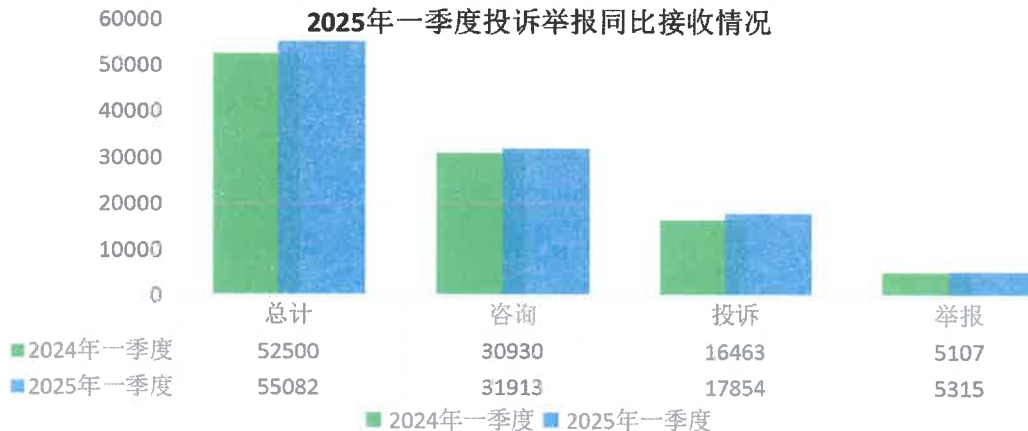


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2025 年第一季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

一季度，12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 23169 件，同比增长 7.41%，其中，投诉 17854 件，举报 5315 件，为消费者挽回经济损失 224.89 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 22172 件，12345 政府热线转办 893 件，另有来信来函 104 件。与此同时，12315 热线运行持续保持畅通高效。一季度，共接收消费者各类诉求 55082 件，一次性接通率达 98.50%。除及时转派 23169 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 31913 件，有效回应了消费者的关切。



二、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	7504	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	章贡区市场监督管理局	4103	100.00%	100.00%	\	100.00%
3	市市场监管执法稽查局	3707	\	\	100.00%	\
4	市市场监管局经开区分局	1163	100.00%	100.00%	\	100.00%
5	瑞金市市场监督管理局	922	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6	于都县市场监督管理局	771	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
7	信丰县市场监督管理局	602	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	会昌县市场监督管理局	526	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
9	赣县区市场监督管理局	450	100.00%	100.00%	\	100.00%
10	宁都县市场监督管理局	440	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	兴国县市场监督管理局	429	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
12	市市场监管局蓉江新区分局	391	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	安远县市场监督管理局	383	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
14	石城县市场监督管理局	291	100.00%	100.00%	100.00%	\
15	上犹县市场监督管理局	270	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	龙南市市场监督管理局	246	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
17	寻乌县市场监督管理局	240	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	大余县市场监督管理局	179	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
19	全南县市场监督管理局	140	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
20	定南县市场监督管理局	137	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
21	崇义县市场监督管理局	115	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

三、热点情况分析

（一）投诉热点情况

一季度，共接收投诉 17854 件，同比增长 8.45%。

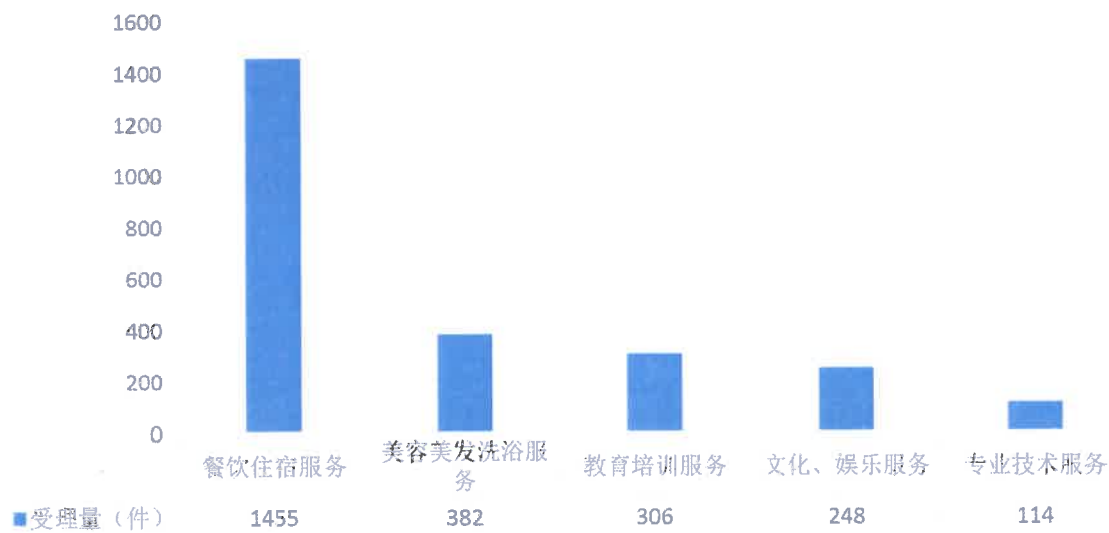
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 13491 件，占投诉总量的 75.56%，主要集中在：家居用品（7188 件）、食品（2410 件）、服装鞋帽（647 件）、交通工具（420 件）、通讯产品（259 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）购买的家具与展示样品或网站描述在颜色、材质、尺寸等方面存在明显差异，经销商对家具产品作虚假宣传，不履行发货、售后等义务；（2）购买的食物出现发霉、变质、过期，或含有异物、非法添加食品添加剂，以及虚标营养成分表等情况；（3）购买的服装、鞋帽存在线头松散、脱色、尺码不符等质量问题或衣物未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息；（4）商家销售汽车、摩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行为。

