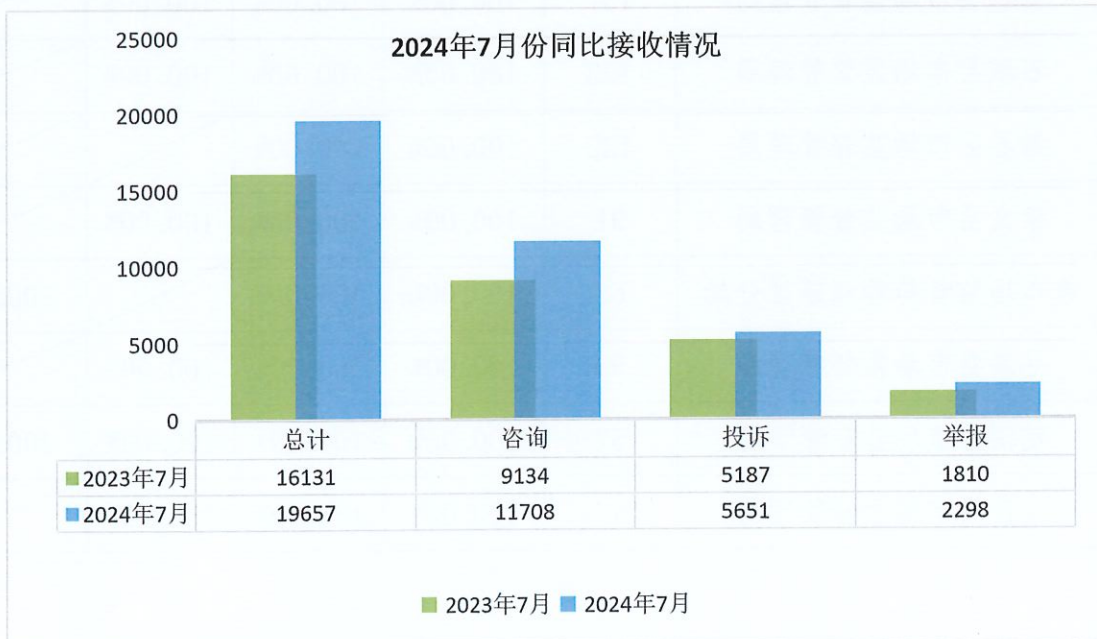


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024年7月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

7月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求19657件，同比增长21.86%，环比增长12.10%。其中，咨询11708件、投诉5651件、举报2298件，为消费者挽回经济损失48.67万元。全市投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率、ODR企业按时和解率均为100%。接收的诉求件中，通过全国12315平台接收19305件、12345政府热线转办262件、来信来函86件、问政平台4件。



