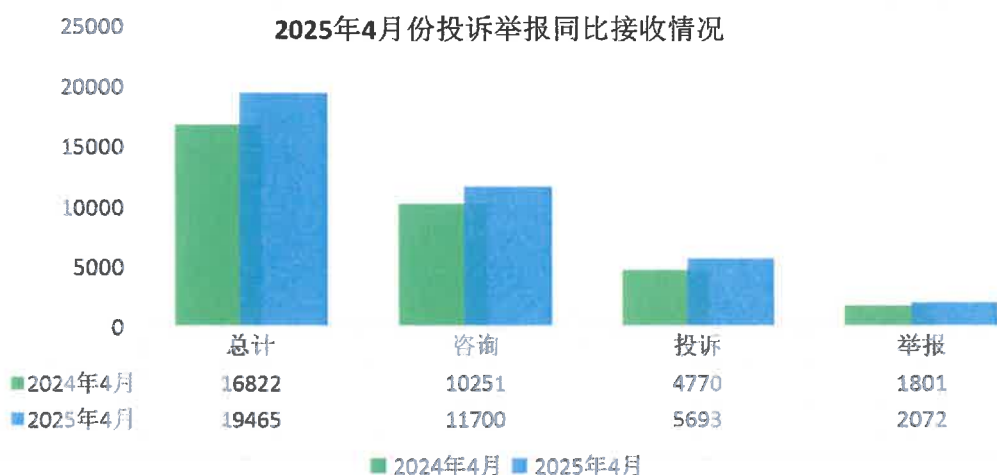


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2025 年 4 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

4 月份,12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 7765 件,同比增长 18.17%,其中,投诉 5693 件,举报 2072 件,为消费者挽回经济损失 67.80 万元。在投诉举报处理效率上,全市投诉按时初查率、投诉按时办结率以及 ODR 企业按时和解率均达到 100%,举报按时核查率为 99.96%。从接收渠道来看,通过全国 12315 平台接收 7341 件,12345 政府热线转办 394 件,另有来信来函 30 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 19465 件,一次性接通率达 98.56%。除及时转派 7765 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 11700 件,有效回应了消费者的关切。



二、4 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	2363	100.00%	100.00%	\	100.00%
2	市市场监管执法稽查局	1427	\	\	99.94%	\
3	章贡区市场监督管理局	1207	100.00%	100.00%	\	100.00%
4	市市场监管局经开区分局	417	100.00%	100.00%	\	\
5	瑞金市市场监督管理局	337	100.00%	100.00%	100.00%	\
6	于都县市场监督管理局	244	100.00%	100.00%	100.00%	\
7	信丰县市场监督管理局	234	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
8	会昌县市场监督管理局	186	100.00%	100.00%	100.00%	\
9	兴国县市场监督管理局	159	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
10	宁都县市场监督管理局	147	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
11	赣县区市场监督管理局	145	100.00%	100.00%	\	100.00%
12	市市场监管局蓉江新区分局	142	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
13	上犹县市场监督管理局	120	100.00%	100.00%	100.00%	\
14	龙南市市场监督管理局	110	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
15	石城县市场监督管理局	109	100.00%	100.00%	100.00%	\
16	安远县市场监督管理局	107	100.00%	100.00%	100.00%	\
17	寻乌县市场监督管理局	80	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
18	大余县市场监督管理局	70	100.00%	100.00%	100.00%	\
19	全南县市场监督管理局	40	100.00%	100.00%	100.00%	\
20	定南县市场监督管理局	38	100.00%	100.00%	100.00%	\
21	崇义县市场监督管理局	34	100.00%	100.00%	100.00%	\

