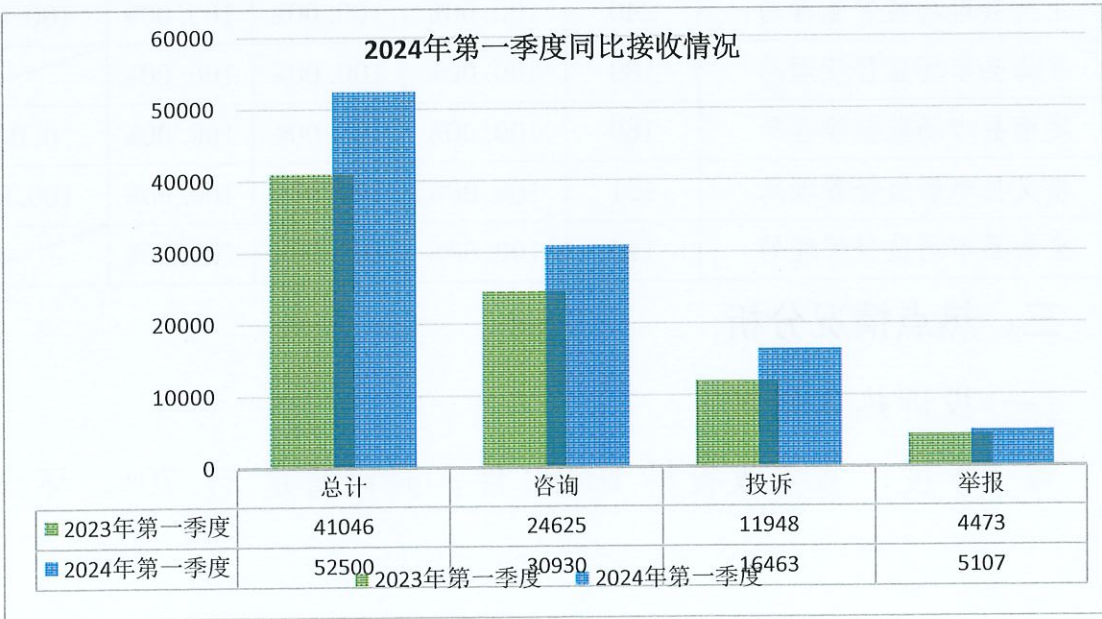


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2024 年第一季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2024 年第一季度，12315 投诉举报中心共接收消费者各类诉求 52500 件，同比增长 27.91%，环比增长 5.14%。其中，咨询 30930 件、投诉 16463 件、举报 5107 件，为消费者挽回经济损失 192.22 万元。全市投诉按时初查率 99.85%、投诉按时办结率 99.99%、举报按时核查率 99.96%，ODR 企业按时办结率为 99.56%。接收的诉求件中，通过全国 12315 平台接收 51791 件、12345 政府热线转办 586 件、市局官网互动平台 29 件、来信来函 70 件、问政平台 24 件。



二、第一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	6842	99.97%	99.97%		100.00%
2	市市场监管执法稽查局	3518			99.94%	
3	章贡区市场监督管理局	3353	99.97%	100.00%		100.00%
4	市市场监管局经开区分局	1240	99.92%	100.00%		100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	931	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	706	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	594	100.00%	100.00%	100.00%	
8	宁都县市场监督管理局	511	100.00%	100.00%	100.00%	
9	会昌县市场监督管理局	482	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	兴国县市场监督管理局	452	100.00%	100.00%	100.00%	
11	安远县市场监督管理局	377	93.88%	100.00%	100.00%	100.00%
12	赣县区市场监督管理局	375	100.00%	100.00%		
13	石城县市场监督管理局	347	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	龙南市市场监督管理局	311	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	大余县市场监督管理局	266	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	市市场监管局蓉江新区分局	261	98.39%	100.00%		100.00%
17	上犹县市场监督管理局	240	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	寻乌县市场监督管理局	189	100.00%	100.00%	100.00%	
19	定南县市场监督管理局	160	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%
20	崇义县市场监督管理局	121	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	全南县市场监督管理局	116	100.00%	100.00%	100.00%	