二、7 月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

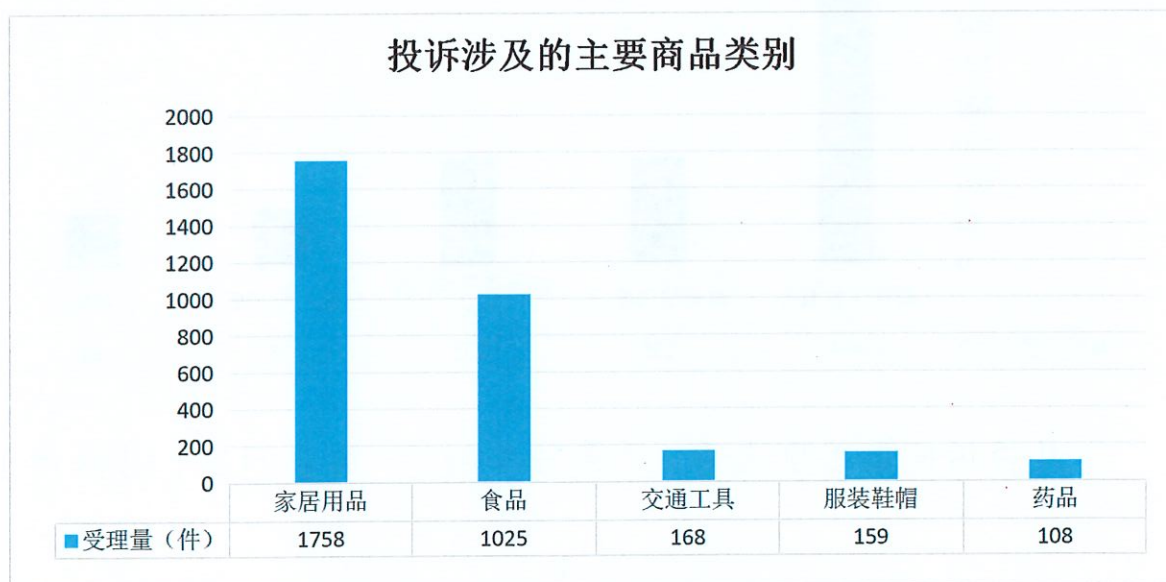
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR 企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1871	100.00%	100.00%		100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1600			100.00%	
3	章贡区市场监督管理局	1531	100.00%	100.00%		100.00%
4	市市场监管局经开区分局	449	100.00%	100.00%		
5	瑞金市市场监督管理局	348	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	212	100.00%	100.00%	100.00%	
7	信丰县市场监督管理局	203	100.00%	100.00%	100.00%	
8	兴国县市场监督管理局	201	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	宁都县市场监督管理局	174	100.00%	100.00%	100.00%	
10	上犹县市场监督管理局	164	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	会昌县市场监督管理局	156	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	大余县市场监督管理局	150	100.00%	100.00%	100.00%	
13	龙南市市场监督管理局	133	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	安远县市场监督管理局	131	100.00%	100.00%	100.00%	
15	石城县市场监督管理局	123	100.00%	100.00%	100.00%	
16	赣县区市场监督管理局	122	100.00%	100.00%		
17	崇义县市场监督管理局	91	100.00%	100.00%	100.00%	
18	市市场监管局蓉江新区分局	62	100.00%	100.00%		100.00%
19	寻乌县市场监督管理局	59	100.00%	100.00%	100.00%	
20	定南县市场监督管理局	57	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	47	100.00%	100.00%	100.00%	

