

南昌市市场和质量监督管理局 2018年三季度消费投诉公示

为积极打造放心消费环境，加强消费者权益保护的社会监督，引导经营者诚信自律，强化社会化消费维权共治网络建设，根据《南昌市市场和质量监督管理局消费投诉公示试点工作实施方案》的要求，现对南昌市市场和质量监督管理局2018年第三季度（7月1日—9月30日）12315及全国12315互联网平台登记并办结的消费投诉信息进行公示：

一、消费投诉处理情况

项目	2018年 三季度	2017年 三季度	同比增 减(%)	2018年 二季度	环比增 减(%)
受理投诉数量(件)	6281	6457	-2.8	6973	-11.02
挽回经济损失(万元)	327.04	216.71	50.91	142.89	128.88

二、消费投诉分类情况

投诉类别	投诉数量(件)	占投诉总量比例(%)
商品类	4499	71.62
服务类	1782	28.48

三、商品类消费投诉情况

(一) 商品类投诉分类情况(前十名)

商品类别	投诉数量(件)	占商品类投诉比例(%)
家居用品	997	22.16
交通工具	603	13.40

服装鞋帽	536	11.91
化妆品	331	7.36
食品	327	7.27
家用电器	241	5.36
装修建材	216	4.80
房屋	164	3.65
通讯产品	135	3.00
计算机产品	134	2.98

(二) 商品类投诉问题性质 (前十名)

投诉性质	投诉数量 (件)	占商品类投诉比例 (%)
广告	2033	45.19
质量	692	15.38
售后服务	657	14.60
合同	497	11.05
不正当竞争	265	5.89
其他(预存活动等)	223	4.96
安全	80	1.78
商标	23	0.51
人身权利	15	0.33
计量	14	0.31

四、服务类消费投诉情况

(一) 服务类投诉分类情况 (前十名)

服务类别	投诉数量(件)	占服务类投诉比例(%)
销售服务	374	21.36
制作保养和修理服务	201	11.48
餐饮和住宿服务	197	11.25
文化、娱乐和体育服务	173	9.88
房屋装修服务	122	6.97

美容美发和洗浴服务	112	6.40
教育培训服务	95	5.43
中介服务	79	4.51
互联网服务	55	3.14
物业服务	43	2.46

(二) 服务类投诉问题性质（前十名）

投诉性质	投诉数量（件）	占服务类投诉比例（%）
合同	863	48.43
售后服务	270	15.15
其他（团购、积分等）	219	12.29
安全	147	8.25
不正当竞争	110	6.17
质量	65	3.65
广告	38	2.13
人身权利	34	1.91
商标	31	1.74
计量	5	0.28

五、投诉量较多的经营者消费投诉信息公示

序号	重点经营者	地址	投诉量 (件)	调解和解 量 (件)	调解和解 率(%)
1	香江家居建材大市场	青山湖区解放西路	118	88	74.58
2	南昌红谷滩万达广场商业 管理有限公司	红谷滩新区会展路 999 号	96	95	98.96
3	洪城大市场	西湖区洪城路 588 号	42	24	57.14
4	北京来人网络科技有限公司 南昌分公司 (来人到家)	青山湖区湖滨东路 69 号 2 栋 1 层 124-125 室 (第 1 层)	41	39	95.12
5	江西巨汇建材家居广场有 限公司	青云谱区建设路 288 号	40	38	95.00
6	南昌恒信汽车销售服务有 限公司	青山湖区高新南大道 4288 号	39	17	43.59
7	南昌市婧麒服饰有限公司	东湖区青山南路 25 号 1804 室	38	36	94.74
8	南昌喜盈门实业有限公司	西湖区抚生路 1155 号	33	31	93.94
9	南昌黑鲨科技有限公司	经济技术开发区蛟桥镇办公楼 319 室	29	28	96.55
10	南昌市天虹商场有限公司	西湖区中山路 318 号	22	19	86.36

六、商场超市综合市场重点经营者消费投诉信息公示

序号	重点经营者	地址	投诉量 (件)	调解和解 量 (件)	调解和 解率(%)
1	香江家居建材大市场	青山湖区解放西路	118	88	74.58
2	南昌红谷滩万达广场商业管理有限公司	红谷滩新区会展路 999 号	96	95	98.96
3	洪城大市场	西湖区洪城路 588 号	42	24	57.14
4	江西巨汇建材家居广场有限公司	青云谱区建设路 288 号	40	38	95.00
5	南昌喜盈门实业有限公司	西湖区抚生路 1155 号	33	31	93.94
6	南昌市天虹商场有限公司	西湖区中山路 318 号	22	19	86.36
7	南昌万达城投资有限公司 (万达茂)	红谷滩新区宜春大道 777 号南昌万达城 C 区 S6-106 号	19	12	63.16
8	南昌百货大楼集团公司	东湖区中山路 1 号	18	16	88.89
9	江西苏宁易购销售有限公司	西湖区站前路 111 号	15	11	73.33
10	江西鹏润国美电器有限公司	东湖区南京西路 277 号	14	12	85.71

七、汽车 4S 店重点经营者消费投诉信息公示

序号	重点经营者	品牌	地址	投诉量 (件)	调解和解 量 (件)	调解和解 率(%)
1	南昌恒信汽车销售 服务有限公司	凯迪拉克、别克、雪 佛兰、一汽丰田、奥 迪、英菲尼迪、威力 Jeep、上海大众	青山湖区高新南大道 4288 号	39	17	43.59
2	江西德奥汽车销售 服务有限公司	奥迪	红谷滩新区红谷南大 道 2999 号	9	8	88.89
3	江西元胜汽车销售 有限公司	宝马	青云谱区墅溪路 69 号	8	2	25.00
4	江西运通凯威汽车 销售服务有限公司	凯迪拉克	青云谱区三店西路 319 号	8	8	100.00
5	江西五菱汽车销售 有限公司	五菱宝骏	青云谱区迎宾北大道 9 9 1 号	7	4	57.14
6	南昌东之星汽车维 修服务有限公司	奔驰	南昌县迎宾中大道 518 号	7	5	71.43
7	江西迎星汽车销售	奔驰	高新区高新大道 777	7	6	85.71

	服务有限公司		号			
8	南昌宝泽汽车销售 服务有限公司	宝马	经济技术开发区玉屏 东大道（环球公园旁）	7	7	100.00
9	江西和诚洪奥汽车 有限公司	奥迪	西湖区抚生南路 1588 号	7	7	100.00
10	南昌中升汽车销售 服务有限公司	奔驰	青山湖区京东南大道 366 号	6	5	83.33

说明：1. 上述为南昌市市场和质量监督管理局 12315 及全国 12315 互联网平台登记并办结的消费投诉信息，不包括消费者向经营者及其他相关政府部门的投诉；

2. 对于市局 12315 通过“消费争议快速和解绿色通道”向成员单位转办并与消费者达成和解协议的投诉，视为经营者内部解决的消费纠纷，不作消费投诉统计；

3. 上述公示数据不得用作广告宣传，不得作为消费满意度等相关排名的唯一依据。