

# 赣州市市场监督管理局

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

### 一、总体数据情况

2025 年,12315 投诉举报中心共受理消费者各类诉求 260998 件,其中投诉 92603 件,举报 26667 件,咨询 141728 件,诉求总量同比 2024 年增长 21.74%。为消费者挽回经济损失 2099.97 万元,办理诉转案 36 件。通过其他渠道受理消费者投诉举报 4744 件(其中 12345 政务服务便民热线转办 4372 件、来信来函 372 件),均已按时办结。

2025年度同比接收情况

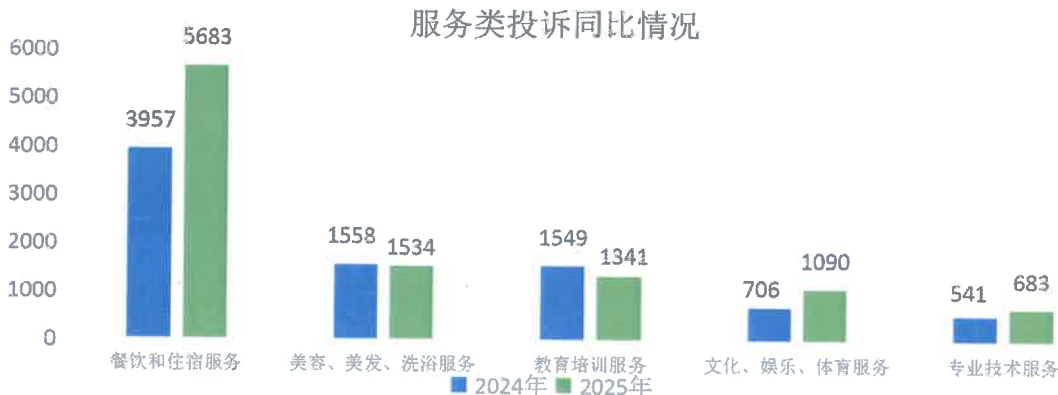
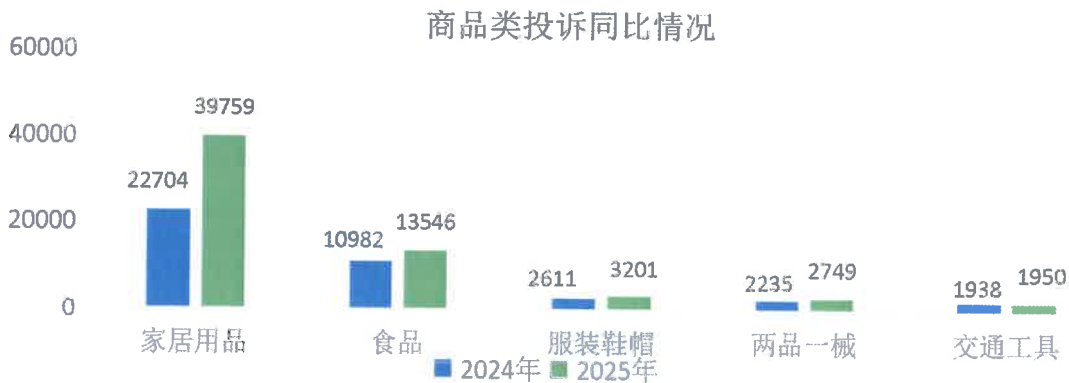


## 二、投诉情况分析

2025年，12315投诉举报中心共接收投诉92603件，同比增长42.82%，占诉求接收总量的35.48%。

### （一）投诉客体情况分析

全市总体消费结构相对稳定，2025年，商品类投诉73321件，占投诉总量的79.18%，服务类投诉19282件，占投诉总量的20.82%。商品类投诉量位居前五位分别是：家居用品（39759件）、食品（13546件）、服装鞋帽（3201件）、两品一械（2749件）、交通工具（1950件），合计占商品类投诉的83.48%。服务类投诉位居前五位分别是：餐饮和住宿服务（5683件）、美容美发洗浴服务（1534件）、教育培训服务（1341件）、文化娱乐体育服务（1090件）、专业技术服务（683件），合计占服务类投诉的53.58%。



## （二）投诉问题类别分析

投诉问题类别主要涉及售后服务、质量、合同、食品安全、不正当竞争等方面，投诉热点居前五位的依次是：售后服务问题（23675件）、质量问题（22883件）、合同问题（12766件）、食品安全问题（9558件）、不正当竞争问题（6741件）。

