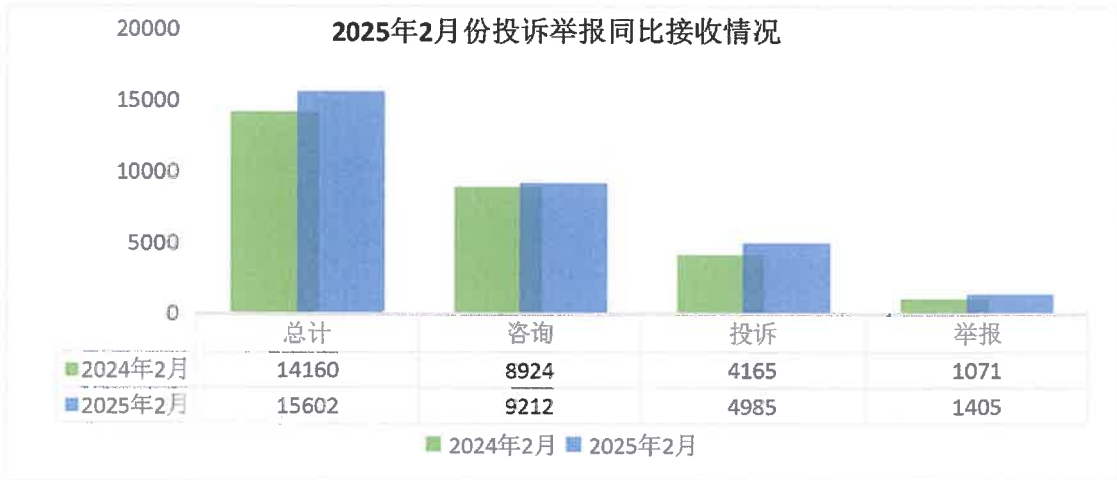


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2025 年 2 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2 月份,12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 6390 件,同比增长 22%,其中,投诉 4985 件,举报 1405 件,为消费者挽回经济损失 46.75 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 6138 件,12345 政府热线转办 226 件,另有来信来函 26 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 15602 件,一次性接通率达 98.47%。除及时转派 6390 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 9212 件,有效回应了消费者的关切。



二、2 月份投诉举报各单位办理情况（注：“\”为无办件）

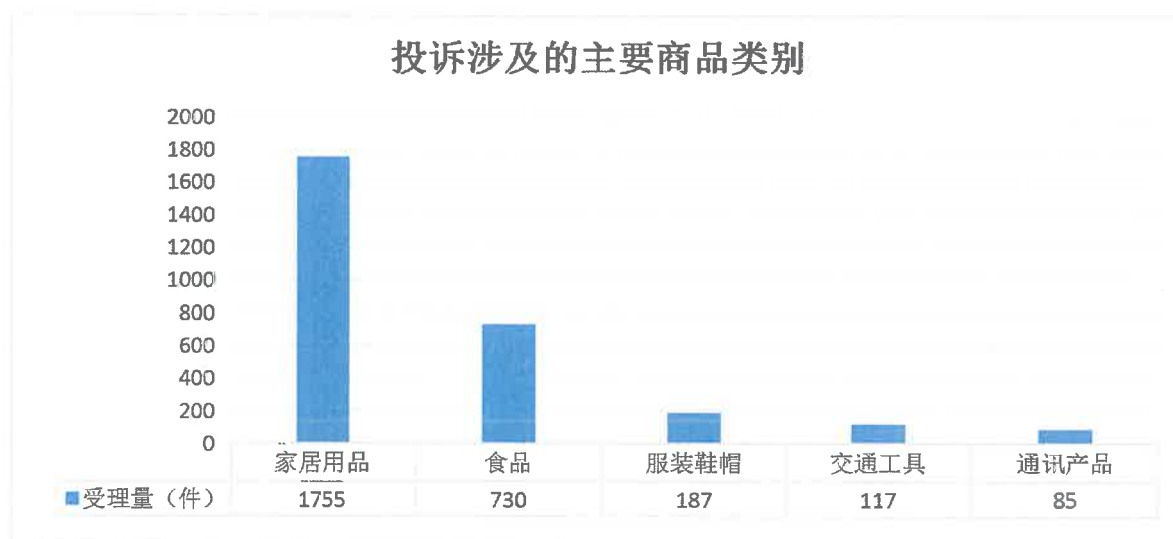
序号	单位名称	接收量	投诉按时 初查率	投诉按时 办结率	举报按时 核查率	ODR 企业按 时办结率
1	南康区市场监督管理局	1875	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	1181	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管执法稽查局	992	\	\	100.00%	\
4	市市场监管局经开区分局	348	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	277	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	255	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	221	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	宁都县市场监督管理局	169	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	会昌县市场监督管理局	154	100.00%	100.00%	100.00%	\
10	赣县区市场监督管理局	135	100.00%	100.00%	\	100.00%
11	兴国县市场监督管理局	126	100.00%	100.00%	100.00%	\
12	安远县市场监督管理局	98	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	石城县市场监督管理局	89	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	市市场监管局蓉江新区分局	84	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	龙南市市场监督管理局	76	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
16	上犹县市场监督管理局	66	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	寻乌县市场监督管理局	51	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	大余县市场监督管理局	48	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	定南县市场监督管理局	33	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	全南县市场监督管理局	31	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	崇义县市场监督管理局	31	100.00%	100.00%	100.00%	\