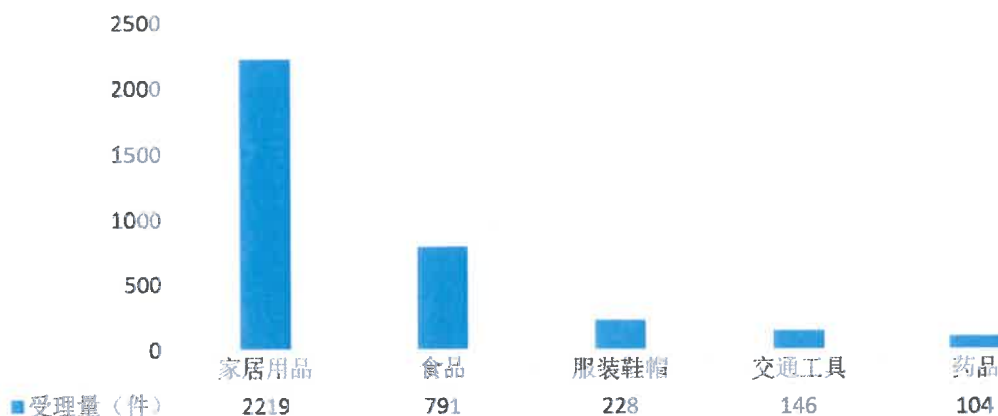
三、热点情况分析

（一）投诉热点情况

4 月份，共接收投诉 5693 件，同比增长 19.35%，环比减少 7.72%。

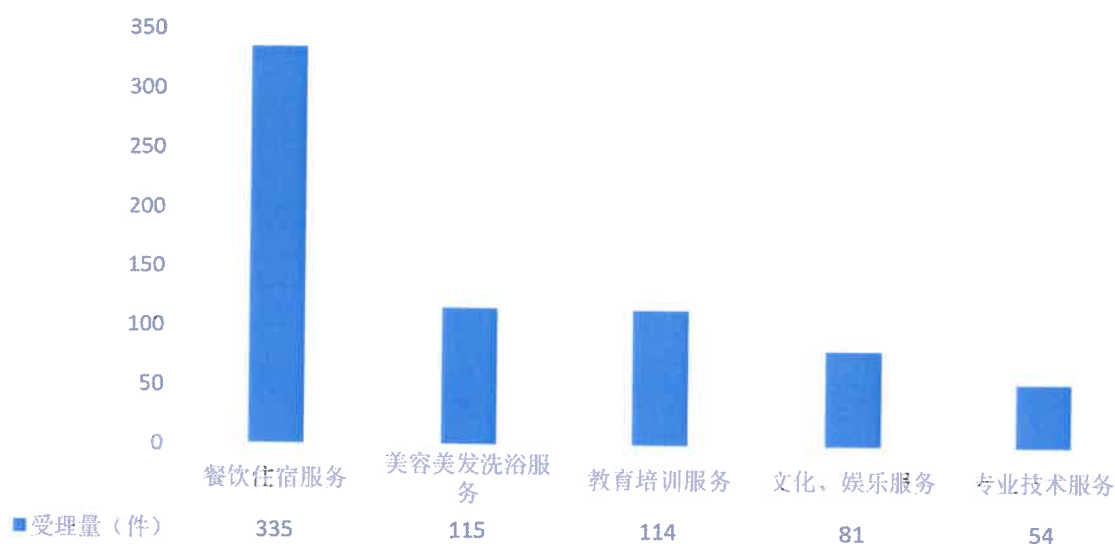
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 4470 件，占投诉总量的 78.52%，主要集中在：家居用品（2219 件）、食品（791 件）、服装鞋帽（228 件）、交通工具（146 件）、药品（104 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）购买的家具出现材质不同或颜色、尺寸不符等货不对板情形；木制家具存在开裂变形、沙发或床垫短期使用塌陷等质量问题；家具经营者不按约定时间发货且不退款；不承担因质量问题引发的退货运费。（2）购买食品出现发霉、变质、过期或混有异物等情况。（3）衣服穿着后出现起球、掉色或破损现象；购买的鞋子存在脱胶、磨脚，商家不予退换等情形；经营者不履行与消费者约定的退换货承诺。（4）汽车、摩托车经营者通过预付款、定金等方式侵害消费者权益；不履行合同约定或汽车出现质量问题时不提供售后服务等问题。（5）线上药品商家未经品牌授权擅自售卖其药品；药品经营商在销售药品过程中对药品功效做虚假宣传等行为。

