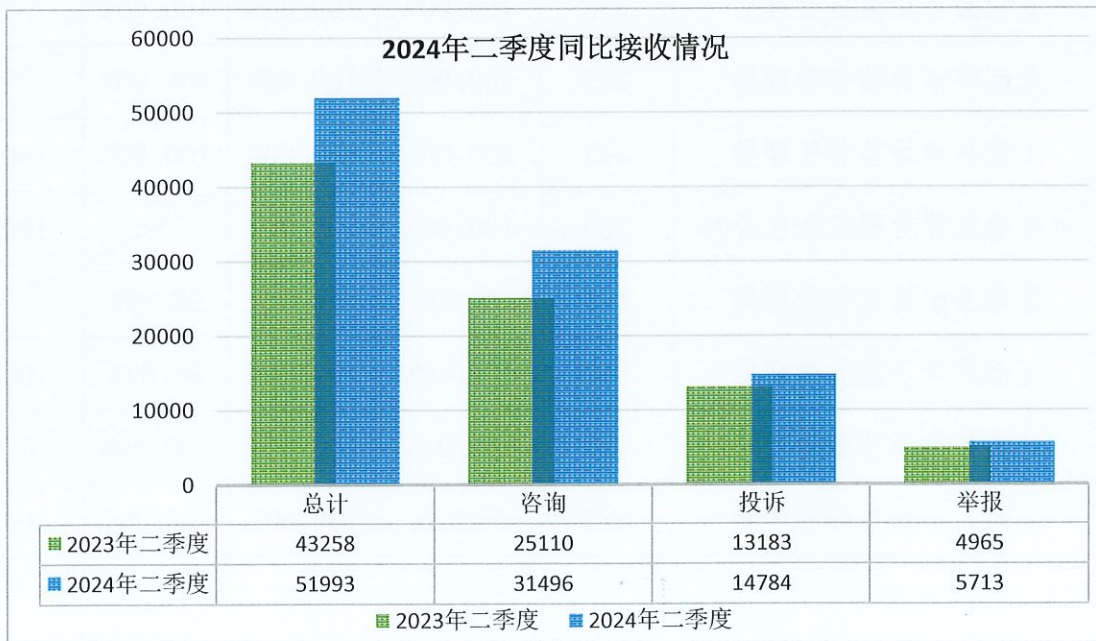


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年第二季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

二季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 51993 件，同比增长 20.19%，环比减少 0.97%。其中，咨询 31496 件、投诉 14784 件、举报 5713 件，为消费者挽回经济损失 181.4 万元。全市投诉按时初查率 99.96%、投诉按时办结率 99.98%、举报按时核查率 99.93%、ODR 企业按时和解率 99.17%。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 51232 件、12345 政府热线转办 631 件、来信来函 91 件、问政平台 39 件。



二、二季度投诉举报各单位办理情况(注：“\”为无办件)