三、热点情况分析

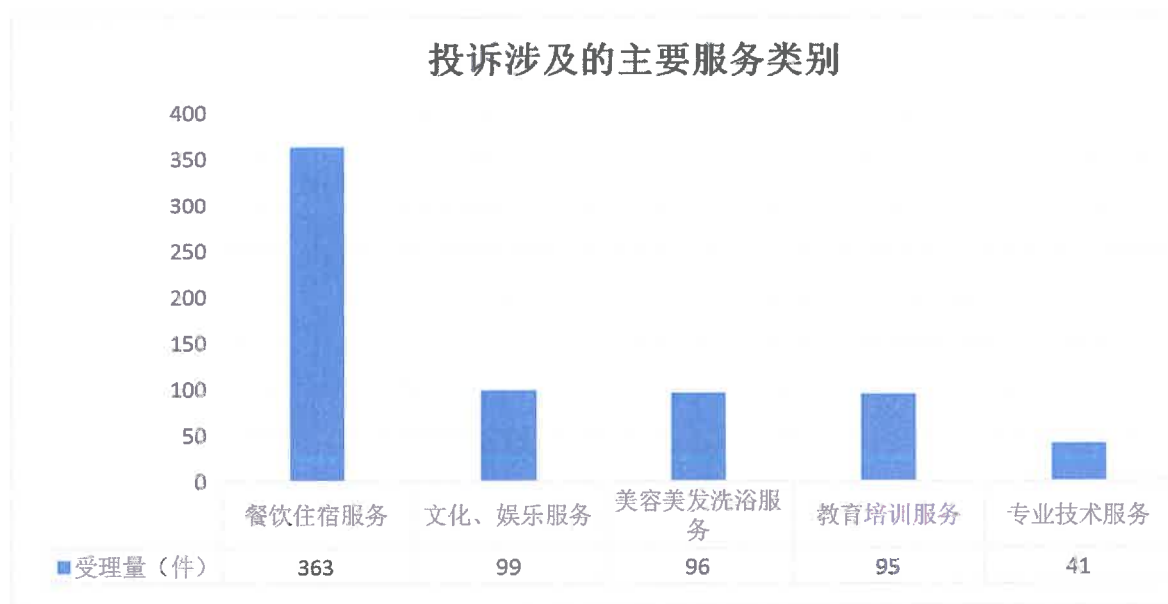
（一）投诉热点情况

2月份，共接收投诉4985件，同比增长19.69%，环比减少25.60%。

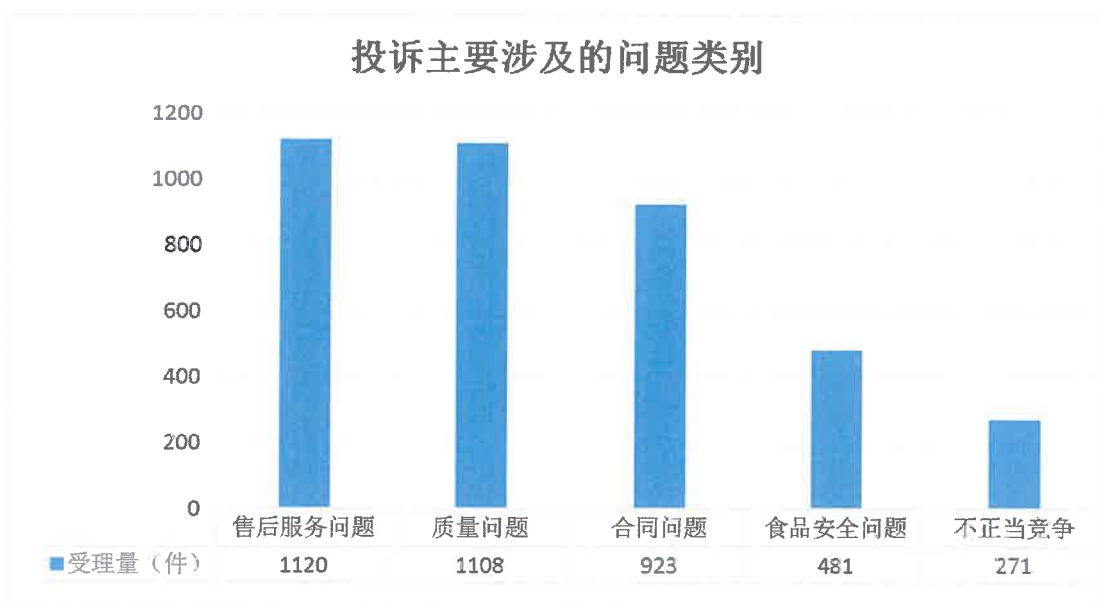
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3640件，占投诉总量的73.02%，主要集中在：家居用品（1755件）、食品（730件）、服装鞋帽（187件）、交通工具（117件）、通讯产品（85件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）家具产品存在质量问题；经销商对家具产品作虚假宣传，不履行发货、售后等义务；（2）购买的食物出现发霉、变质、过期，或混有异物、非法添加食品添加剂，以及虚标营养成分表等情况；（3）衣服穿着后出现起球、掉色或破损现象、购买的鞋子存在脱胶、磨脚，商家不予退换等情形、经营者不履行与消费者约定的退换承诺；（4）商家销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务，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 