投诉涉及的主要商品类别

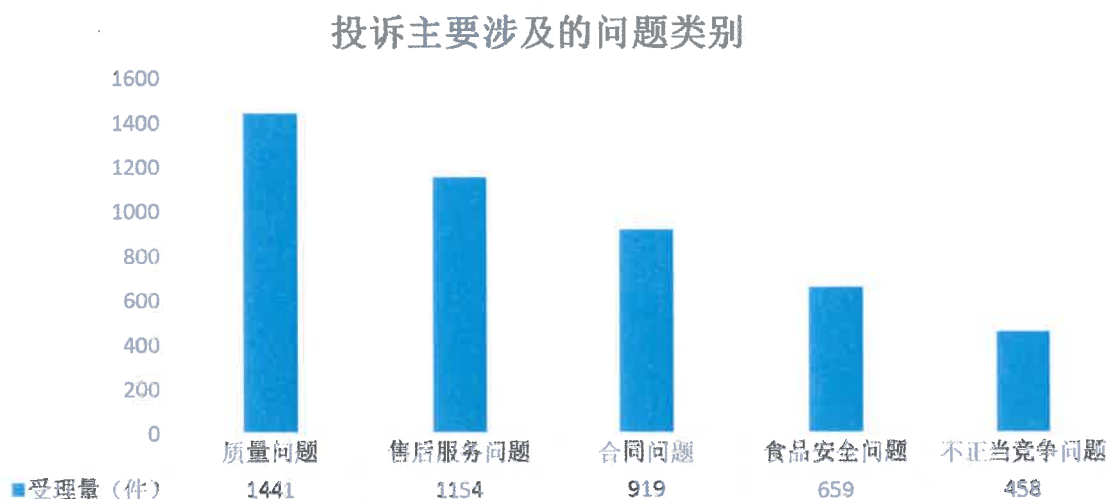


涉及服务类投诉 1223 件，占投诉总量的 21.48%，主要集中在：餐饮住宿服务（335 件）、美容美发洗浴服务（115 件）、教育培训服务（114 件）、文化娱乐服务（81 件）、专业技术服务（54 件）等行业。反映的问题主要有：（1）食品存在变质、含有杂质等食品安全问题，酒店设立预定后不得取消的霸王条款。（2）美容美发商家以免费体验为由诱导消费者到店接受服务后强制消费，消费者充值美容美发或餐饮会员卡后商家因倒闭或搬迁等原因不提供服务且拒绝退款。（3）网络培训商家利用虚假信息诱导消费者订立培训合同、培训效果与宣传不一致、利用格式条款限制消费者退费。（4）从事游乐经营活动的商家通过预收款形式侵害消费者权益或不履行与消费者的约定。（5）摄影服务商家诱导消费、对拍摄效果做虚假宣传、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(1441 件)、售后服务问题(1154 件)、合同问题(919 件)、食品安全问题(659 件)、不正当竞争问题(458 件)。