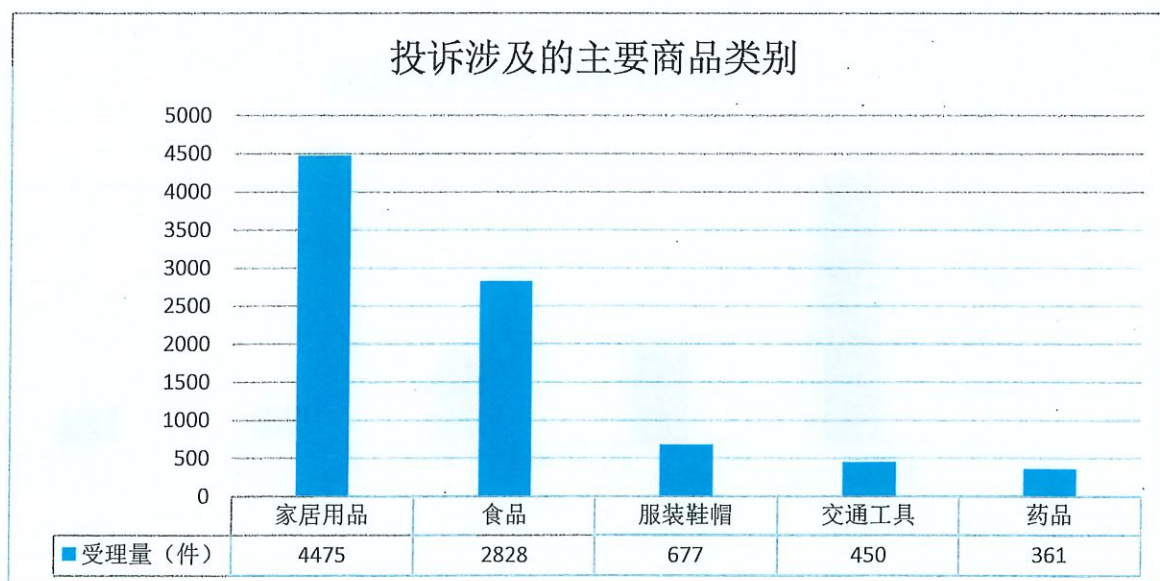
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR 企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	4992	99.98%	99.98%		100.00%
2	市市场监管执法稽查局	3783			99.97%	
3	章贡区市场监督管理局	3516	100.00%	99.97%		100.00%
4	市市场监管局经开区分局	1199	100.00%	100.00%		
5	瑞金市市场监督管理局	986	100.00%	100.00%	99.70%	
6	于都县市场监督管理局	609	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	598	100.00%	100.00%	100.00%	
8	兴国县市场监督管理局	548	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%
9	会昌县市场监督管理局	447	100.00%	100.00%	100.00%	
10	赣县区市场监督管理局	443	100.00%	100.00%		100.00%
11	宁都县市场监督管理局	426	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	安远县市场监督管理局	421	99.28%	100.00%	100.00%	
13	大余县市场监督管理局	403	100.00%	100.00%	100.00%	
14	石城县市场监督管理局	388	100.00%	100.00%	100.00%	
15	龙南市市场监督管理局	373	100.00%	100.00%	100.00%	
16	上犹县市场监督管理局	345	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	市市场监管局蓉江新区分局	239	100.00%	100.00%		100.00%
18	寻乌县市场监督管理局	187	98.39%	99.11%	98.33%	
19	定南县市场监督管理局	146	100.00%	100.00%	96.67%	100.00%
20	崇义县市场监督管理局	126	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
21	全南县市场监督管理局	122	98.73%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