投诉涉及的主要商品类别

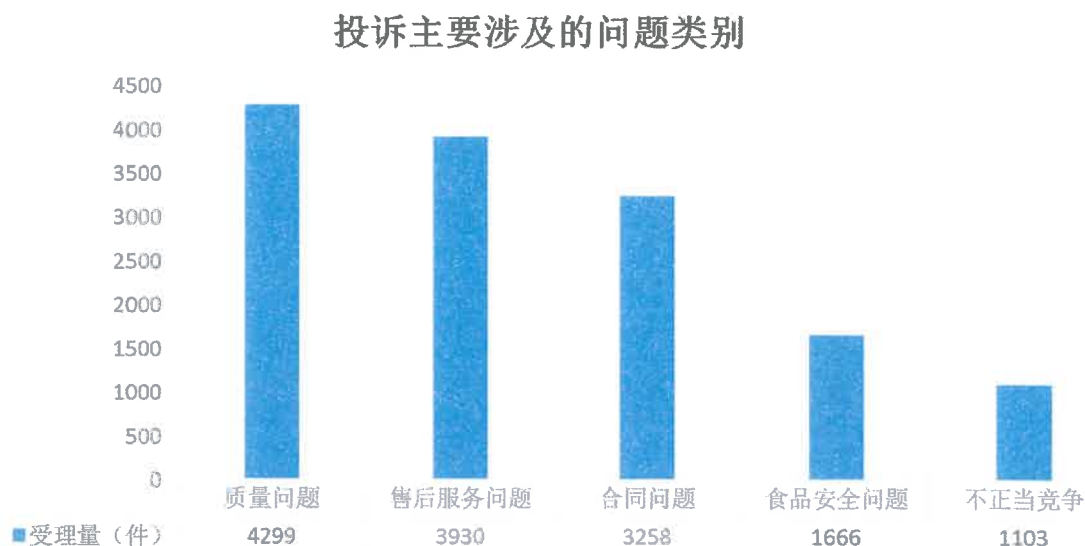


涉及服务类投诉 4363 件，占投诉总量的 24.44%，主要集中在：餐饮住宿服务（1455 件）、美容美发洗浴服务（382 件）、教育培训服务（306 件）、文化娱乐服务（248 件）、专业技术服务（114 件）等行业。反映的问题主要有：（1）餐饮店食品存在变质、含有杂质等食品安全问题，线上订房后酒店商家不予提供服务或临时加价，酒店在考试期间哄抬物价等问题；（2）部分美容美发洗浴行业在经营倒闭或变更后，不提供服务且不退还或拖延退还消费者预付费；（3）网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、利用格式条款限制消费者退费；（4）从事文体、游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益和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、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（4299件）、售后服务问题（3930件）、合同问题（3258件）、食品安全问题（1666件）、不正当竞争问题（1103件）。



