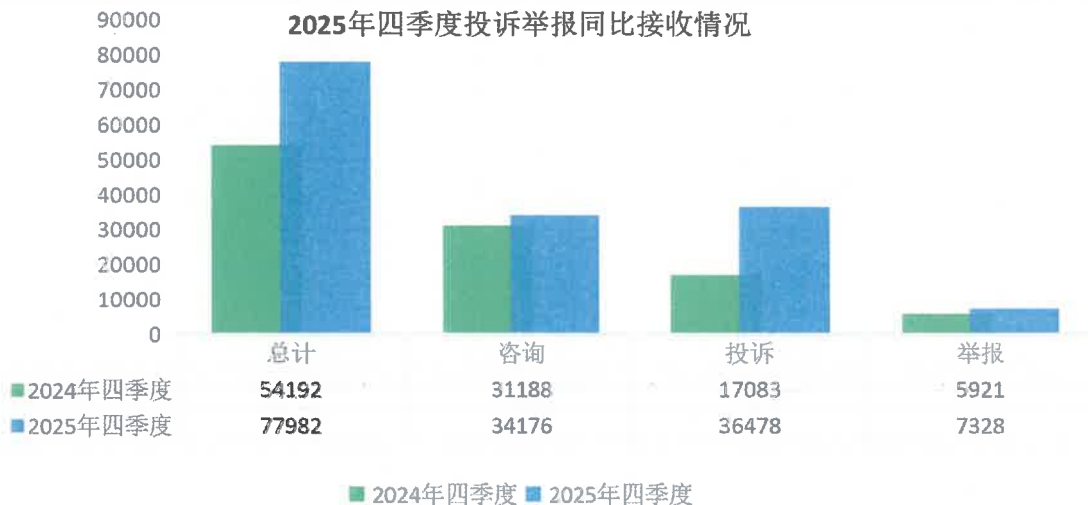


赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2025 年第四季度 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

四季度，12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 43806 件（投诉 36478 件、举报 7328 件），同比增长 90.43%，为消费者挽回经济损失 1236.04 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、举报按时核查率和 ODR 企业按时和解率均达到 100%。从接收渠道来看，通过全国 12315 平台接收 42515 件，12345 政府热线转办 1211 件，另有来信来函 80 件。与此同时，12315 热线运行持续保持畅通高效。四季度，共接收消费者各类诉求 77982 件，一次性接通率达 98.85%。除及时转派 43806 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 34176 件，有效回应了消费者的关切。



二、四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	16760	100%	100%	\	100%
2	章贡区市场监督管理局	6516	100%	100%	\	100%
3	市市场监管执法稽查局	4811	\	\	100%	100%
4	市市场监管局经开区分局	2453	100%	100%	\	100%
5	瑞金市市场监督管理局	2026	100%	100%	100%	100%
6	于都县市场监督管理局	1358	100%	100%	100%	100%
7	信丰县市场监督管理局	1176	100%	100%	100%	100%
8	会昌县市场监督管理局	1158	100%	100%	100%	100%
9	宁都县市场监督管理局	930	100%	100%	100%	100%
10	赣县区市场监督管理局	930	100%	100%	\	100%
11	兴国县市场监督管理局	830	100%	100%	100%	100%
12	市市场监管局蓉江新区分局	746	100%	100%	100%	100%
13	龙南市市场监督管理局	703	100%	100%	100%	100%
14	石城县市场监督管理局	609	100%	100%	100%	100%
15	上犹县市场监督管理局	566	100%	100%	100%	100%
16	安远县市场监督管理局	524	100%	100%	100%	100%
17	大余县市场监督管理局	405	100%	100%	100%	100%
18	定南县市场监督管理局	332	100%	100%	100%	100%
19	寻乌县市场监督管理局	309	100%	100%	100%	100%
20	全南县市场监督管理局	304	100%	100%	100%	100%
21	崇义县市场监督管理局	238	100%	100%	100%	100%