1. 售后服务问题 23675 件，占投诉总量 25.57%，同比增长 63.17%，主要涉及不履行国家规定的三包义务、无故拖延或无理拒绝履行三包义务、不按约定履行送货或安装义务等问题。

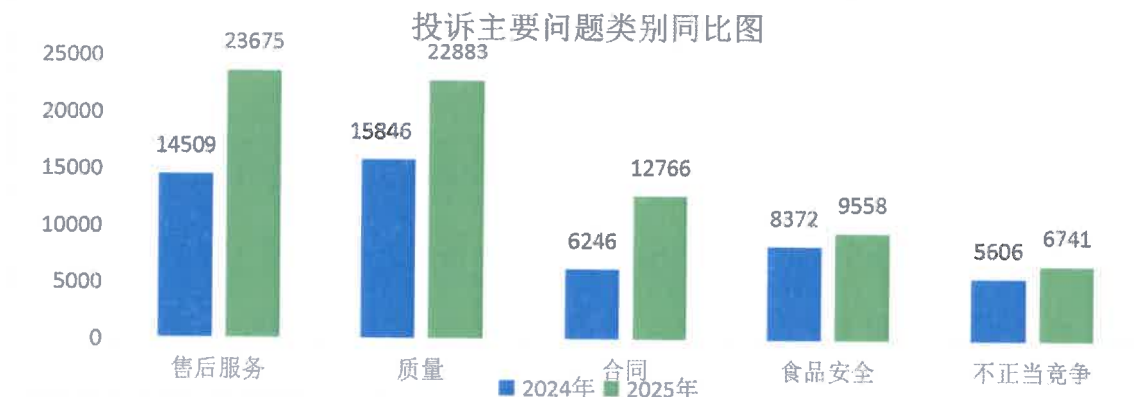
2. 质量问题 22883 件，占投诉总量 24.71%，同比增长 44.41%，主要涉及不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况；在产品中以假充真、以次充好；销售的产品或者其包装上的标识无产品质量检验合格证明、标签标识不符合规定等问题。

3. 合同履行问题 12766 件，占投诉总量 13.79%，同比增长 104.39%，主要涉及经营者拒不履行合同约定、利用预付费（卡）形式侵害消费者权益、定（订）金侵权行为、经营者利用合同格式条款加重消费者责任、经营者利用合同格式条款排除消费者权利等情形。

4. 食品安全问题 9558 件，占投诉总量 10.32%，同比增长 14.17%，反映的问题主要有：餐饮店提供的食物存在变质、异物现象；购买的食物出现发霉、变质、过期情形；食品标识标签不符合规定等问题。

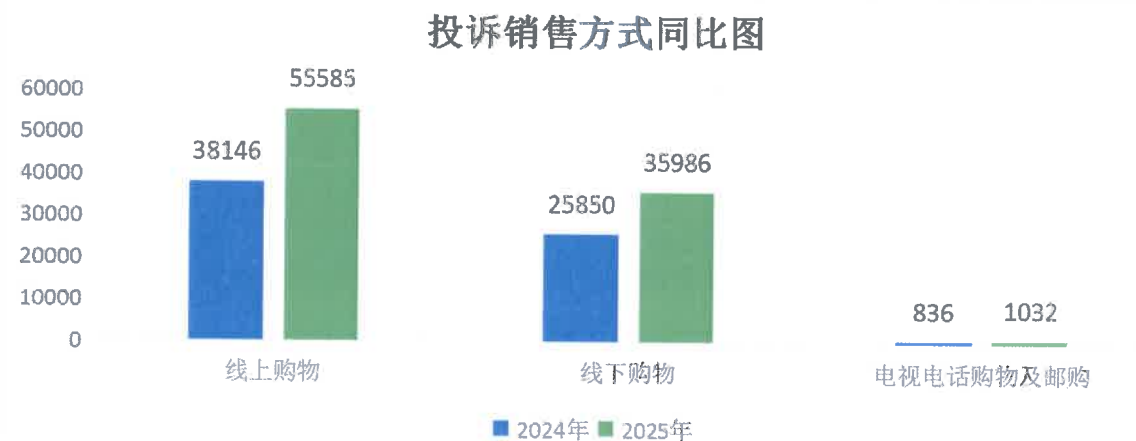
5. 不正当竞争问题 6741 件，占投诉总量 7.28%，同比增长 20.25%，反映的问题主要有：对商品或者服务做出与实际内容不相符的虚假宣传、商家采取虚假宣传、诋毁竞争对手等手段进行