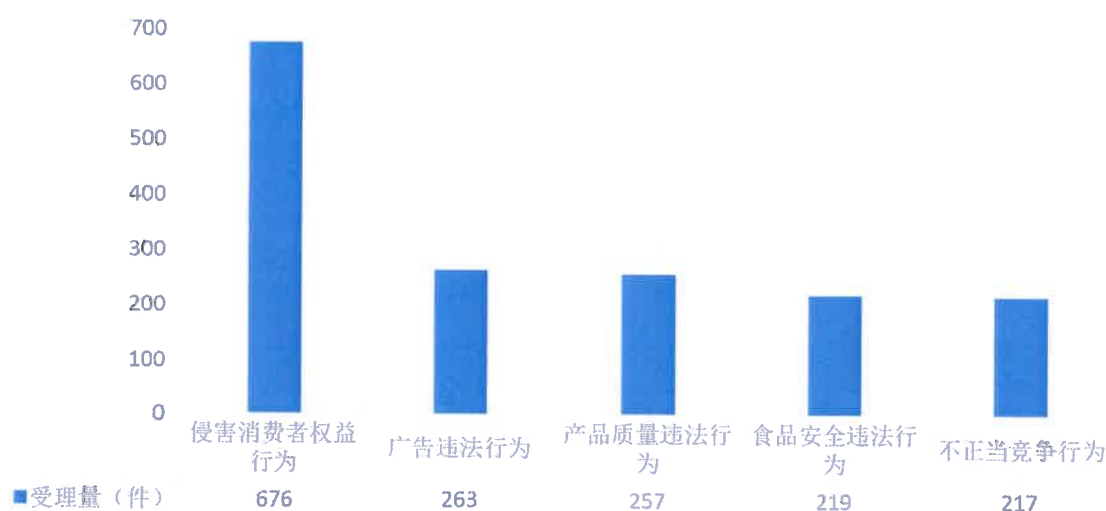
(二) 举报热点情况

4 月份,共接收举报 2072 件,同比增长 15.05%,环比减少 0.38%。其中,涉及商品类举报 1510 件,占举报总量的 72.88%;服务类举报 562 件,占举报总量的 27.12%。

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(676 件)、广告违法行为(263 件)、产品质量违法行为(257 件)、食品安全违法行为(219 件)、不正当竞争行为(217 件)等。反映的问题有:(1)商家拒绝履行“三包”义务,侵害消费者的知情权、选择权和公平交易权等问题。(2)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》行为。(3)商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、失效变质或违反产品标识规定、不符合国家行业标准等情形。(4)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。(5)经营者擅自使用其他权

利人名下的产品标题引流；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；利用好评返现方式欺骗、误导消费者等不正当竞争行为。

举报主要涉及的违法行为

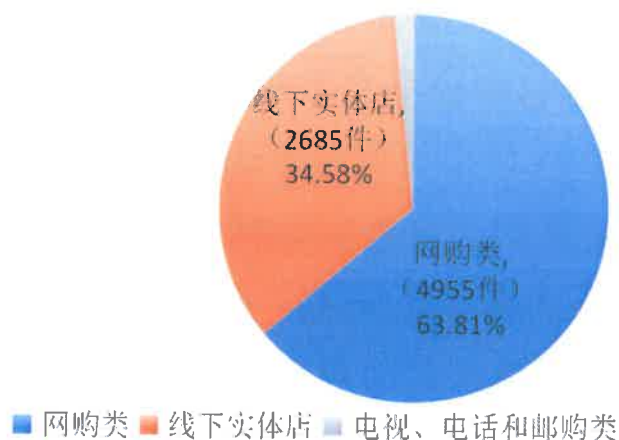


四、网购类消费投诉举报情况分析

4 月份，共接收投诉举报 7765 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 4955 件，占比 63.81%；线下实体店消费投诉举报共 2685 件，占比 34.58%；电视、电话和邮购类消费投诉举报共 125 件，占比 1.61%。