三、热点情况分析

（一）投诉热点情况

四季度，共接收投诉 36478 件，同比增长 113.53%。

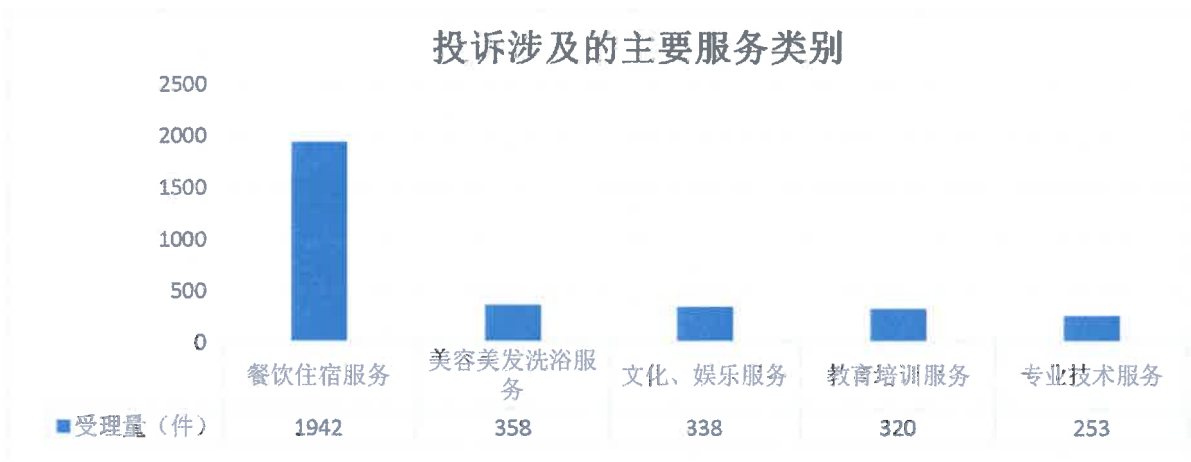
1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 29430 件，占投诉总量的 80.68%，主要集中在：家居用品（17102 件）、食品（5750 件）、服装鞋帽（1260 件）、交通工具（521 件）、药品（441 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）购买的家具与展示样品或网站描述在颜色、材质、尺寸等方面存在明显差异，经销商对家具产品作虚假宣传，不履行发货、售后等义务；（2）购买食品出现发霉、变质、过期，或含有异物；（3）购买的服装、鞋帽存在线头松散、脱色、尺码不符等质量问题或衣物未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息，经营者不履行与消费者约定的退换货承诺；（4）经营者销售汽车、摩托车等交通工具后不履行合同约定或车辆出现质量问题时不提供售后服务，二手车经营者在销售车辆时谎报车况；（5）线上药品经营者涉嫌商标侵权、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

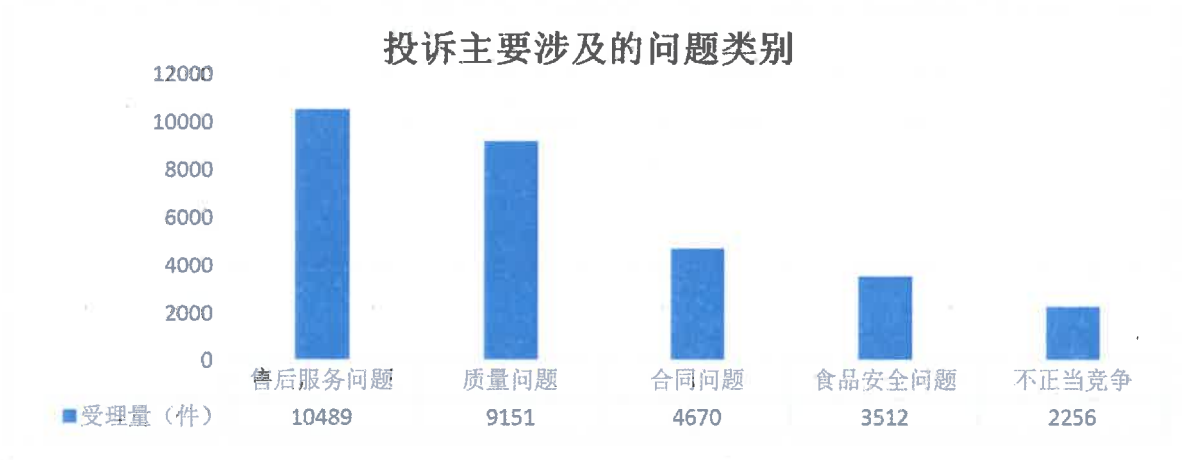


涉及服务类投诉 7048 件，占投诉总量的 19.32%，主要集中在：餐饮住宿服务（1942 件）、美容美发洗浴服务（358 件）、文化娱乐服务（338 件）、教育培训服务（320 件）、专业技术服务（253