1345 件，占投诉总量的 26.98%，主要集中在：餐饮住宿服务（363 件）、文化娱乐服务（99 件）、美容美发洗浴服务（96 件）、教育培训服务（95 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）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；（3）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；（4）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；（5）摄影服务商家故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求。



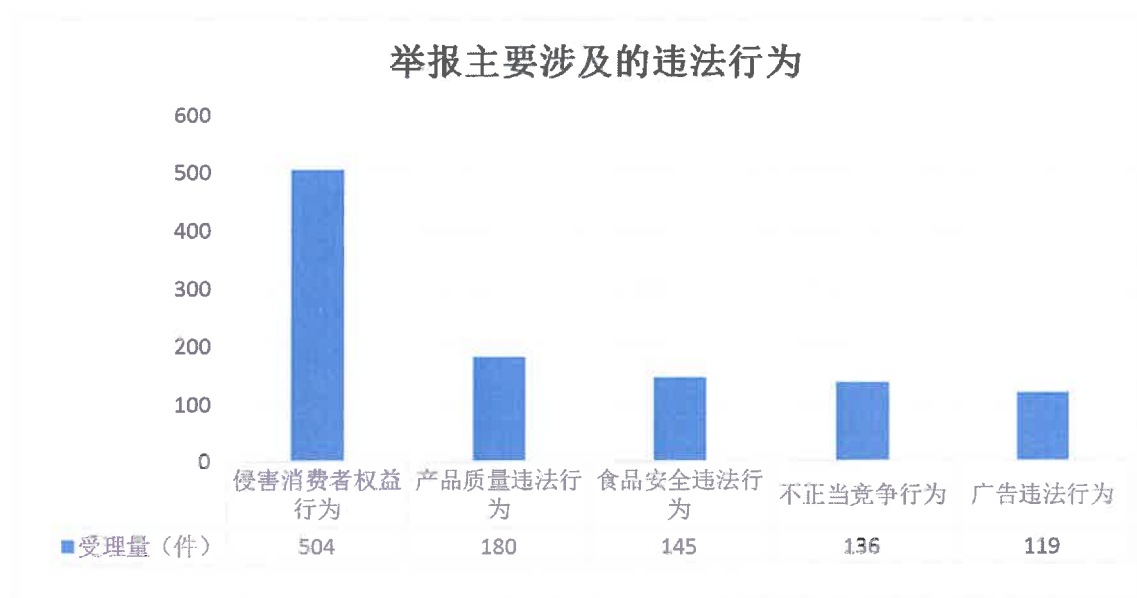
2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题（1120 件）、质量问题（1108 件）、合同问题（923 件）、食品安全问题（481 件）、不正当竞争问题（271 件）。