三、热点情况分析

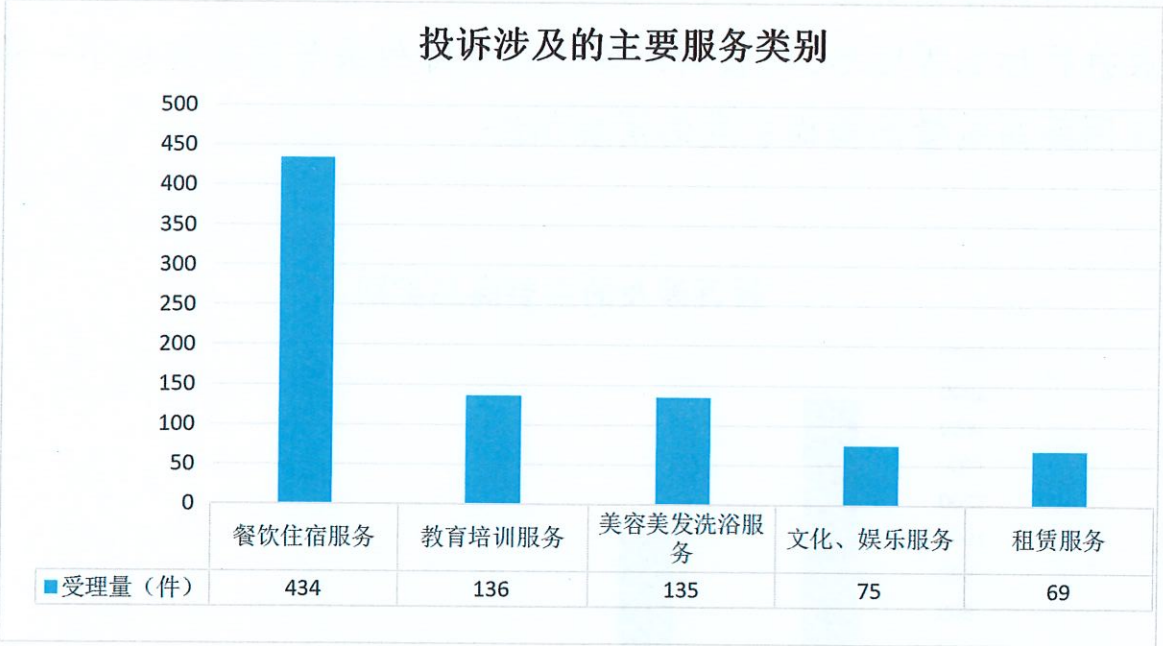
（一）投诉热点情况

7 月份，共接收投诉 5651 件，同比增长 8.95%，环比增长 11.99%。

从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 4304 件，占投诉总量的 76.16%，主要集中在：家居用品（1758 件）、食品（1025 件）、交通工具（168 件）、服装鞋帽（159 件）、药品（108 件）等商品。投诉内容主要涉及：1. 购买的家具出现材质不同或颜色、尺寸不符等货不对板情形。木制家具存在破损开裂、甲醛超标、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。2. 购买的食物出现发霉变质、过期或含有异物、虚标营养成分表、食用后引起不适等现象。3. 商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务；二手车商家在销售车辆时谎报车况。4. 购买的服装鞋帽等商品存在质量问题或衣物未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息。5. 投诉人因药品实际效果与商家宣传不一致或因药品质量问题而引发的消费纠纷。

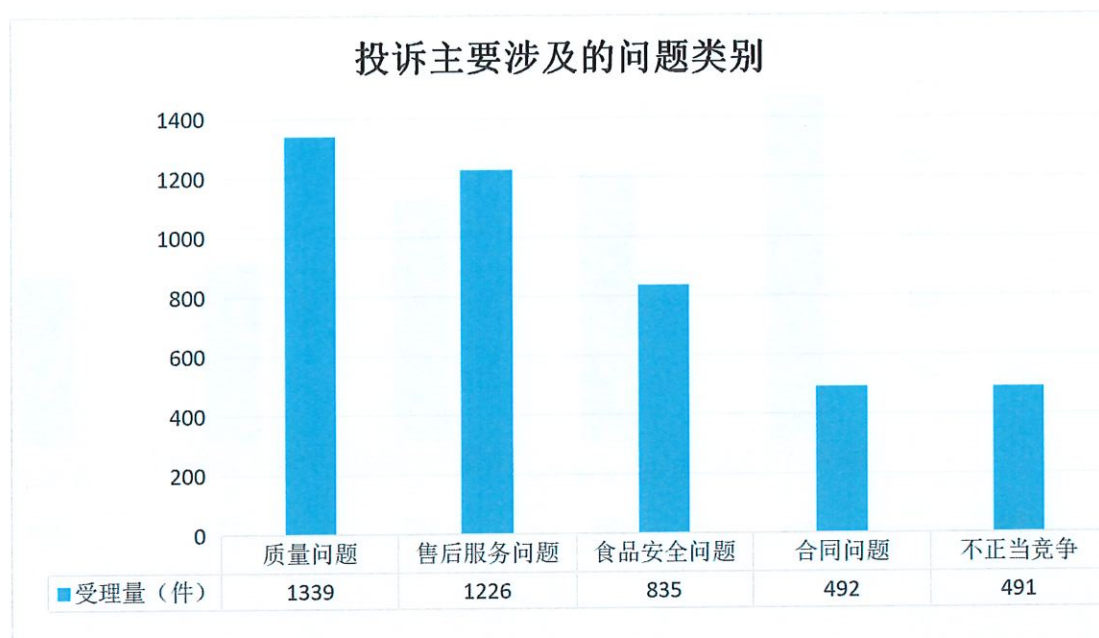


涉及服务类投诉 1347 件，占投诉总量的 23.84%，主要集中在：餐饮住宿服务（343 件）、教育培训服务（136 件）、美容美发洗浴服务（135 件）、文化娱乐服务（75 件）、租赁服务（69 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店未明码标价；食品存在变质或含有杂质等食品安全问题；餐饮住宿商家提供的服务不符合保障消费者人身、财产安全的要求。2. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同，且培训效果与宣传不一致，并利用格式条款限制消费者退费。3. 美容美发商家诱导消费者办卡后，消费过程中擅自加价；消费者充值美容美发会员卡后商家因倒闭或搬迁等原因不提供服务且拒绝退款。4. 从事游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益和不履行与消费者的约定。5. 商家出租充电宝后恶意扣费；商家出租的二轮车不符合新国标标准或存在质量问题等。