不正当竞争等问题。



### (三) 投诉的销售方式分析

网购消费投诉 55585 件，占投诉总量 60.03%，同比增长 45.72%；线下实体店消费投诉 35986 件，占投诉总量 38.86%，同比增长 39.21%；电视电话及邮购消费投诉 1032 件，占投诉总量 1.11%，同比增长 23.44%。



### 三、举报情况分析

2025 年，12315 投诉举报中心共接收举报 26667 件，同比增长 16.49%，占诉求接收总量的 10.22%。案件承办单位对举报件核查后，因违法事实不成立、证据不足或违法行为轻微已整改到位等原因，作出不予立案决定 25607 件、核查中 578 件、已立案 482 件（占举报总量的 1.81%）。

从消费者举报反映的问题来看，违法行为线索主要涉及以下五个方面：

（一）侵害消费者权益违法行为 8626 件，占举报总量的 32.35%，同比增长 48.26%。主要行为表现为：对商品或者服务作引人误解的虚假宣传、商品掺杂掺假、以假充真、以次充好，冒充合格商品、故意拖延或者无理拒绝消费者的维权要求、经营者以格式合同、通知、声明、店堂告示等侵害消费者权益、欺诈消费者行为等情形。

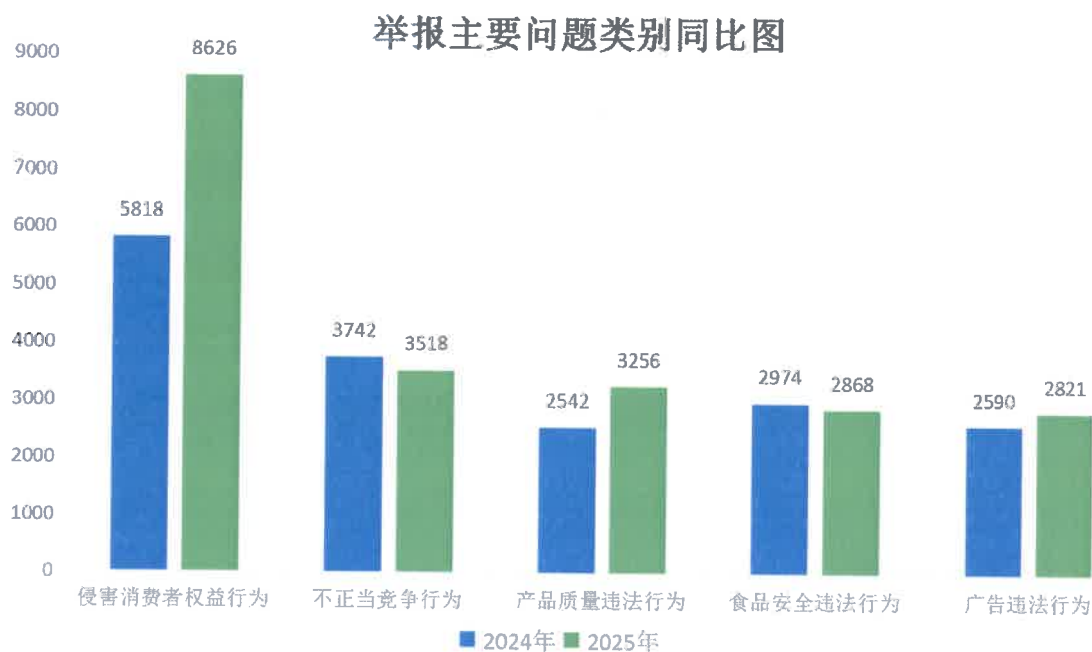
（二）不正当竞争行为 3518 件，占举报总量的 13.19%，同比减少 5.99%，主要行为表现为：对商品或服务作引人误解的虚假商业宣传，误导消费者作出消费选择；实施商标侵权、假冒仿冒知名品牌等市场混淆行为，扰乱公平竞争的市场秩序等情形。

