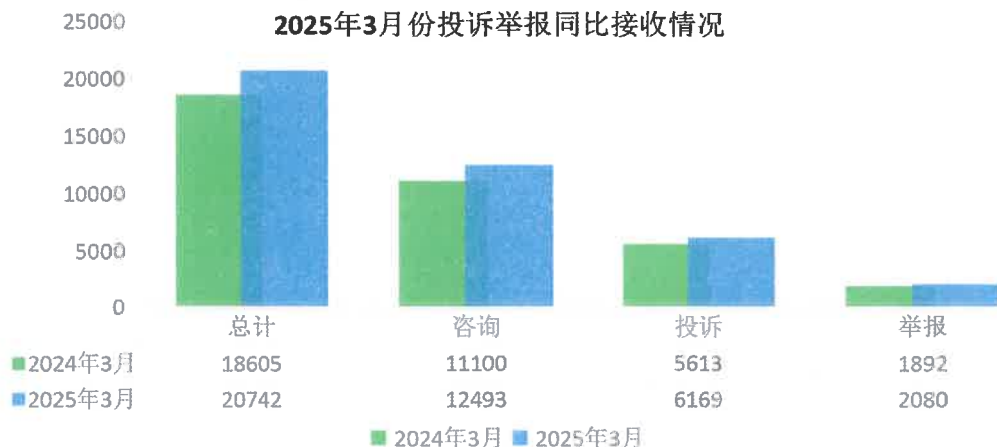


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2025 年 3 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

3 月份,12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 8249 件,同比增长 9%,其中,投诉 6169 件,举报 2080 件,为消费者挽回经济损失 68.62 万元。在投诉举报处理效率上,全市投诉按时初查率、投诉按时办结率、举报按时核查率,以及 ODR 企业按时和解率均达到 100%,成绩显著。从接收渠道来看,通过全国 12315 平台接收 7910 件,12345 政府热线转办 298 件,另有来信来函 41 件。与此同时,12315 热线运行持续保持畅通高效。当月,共接收消费者各类诉求 20742 件,一次性接通率达 98.46%。除及时转派 8249 件投诉举报外,热线工作人员还充分发挥专业优势,在线解答消费者各类咨询 12493 件,有效回应了消费者的关切。



二、3 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	2688	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1430	\	\	100.00%	\
3	章贡区市场监督管理局	1231	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	423	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	369	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	于都县市场监督管理局	284	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	会昌县市场监督管理局	191	100.00%	100.00%	100.00%	\
8	信丰县市场监督管理局	180	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	安远县市场监督管理局	171	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	市市场监管局蓉江新区分局	168	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	赣县区市场监督管理局	161	100.00%	100.00%	\	100.00%
12	兴国县市场监督管理局	149	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	宁都县市场监督管理局	142	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	上犹县市场监督管理局	108	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	石城县市场监督管理局	105	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	寻乌县市场监督管理局	92	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	龙南市市场监督管理局	91	100.00%	100.00%	100.00%	\
18	大余县市场监督管理局	64	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	全南县市场监督管理局	55	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	定南县市场监督管理局	51	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	崇义县市场监督管理局	45	100.00%	100.00%	100.00%	\