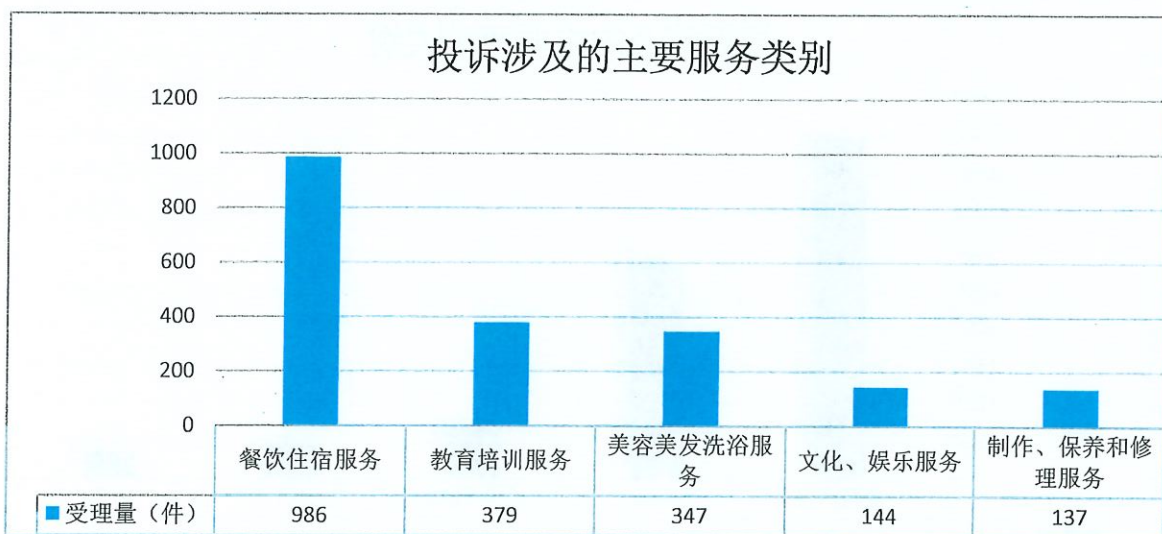
(一) 投诉热点情况

二季度，共接收投诉 14784 件，同比增长 12.14%，环比减少 10.20%。

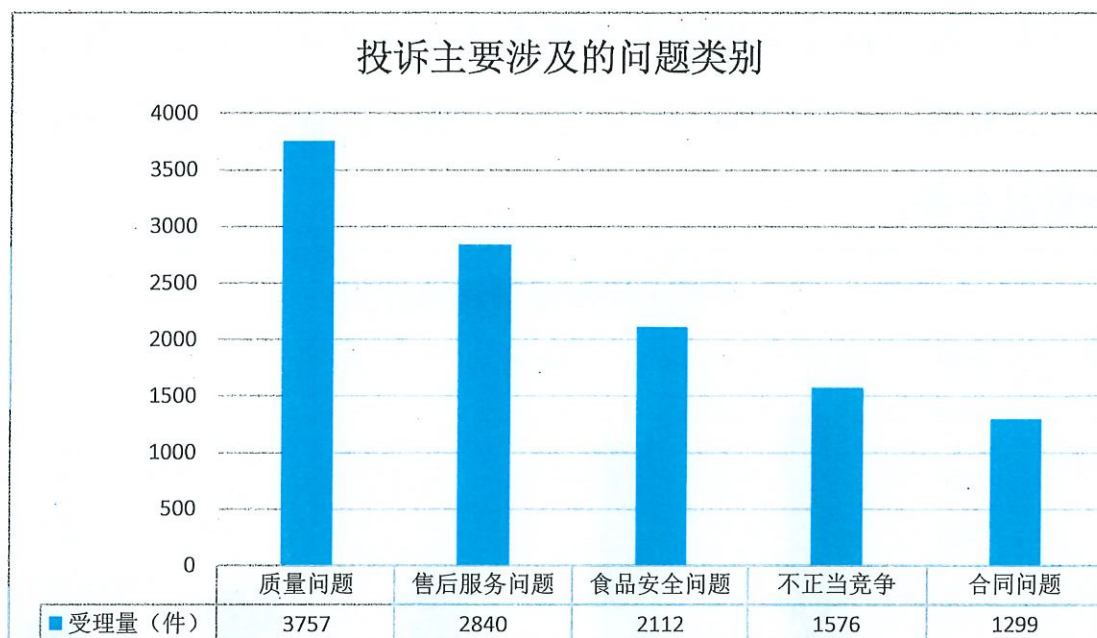
1. 从投诉客体类别来看：涉及商品类投诉 11456 件，占投诉总量的 77.49%。主要集中在：家居用品（4475 件）、食品（2828 件）、服装鞋帽（677 件）、交通工具（450 件）、药品（361 件）等商品。投诉内容主要有：1. 购买的家居产品出现质量问题或到货后发现家具产品破损、少件的情况。2. 商家未按照与消费者约定的款式、材质、尺寸和颜色给供货或不履行按时发货义务等。3. 商家不履行售后服务、七天无理由退换货等规定。4. 购买的食物存在异物、食品标签不规范、非法添加食品添加剂等问题。5. 部分商家药品销售中商存在夸大宣传药品效果、从非正规渠道购进药品、销售不合格药品、未明码标价或低标高结等现象等。



涉及服务类投诉 3328 件，占投诉总量的 22.51%。主要集中在：餐饮住宿服务（986 件）、教育培训服务（379 件）、美容美发洗浴服务（347 件）、文化娱乐服务（144 件）、制作、保养和修理服务（137 件）等行业。反映的问题主要有：1. 部分小型餐饮店就餐环境不卫生、菜品中有异物或出现餐物变质等情形。2. 酒店住宿行业经营中出现乱涨价、服务态度恶劣、设置霸王条款限制消费者退款等问题。3. 网络培训服务商家在抖音等互联网平台散播虚假广告，谎称该公司与抖音平台有深度合作，能够实现抖音作品精准客源引流，帮助培训者实现涨粉，并以参加培训后可实现抖音卖货“高额回报”为诱饵，诱导消费者购买培训课程。4. 部分美容美发行业、文化体育健身行业、游乐馆等因倒闭或经营者变更，导致消费者购买的预付卡不能正常使用，甚至还有的商家不兑现服务承诺，拒绝给消费者退回预付费用或拖延处理等问题。5. 商家不承担售后服务、未明示保养修理价格，以及对送修的交通工具“小病大修”等问题。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（3757件）、售后服务问题（2840件）、食品安全问题（2112件）、不正当竞争问题（1576件）、合同问题（1299件）。