（三）产品质量违法行为（3256 件），占举报总量的 12.21%，同比增长 28.09%，主要行为表现为：经营者生产销售不符合国家标准、行业标准、未有检验合格证、出厂证明等标识的产品；在产品中掺杂掺假、以假充真、以次充好，或者以不合格产品冒充合格产品等情形。

（四）食品安全违法行为 2868 件，占举报总量的 10.75%，同比减少 3.56%，主要行为表现为：食品包装标识标签不符合法律法规要求；经营变质、过期等不合格食品，如销售超过保质期、腐败变质、霉变、感官性状异常的食品；虚标营养成分表、即虚假标注食品能量、蛋白质等营养成分的含量，误导消费者对食品

营养价值的判断，不符合食品安全国家标准相关要求；以及违规添加食品添加剂等情形。

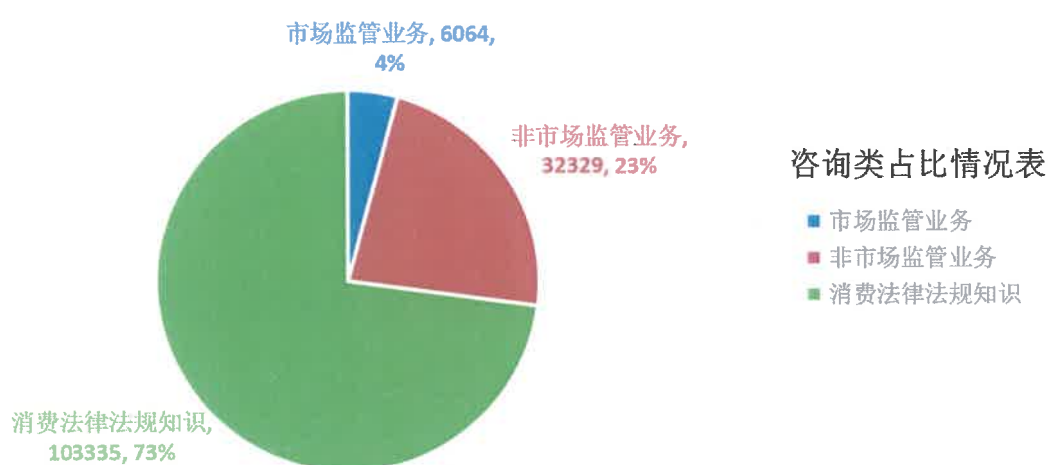
（五）广告违法行为 2821 件，占举报总量的 10.58%，同比增长 8.92%，主要表现为：商家利用模糊或歧义性商业宣传表述，未对商品或服务相关信息作出准确、清楚、明白的说明，误导消费者作出消费决策；商家对商品或服务作引人误解的虚假宣传、广告内容与商品、服务实际情况不符，对消费者购买行为产生实质性影响；广告中使用的引证内容、数据资料等无真实有效依据，未按规定标明出处且无法提供相关证明材料等。



#### 四、消费咨询情况

2025 年，12315 投诉举报中心共接收群众咨询 141728 件，占受理总量的 54.30%，同比增长 11.89%，所有咨询件均已当场回复。2025 年受理的咨询件中，涉及市场监管业务 6064 件，同比增长 100.40%，占咨询总量的 4.28%，咨询的问题主要涉及价格监管、网络交易监管、产品质量、食品安全监管、注册登记

等方面的业务；涉及非市场监管业务 32329 件，同比增长 6.86%，占咨询总量的 22.81%，咨询的问题主要涉及快递物流服务、电信服务、房屋装修质量、销售假烟、教育培训等方面的业务；咨询消费法律法规知识 103335 件，同比增长 10.65%，占咨询总量的 72.91%，主要咨询消费维权法律法规、网购消费纠纷维权知识等方面的问题。



## 五、投诉热点与案例简析

（一）家居用品投诉持续攀升。2025 年，共接收家居用品投诉 39759 件，占投诉总量的 42.93%，同比增长 75.12%。投诉中主要涉及的商品是家具产品，占家居用品投诉总量的 95.42%。反映的问题主要集中在产品质量、货不对板、不履行发货和安装约定、不履行三包义务等。被诉商家主要集中在我市家具产业集中地——南康区，占全市家居用品投诉总量的 90.31%。