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，线上订房后酒店经营者不予提供服务或临时加价等问题；(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) 从事文体、游乐经营活动的经营者通过预收款形式侵害消费者权益和未履行与消费者的约定；(4) 网络培训经营者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) 专业技术服务提供者提供的维修、检测服务未解决问题，收取费用后拒绝返工或退款，违反服务约定。



2. 从投诉问题类别来看，反映较多的为：售后服务问题(10489件)、质量问题(9151件)、合同问题(4670件)、食品安全问题(3512件)、不正当竞争问题(2256件)。

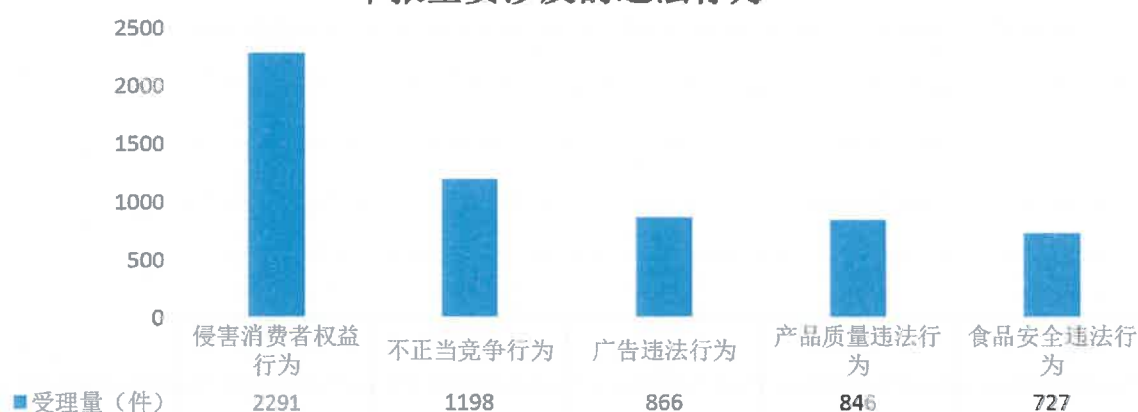


（二）举报热点情况

四季度，共接收举报 7328 件，同比增长 23.76%。其中，涉及商品类举报 5701 件，占举报总量的 77.78%；服务类举报 1627 件，占举报总量的 22.20%。

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（2291 件）、不正当竞争行为（1198 件）、广告违法行为（866 件）、产品质量违法行为（846 件）、食品安全违法行为（727 件）等。反映的问题主要有：（1）经营者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）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宣传等不正当竞争行为；（3）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、经营者发布虚假宣传广告等广告违法行为；（4）经营者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；（5）食品标识标签不规范，经营者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

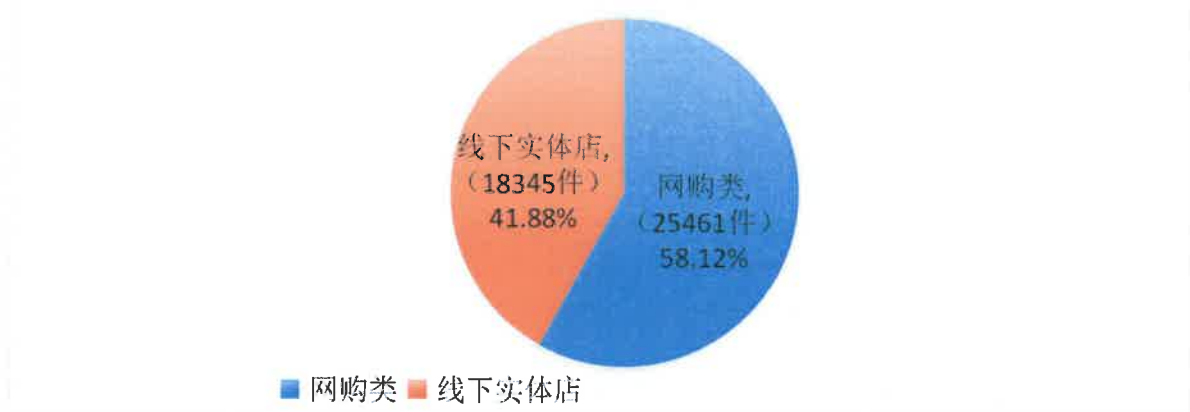


四、网购类消费投诉举报情况分析

四季度，共接收投诉举报 43806 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 25461 件，占比 58.12%；线下实体店消费投诉举报