从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1339 件）、

售后服务问题（1226 件）、食品安全问题（835 件）、合同问题（492 件）、不正当竞争问题（491 件）。

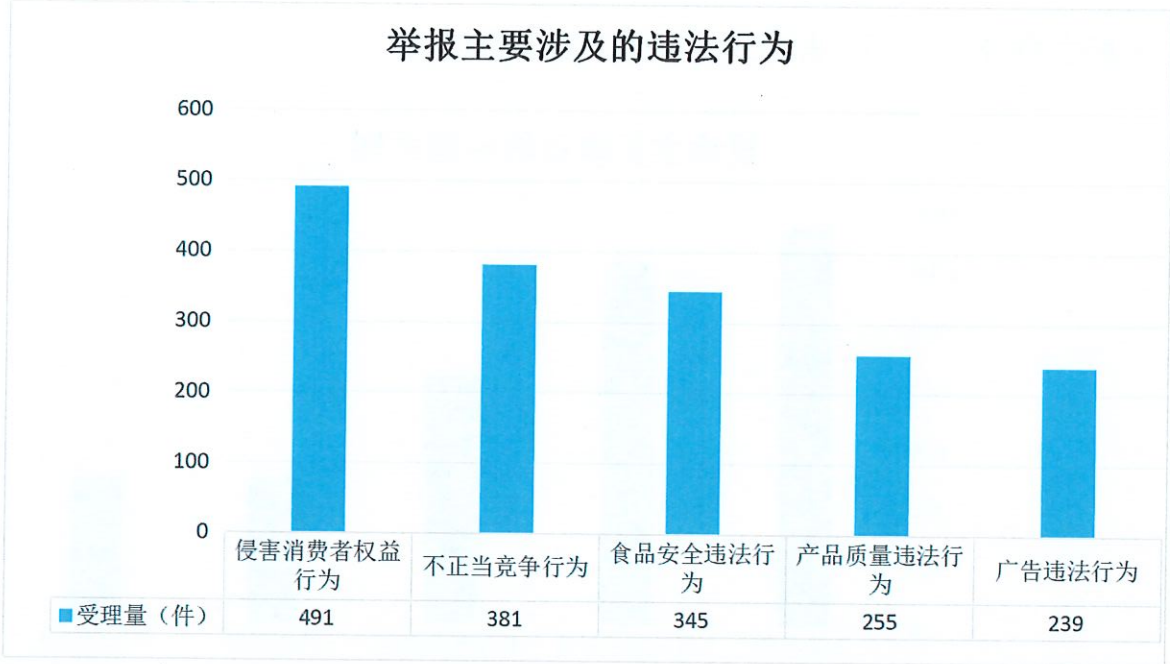


（二）举报热点情况

7 月份，共接收举报 2298 件，同比增长 26.96%，环比增长 20.50%。其中，涉及商品类举报 1669 件，占举报总量的 72.63%；服务类举报 629 件，占举报总量的 27.37%。

