功调解 4 件，调解失败 5 件，重复投诉 1 件；举报 8 件，均未立案（经核查，属举报人和商家在商品交易过程中引起的经济纠纷，不属我局管辖范围，已建议举报人通过司法途径解决）
8	江西美度家具有限公司	18	23	+5	共接收投诉 16 件，其中成功调解 12 件，调解失败 1 件，正在调解 3 件；举报 2 件，均未立案（属消费纠纷，商家已做退款处理）
9	赣州特展家具有限公司	17	13	-4	共接收投诉 16 件，其中成功调解 6 件，调解失败 2 件，正在调解 8 件；举报 1 件，未立案（属消费纠纷，商家已做退款处理）
10	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	15	24	+9	共接收投诉 6 件，均调解失败；举报 9 件，均未立案（违法事实不成立或举报人未举证）
11	赣州市异次元电子商务有限公司	14	10	-4	共接收投诉 13 件，其中成功调解 5 件，调解失败 3 件，正在调解 5 件；举报 1 件，未立案（属消费纠纷，双方已沟通退款）
12	江西贤德家家具有限有限公司	14	17	+3	共接收投诉 11 件，其中成功调解 3 件，调解失败 4 件，重复投诉 2 件，正在调解 2 件；举报 3 件，均未立案（举报人提供证据不足）

序号	企业名称	11月被投诉举报次数	12月被投诉举报次数	量比变化	11月份投诉举报件办理概况
13	赣州东基家具有限公司	13	8	-5	共接收投诉 10 件,其中成功调解 9 件,重复投诉 1 件;举报 3 件,均未立案
14	赣州木老头家具有限公司	13	5	-8	共接收投诉 11 件,其中成功调解 6 件,正在调解 5 件;举报 2 件,均未立案(违法事实不成立)
15	江西马龙家具有限公司	13	2	-11	共接收投诉 11 件,其中成功调解 6 件,调解失败 3 件,正在调解 2 件;举报 1 件,未立案(提供证据不足)
16	石城县四季青茶季茶饮店	13	2	-11	共接收举报 13 件,均未立案(违法事实不成立)
17	赣州市南康区格兰云天家具有限公司	12	10	-2	共接收投诉 8 件,其中成功调解 4 件,调解失败 4 件;举报 4 件,均未立案(违法事实不成立或举报人提供证据不足)
18	赣州高峰家具有限公司	11	2	-9	共接收投诉 4 件,均正在办理中;举报 7 件,均未立案(经核实,举报内容属实,已下达《责令整改通知书》,但被举报人违法行为轻微,及时改正,未能造成危害后果)
19	赣州市忆乐家具有限公司	11	10	-1	共接收投诉 10 件,其中成功调解 1 件,调解失败 3 件,正在调解 6 件;举报 1 件,未立案(属消费纠纷,被举报人已重新发货并作补偿)
20	赣州喆羽家具有限公司	11	6	-5	共接收投诉 9 件,其中成功调解 2 件,调解失败 6 件,正在调解 1 件;举报 2 件,均未立案(提供证据不足)

八、12 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	54	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	江西驴充充充电技术有限公司	42	章贡区	商家收费后未提供完整服务、设置消费门槛。
3	江西众诚大药房零售连锁有限公司	40	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。
4	安远县冶凌图书店	32	安远县	售卖书籍后未按规定发货或提供虚假物流、商品计量不足。
5	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	24	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。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
6	江西美度家具有限公司	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。
7	赣州荣途文化传媒有限公司	21	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、隐形消费行为。
8	赣州市南康区尊典家具有限公司	18	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	江西省沐晚晴家具有限公司	17	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。
10	江西纤立雅管理咨询有限公司	17	章贡区	涉嫌虚假宣传减肥产品功效，诱导消费。
11	江西贤德家家具有限公司	17	南康区	销售的家具产品存在质量问题、不履行三包或售后服务。
12	南康区堡中家具营业部	17	南康区	售卖家具后不履行发货约定、不履行售后服务。
13	南康区通典家具经营部	17	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。
14	赣州名赫生物科技有限公司	14	经开区	美容美甲培训商家收取学费后不提供承诺的教学场地和完整服务。
15	南康区优枫家具营业部	14	南康区	售卖家具后不履行发货约定。
16	赣州宏派家具有限公司	13	南康区	家具产品货不对板、质量问题、不履行售后服务。
17	赣州特展家具有限公司	13	南康区	家具商家销售的商品存在质量问题拒不履行售后服务。
18	赣州汇与成文化传媒有限公司	12	经开区	线上技能培训（短视频带货）商家使用虚假信息诱导消费后不履行售后约定。
19	赣州唯品会电子商务有限公司	12	章贡区	销售的服装鞋帽存在质量问题、不履行售后服务。
20	江西梵宜家居有限公司	12	南康区	家具产品货不对板、质量问题、不履行售后服务。

九、12 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	江西众诚大药房零售连锁有限公司	24	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。
2	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	21	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。
3	赣州西朗生物科技有限公司	7	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传和商标侵权问题。
4	江西省仁聚堂药业有限公司	7	瑞金市	涉嫌广告违法行为和商标侵权行为等。
5	宁都县赖村镇佰鑫康大药房	6	宁都县	销售的两品一械类商品进货渠道不正规，疑似三无产品。
6	信丰县向美而生化妆品营业部	6	信丰县	销售两品一械类商品中涉嫌广告违法行为。
7	章贡区恩惠商行	6	章贡区	销售两品一械类商品中涉嫌广告违法行为。
8	赣州崇山生物科技有限公司	5	章贡区	擅自使用其他权利人名下的商标作为产品标题引流。
9	赣州春田生物科技有限公司	5	章贡区	涉嫌擅自使用其他权利人名下的商标作为产品标题引流。
10	赣州市众创营销策划有限公司	5	章贡区	销售已取消备案并表明不得上市的化妆品。

(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	江西省乔一果业有限公司	8	经开区	广告中使用极限词。
2	赣州臻品鲜橙农业开发有限公司	7	瑞金市	广告中使用极限词。
3	赣州橙甜农业发展有限公司	6	南康区	广告中使用极限词。
4	信丰县小陆生鲜店	6	信丰县	涉嫌违法销售来源不明、未经检疫的肉类。
5	兴国县京牛食品商行	6	兴国县	对普通食品宣传具有减肥功效。

(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	赣州市鑫安机电工程有限公司	1	章贡区	电梯存在质量问题,商家不履行售后服务。
2	金杰水电五金	1	南康区	店内存放大量液化气瓶,存在安全隐患。

赣州市市场监督管理局

2024年1月22日