共 18345 件，占比 41.88%。

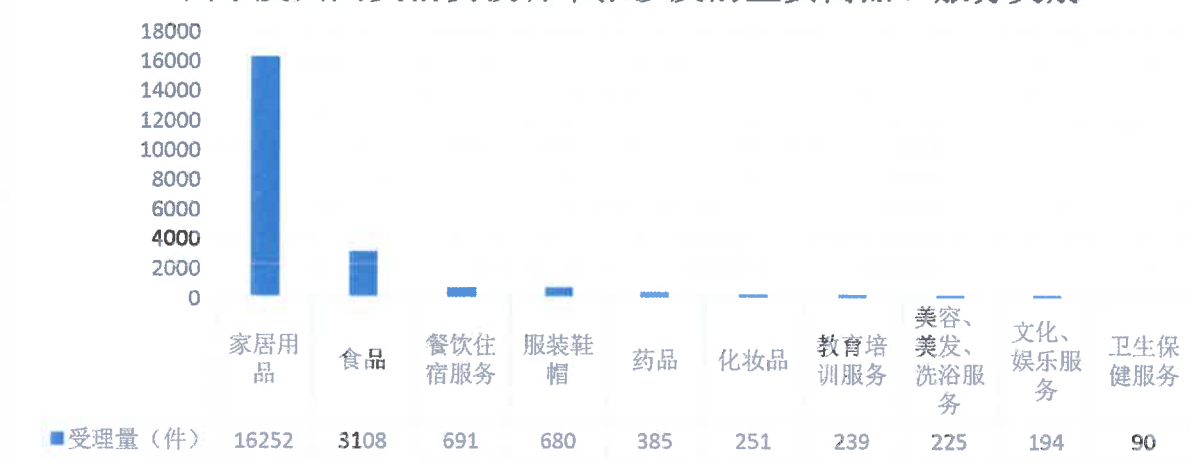
四季度各类消费渠道投诉举报占比情况



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 22983 件，占比 90.27%，主要集中在：家居用品（16252 件）、食品（3108 件）、服装鞋帽（680 件）、药品（385 件）、化妆品（251 件）等商品。

涉及服务类 2478 件，占比 9.73%，主要集中在：餐饮和住宿（691 件）、教育培训（239 件）、美容美发（225 件）、文化娱乐（194 件）、卫生保健（90 件）等服务行业。

四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) 未成年人消费问题

案例简介：2025 年 6 月，王女士发现其 10 周岁的儿子，在未

征得家长同意的情况下，擅自使用家庭现金 1000 余元，从全南县一自行车店购买了一辆自行车。王女士认为其子属于限制民事行为能力人，该大额消费行为未经监护人同意或追认，应属无效，故要求经营者退货退款，经营者表示交易已完成数月，车辆已使用，影响二次销售，拒绝全额退款，双方多次协商未果。王女士于 2025 年 10 月向全南县市场监督管理局投诉。

处理结果：全南县市场监督管理局接诉后，立即安排执法人员调查相关情况，经了解该情况属实，为厘清本案核心法律关系，执法人员与经营者耐心讲解《中华人民共和国民法典》相关规定，重点释明 8 周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人，其实施的超出其年龄、智力范围的民事法律行为，需经法定代理人同意或追认后方为有效。本案中，10 周岁儿童千元以上的购车行为，明显超出其通常的认知和处分能力，在监护人王女士未予追认的情况下，该交易行为效力待定。同时，也向王女士阐明，其作为监护人，对家庭现金及未成年人行为监管存在疏漏，亦应承担相应责任。经调解，经营者向王女士退款 500 元，王女士将自行车返还给经营者，双方达成一致意见。