（二）举报热点情况

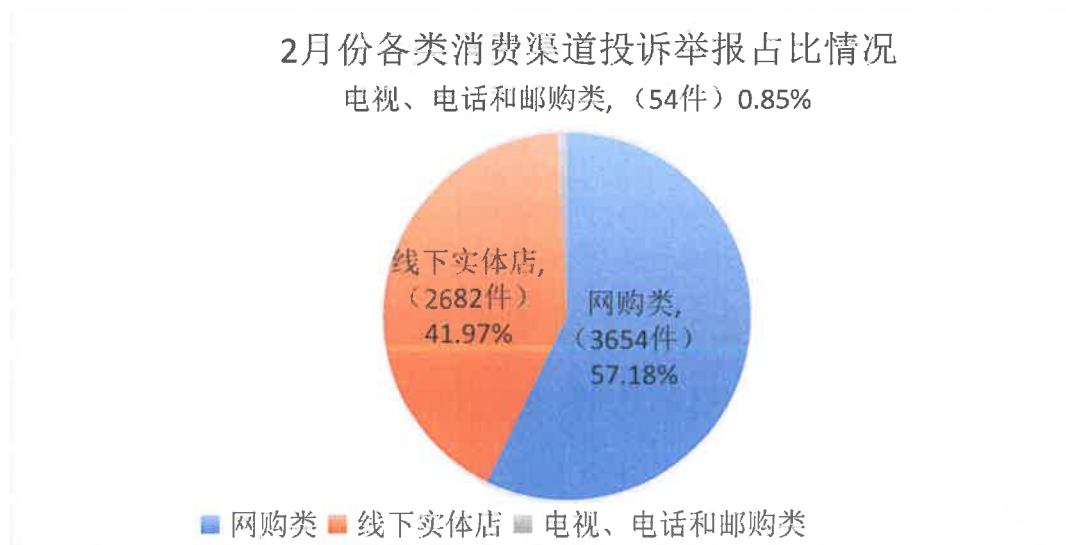
2 月份，共接收举报 1405 件，同比增长 31.19%，环比减少 23.22%。其中，涉及商品类举报 1085 件，占举报总量的 77.22%；服务类举报 320 件，占举报总量的 22.78%。

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（504 件）、产品质量违法行为（180 件）、食品安全违法行为（145 件）、不正当竞争行为（136 件）、广告违法行为（119 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，商家销售的食物存在过期、变质、含有异物等质量问题；（4）商家销售商品过程中涉嫌虚假宣传，利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为；（5）商家违法发布宣传广告、使用违禁广告词等广告违法行为。



四、网购类消费投诉举报情况分析

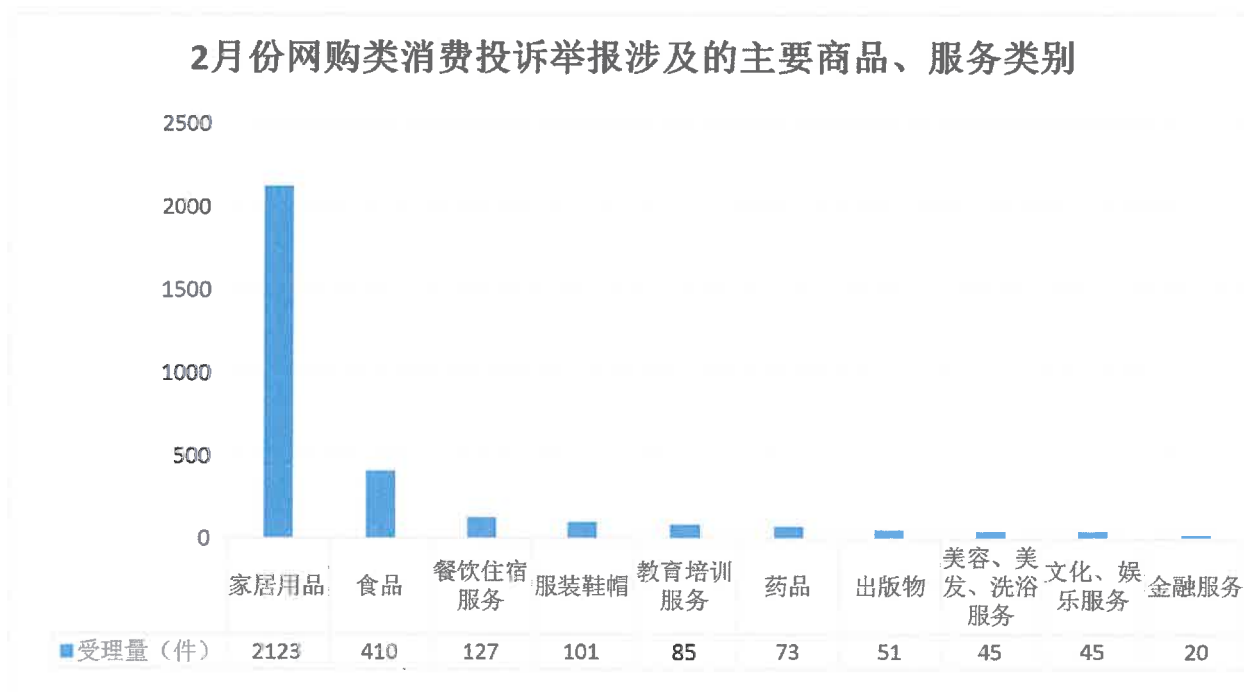
2 月份，共接收投诉举报 8530 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 3654 件，占比 57.18%；线下实体店消费投诉举报共 2682 件，占比 41.97%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 54 件，占比 0.85%。