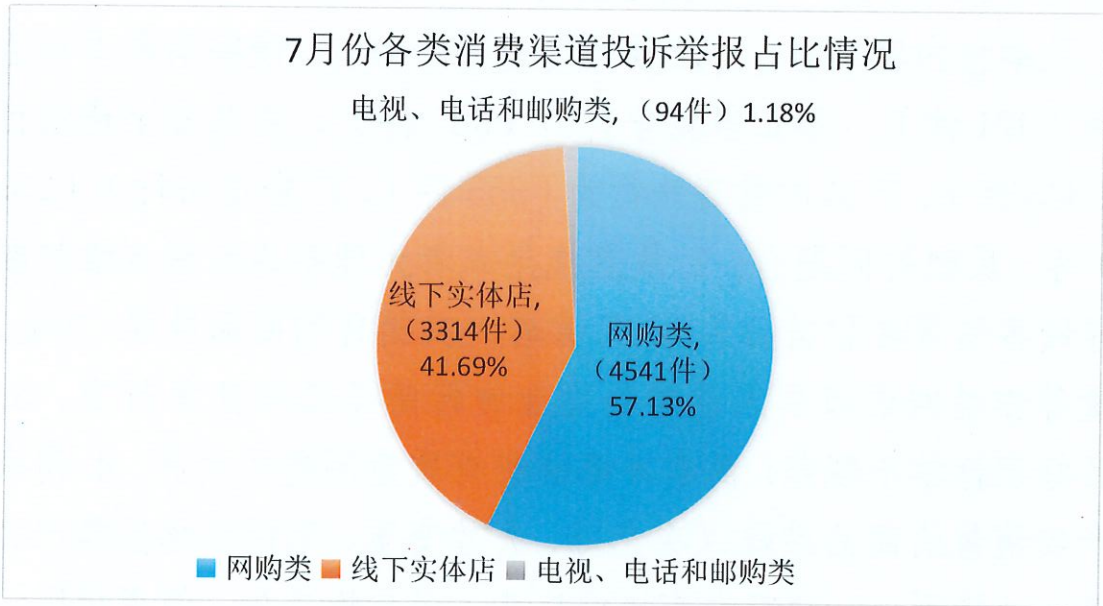
从举报内容来看，涉及较多的违法行为有：侵害消费者权益行为（491 件）、不正当竞争行为（381 件）、食品安全违法行为（345 件）、产品质量违法行为（255 件）、广告违法行为（239 件）等。反映的问题有：1. 故意拖延或者无理拒绝消费者维权要求等侵害消费者权益行为。2. 经营者对其销售的商品性能、功能、质量等作虚假或者引人误解的商业宣传等不正当竞争行为。3. 食品标识标签不规范；商家涉嫌销售有质量问题的食品。4. 商家生产或销售的商品涉嫌以次充好、失效变质、无标识标签等产品质量违法情形。5. 商家发布虚假广告、误导性广告、使用极限词