三、热点情况分析

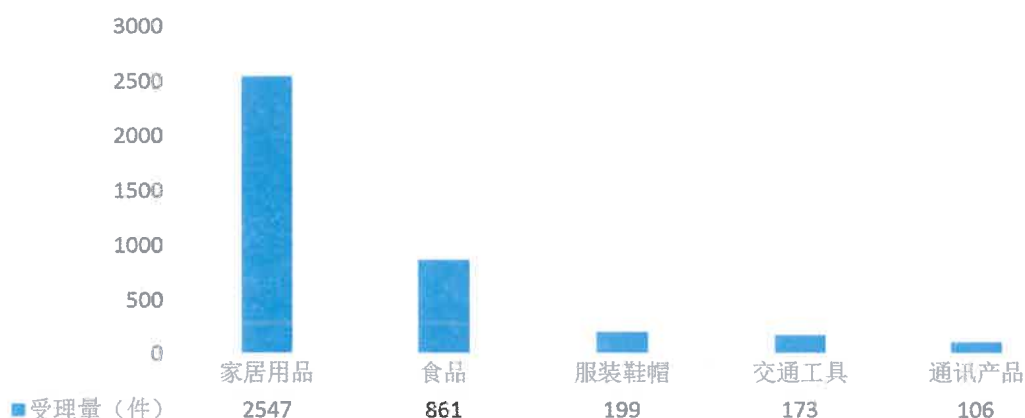
（一）投诉热点情况

3 月份，共接收投诉 6169 件，同比增长 9.91%，环比增长 23.75%。

1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 4883 件，占投诉总量的 79.15%，主要集中在：家居用品（2547 件）、食品（861 件）、服装鞋帽（199 件）、交通工具（173 件）、通讯产品（106 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，或混有异物、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；（5）经销商对手机等通讯产品作虚假宣传或出现质量问题后不履行售后义务等现象。

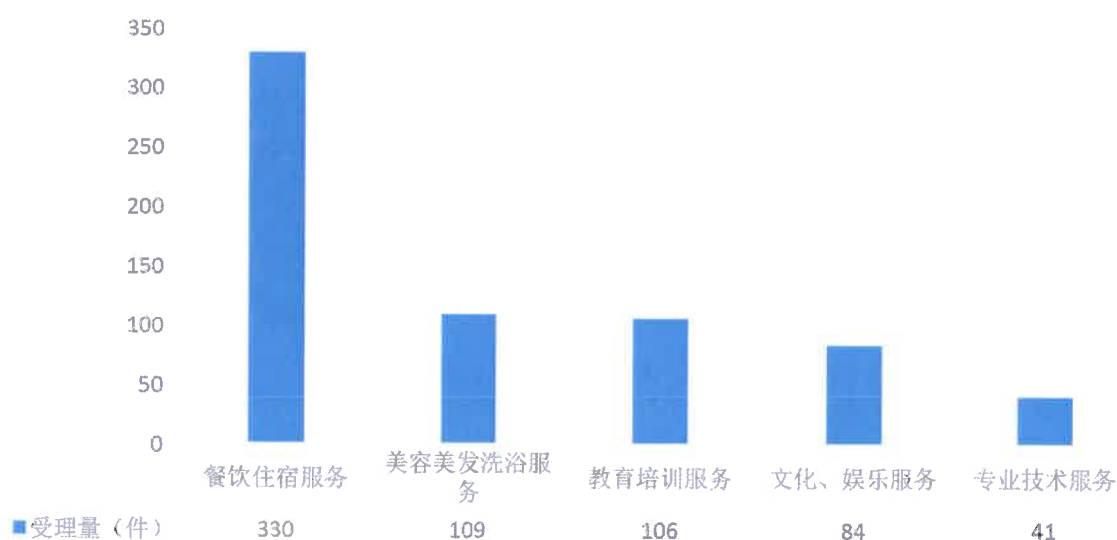
涉及服务类投诉 1286 件，占投诉总量的 20.85%，主要集中在

投诉涉及的主要商品类别



在：餐饮住宿服务（330 件）、美容美发洗浴服务（109 件）、教育培训服务（106 件）、文化娱乐服务（84 件）、专业技术服务（41 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）摄影服务商家对拍摄效果做虚假宣传、设置隐形消费、摄影服务商家不提供完整服务、不履行合同约定等情形。

