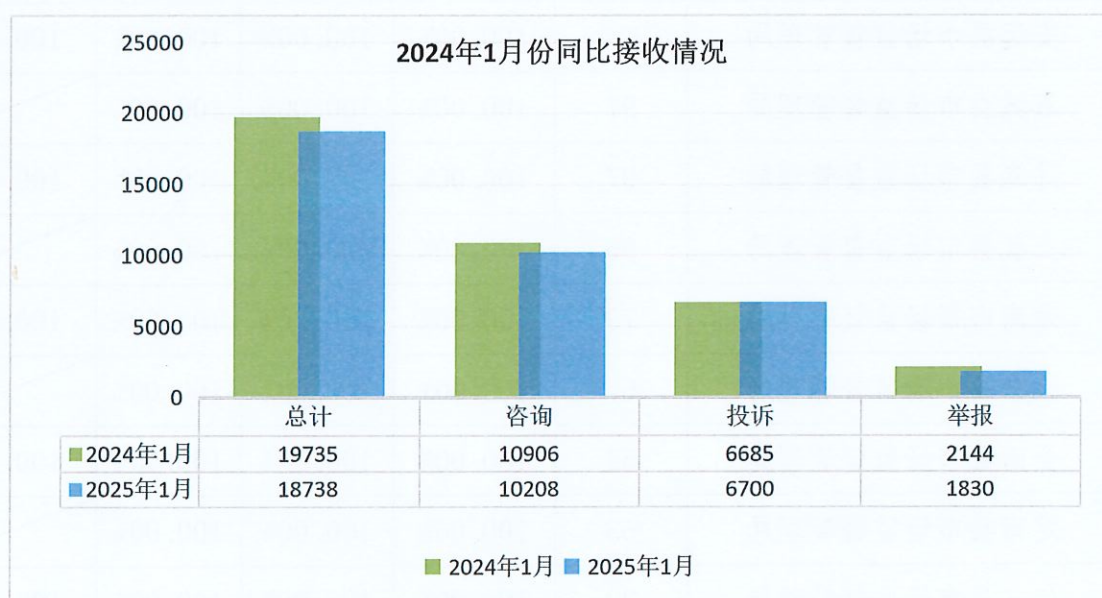


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2025年1月份12315投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

1月份，12315投诉举报中心共接收消费者各类诉求18738件，同比减少5.05%。其中，咨询10208件、投诉6700件、举报1830件，为消费者挽回经济损失109.52万元。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18332件、12345政府热线转办369件、来信来函37件。



二、1 月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

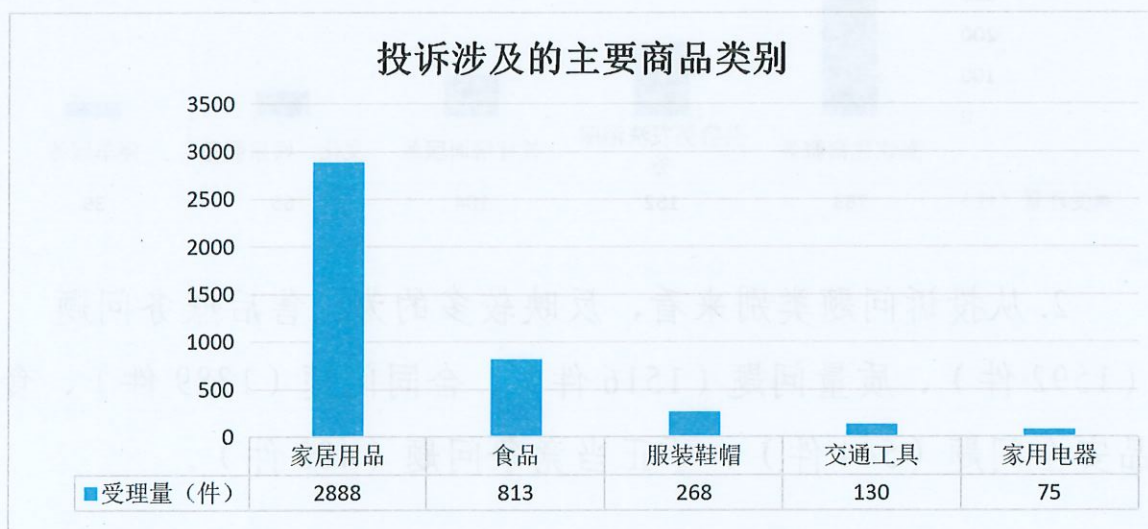
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR 企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	2942	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	1691	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管执法稽查局	1285	\	\	100.00%	\
4	市市场监管局经开区分局	392	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	276	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	232	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	201	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	会昌县市场监督管理局	181	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	赣县区市场监督管理局	154	100.00%	100.00%	\	100.00%
10	兴国县市场监督管理局	154	100.00%	100.00%	100.00%	\
11	市市场监管局蓉江新区分局	139	100.00%	100.00%	\	100.00%
12	宁都县市场监督管理局	129	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	安远县市场监督管理局	114	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	石城县市场监督管理局	97	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	寻乌县市场监督管理局	97	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	上犹县市场监督管理局	96	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	龙南市市场监督管理局	79	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	大余县市场监督管理局	67	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	全南县市场监督管理局	54	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	定南县市场监督管理局	53	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	崇义县市场监督管理局	39	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