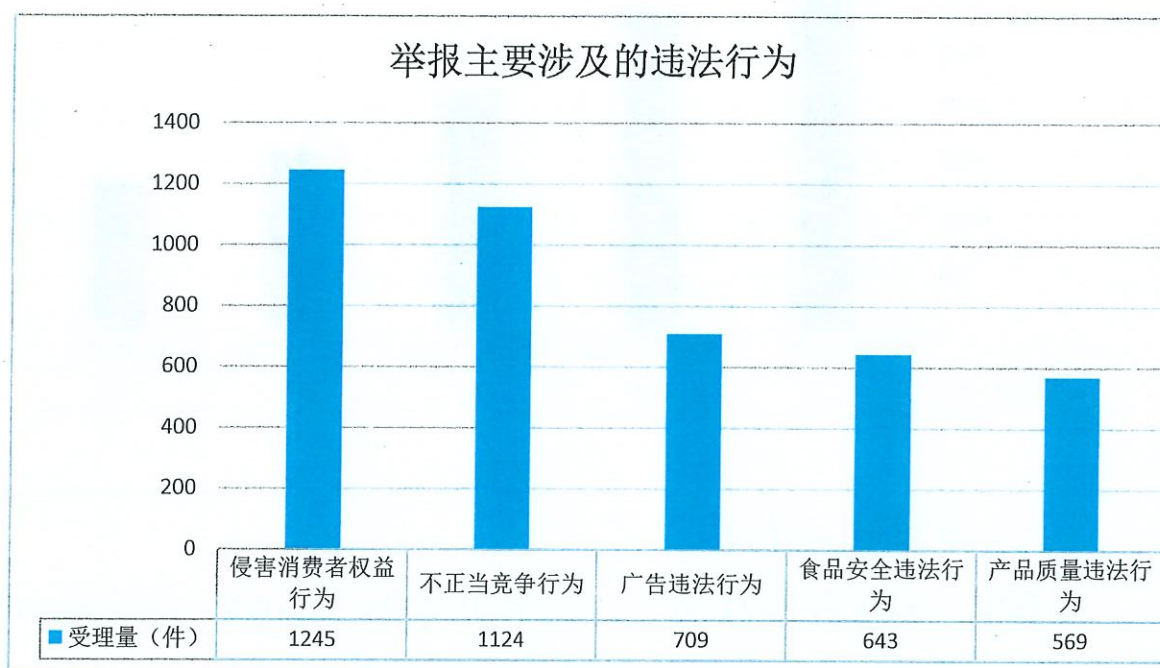


（二）举报热点情况

二季度，共接收举报 5713 件，同比增长 15.07%，环比增加 11.87%。其中，涉及商品类举报 4296 件，占举报总量的 75.20%；服务类举报 1417 件，占举报总量的 24.80%。

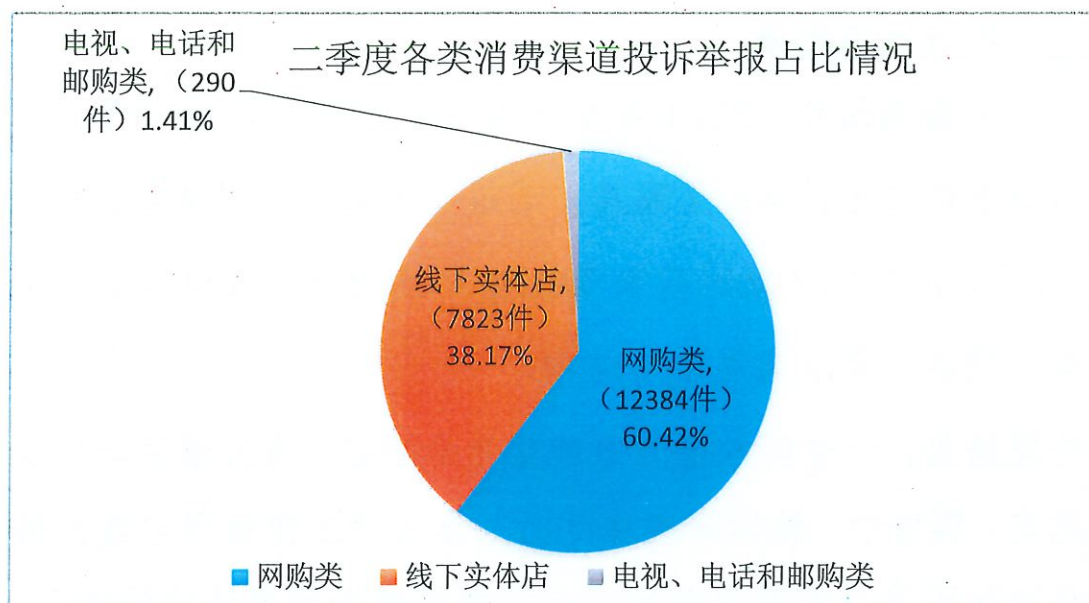
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为（1245 件）、不正当竞争行为（1124 件）、广告违法行为（709 件）、食品安全违法行为（643 件）、产品质量违法行为（569 件）等。反映的问题有：1. 被举报商家以销售掺杂掺假、以次充好的商品或通过格式合同等行为侵害消费者权益。2. 对销售的商品、服务作引人误解的虚假宣传或利用好评返现等手段实