案例分析：本案为典型的未成年人限制民事行为能力引发的消费纠纷，涉案金额虽不高，但双方对责任认定和退款金额分歧较大，调解难度较高。全南县市场监督管理局在处理过程中，以厘清核心法律关系为关键，准确适用《民法典》关于限制民事行为能力人的规定，客观划分纠纷双方的责任，既维护了消费者的合法权益，也兼顾了经营者的合理诉求，通过柔性调解实现了矛盾的实质性化解，是基层市场监管部门联动调解力量、高效处置消费纠纷的典型实践。

本案启示在于：未成年人的法定监护人应加强对未成年人的财产观念、消费认知教育，引导其树立正确的消费观；同时妥善保管家庭财物，强化对未成年人日常行为的监管，从源头防范未成年人擅自大额消费的行为；经营者在经营中，尤其是面对疑似未成年人的大额消费时，应尽到合理的提醒和注意义务，共同防范此类纠纷发生。

（二）二手车谎报车况问题

案例简介：2025年10月，消费者通过某二手车公司欲购买一辆黄牌重型货车，双方约定车辆为“全车原版、无重大事故”。消费者按照经营者要求支付了1万元定金。随后在准备办理车辆过户手续时，消费者经第三方检测机构检查发现，该车辆存在重大事故维修痕迹，且驾驶室已更换，与经营者宣传的“全车原版”明显不符。遂向市场监管部门投诉，要求退还全部定金。

处理结果：市市场监督管理局蓉江新区分局接诉后，立即开展调查核实。执法人员通过电话多次联系投诉人和经营者，调取车辆检测报告、销售记录等证据，因双方对车辆前期宣传内容均无法提供有效证明，执法人员遂就退款的诉求组织消费者与经营者开展线下调解，在调解现场还原事件经过、厘清双方权责。经过几个小时的协商，双方达成一致意见，经营者当场退还消费者定金8750元。最终，双方在调解人员见证下签订《投诉调解书》，不到一天时间，纠纷圆满解决，消费者对该局的高效处置表示满意。

案例分析：本案是一起典型的二手车交易信息不对称引发的消费纠纷，对消费者和经营者均具有一定警示意义。本案的成功调解，既维护了消费者的合法权益，也对二手车行业规范经营起

到了积极的引导作用。

消费者购买二手车要提高警惕。二手车交易专业性强，车辆真实状况往往难以仅凭外观判断。消费者在购买前应尽量选择正规、信誉良好的二手车经营主体，并通过第三方检测机构对车辆进行全面检测。支付定金前要明确合同条款，对车辆状况、违约责任等内容形成书面约定，避免仅凭口头承诺进行交易。

经营者必须履行如实告知义务。二手车经营者在销售过程中应如实披露车辆真实状况，不得隐瞒重大事故、维修更换等关键信息，更不能以“全车原版”等夸大宣传误导消费者。诚信经营是企业生存发展的根本，任何虚假宣传和隐瞒信息的行为，不仅损害消费者权益，也将承担相应法律责任。

（三）家具质量瑕疵问题

案例简介：2025年11月，消费者通过电商平台在上犹县某家具店花费539.7元购买了2张椅子，收货后发现椅子存在做工瑕疵，认为产品不符合质量要求，与经营者协商全额退货退款未达成一致，遂向上犹县市场监督管理局投诉，申请调解维权。

处理结果：上犹县市场监管局接诉后，立即安排执法人员分别与消费者、经营者沟通核实交易过程、质量问题细节及协商情况，并前往经营者经营场所开展现场核查。在查清事实后，执法人员依据相关法律法规组织双方调解，执法人员向经营者释明了销售不合格产品应承担的法律责任，引导其依法履行经营者义务。最终双方达成一致，经营者为消费者办理全额退货退款，该消费纠纷圆满解决。

案例分析：本案是典型的家具质量瑕疵引发的消费纠纷，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条规定，经营

者提供的商品不符合质量要求的，消费者有权要求退货退款，本案中涉案椅子存在做工瑕疵，属于产品质量不达标情形，消费者主张退货退款于法有据。同时，保障所售商品质量合格、依法妥善处置消费纠纷是经营者的法定义务，经营者不得无故拒绝消费者的合法维权请求。在此提醒消费者，网购商品发现质量问题时，应及时留存订单凭证、商品瑕疵照片、与经营者的沟通记录等关键证据，协商无果后可向市场监管部门投诉，通过合法途径维护自身合法权益。

赣州市市场监督管理局

2026年2月5日