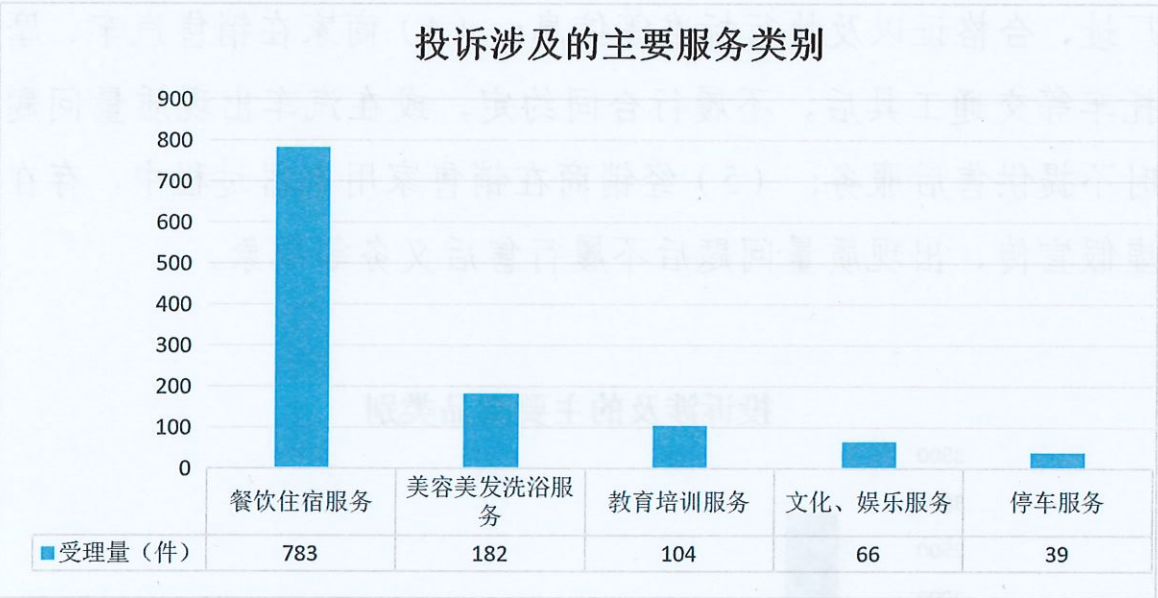
(一) 投诉热点情况

1 月份，共接收投诉 6700 件，同比增长 0.22%，环比增长 8.64%。

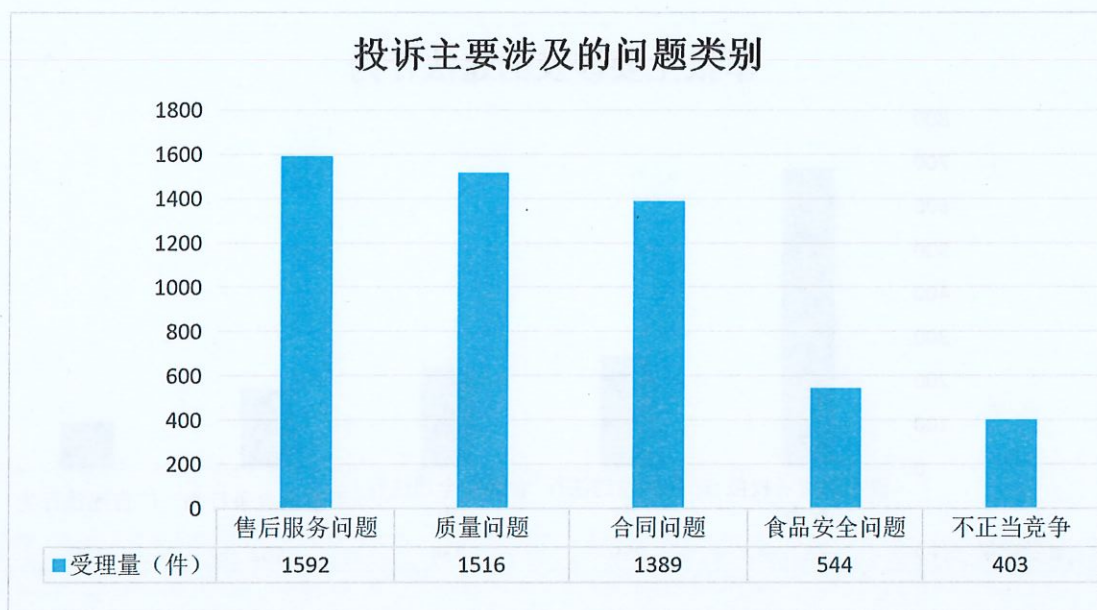
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 4950 件，占投诉总量的 73.88%，主要集中在：家居用品（2888 件）、食品（813 件）、服装鞋帽（268 件）、交通工具（130 件）、家用电器（75 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）购买的家具存在货不对板、质量问题、经销商对家具产品作虚假宣传，不履行发货、售后等义务；（2）购买的食物出现发霉、变质、过期，或含有异物、非法添加食品添加剂，以及虚标营养成分表等情况；（3）购买的服装鞋帽等商品存在质量问题或衣物未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息；（4）商家在销售汽车、摩托车等交通工具后，不履行合同约定，或在汽车出现质量问题时不提供售后服务；（5）经销商在销售家用电器过程中，存在虚假宣传、出现质量问题后不履行售后义务等现象。