施不正当竞争行为。3. 被举报方存在未经审查发布医疗广告、夸大产品疗效、使用绝对化极限语等广告违法行为。4. 食品经营者销售的食物存在食品标识标签不规范、食品质量、用餐环境卫生不达标、超范围经营保健或冷食类食品等食品安全违法行为。5. 生产或销售不符合国家标准、行业标准的商品或产品无检验检测合格报告等。



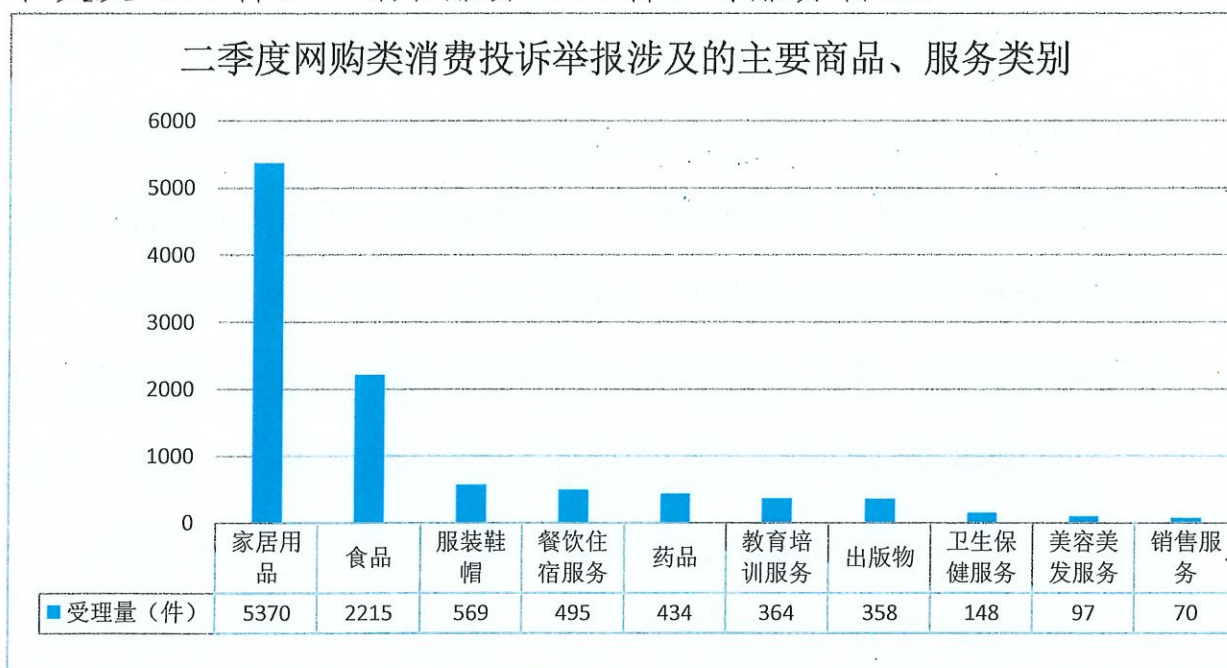
四、网购类消费投诉举报情况分析

二季度，共接收投诉举报 20497 件。其中，消费者网购类消费投诉举报共 12384 件，占比 60.42%；线下实体店消费投诉举报共 7823 件，占比 38.17%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 290 件，占比 1.41%。



网购类消费投诉举报中,涉及商品类 10658 件,占比 86.06%。主要集中在:家居用品(5370 件)、食品(2215 件)、服装鞋帽(569 件)、药品(434 件)、出版物(358 件)等商品。