等违反《中华人民共和国广告法》行为。



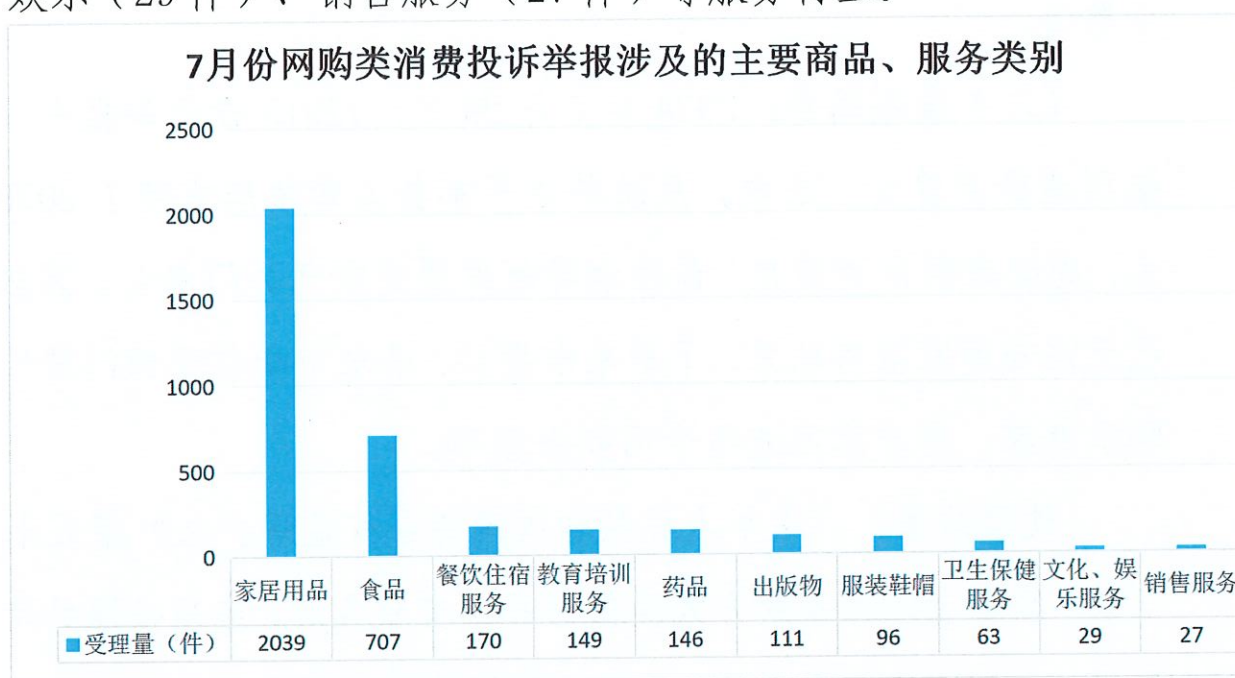
四、网购类消费投诉举报情况分析

7 月份，共接收投诉举报 7949 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 4541 件，占比 57.13%；线下实体店消费投诉举报共 3314 件，占比 41.69%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 94 件，占比 1.18%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 3756 件，占比 85.71%，主要集中在：家居用品（2039 件）、食品（707 件）、药品（146 件）、出版物（111 件）、服装鞋帽（96 件）等商品。

涉及服务类 785 件，占比 17.29%，主要集中在：餐饮和住宿（170 件）、教育培训（149 件）、卫生保健（63 件）、文化、娱乐（29 件）、销售服务（27 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024 年 7 月 16 日，消费者陈先生来电反映，其通过电商平台在南康区某食品店下单购买了 1000g 月饼，实际到货只有 774g。陈先生就此计量不足问题向我局投诉，申请市场监管部门调解，要求商家退一赔三。

处理结果：经南康区市场监督管理局核实，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。经南康区市场监督管理局的工作人员调解处理，商家同意按照消费者的要求退货并赔偿。针对商家销售过程中的短斤少两行为，辖区市场监管部门已对其责令整改。

（二）案例简介：2024年7月29日，12315投诉举报中心接到消费者曾女士来电，反映其在于都县某餐饮店充值了2000元，尚有余额未消费完，前往消费时发现商家已关门停业。因自己无法与商家取得联系，于是来电投诉，请求市场监管部门帮忙联系商家，要求退回充值卡内剩余款项。

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”。经于都县市场监督管理局工作人员通过查询企业注册登记信息，联系上被诉商家，最终，经组织调解，商家同意给曾女士退回充值卡内余额。

（三）案例简介：2024年7月18日，消费者王先生来电投诉，反映其通过电商平台在南康区某家具店下单购买了一张床和一张床垫，商家宣传是头层牛皮床和乳胶床垫，收货后发现床的实际材质为塑料皮革，床垫则为弹簧床垫，与商家协商无果，于

是来电投诉，请求市场监管部门调解处理，要求商家按宣传中的材质质量给其重新发货或退货退款。

处理结果：经南康区市场监督管理局核实，消费者反映情况属实。《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。”南康区市场监督管理局工作人员就上述法律规定向被诉商家进行了解读，商家表示接受投诉人提出的诉求，同意退货退款。

六、企业被投诉举报情况

（一）2024 年 6 月份全市投诉举报量居前企业办理情况和 2024 年 7 月份量比变化情况

序号	企业名称	6 月被投诉举报次数	7 月投诉举报次数	量比变化	6 月份投诉举报件办理概况
1	江西***充电技术有限公司	38	46	+8	共接收投诉 33 件，全部调解成功；举报 5 件，均未立案（证据不足）
2	**移动通信有限公司	20	12	-8	共接收投诉、举报合计 20 件，因被投诉方不在我市辖区范围，不予受理
3	江西玖*教育咨询有限公司	19	6	-13	共接收投诉 10 件，其中，调解成功 3 件，调解失败 7 件；举报 9 件，均未立案（经核查，被举报方未在注册地经营，且无法与其取得联系。后经查询，被举报方已被列入经营异常名录）
4	赣州秦*教育科技有限公司	16	9	-7	共接收投诉 13 件，其中，调解成功 2 件，调解失败 11 件；举报 3 件，均未立案（经核查，未发现违法行为）
5	赣州益*教育咨询有限公司	14	7	-7	共接收投诉 7 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，