涉及服务类投诉 1750 件，占投诉总量的 26.12%，主要集中在：餐饮住宿服务（783 件）、美容美发洗浴服务（182 件）、教育培训服务（104 件）、文化娱乐服务（66 件）、停车服务（39 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、含有杂质等食品安全问题、线上订房后酒店商家不予提供服务或临时加价；（2）消费者充值美容美发或餐饮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；（3）网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、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通过预收款形式侵害消费者权益或不履行与消费者的约定；（5）停车场经营者未公示收费标准或未按公示价格收费等问题。



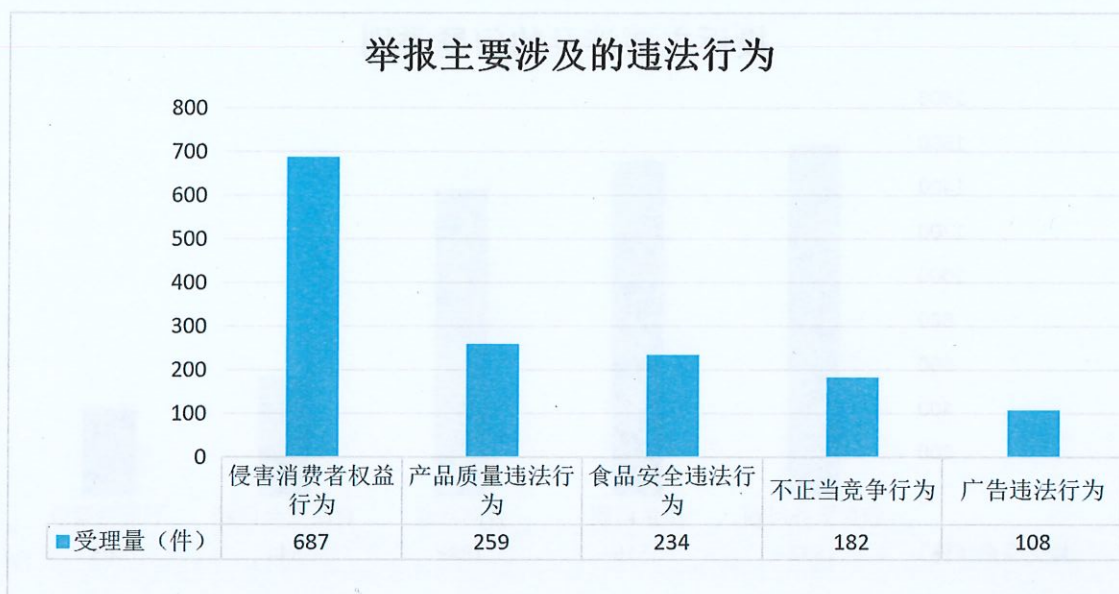
2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1592 件）、质量问题（1516 件）、合同问题（1389 件）、食品安全问题（544 件）、不正当竞争问题（403 件）。