4月份各类消费渠道投诉举报占比情况

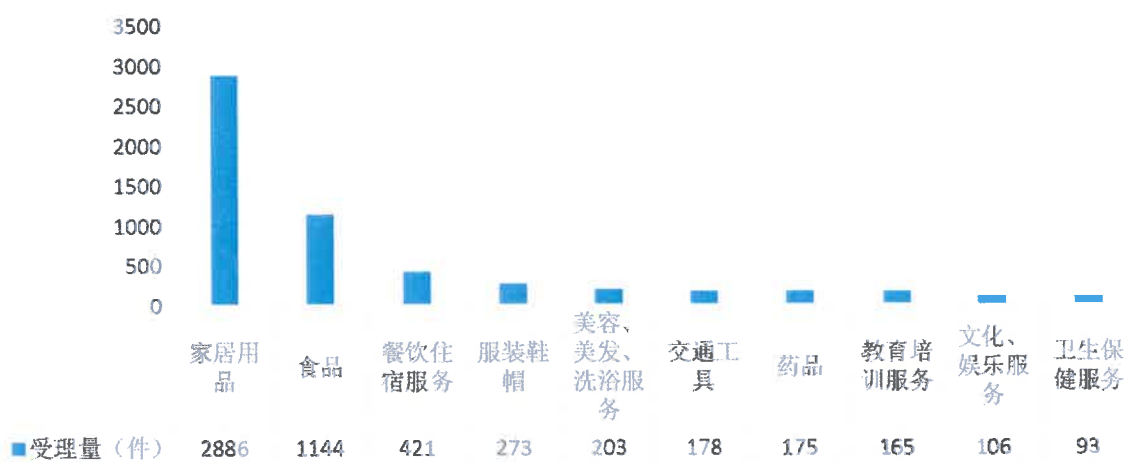
电视、电话和邮购类, (125件) 1.61%



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 5980 件，占比 77.01%，主要集中在：家居用品（2886 件）、食品（1144 件）、服装鞋帽（273 件）、交通工具（178 件）、药品（175 件）等商品。

涉及服务类 1785 件，占比 22.99%，主要集中在：餐饮和住宿（421 件）、美容美发（203 件）、教育培训（165 件）、文化娱乐（106 件）、卫生保健（93 件）等服务行业。

4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）食品安全问题

案例简介：2025 年 4 月 30 日，消费者孙先生在章贡区某商场超市购买了一盒豆腐，回家后发现该豆腐内混有一只蟑螂，遂向市场监管部门投诉，请市场监管部门调解，要求商家退货退款并给予赔偿。

处理结果：章贡区市场监管局工作人员接诉后，迅速开展调查。经核实，消费者反映情况属实，该豆腐确实存在混有异物的情况。工作人员依据《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第六款规定，对商家进行了批评教育。经调解，商家同意按照商品价格的十倍对孙先生进行赔偿，双方达成一致意见，投诉调解

成功。

案例分析：商家销售的食品中混有异物，属于《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第六款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，要求商家退赔，符合法律规定，切实维护了消费者的合法权益。

（二）染发安全问题

案例简介：2025年4月25日，张女士来电反映，其于4月23日在于都县某美发店染发，工作人员提供服务过程中操作不当，导致其头皮被烧伤，部分头发被染断。张女士认为商家应该对该损害承担责任，请求市场监管部门调解，要求商家赔偿。

处理结果：经核实，消费者反映情况属实，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第十一条规定“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利”，以及第十八条规定：“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。宾馆、商场、餐馆、银行、机场、车站、港口、影剧院等经营场所的经营者，应当对消费者尽到安全保障义务”。于都县市场监督管理局工作人员依据上述条款对商家进行了批评教育。经调解，商家同意退还张女士染发费用534元，并免费为其将染断的头发接回，双方达成一致意见。

案例分析：本案例中，美发店在为张女士提供染发服务过程中，未能保障其人身安全，违反了《中华人民共和国消费者权益

保护法》第十一条、第十八条的相关规定，对消费者的健康安全造成了伤害。于都县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退款并积极挽回消费者损失，切实维护了消费者的合法权益。

（三）产品质量问题

案例简介：2025年4月3日，消费者赵先生来电投诉称，其通过电商平台在南康区某家具店下单购买了一张餐桌，收到货物后发现餐桌表面坑坑洼洼、漆面不平整、餐桌岩板也有磕碰破损，与商家协商无果。遂来电投诉，请求市场监管部门介入调解，要求商家退货退款或做补偿。

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”的规定展开调处，对商家存在销售不符合质量要求商品且未履行售后义务的行为进行批评教育，并责令其立即停止侵害消费者权益的行为，积极与消费者协商解决方案。经调解，被诉商家同意补偿赵先生150元，双方达成一致意见。

案例分析：该案例中，餐桌到货后表面的坑洼、漆面不平整及岩板磕碰痕迹表明该商品存在质量问题，不符合产品质量要求。而商家未能依法履行应有的售后义务，明显违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条的相关规定，侵害了消费者的合法权益。南康区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，保障了消费者赵先生的合法权益。

赣州市市场监督管理局

2025年5月30日