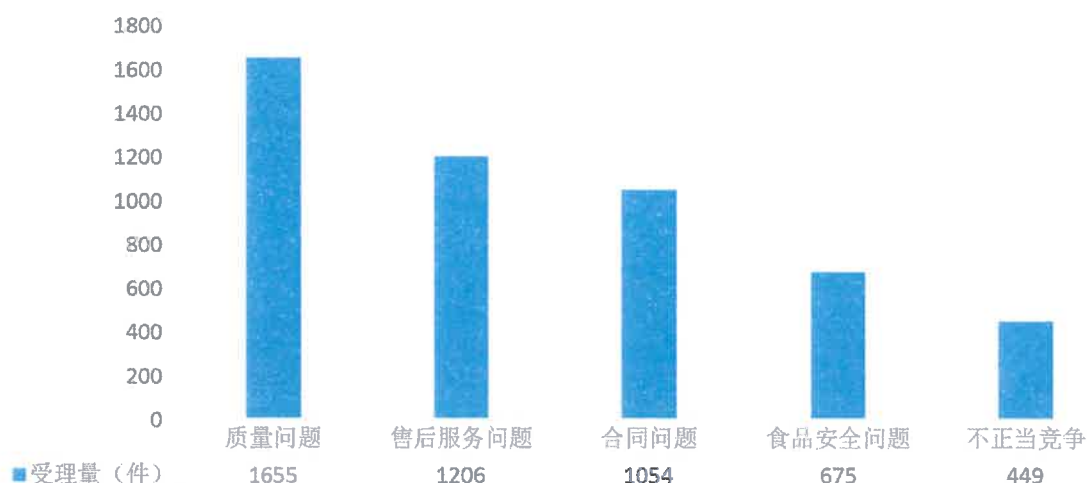
投诉涉及的主要服务类别



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：质量问题（1655

件)、售后服务问题(1206件)、合同问题(1054件)、食品安全问题(675件)、不正当竞争问题(449件)。

投诉主要涉及的问题类别



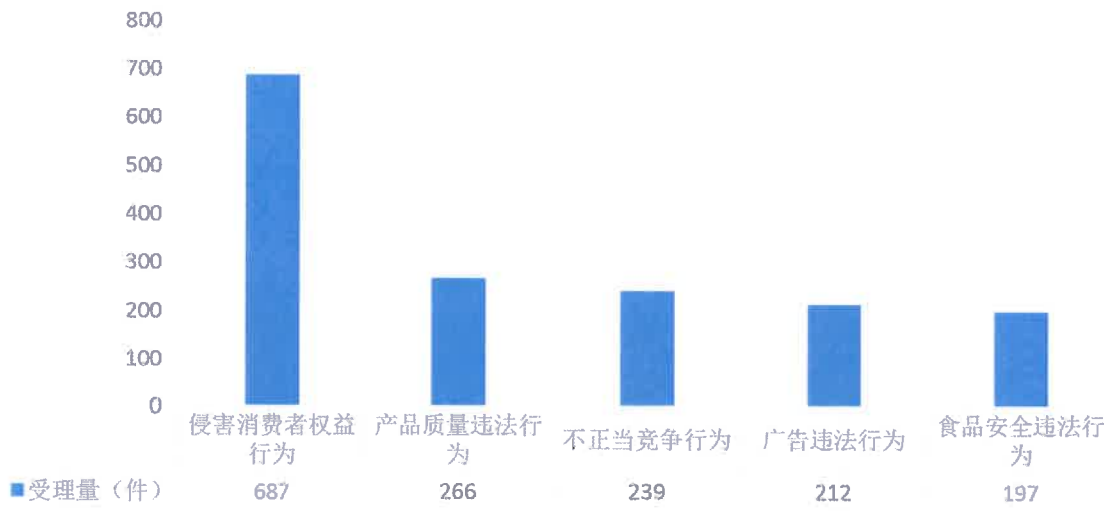
(二) 举报热点情况

3月份,共接收举报2080件,同比增长9.94%,环比增长48.04%。其中,涉及商品类举报1600件,占举报总量的76.92%;服务类举报480件,占举报总量的23.08%。

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(266件)、不正当竞争行为(239件)、广告违法行为(212件)、食品安全违法行为(197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)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;(4)擅自使用其他权利人注册商标进行引流等侵犯注册商标专用权行为、商家