(二) 举报热点情况

1 月份，共接收举报 1830 件，同比减少 14.65%，环比减少 11.72%。其中，涉及商品类举报 1401 件，占举报总量的 76.56%；服务类举报 429 件，占举报总量的 23.44%。

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（687 件）、产品质量违法行为（259 件）、食品安全违法行为（234 件）、不正当竞争行为（182 件）、广告违法行为（108 件）等。反映的问题有：（1）商家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）商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质和违反产品标识规定、不符合国家行业标准等情形；（3）食品标识标签不规范或商家销售的食物存在过期、变质、含有异物等质量问题；（4）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；（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》的行为。



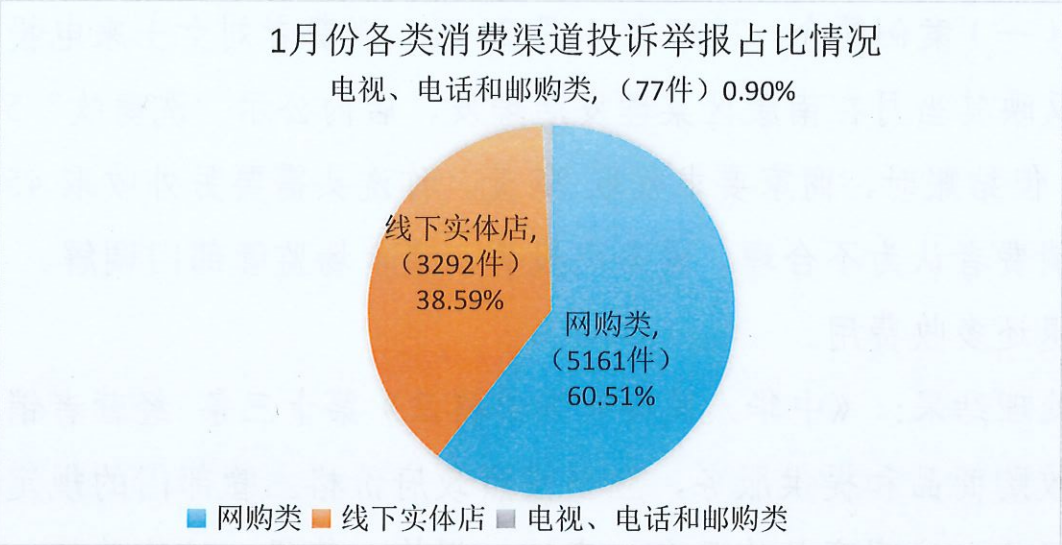
(三) 消费纠纷热点分析

1 月份，预付式消费纠纷频发，共接收预付卡消费类投诉举报 830 件（投诉 750 件，举报 80 件），主要涉及餐饮、美容美发服务等行业，预付式消费纠纷反映出以下问题：（1）预付式商家“跑路”、服务缩水，部分经营者在收取预付款后，因经营不善或恶意欺诈、卷款跑路、导致消费者权益受损；（2）预付式消费未签订书面合同，商家在办理预付卡时通常都未签署书面合同，仅通过口头承诺吸引消费者，导致消费者在维权时缺乏证据；（3）合同条款设置模糊，如经营者在预付卡或相关合同上注明诸如“售出后概不退换”“最终解释权归本店所有”“本卡不得转让”等对消费者不利的条款。