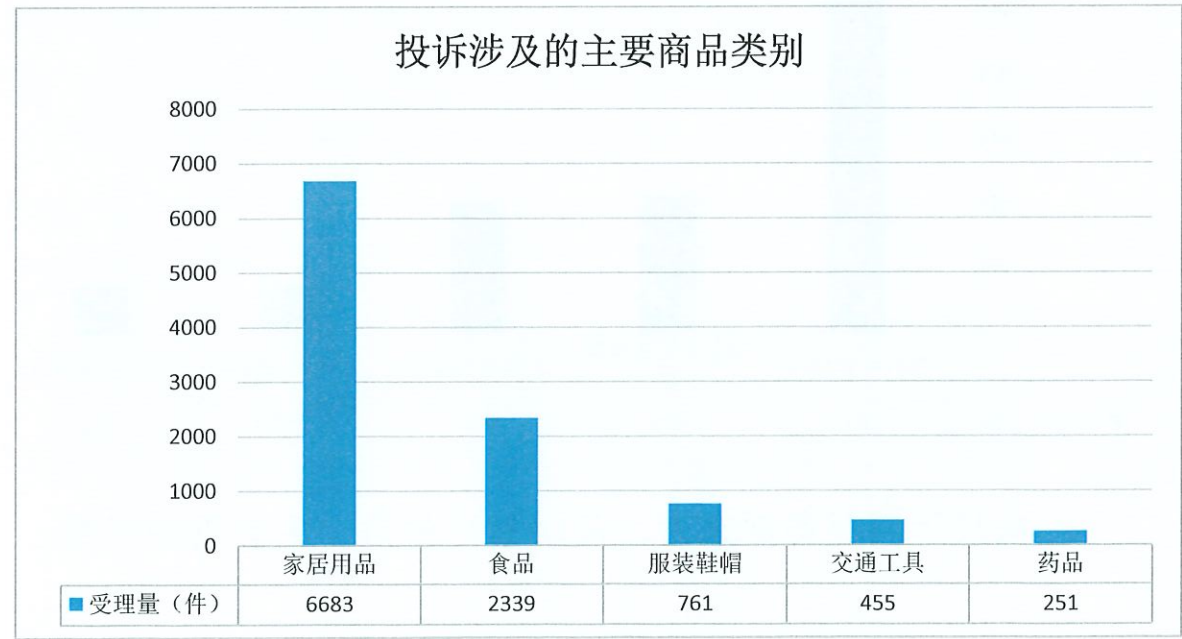
三、热点情况分析

（一）投诉热点情况

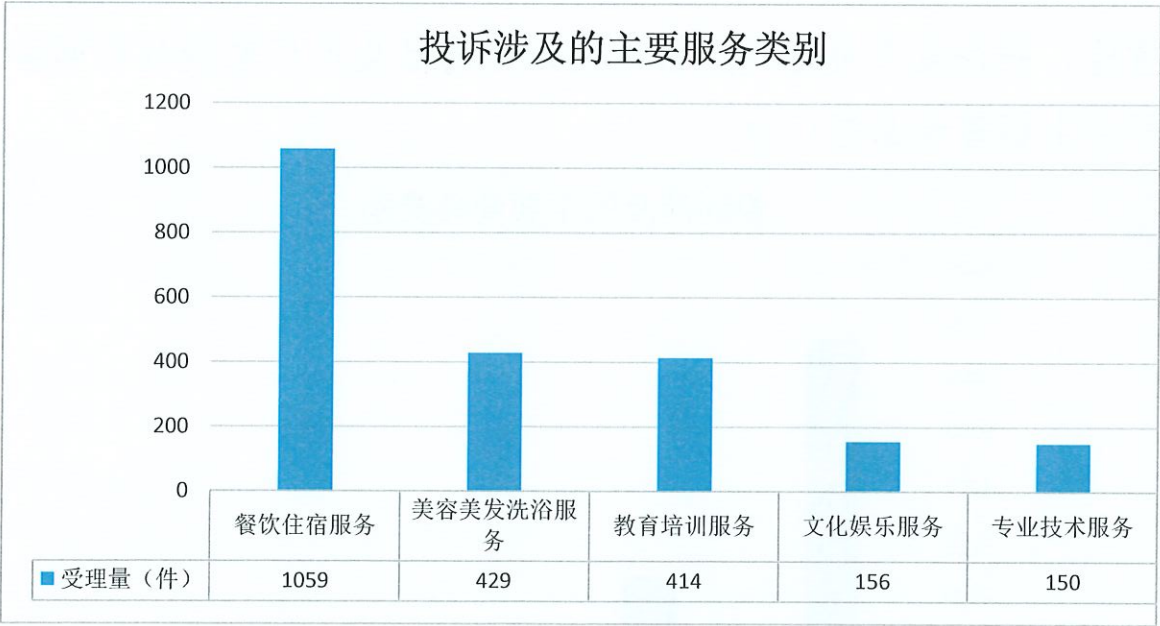
第一季度，共接收投诉 16463 件，同比增加 37.79%，环比

增加 7.13%。

1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 12899 件，占投诉总量的 78.35%，主要集中在：家居用品（6683 件）、食品（2339 件）、服装鞋帽（761 件）、交通工具（455 件）、药品（251 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）家具销售商家不履行发货约定、提供虚假物流信息、要求消费者承担不合理退货运费等问题；购买的家具出现材质、颜色、尺寸不符等货不对板情形；家具出现断裂、异响晃动、脱皮、气味重等质量问题。（2）购买的食物出现发霉变质或含有异物、超过有效期等问题。（3）购买的衣服或鞋子出现质量问题商家不予退换；经营者对服装材质不如实宣传；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）机动车销售商家通过预付款、定金等方式侵害消费者权益；不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务；二手车销售商家对消费者谎报车况等问题。