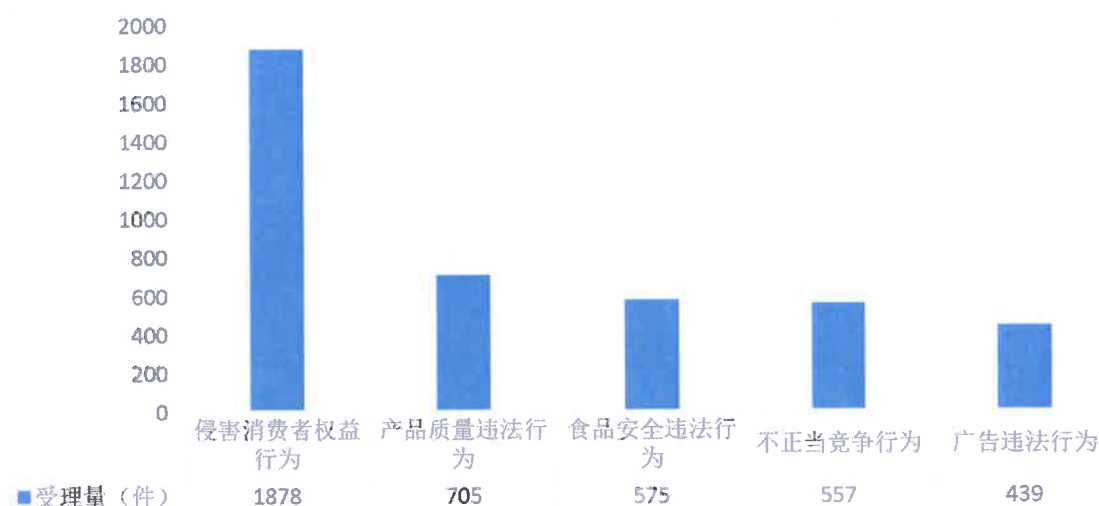
（二）举报热点情况

一季度，共接收举报 5315 件，同比增长 4.07%。其中，涉及商品类举报 4086 件，占举报总量的 76.88%；服务类举报 1229 件，占举报总量的 23.12%。

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（1878 件）、产品质量违法行为（705 件）、食品安全违法行为（575 件）、不正当竞争行为（557 件）、广告违法行为（439 件）等。反映的问题有：（1）商家在销售过程中侵犯消费者的知情权、选择权、公平交易权等权益、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，商家销售的食品

存在过期、变质、含有异物等食品安全问题；（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）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。

举报主要涉及的违法行为

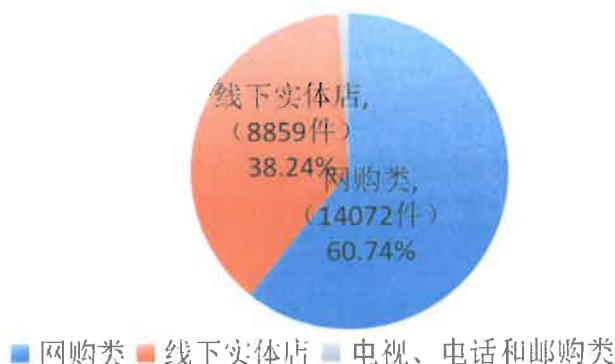


四、网购类消费投诉举报情况分析

一季度，共接收投诉举报 23169 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 14072 件，占比 60.74%；线下实体店消费投诉举报共 8859 件，占比 38.24%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 238 件，占比 1.03%。

一季度各类消费渠道投诉举报占比情况

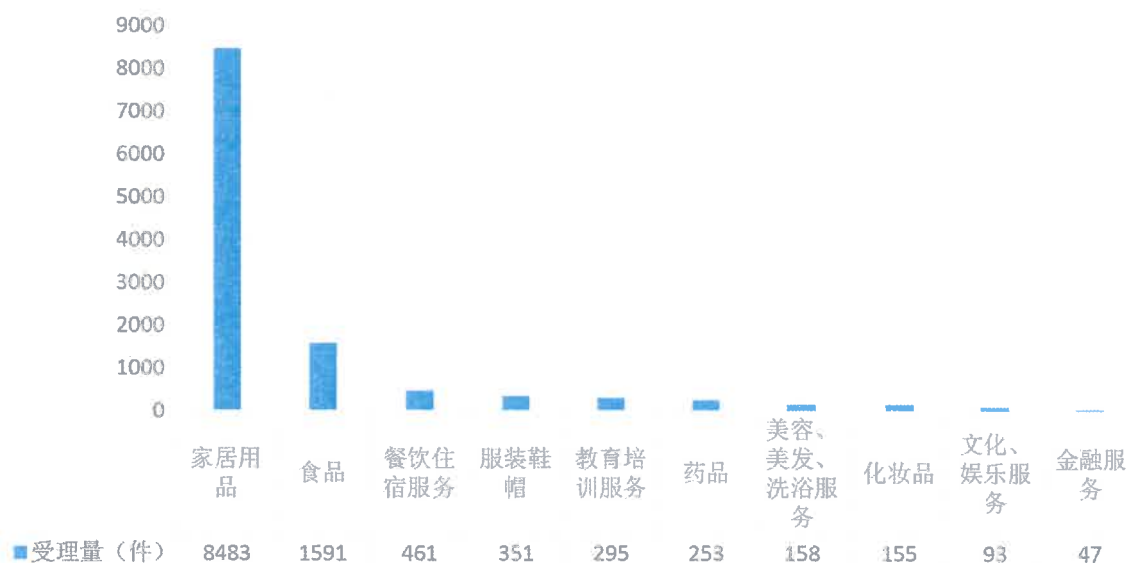
电视、电话和邮购类, (238件) 1.03%



网购类消费投诉举报中,涉及商品类 12439 件,占比 88.40%,主要集中在:家居用品(8483 件)、食品(1591 件)、服装鞋帽(351 件)、药品(253 件)、化妆品(155 件)等商品。