序号	企业名称	6 月被 投诉举 报次数	7 月投 诉举报 次数	量比 变化	6 月份投诉举报件办理概况
					均未立案（属消费纠纷或证据不足）
6	赣州南康区聚*商贸 有限公司	13	6	-7	共接收投诉 13 件，其中调解失败 1 件，正在办理 12 件
7	赣州纽**科技有限 公司	13	8	-5	共接收投诉 8 件，其中，调解成功 5 件，调解失败 3 件；举报 3 件，均未立案（经核查，未发现违法行为或证据不足）
8	家*风暴	12	1	-11	共接收投诉 12 件，因被投诉人已关闭并注销营业执照，现无法与商家取得联系组织调解
9	宁都县瑞*兽药有限 公司	13	8	-5	共接收投诉、举报合计 13 件，因反映的问题不属于市场监管部门职责范畴，不予受理
10	江西百*医疗用品有 限公司	12	5	-7	共接收投诉、举报合计 12 件，因反映的问题不属市场监管部门职责范畴，不予受理
11	江西梵*家居有限公 司	11	10	-1	共接收投诉 7 件，其中，调解成功 4 件，调解失败 3 件；举报 4 件，均未立案（证据不足或违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
12	江西鸿*管理咨询有 限公司	11	5	-6	共接收投诉 8 件，其中，调解失败 5 件，正在处理 3 件；举报 3 件，均未立案（证据不足或属消费纠纷）
13	江西酷**新材料有 限公司	11	10	-1	共接收投诉 4 件，全部调解成功；举报 7 件，立案 5 件，未立案 2 件（证据不足）
14	江西众*大药房零售 连锁有限公司	11	10	-1	共接收投诉 3 件，其中，调解成功 2 件，调解失败 1 件；举报 8 件，均未立案（违法事实不存在）
15	上犹县葛*贸易商行 （个体工商户）	11	14	+3	共接收投诉 4 件，其中，调解失败 3 件，正在办理 1 件；举报 7 件，均未立案（违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
16	赣州晖*教育咨询有 限公司	10	6	-4	共接收投诉 6 件，其中，调解成功 2 件，调解失败 4 件；举报 4 件，均未立案（经核查，被举报人未在注册地经营，且无法与其取得联系。经查询，被举报人已被列入经营异常名录）
17	赣州桑*家具有限公 司	10	3	-7	共接收投诉 10 件，其中调解成功 8 件，调解失败 2 件
18	赣州市鸿*回春堂大 药房连锁有限公司	10	12	+2	共接收投诉 4 件，其中，调解成功 3 件，调解失败 1 件；举报 6 件，均未立案（违法事实不存在）
19	江西太*大药房连锁 有限公司	10	4	-6	共接收投诉 1 件，调解失败 1 件；举报 9 件，均未立案（证据不足、违法事实不存在或违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）
20	江西卓*家具有限公 司	10	2	-8	共接收投诉 9 件，其中，调解成功 5 件，调解失败 4 件；举报 1 件，未立案（违法行为轻微并及时改正，没有造成危害后果）

(二) 7 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	赣州森*智能科技有限公司	182	章贡区	共享充电线商家恶意扣费问题
2	江西***充电技术有限公司	46	章贡区	商家收费后限制消费者退回充值余额、设备故障导致消费者权益受损
3	赣州宏*食品有限公司	19	崇义县	食品配料表不真实、食品发霉变质、混有异物等食品安全问题
4	江西哲*管理咨询有限公司	17	章贡区	涉嫌对减肥产品作虚假宣传、设置隐形消费
5	赣县区吉*餐饮店	15	赣县区	涉嫌广告违法
6	赣州新***文化传媒有限公司	15	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题
7	上犹县葛*贸易商行(个体工商户)	14	上犹县	涉嫌广告违法
8	赣州君*家具有限公司	13	南康区	家具经销商收款后不发货
9	赣州市鸿****大药房连锁有限公司	12	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
10	江西抖*互娱文化传媒有限公司	12	章贡区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题
11	南康区坪*家居销售中心(个体工商户)	12	南康区	家具产品存在质量问题、货不对板、虚假宣传、不履行售后服务问题
12	章贡区简*电动车商行(个体工商户)	12	章贡区	电动车销售商家出租不合格新国标的电动车、租赁过程中涉嫌虚假宣传
13	赣州经济技术开发区时***美容美发店(个体工商户)	11	经开区	美容美发商家诱导消费、收款后搬迁变相不提供服务
14	赣州鑫*文化传媒有限公司	11	经开区	提供网络培训服务中涉嫌虚假宣传、诱导消费、不履行售后服务问题
15	江西省辰*食品有限公司	11	石城县	未经授权销售他人产品、食品发霉变质、混有异物等食品安全问题
16	龙南啊*电子商务有限公司	11	龙南县	涉嫌广告违法
17	赣州秦*教育科技有限公司	10	南康区	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
18	江西梵*家居有限公司	10	南康区	家具产品存在质量问题、虚假宣传、不履行售后服务问题
19	江西酷**新材料有限公司	10	经开区	涉嫌合同欺诈行为