（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、非法发布处方药广告以及未经药品生产厂家授权在网络平台上销售药品等行为。

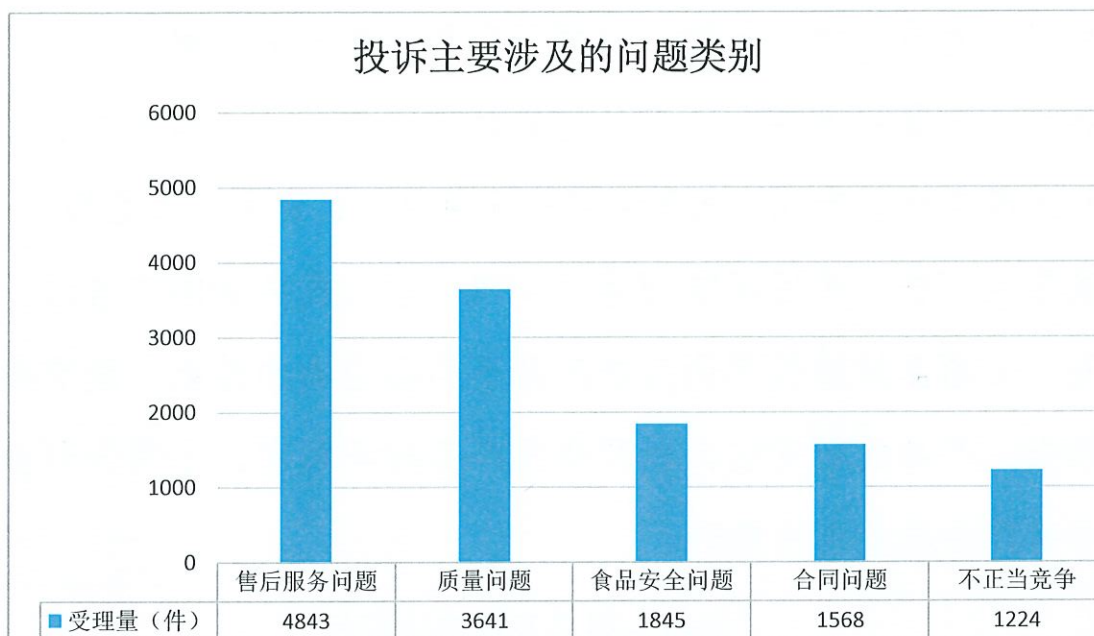


涉及服务类投诉 3564 件，占投诉总量的 21.65%，主要集中在：餐饮住宿服务（1059 件）、美容美发洗浴服务（429 件）、教育培训服务（414 件）、文化娱乐服务（156 件）、专业技术服务（150 件）等行业。反映的问题主要有：1. 餐饮店提供的食物存在变质或含有异物现象；预订酒店后商家不让取消；订房后因商家临时加价、实际房型与宣传不符、退房时不退还押金等行为而引发消费纠纷问题。2. 消费者充值美容美发会员卡后因预约不上或因商家倒闭、搬迁等原因提出退款遭拒。3. 网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同且不履行服务承诺或利用格式条款限制消费者退费。4. 从事游乐经营活动的商家设置格式条款限制消费者退款或不履行退款承诺；充值游乐园会员卡后因经营者变更拒绝继续给消费者提供游乐服务。5. 摄影服务商家不履行合同约定或设置隐形消费。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题