涉及服务类 1726 件,占比 13.94%。主要集中在:餐饮和住宿(495 件)、教育培训(364 件)、卫生保健(148 件)、美容美发(97 件)、销售服务(70 件)等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024年5月30日，12315投诉举报中心接到消费者谭先生投诉：反映其在某超市购买了一双拖鞋，标价为12.5元，但实际付款时商家却收取了15.8元，来电申请市场监管部门调解，要求商家给予赔偿。

处理结果：经被诉方辖区市场监管局核实，确认谭先生反映情况属实。调查中，被诉商家称是因工作人员工作失误导致价格标签与实际不符，发现问题后当场已将差价3元退还给投诉人，并已及时纠错。对于投诉人提出赔偿的诉求，商家答应给予退还12.8元货款给投诉人谭先生。《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”。

（二）案例简介：2024年4月7日，消费者向女士通过全国12315平台微信小程序投诉，反映其通过电商平台在南康区某家具店花费1242元下单购买了一套餐桌椅，安装后发现餐桌椅有明显瑕疵且手感凹凸不平、油漆不均匀，与商家协商处理未果，就此问题投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家赔偿。

处理结果：《中华人民共和国产品质量法》第三十九条“销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。”《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。”辖区南康区市场监督管理局东山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。经过调解，商家同意给予投诉人 200 元补偿，投诉人表示无异议。

（三）案例简介：2024 年 4 月 9 日，12315 投诉举报中心接到消费者廖女士来电，反映其在章贡区某摄影店预付 699 元订购了写真拍摄服务，前往消费时发现该商家已转让店铺，新承接店铺的商家也不愿提供服务，遂来电投诉，请求市场监管部门调解，要求退款。

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，最终，双方协商一致，商家给廖女士退款 629.1 元。

六、企业投诉举报情况

（一）2024 年一季度全市投诉举报量居前企业办理情况和 2024 年二季度量比变化情况

序号	企业名称	一季度被投诉举报次数	二季度投诉举报次数	量比变化	一季度投诉举报件办理概况
1	江西驴充充电技术有限公司	95	145	+50	共接收投诉 85 件，其中调解成功 68 件，调解失败 17 件；举报 10 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	江西赫邦电子商务有限公司	87	12	-75	共接收投诉 43 件，因投诉人反映的问题不属于《消费者权益保护法》的适用范畴或归属其他部门主管，不予受理；举报 44 件，均未立案（证据不足或未发现违法行为）
3	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	70	5	-65	共接收投诉 68 件，其中调解成功 56 件，调解失败 12 件；举报 2 件，均未立案（违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
4	江西美度家具有限公司	58	20	-38	共接收投诉 54 件，其中调解成功 53 件，调解失败 1 件；举报 4 件，均未立案（属消费纠纷）
5	赣州市南康区尊典家具有限公司	56	13	-43	共接收投诉 49 件，其中调解成功 36 件，调解失败 13 件；举报 7 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
6	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	51	48	-3	共接收举报 51 件，均未立案（因无法通过线索查找到当事人，已于 2024 年 3 月 6 日将被举报人列入经营异常名录）
7	赣州市南康区抖木家具有限公司	50	21	-29	共接收投诉 37 件，其中调解成功 18 件，调解失败 19 件；举报 13 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
8	赣州市异次元电子商务有限公司	47	9	-38	共接收投诉 41 件，其中调解成功 29 件，调解失败 12 件；举报 6 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
9	江西翰羽文化传媒有限公司	42	4	-38	共接收投诉 22 件，因投诉人反映的问题不属于《消费者权益保护法》的适用范畴或归属其他部门主管，不予受理；举报 6 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
10	南康区保鲁夫电子商务店	37	2	-35	共接收投诉 34 件，其中调解成功 30 件，调解失败 4 件；举报 3 件，均未立案（属消费纠纷）
11	赣州郢骏家具有限公司	36	5	-31	共接收投诉 33 件，其中调解成功 6 件，调解失败 27 件；举报 3 件，均未立案（证据不足、违法事实不存在或属消费纠纷）
12	江西省沐晚晴家具有限公司	35	17	-18	共接收投诉 31 件，其中调解成功 25 件，调解失败 6 件；举报 4 件，均未立案（违法行为轻微并及时改正没有造成危害后果或属消费纠纷）
13	赣州巴雷特家居有限公司	33	8	-25	共接收投诉 27 件，其中调解成功 12 件，调解失败 15 件；举报 6 件，均未立案（举报内容不属实、证据不足或属消费纠纷）
14	赣州领承家具有限公司	32	2	-30	共接收投诉 29 件，其中调解成功 18 件，调解失败 11 件；举报 3 件，均未立案（违法事实不存在或属消费