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 3170 件，占比 86.75%，主要集中在：家居用品（2123 件）、食品（410 件）、服装鞋帽

（101 件）、药品（73 件）、出版物（51 件）等商品。

涉及服务类 484 件，占比 13.25%，主要集中在：餐饮和住宿（127 件）、教育培训（85 件）、美容美发（45 件）、文化娱乐（45 件）、金融服务（20 件）等服务行业。



五、投诉举报案例

（一）外卖食品问题

案例简介：2025 年 2 月 27 日，消费者邝女士来电投诉，称其通过外卖平台在南康区某餐饮店订购了一份外卖，收到餐发现豆皮和土豆是馊的，与商家协商退款未果，希望市场监管部门调解。

处理结果：《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第六款规定，禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：（六）腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、

掺假掺杂或者感官性状异常的食品、食品添加剂。经南康区市场监督管理局工作人员调解，商家已退款。

案例分析：该案例中，消费者邝女士购买的外卖食品出现豆皮和土豆变质的情况，明显属于上述法律规定的禁止生产经营的食品范畴。市场监管部门依据该条款进行调解，要求商家退款，符合法律规定，切实维护了消费者的合法权益。

（二）过期商品问题

案例简介：2025年2月18日，消费者王先生通过来电投诉，反映其当日在章贡区某诊所购买了一包“欢喜象”口罩和一瓶“源乐”酒精，发现该商品限使用日期均到2024年止，遂进行投诉，请求市场监管部门调解，要求商家退赔。

处理结果：《中华人民共和国产品质量法》第三十五条规定，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。经章贡区市场监管局工作人员调解，被诉诊所给王先生赔偿200元，双方达成和解协议。

案例分析：消费者王先生购买的口罩和酒精已过期，属于失效产品，商家的行为违反了上述法律规定。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偿，保障了消费者的合法权益，同时也对商家的违法行为起到了警示作用。

（三）预付卡退款问题

案例简介：2025年2月26日，消费者吴先生来电投诉，称其在章贡区某水果店充值了会员卡，现该水果店因经营不善倒闭，无法继续提供服务，吴先生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372.33元。

处理结果：《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》第二十二规定，经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，应当与消费者订立书面合同，约定商品或者服务的具体内容、价款或者费用、预付款退还方式、违约责任等事项。经营者收取预付款后，应当按照与消费者的约定提供商品或者服务，不得降低商品或者服务质量，不得任意加价。经营者未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退还预付款。

经核实，该企业已无法正常经营，也暂时无法兑现预付卡退款诉求，经章贡区市场监督管理局多方沟通跟进，现有外地水果批发商有意向在赣州设立公司，2月底将陆续开业，并明确表示愿意承接所有原被诉方充值卡余额，使用方式是每单次消费结算拟为20%原被诉方充值卡余额+80%现金。章贡区市场监督管理局将该处置方案告知吴先生等消费者，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。

案例分析：该案例中，某水果店因经营不善倒闭，无法继续为消费者吴先生提供服务，属于经营者未按照约定提供商品或者服务的情形。市场监管部门依据上述法律规定，协调解决消费者的退款诉求，体现了对消费者权益的保护。最终的解决方案通过新接手的水果批发商承接余额，保障了消费者的预付款能够继续使用，符合法律规定的预付款退还或继续履行约定的要求。