(4843 件)、质量问题(3641 件)、食品安全问题(1845 件)、合同问题(1568 件)、不正当竞争问题(1224 件)。

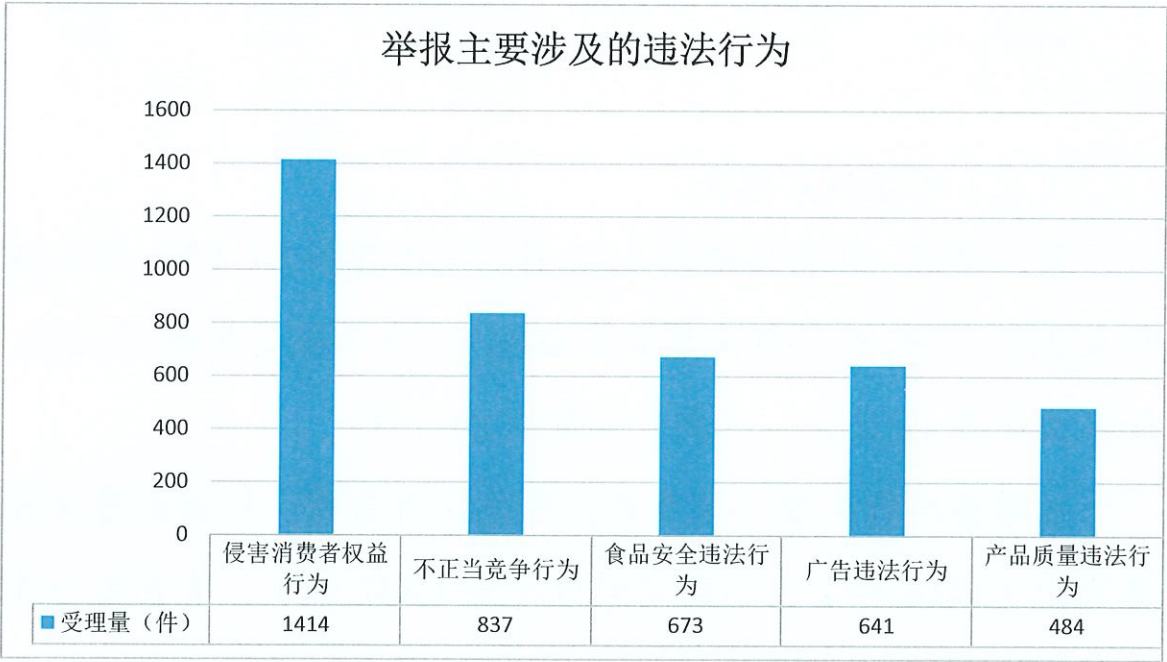


(二) 举报热点情况

第一季度,共接收举报 5107 件,同比增加 14.17%,环比减少 9.31%。其中,涉及商品类举报 3845 件,占举报总量的 75.29%;服务类举报 1262 件,占举报总量的 24.71%。

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(1414 件)、不正当竞争行为(837 件)、食品安全违法行为(673 件)、广告违法行为(641 件)、产品质量违法行为(484 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；利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为。3. 反映购买的食品出现变质、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、非法添加食品添加剂或虚标营养成分表等食品安全问题。4. 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。5. 商品涉嫌假冒伪劣或产品不具备应有的性能、没有检测报告、产品失效变质，以及违反产品标识规定、不符合行业标准等产品质量违法情形。