**案例简介：**2025 年 11 月 28 日，杨女士通过全国 12315 平台 APP 反映，其通过电商平台花费 1967.66 元购买了一套餐桌椅，到货后发现餐椅坐包破损，餐桌左腿开裂，清理开裂部分后发现

内部填充的是木屑，并不是图片宣传的实木桌腿，杨女士遂进行投诉，请求市场监管部门帮助解决。经南康区市场监管局辖区分局组织调解，商家同意退货退款并赔偿杨女士 2000 元。

**消费维权小知识：**《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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。

（二）售后服务问题成为投诉高频问题。2025 年，共接收售后服务类投诉 23675 件，占投诉总量的 25.57%，同比增长 63.31%。核心诉求集中在商家无故拖延或无理由拒绝履行维修、退换货等售后服务承诺，以及付款后未按约定发货等。

**案例简介：**消费者卢先生来电反映其于 2025 年 6 月 8 日通过电商平台在全南县某服装店花费 62 元购买了一件上衣，商家至今不发货也不退款，遂拨打 12315 热线求助。接到投诉后，全南县市场监管局辖区分局立即进行调查处理，后经调解，商家给卢先生退款 62 元。

**消费维权小知识：**《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第一款：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照

本法和其他有关法律法规的规定履行义务。”第五十三条：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款；并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”商家收取货款后未按约定时间发货，已构成违约，必须承担继续履行、退款等法律责任。

（三）质量问题层出不穷。2025年，共接收产品质量类投诉17748件，占投诉总量的19.17%，同比增长12.05%。在产品质量问题方面，经营者在产品中掺杂掺假、以假充真、以次充好，或以不合格产品冒充合格产品等是投诉诉求集中反映的问题。

**案例简介：**消费者曾先生反映其2025年6月13日在某集成灶店花费7300元购买了一台油烟集成灶，当时商家承诺3年质保，刚使用半年，灶台的钢化玻璃自然开裂，存在质量问题，与商家协商未果，遂向市场监管部门投诉，要求商家更换钢化玻璃。接到投诉后，于都县市场监督管理局工作人员迅速行动，与双方当事人取得联系，进行了调查取证，确认消费者反映的情况属实。该局工作人员向商家详细讲解了《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定，普及法律知识，商家也认识到了自身的过错。经过工作人员耐心细致的调解，双方当事人最终达成了共识，商家同意为曾先生更换新的钢化玻璃。

**消费维权小知识：**《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。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的，经营者应当承担运输等必要费用。”在三包期限内，集成灶的钢化玻璃自然开裂，对于曾先生提出的更换钢化玻璃诉求应当予以支持。

**（四）食品安全问题仍是投诉热点。**随着生活水平的提升，广大消费者对食品安全的关注度日益增加。2025年，共受理食品安全类投诉13546件，占投诉总量的14.63%，同比增长23.35%，被投诉对象主要是超市、副食店、餐饮店等，反映问题集中在食品发霉变质、食品的标签标识存在瑕疵、就餐过程中食品存在异物、购买到过期食品等方面。

**案例简介：**2025年12月31日，消费者商先生向大余县市场监督管理局投诉，称其在大余县某餐馆购买了菜品，食用后身体不适，怀疑菜品有农药残留类食品安全问题，请市场监管部门核查。分局工作人员立即联系商先生，并在县农贸市场食品检验室现场进行了食品快检，食品检测结果为合格，商先生对检测结果表示接受。

**消费维权小知识：**《中华人民共和国食品安全法》第三十四条 禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：（二）

致病性微生物，农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品、食品添加剂、食品相关产品。

（五）预付卡侵权现象屡见不鲜。随着消费习惯的变化，预付卡凭借其优惠力度大、使用便捷的特点，逐渐成为零售、餐饮、健身、美容美发等服务行业的主流营销模式，深受消费者青睐。但与此同时，预付卡消费领域的侵权问题也日益突出，成为消费投诉的重灾区。2025年，共接收预付卡相关投诉3471件，反映的问题主要包括商家收取预付款后“卷款跑路”、部分商家在售卡时刻意隐瞒使用规则，消费者购卡后才知晓被设置各类不合理消费限制、商家售前售后“两张皮”，消费者购卡后遭遇明显的服务质量缩水等。

**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。章贡区市场监督管理局迅速展开调查，经核实，该企业已无法正常经营，也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，一外地水果批发商在赣州设立公司，2月底开业后承接了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。

**消费维权小知识：**《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。

赣州市市场监督管理局

2026年1月27日