发布虚假宣传广告等广告违法行为；（5）食品标识标签不规范，商家销售的食物存在过期、变质、含有异物等食品安全问题。

举报主要涉及的违法行为

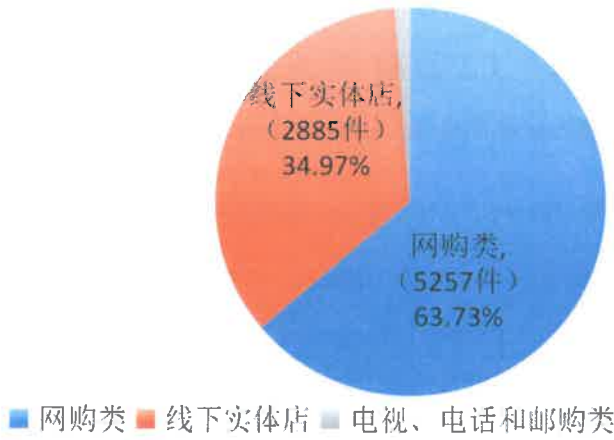


四、网购类消费投诉举报情况分析

3 月份，共接收投诉举报 8249 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 5257 件，占比 63.73%；线下实体店消费投诉举报共 2885 件，占比 34.97%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 107 件，占比 1.30%。

3月份各类消费渠道投诉举报占比情况

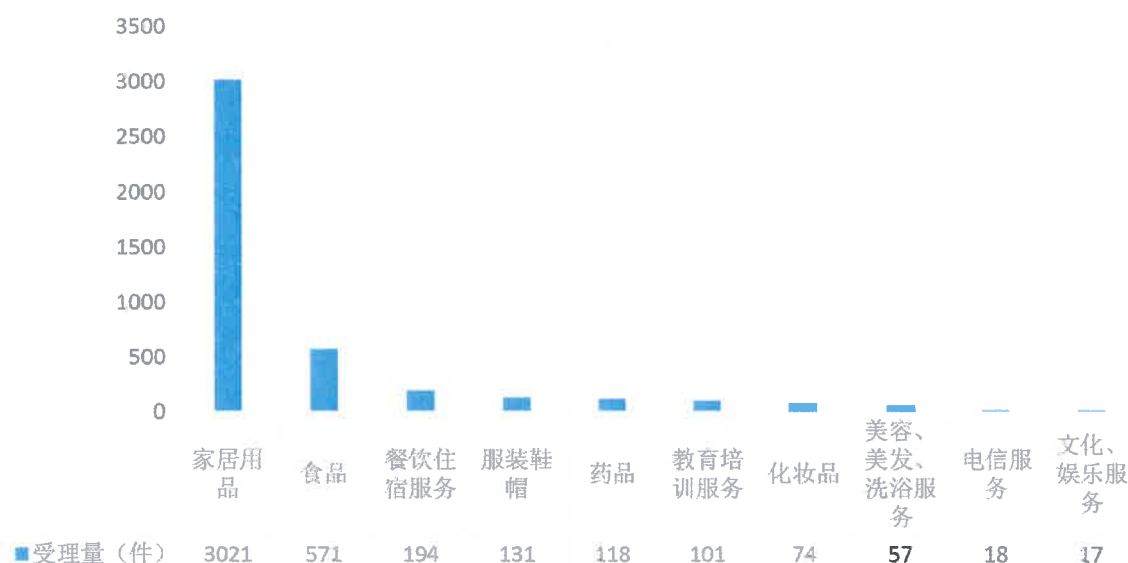
电视、电话和邮购类, (107件) 1.30%



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 4656 件，占比 88.57%，主要集中在：家居用品（3021 件）、食品（571 件）、服装鞋帽（131 件）、药品（118 件）、化妆品（74 件）等商品。

涉及服务类 601 件，占比 11.43%，主要集中在：餐饮和住宿（194 件）、教育培训（101 件）、美容美发（57 件）、电信服务（18 件）、文化娱乐（17 件）等服务行业。

3月份网购类消费投诉举报涉及的主要商品、服务类别



五、投诉举报案例

（一）商品“低标高结”问题

案例简介：2025 年 3 月 31 日，消费者沈先生来电投诉，反映其当日在章贡区某购物中心购买了一条毛巾，商品标价为 6.9 元，然而结账时商家却以价格标错为由，要求沈先生支付 9.9 元。沈先生认为商家的收费行为不合理，遂拨打 12315 投诉，请市场监管部门介入调解，要求商家给予退赔。