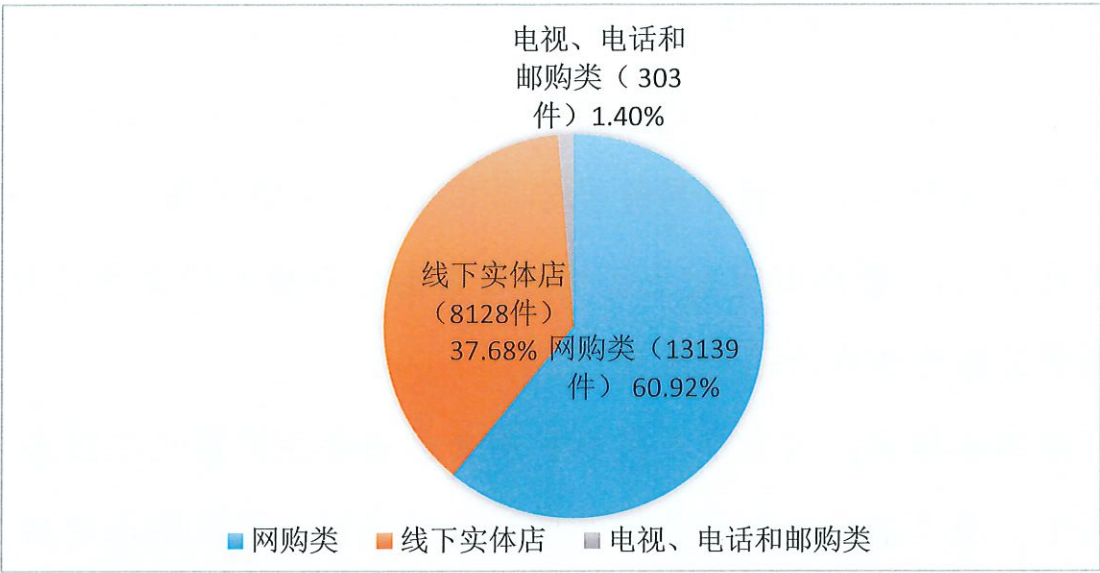


四、网购类消费投诉举报情况分析

第一季度共接收投诉举报 21570 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 13139 件，占比 60.92%；线下实体店消费投诉举报共 8128 件，占比 37.68%；电视、电话和邮购类消费投诉举

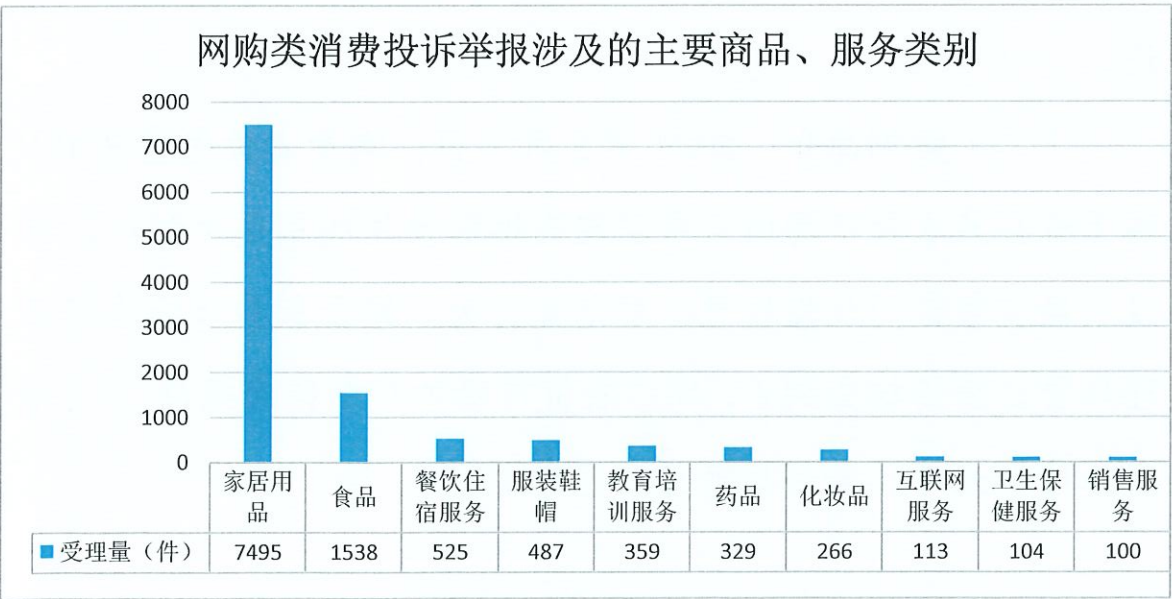
报共 303 件，占比 1.40%。

第一季度各类销售渠道投诉举报占比情况



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 11445 件，占比 87.11%，主要集中在：家居用品（7495 件）、食品（1538 件）、服装鞋帽（487 件、药品（329 件））、化妆品（266 件）等商品。