序号	企业名称	一季度被投诉举报次数	二季度投诉举报次数	量比变化	一季度投诉举报件办理概况
					纠纷)
15	赣州恒明家居用品有限公司	31	13	-18	共接收投诉 28 件, 其中调解成功 21 件, 调解失败 7 件; 举报 3 件, 均未立案 (证据不足)
16	江西梵宜家居有限公司	30	25	-5	共接收投诉 25 件, 其中调解成功 13 件, 调解失败 12 件; 举报 5 件, 均未立案 (违法行为轻微并及时改正没有造成危害后果、证据不足或属消费纠纷)
17	江西卓诚教育咨询有限公司	29	34	+5	共接收投诉 17 件, 其中调解成功 16 件, 调解失败 1 件; 举报 12 件, 均未立案 (未发现违法违规行为或属消费纠纷)
18	南康区巨轩阁家具经营部	28	9	-19	共接收投诉 25 件, 其中调解成功 21 件, 调解失败 4 件; 举报 3 件, 均未立案 (违法行为轻微并及时改正没有造成危害后果或属消费纠纷)
19	南康区圣恩鑫电子商务店	28	3	-25	共接收投诉 28 件, 其中调解成功 24 件, 调解失败 4 件
20	赣州市忆乐家家具有限公司	26	12	-14	共接收投诉 22 件, 其中调解成功 12 件, 调解失败 10 件; 举报 4 件, 均未立案 (证据不足或属消费纠纷)

(二) 二季度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	江西驴充充电技术有限公司	145	章贡区	商家收费后未提供完整服务、限制消费者退款、充电桩存在质量问题等
2	江西玖旭教育咨询有限公司	62	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费行为
3	赣州纽莱诗科技有限公司	56	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
4	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	48	瑞金市	涉嫌广告违法行为
5	江西众诚大药房零售连锁有限公司	39	兴国县	涉嫌商标侵权行为、进货渠道不正规
6	江西酷里篮新材料有限公司	38	经开区	涉嫌合同欺诈行为
7	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁	37	会昌县	涉嫌售卖来源不正规的药品、广告中虚假宣传

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
	有限公司			行为
8	江西卓诚教育咨询有限公司	34	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
9	赣州鑫洲文化传媒有限公司	31	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
10	江西纽涛网络科技有限公司	31	蓉江新区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务等问题
11	江西小抖科技有限公司	31	章贡区	收款后未按承诺提供服务
12	江西鸿颜管理咨询有限公司	28	章贡区	涉嫌对减肥产品作虚假宣传、设置隐形消费等行为
13	南康区梦瑶电子商务中心	28	南康区	涉嫌广告违法行为
14	江西梵宜家居有限公司	25	南康区	家具产品存在质量问题以及不履行售后服务
15	赣州航仁医疗科技有限公司	23	章贡区	涉嫌广告违法行为或未经授权销售产品以及及进货渠道不明
16	赣州唯品会电子商务有限公司	23	章贡区	涉嫌广告违法行为、产品质量问题、不履行售后服务
17	江西百康医疗用品有限公司	23	瑞金市	涉嫌广告违法行为
18	江西纤立雅管理咨询有限公司	23	章贡区	涉嫌对减肥产品作虚假宣传、设置隐形消费等行为
19	宁都县瑞派兽药有限公司	23	宁都县	未经授权擅自销售他人产品、涉嫌销售假冒产品
20	江西食当头电子商务有限公司	22	兴国县	涉嫌广告违法、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表、销售变质食品等问题

(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	江西众诚大药房零售连锁有限公司	35	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规
2	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	33	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
3	赣州市爱心大药房有限公司	17	章贡区	未经授权销售药品、进货渠道不正规

4	赣州市昌盛大药房连锁有限公司	17	赣县区	涉嫌商标侵权、虚假宣传等行为
5	江西太极大药房连锁有限公司	15	章贡区	涉嫌广告违法、售卖来源不正规的药品、商标侵权等问题
6	兴国中阳大药房零售连锁有限公司	13	兴国县	涉嫌商标侵权、广告违法、产品质量等问题
7	江西省仁聚堂药业有限公司	12	瑞金市	涉嫌广告违法行为
8	上犹县葛瑜贸易商行(个体工商户)	11	上犹县	涉嫌广告违法行为
9	会昌县舒言电子商务工作室(个体工商户)	10	会昌县	涉嫌广告违法行为
10	江西百康医疗用品有限公司	10	瑞金市	涉嫌广告违法行为