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
20	江西众*大药房零售连锁有限公司	10	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规

(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	上犹县葛*贸易商行(个体工商户)	11	上犹县	涉嫌广告违法
2	江西众*大药房零售连锁有限公司	10	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规
3	龙南啊*电子商务有限公司	8	龙南县	涉嫌广告违法
4	赣州汉*生物科技有限公司	5	章贡区	涉嫌广告违法
5	赣州市爱*大药房有限公司	5	章贡区	涉嫌未经授权销售他人产品、进货渠道不正规、广告违法
6	江西省广*电子商务有限公司	5	瑞金市	涉嫌广告违法
7	江西羿*药业有限公司	5	瑞金市	涉嫌诱导消费、销售无标识的药品
8	赣州崇*生物科技有限公司	4	章贡区	涉嫌商标侵权、广告违法
9	赣州西*生物科技有限公司	4	章贡区	涉嫌商标侵权、广告违法
10	江西安*生物科技有限公司	4	瑞金市	涉嫌广告违法

(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	赣州宏*食品有限公司	13	崇义县	食品配料表不真实、食品发霉变质、混有异物等食品安全问题
2	江西省辰*食品有限公司	6	石城县	未经授权销售他人产品、食品发霉变质、混有异物等食品安全问题
3	赣州喆**食品有限公司	5	会昌县	销售腐败变质、混有异物的食品

4	会昌县珠兰乡椒*商行	5	会昌县	小作坊食品未如实标明名称、地址
5	江西食**电子商务有限公司	5	兴国县	未标注固形物含量、食品添加剂超标

(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	赣州市嘉晟机电有限公司	1	章贡区	更改电梯设置致使无法运行
2	南康区恒大湾小区	1	南康区	电梯质量问题
3	锦绣花园小区	1	瑞金市	电梯频繁故障
4	大余鑫皇石材有限公司	1	大余县	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
5	南康区真顺木材经营部	1	南康区	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
6	赣州圣天管业有限公司	1	蓉江新区	叉车未上牌、司机无证驾驶叉车
7	赣州嘉晟机电有限公司	1	章贡区	加装电梯施工纠纷
8	信丰旭和物业管理有限公司	1	信丰县	电梯超期未检
9	恒丰花园小区	1	大余县	电梯长期故障停运，未及时维修
10	银海苑小区	1	章贡区	电梯积水问题、质量问题
11	石城翡翠城小区	1	石城县	电梯质量问题
12	中央学府小区	1	安远县	电梯频繁故障
13	保利天汇小区	1	经开区	电梯内无救援码
14	华都豪庭小区	1	宁都县	电梯频繁故障
15	南康西尼电梯	1	南康区	电梯厂家未及时验收电梯，致使无法投入使用
16	南康区时代新城小区	1	南康区	电梯频繁故障

17	自强商店	1	章贡区	高压锅质量问题
18	江西省先代电梯销售有限责任公司	1	章贡区	电梯未按期维保
19	上犹翡翠城小区	1	上犹县	电梯频繁故障
20	桃李春天小区	1	经开区	电梯安全问题
21	维也纳酒店	1	南康区	电梯未经验收就投入使用
22	丹枫龙亭小区	1	兴国县	电梯井漏水
23	金峰华庭小区	1	龙南县	电梯频繁故障
24	江山里二期榕府小区	4	章贡区	电梯维保记录造假
25	福安小区	1	章贡区	电梯故障停运，未及时维修
26	南康区佳兴花园城小区	1	南康区	电梯质量问题
27	赣州金立钢化玻璃有限公司	1	经开区	电梯玻璃质量问题
28	华润 B 座	1	章贡区	电梯故障未维修，仍在使用的
29	新圳花苑小区	1	龙南县	电梯质量问题

赣州市市场监督管理局

2024 年 8 月 25 日