涉及服务类 1633 件,占比 11.60%,主要集中在:餐饮和住宿(461 件)、教育培训(295 件)、美容美发(158 件)、文化娱乐(93 件)、金融服务(47 件)等服务行业。

一季度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) 餐馆“阴阳菜单”问题

案例简介: 2025 年 2 月 26 日,消费者谢先生向会昌县市场监督管理局反映,其当日在某餐馆就餐,点的其中一道“荷兰豆炒香肠”在餐馆菜单上标价为 58 元,但付款时商家收取了 68 元。谢先生认为商家使用“阴阳菜单”,遂向市场监管部门投诉,要求核实处理。

处理结果：接诉后，会昌县市场监管局工作人员立即开展调查。经核实，系被诉商家的后台收银系统操作失误导致，商家该行为违反了《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，明确指出其行为虽非主观意愿，但已构成价格欺诈。商家在认识到自身错误后，立即向谢先生赔礼道歉并退款，工作人员进一步对比了纸质菜单和收银系统价格，确认二者菜价一致，不存在“阴阳菜单”问题，争议消除。

案例分析：在案例中，商家菜单标价 58 元，却在结账时收取 68 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。其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体系，更对市场正常的交易秩序造成了不良影响。会昌县市场监管部门依据该条款进行调解，促使商家对消费者赔礼道歉并退款，切实保障了消费者的合法权益，有力维护了市场秩序的稳定。

（二）“短斤少两”问题

案例简介：2025 年 1 月 3 日，消费者孙先生来电投诉称，其通过电商平台在寻乌县某农产品公司下单购买了 5 斤车厘子，到货后发现重量只有 2 斤，与商家协商处理未果，遂拨打 12315 投诉，希望市场监管部门介入调解，要求商家退赔相应款项。

处理结果：接诉后，寻乌县市场监督管理局工作人员迅速响应，立即展开调查。经核实，消费者所反映的情况属实，系商家发错了货，导致孙先生收到的车厘子重量严重不足。该商家行为违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条关于“公平交易权”的规定，即消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。

寻乌县局执法人员依据该条款对商家进行了批评教育，督促商家立即整改。经调解，商家深刻认识到自身错误，已于2025年1月14日通过电话向孙先生道歉，并为其办理了退款手续。

案例分析：本案例中，消费者孙先生购买了5斤车厘子，却只收到2斤，商家计量严重不足的行为明显违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，严重侵害了消费者的公平交易权。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道歉并退款，切实保障了消费者的合法权益，也对规范电商经营秩序起到了积极的示范作用。

（三）人身安全问题

案例简介：2025年3月12日，消费者谢女士来电投诉，其在兴国县某理发店染发服务过程中，工作人员不慎将染发剂沾到谢女士脸上，随后便使用清洗剂清洗，致使谢女士脸部二度烧伤。谢女士请求市场监管部门介入调解，要求商家赔偿相应损失。

处理结果：经兴国县市场监督管理局核实，消费者反映情况属实。兴国县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》第十八条“经营者应当保证其提供的商品或者

服务符合保障人身、财产安全的要求。对可能危及人身、财产安全的商品和服务，应当向消费者作出真实的说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法”之规定，向被诉商家进行详细解读，明确其在该事件中存在侵害消费者人身安全权的行为，责令商家立即停止侵权行为，并积极与消费者协商解决方案。经调解，被诉商家充分认识到自身的责任与过错，同意赔偿谢女士各项费用合计 4000 元，双方无异议，调解成功。

案例分析：该案例中，谢女士接受染发服务过程中因商家工作人员操作不当导致受伤，商家提供的服务未能保障消费者人身安全，明显违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十八条的相关规定，严重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，促使其正视问题，积极承担相应责任，对谢女士进行合理赔偿，不仅切实保障了消费者谢女士的合法权益，也对规范当地服务行业经营行为、维护市场正常交易秩序及营造良好安全的消费环境具有积极的推动作用。

赣州市市场监督管理局

2025 年 5 月 6 日