(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	南康区梦瑶电子商务中心	28	南康区	涉嫌广告违法行为
2	江西食当头电子商务有限公司	20	兴国县	涉嫌广告违法、非法添加食品添加剂、虚标营养成分表、销售变质食品等问题
3	宏昌超市	15	经开区	涉嫌销售变质食品、“三无”产品、低标高结等问题
4	瑞金市谢坊镇建徽副食店	15	瑞金市	涉嫌广告违法行为
5	百户超市	12	章贡区	涉嫌销售发霉变质食品、低标高结、广告违法等问题

(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	保利天汇小区	7	经开区	电梯质量问题
2	嘉福万达小区二期	3	经开区	电梯质量问题
3	江西博凯教育咨询有限公司	2	瑞金市	特种设备商家收款后不提供服务
4	江西嘉铭教育科技有限公司	2	瑞金市	特种设备商家对服务作虚假宣传

5	金帝豪苑小区	2	龙南县	电梯质量问题
6	美的君兰半岛小区	2	经开区	电梯质量问题
7	幸福里小区三期	2	章贡区	电梯质量问题
8	九里峰山小区六期	2	章贡区	电梯质量问题
9	晶麓小区（绿地七地块）	2	经开区	电梯质量问题、无救援码
10	台湾城小区	2	经开区	电梯停运、质量问题
11	黄金家园小区	1	经开区	电梯质量问题
12	滨江相府小区	1	章贡区	电梯故障未及时维修
13	安远县龙布镇液化气站	1	安远县	气瓶租赁费用纠纷
14	碧桂园小区	1	大余县	电梯井积水
15	碧水蓝天小区	1	信丰县	电梯质量问题
16	城市商业中心	1	南康区	电梯质量问题
17	定南兴晟木业制品有限公司	1	定南	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
18	赣南宾馆	1	章贡区	电梯故障未及时维修
19	赣州绿地城际空间站 4 三期 48 地块	1	经开区	电梯安全隐患
20	赣州润誉装饰材料有限公司	1	章贡区	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
21	崇义县瑞丰小区	1	崇义县	电梯漏水问题
22	赣州市祥安物业管理有限公司	1	兴国县	电梯无端长期停运问题
23	光明家具城	1	南康区	货梯收费且低标高结
24	好易家超市	1	龙南县	蒸锅质量问题
25	会昌县易丰家具定制店	1	会昌县	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车

26	吉祥鑫苑小区	1	章贡区	电梯出现故障未进行维修
27	江口中学校内食堂电梯	1	赣县区	电梯故障未及时维修
28	江山一品小区	1	兴国县	电梯质量问题。
29	江西闽赣鑫机械设备租赁有限公司	1	经开区	特种设备商家未在注册地经营。
30	锦绣城小区	1	南康区	电梯故障未及时维修。
31	经开区高铁新区绿地 8 号地块	1	经开区	电梯漏水漏电安全隐患。
32	玖龙国际小区	1	安远县	电梯故障未及时维修
33	旅游文化城小区	1	上犹县	电梯出现故障未进行维修
34	南康区嘉福尚江尊品小区	1	南康区	电梯质量问题
35	宁都县龙栖湾小区	1	宁都县	电梯出现故障致人受伤
36	书香门第小区	1	瑞金市	电梯质量问题
37	桃李春天小区	1	经开区	电梯质量问题
38	蔚蓝半岛小区	1	章贡区	电梯出现漏水问题未进行维修
39	信丰县博大名城小区	1	信丰县	电梯质量问题
40	阳光黄金家园小区	1	经开区	电梯质量问题致人受伤
41	杨梅康居社区小区四期	1	经开区	电梯质量问题
42	毅德融城小区三期	1	蓉江新区	电梯质量问题
43	于都县盛世华庭小区	1	于都县	电梯故障
44	御庭轩小区	1	兴国县	电梯质量问题
45	悦江府小区	1	于都县	电梯质量问题
46	越洲湾小区	1	于都县	电梯质量问题、未定期维保

47	云星公园大第小区	1	赣县区	电梯质量问题
48	云星中央星城南苑小区	1	章贡区	电梯质量问题
49	章贡区侠成集装箱厂	1	章贡区	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
50	中央学府小区	1	安远县	电梯质量问题

赣州市市场监督管理局

2024年7月26日