涉及服务类 1694 件，占比 12.89%，主要集中在：餐饮和住宿（525 件）、教育培训（359 件）、互联网服务（113 件）、卫生保健（104 件）、销售服务（100 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）案例简介：2024年1月21日，12315投诉举报中心接群众举报：反映其在赣县区某生鲜超市销售过期沙拉番茄酱，要求市场监管部门对商家销售过期食品行为进行查处。经赣州市市场监督管理执法稽查局赣县分局核查，举报情况属实。2024年4月22日，赣州市市场监管执法稽查局已对被举报商家经营过期食品的行为作出了行政处罚。

法律小知识：《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第（十）项“禁止生产经营标注虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂”。根据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条规定，对于销售过期食品的经营者，尚不构成犯罪的，由县级以上人民政府食品安全监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食品，货值金额不足一万元的，并处五万元以上十万元以下罚款；货值金额一万元以上的，并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款；情节严重的，吊销许可证。

（二）案例简介：2024年2月7日，消费者黄先生来电反映于都县某农贸市场所有售卖猪肉摊贩使用的都是生鲜灯，建议市场监管部门加强监管，规范此行为。经于都县市场监督管理局贡江分局核查纠正，现该农贸市场内9个猪肉摊位、4个卤食摊位采光灯已全部更换为白色光源灯。

法律小知识：《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》第七条 销售生鲜食用农产品，不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施误导消费者对商品的感官认知食用农产品。《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》第三十八条规定，销售者仍使用不符合规定的照明灯具的，由县级以上市场监督管理部门责令改正，给予警告；拒不改正的，处五千元以上三万元以下罚款。

（三）案例简介：2024年3月21日，张女士来电投诉，反映自己在某家电中心购买了一台电视机，安装好还没几天，屏幕就出现一道裂纹，联系售后说裂纹是人为造成的，不予保修。张女士就此问题进行投诉，认为电视机存在质量问题，要求商家更换一台，希望市场监管部门帮助解决。接到投诉后，辖区市场监管局工作人员立即联系双方开展调查。调查中，被诉商家认为张女士在电视机验收和售后人员安装调试过程中，都没有反映电视机存在裂纹，怀疑是张女士自己不小心碰坏的。而张女士则表示，电视机从买来到安装都是小心翼翼，也没有发生磕碰，认为是因电视机质量问题而产生的裂纹。双方争议的焦点在于这台电视机屏幕开裂到底是不是质量问题？责任在谁？店方该不该“三包”？根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定，执法人员表示，如果商家认为电视机屏幕裂纹是消费者造成的，需要商家进行举证；如不能举证，商家则要承担相应的民事责任。

后经辖区市场监管部门调解，商家愿意免费为施女士更换一台同品牌、同规格、同型号的新彩电。

消费维权小知识：《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十三条第三款规定，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。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。

六、企业投诉举报情况

（一）2023 年第四季度全市投诉举报量居前企业办理情况和2024 年第一季度量比变化情况。

序号	企业名称	2023 年 第四季度被投诉 举报次数	2024 年 第一季度被投诉 举报次数	量比 变化	2023 年第四季度投诉举报办理概况
1	赣州沐天健身俱乐部有限公司	171	1	-170	经核查，因被诉企业拖欠房租水电导致经营场地无法使用，被诉企业明确表示没有资金无法与投诉反映人达成调解协议，辖区信丰县市场监管局已作出终止调解，建议投诉人走司法程序维护自身权益。
2	江西驴充充充电技术有限公司	119	95	-24	共受理投诉件 103 件，其中调解成功 88 件，调解失败 15 件；共受理举报件 16 件，因证据不足，均未立案。
3	江西赫邦电子商务有限公司	97	87	-10	共接收投诉件 66 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；共受理举报件 31 件，均未立案（未发现违法行为或属消费纠纷）。