处理结果：接诉后，章贡区市场监管局工作人员立即开展调查。经核实，消费者反映情况属实，该商家确实存在“低价高结”的价格违规行为，违反了《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”的规定。工作人员依据该条款对商家进行了批评教育，明确指出其行为已构成价格欺诈，商家认识到自身错误后，对沈先生进行了三倍退款赔付，共计 20.7 元，双方达成一致意见。

案例分析：在案例中，商家销售毛巾时标价 6.9 元，却在结账时擅自要求收取 9.9 元，这种“低标高结”的行为属于典型的违反《中华人民共和国价格法》规定的价格欺诈行为，此类行为不仅侵犯了消费者的知情权和公平交易权，破坏了消费者对市场价格的信任，且扰乱了市场正常的交易秩序。市场监管部门依据该条款进行调解，促使商家对消费者进行赔付，切实保障了消费者的合法权益，维护了市场秩序的稳定。

（二）过期食品问题

案例简介：2025 年 3 月 28 日，消费者宋女士来电投诉，称其在崇义县某商店购买了一瓶“阿萨姆”奶茶，从商品外包装标注的生产日期和保质期看，发现该奶茶已超过保质期，而商家仍在售卖，遂拨打 12315 投诉，希望市场监管部门介入调解，要求商家对过期食品做下架处理。

处理结果：接诉后，崇义县市场监督管理局工作人员迅速展开调查。经核实，消费者所反映的情况属实，该商店确实存在销售超过保质期食品的行为，违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第十项“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：（十）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”的规定。崇义县局执法人员依据该条款对商家进行了批评教育，明确告知其行为的违法性和潜在危害性，督促商家立即整改。经调解，商家认识到自身错误，并对宋女士进行了相应赔付。由于商家违法行为较轻，并实际未造成较大的危害后果，执法人员遂对商家责令整改，要求立即下架所有过期食品。

案例分析：本案例中，消费者宋女士购买到的“阿萨姆”奶茶已过期，属于典型的超过保质期的食品，商家销售此类食品，违反了《中华人民共和国食品安全法》的相关规定，对消费者的健康安全构成了潜在威胁。市场监管部门接诉后，迅速响应，依法依规进行调处，促使商家对消费者进行了合理赔付，保障了消费者的合法权益。该商家存在违法行为，但情节较为轻微，且在实际经营过程中尚未造成较大危害后果。在此情况下，执法人员秉持着教育与惩戒相结合的原则，依法对其作出责令整改的决定，要求其立即下架所有过期食品，以规范市场秩序，保障消费者的合法权益，有力的维护了食品安全防线。

（三）产品质量问题

案例简介：2025年3月18日，消费者李先生来电投诉，其于电商平台在南康区某家具店下单购买了一个茶桌，收到货物后发现茶桌表面存在明显磕碰痕迹，与商家协商处理事宜未达成一

致意见。李先生要求市场监管部门介入调解，要求商家退货退款并承担来回运费。

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。南康区市场监督管理局工作人员依据《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。”以及《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。”的相关规定，向被诉商家进行详细解读，明确其在该事件中存在销售不符合质量要求商品且未履行售后服务义务的行为，责令其立即停止侵害消费者权益的行为，并积极与消费者协商解决方案。经调解，被诉商家已安排师傅上门维修并补偿李先生 200 元，双方无异议，调解成功。

案例分析：该案例中，茶桌到货后表面存在的磕碰痕迹表明该商品存在质量问题，而商家未能依法履行应有的售后义务，明显违反了上述有关法律法规的相关规定，侵害了消费者的合法权益。市场监管部门依法依规对商家进行普法教育，促使商家正视问题，承担合理责任，保障了消费者李先生的合法权益，同时也维护了市场的正常交易秩序，为营造良好的消费环境起到了积极的推动作用。

赣州市市场监督管理局

2025 年 4 月 27 日