四、网购类消费投诉举报情况分析

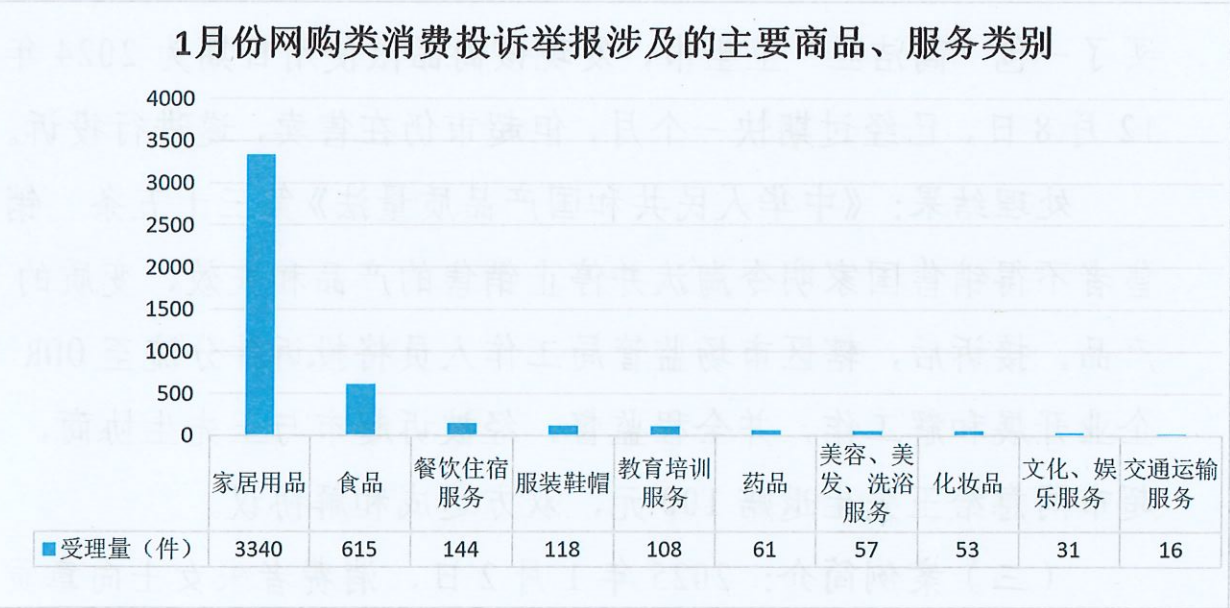
1 月份，共接收投诉举报 8530 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 5161 件，占比 60.51%；线下实体店消费投诉举报共 3292 件，占比 38.59%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共

77 件，占比 0.90%。



网购类消费投诉举报中,涉及商品类 4608 件,占比 89.29%,主要集中在:家居用品(3340 件)、食品(615 件)、服装鞋帽(118 件)、药品(61 件)、化妆品(53 件)等商品。

涉及服务类 553 件,占比 10.71%,主要集中在:餐饮和住宿(144 件)、教育培训(108 件)、美容美发(57 件)、文化娱乐(31 件)、交通运输(16 件)等服务行业。



五、投诉举报案例

(一) 案例简介: 2025 年 1 月 21 日, 消费者刘女士来电投诉, 反映其当月在南康区某理发店理发, 店内公示“洗剪吹”50 元, 但结账时, 商家要求收取 95 元, 称洗头需要另外收取 45 元, 消费者认为不合理, 遂来电投诉, 请市场监管部门调解, 要求退还多收费用。

处理结果: 《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。经南康区市场监督管理局工作人员调解, 商家已退还刘女士多收的 45 元费用。

(二) 案例简介: 2025 年 1 月 1 日, 消费者王先生通过全国 12315 平台微信小程序投诉, 反映其当日在全南县某超市购买了一包“高洁丝”卫生巾, 发现该商品限使用日期为 2024 年 12 月 8 日, 已经过期快一个月, 但超市仍在售卖, 遂进行投诉。

处理结果: 《中华人民共和国产品质量法》第三十五条 销售者不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品。接诉后, 辖区市场监管局工作人员将投诉件分流至 ODR 企业开展和解工作, 并全程监督。经被诉超市与王先生协商, 超市同意给王先生退赔 100 元, 双方达成和解协议。

(三) 案例简介: 2025 年 1 月 2 日, 消费者朱女士向章贡区市场监督管理局投诉, 称其在章贡区某餐饮店充值了会员卡,

然而该餐饮店因经营不善倒闭，无法继续提供服务，朱女士与商家协商退款未果，遂请求市场监管部门介入调解，要求商家退还卡内余额 4748.2 元。

处理结果：章贡区市场监督管理局工作人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二条关于“预付式消费”的相关规定，与涉诉企业展开多次沟通，督促其积极履行消费维权主体责任。该企业于 2025 年 1 月 6 日上午通过企业微信公众号发布《一封给消费者的致歉信》，信中表示店铺暂时歇业，公司正在积极寻求外部资源和资金支持，同时提供了二维码供消费者登记储值金额信息，并承诺公司客服会联系对接核实处置。章贡区市场监督管理局将企业的处置方案告知朱女士等消费者，并表示如后续问题仍未得到妥善解决，消费者可再次通过相关途径向市场监管部门反映。

赣州市市场监督管理局

2025 年 2 月 28 日