序号	企业名称	2023 年 第四季度被投 诉举报 次数	2024 年 第一季度被投 诉举报 次数	量比 变化	2023 年第四季度投诉举报办理概况
4	赣州荣途文化传媒有限公司	60	21	-39	共受理投诉件 50 件，其中调解成功 32 件，调解失败 18 件；共受理举报件 10 件，均未立案（被举报人不在注册地经营，且无法联系，已于 2023 年 10 月 11 日将其列入经营异常名录）。
5	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	55	26	-29	共受理投诉件 25 件，其中调解成功 3 件，调解失败 22 件；共受理举报件 30 件，均未立案（举报人未举证、被举报人违法情节轻微且及时改正或违法事实不存在）。
6	江西美度家具有限公司	55	58	+3	共受理投诉件 49 件，其中调解成功 41 件，调解失败 8 件；共受理举报件 6 件，均未立案（举报人未举证或属消费纠纷）。
7	江西众诚大药房零售连锁有限公司	55	8	-47	共受理投诉件 40 件，均调解成功；共受理举报件 15 件，立案 1 件，未立案 14 件（违法事实不存在或被举报人违法情节轻微且及时改正）。
8	江西贤德家家具有限公司	46	6	-40	共受理投诉件 38 件，其中调解成功 21 件，调解失败 17 件；共受理举报件 8 件，均未立案（举报人未举证、证据不足或属消费纠纷）。
9	赣州汇与成文化传媒有限公司	41	10	-31	共受理投诉件 35 件，其中调解成功 19 件，调解失败 16 件；共受理举报件 6 件，均未立案（被举报人不在注册地经营，已于 2023 年 10 月 11 日将其列入经营异常名录）。
10	赣州特展家具有限公司	39	18	-21	共受理投诉件 33 件，其中调解成功 20 件，调解失败 13 件；共受理举报件 6 件，均未立案（被举报人不在注册地经营，南康区市场监督管理局已于 2023 年 12 月 28 日将其列入经营异常名录）。
11	南康区堡中家具营业部	38	29	-9	共受理投诉件 36 件，其中调解成功 25 件，调解失败 11 件；共受理举报件 2 件，均未立案（举报人未举证或属消费纠纷）。
12	赣州尚锋家具有限公司	36	0	-36	共受理投诉件 22 件，其中调解成功 3 件，调解失败 19 件；共受理举报件 14 件，均未立案（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。）。
13	江西省沐晚晴家具有限公司	36	35	-1	共受理投诉件 30 件，其中调解成功 22 件，调解失败 8 件；共受理举报件 6 件，均未立案（举报人未举证或属消费纠纷）。

序号	企业名称	2023 年 第四季度被投 诉举报 次数	2024 年 第一季度被投 诉举报 次数	量比 变化	2023 年第四季度投诉举报办理概况
14	安远县冶凌图书店	35	1	-34	共受理投诉件 32 件，其中调解成功 2 件，调解失败 30 件；共受理举报件 3 件，均未立案（被举报人不在注册地经营，我局已将其列入经营异常名录）。
15	赣州锦坤置业有限公司	35	1	-34	共受理投诉件 15 件，其中调解成功 14 件，调解失败 1 件；共受理举报件 20 件，均未立案（依据双方提供的材料，不能认定被举报人存在虚假宣传的行为，已督促被举报人和举报人沟通处理好此事）。
16	赣州市南康区尊典家具有限公司	35	56	+21	共受理投诉件 34 件，其中调解成功 20 件，调解失败 14 件；共受理举报件 1 件，未立案（无证据证明被举报人存在欺诈消费者的违法行为）。
17	赣州市忆乐家家具有限公司	35	26	-9	共受理投诉件 30 件，其中调解成功 11 件，调解失败 19 件；共受理举报件 5 件，均未立案（举报人未举证、证据不足或属消费纠纷）。
18	江西纤立雅管理咨询有限公司	33	11	-22	共受理投诉件 33 件，其中调解成功 32 件，调解失败 1 件。
19	瑞金市突进网络服务有限责任公司	33	1	-32	共受理投诉件 30 件，均调解失败；共受理举报件 3 件，均未立案（被举报人不在注册地经营，我局已将被投诉人列入经营异常名录）。
20	赣州东基家具有限公司	32	5	-27	共受理投诉件 26 件，其中调解成功 24 件，调解失败 2 件；共受理举报件 6 件，均未立案（举报人未举证或属消费纠纷）。

（二）第一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	95	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。
2	江西赫邦电子商务有限公司	87	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	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	70	章贡区	化妆品经销商在消费者下单付款后以价格标错为由单方面取消订单，不履行发货义务。
4	江西美度家具有限公司	58	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。

序号	企业名称	被投诉举报次数	所属辖区	反映的主要问题
5	赣州市南康区尊典家具有限公司	56	南康区	家具货不对板、存在质量问题不履行售后服务。
6	瑞金市象湖镇潮酷酷服装店	51	瑞金市	涉嫌使用极限词的广告违法行为。
7	赣州市南康区抖木家具有限公司	50	南康区	家具货不对板、质量问题、不履行售后服务。
8	赣州市异次元电子商务有限公司	47	南康区	家具质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
9	江西翰羽文化传媒有限公司	42	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。
10	南康区保鲁夫电子商务店	37	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。
11	赣州鄂骏家具有限公司	36	南康区	家具产品货不对板、质量问题、不履行发货义务。
12	江西省沐晚晴家具有限公司	35	南康区	家具产品质量问题、货不对板、不履行送货或安装义务、不履行售后服务。
13	赣州巴雷特家居有限公司	33	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。
14	赣州领承家具有限公司	32	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
15	赣州恒明家居用品有限公司	31	章贡区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
16	江西梵宜家居有限公司	30	南康区	家具产品货不对板、质量问题、不履行售后服务。
17	江西卓诚教育咨询有限公司	29	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。
18	南康区巨轩阁家具经营部	28	南康区	家具产品货不对板、不履行发货义务、不履行售后服务。
19	南康区圣恩鑫电子商务店	28	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。
20	赣州市忆乐家家具有限公司	26	南康区	家具产品质量问题、不履行发货义务、不履行售后服务。

(三) “两品一械”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	江西华润万家商业有限公司赣州分公司	70	章贡区	化妆品经销商在消费者下单付款后以价格标错为由单方面取消订单，不履行发货义务。

序号	企业名称	被投诉 举报次数	所属辖区	反映的主要问题
2	赣州市鸿盛回春堂大药房连锁有限公司	24	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	江西太极大药房连锁有限公司	14	章贡区	涉嫌广告违法问题。
4	赣州德济堂医疗器械有限公司	8	瑞金市	虚假宣传药品功效。
5	赣州汉方生物科技有限公司	7	章贡区	虚假宣传化妆品功效。
6	赣州市爱心大药房有限公司	7	章贡区	未经授权销售药品、进货渠道不正规。
7	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。
8	江西三和大药房连锁有限公司	7	南康区	涉嫌广告违法行为、进货渠道不正规、销售三无药品。
9	江西众诚大药房零售连锁有限公司	7	兴国县	涉嫌商标侵权、进货渠道不正规。
10	赣州济民大药房连锁有限公司	5	于都县	销售两品一械类商品中涉嫌虚假宣传。

(四) 食品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	赣州国芝堂食品有限公司	10	宁都县	涉嫌非法添加食品添加剂。
2	赣州市惊华菲尔雪食品有限公司	10	经开区	销售腐败变质或超过有效期的食品。
3	赣州宏望食品有限公司	7	崇义县	虚标营养成分表、食品中含有异物或变质。
4	百户超市	6	章贡区	销售超过有效期的食品。
5	赣州康瑞农产品有限公司	5	经开区	销售腐败变质、含有异物的食品。

(五) 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	江西继开升降机械有限公司	3	于都县	质保期内不进行维保。
2	江西天权电梯工程有限公司	1	经开区	维保人员帮业主取出掉进电梯缝隙的钥匙时损坏电梯。
3	上海三菱电梯有限公司赣州分公司	1	经开区	电梯销售商家多收费。
4	赣州市恒泰电梯有限公司	1	南康区	电梯质量问题。
5	强力液化气站	1	赣县区	销售罐装液化气未明码标价。

七、第一季度 12345 政务服务便民热线转办工单情况

第一季度，市局 12315 投诉举报中心共接收 12345 政务服务便民热线转办工单 586 件，同比增长 122.8%，按期办结率 99.99%，群众回访满意率 85%。

以工单类型来看举报 426 件、求助 78 件、投诉 78 件、建议 4 件，咨询 1 件。

以工单区域划分来看，涉及市本级 46 件、章贡区 234 件、南康区 195 件、经开区 71 件、赣县 34 件、蓉江新区 6 件。

以工单问题类别来看，涉及消费维权问题 354 件、行政效能问题 48 件、企业注册登记问题 39 件、食品问题 13 件、价格问题 7 件、药品问题 3 件、医疗器械问题 1 件，特种设备问题 1 件，其他问题 115 件。其中，涉及食品问题主要反映：一是餐馆卫生差，菜品中吃到异物；二是购买到不新鲜、过期食品等

问题。涉及药品问题主要反映：一是商家无证销售药品；二是涉嫌销售假冒伪劣药品。

赣州市市场监督管理局

2024年4月26日

