

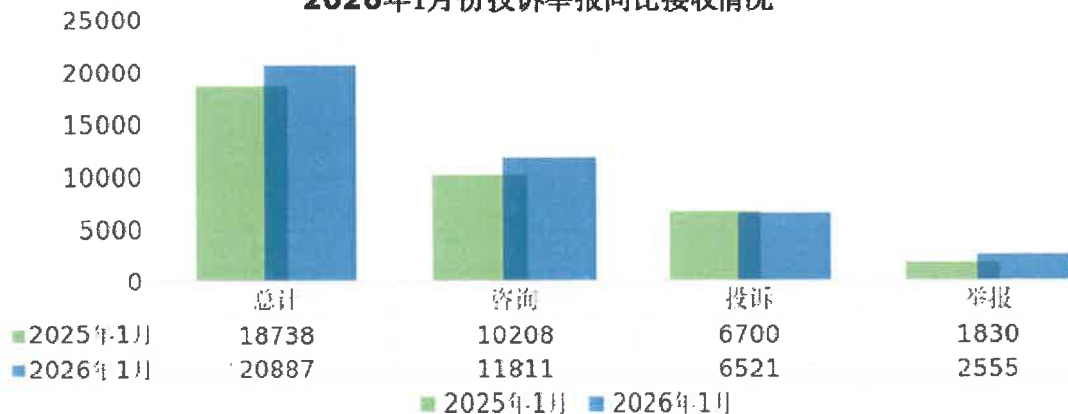
赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2026 年 1 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

1 月份,12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 9076 件,同比增长 6.40%,显示消费者维权意识增强,市场监管工作面临更大挑战,其中:投诉 6521 件、举报 2555 件,为消费者挽回经济损失 72.65 万元,市场监管部门在保护消费者权益方面取得积极成效。在投诉举报处理效率上,全市投诉按时办结率、举报按时核查率和 ODR 企业按时和解率均达到 100%,投诉按时初查率为 99.98%。从接收渠道来看,通过全国 12315 平台接收 8585 件,12345 政府热线转办 443 件,另有来信来函 48 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 20887 件,一次性接通率达 98.89%。除及时转派 9076 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 11811 件,有效回应了消费者的关切问题。

2026年1月份投诉举报同比接收情况



二、1 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	3433	100%	100%	/	100%
2	市市场监管执法稽查局	1802	/	/	100%	/
3	章贡区市场监督管理局	1016	100%	100%	/	100%
4	市市场监管局经开区分局	421	100%	100%	/	/
5	瑞金市市场监督管理局	382	99.6%	100%	100%	100%
6	于都县市场监督管理局	252	100%	100%	100%	100%
7	宁都县市场监督管理局	211	100%	100%	100%	100%
8	信丰县市场监督管理局	192	100%	100%	100%	100%
9	会昌县市场监督管理局	179	100%	100%	100%	100%
10	兴国县市场监督管理局	140	100%	100%	100%	/
11	安远县市场监督管理局	139	100%	100%	100%	/
12	赣县区市场监督管理局	125	100%	100%	/	100%
13	龙南市市场监督管理局	121	100%	100%	100%	100%
14	市市场监管局蓉江新区分局	108	100%	100%	100%	100%
15	石城县市场监督管理局	108	100%	100%	100%	/
16	寻乌县市场监督管理局	94	100%	100%	100%	100%
17	上犹县市场监督管理局	89	100%	100%	100%	100%
18	全南县市场监督管理局	75	100%	100%	100%	100%
19	大余县市场监督管理局	70	100%	100%	100%	/
20	崇义县市场监督管理局	46	100%	100%	100%	/
21	定南县市场监督管理局	36	100%	100%	100%	/

三、热点情况分析



2026年1月投诉举报热点词云图

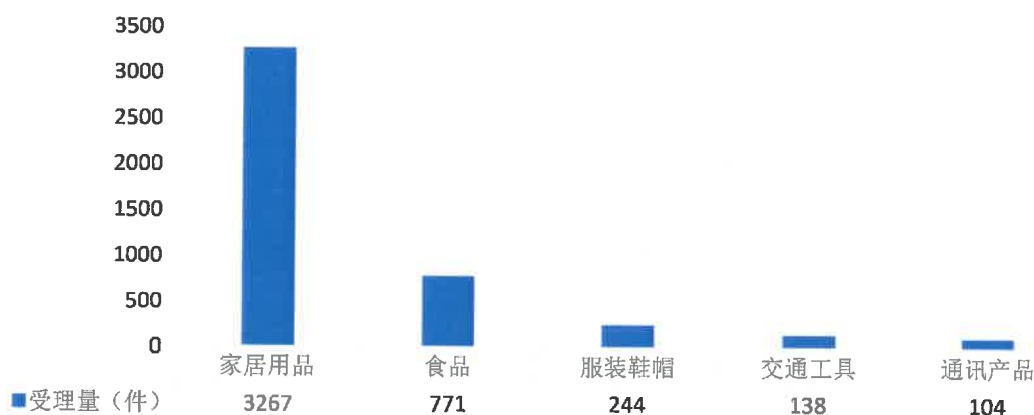
(一) 投诉热点情况

1月份，共接收投诉6521件，同比减少2.67%。

1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉5379件，占投诉总量的82.49%，主要集中在：家居用品（3267件）、食品（771件）、服装鞋帽（244件）、交通工具（138件）、通讯产品（104件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）消费者购买的床、沙发等家居用品存在材质与宣传不符、发货延迟、安装服务未履约、售后维修推诿问题。（2）食品经营者销售的食品存在过期、变质、混有异物、标识标签不规范、虚标营养成分表等问题。（3）

服装鞋帽销售者售卖的产品存在质量瑕疵，如开线、掉色、起球、尺码偏差等；产品材质与描述不一致、无吊牌标识、售后退换货受阻等问题。（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、电脑等通讯产品的性能、配置、功能作虚假宣传或出现质量问题后不履行售后义务或以“人为损坏”“超出保修范围”等借口推卸责任等现象。

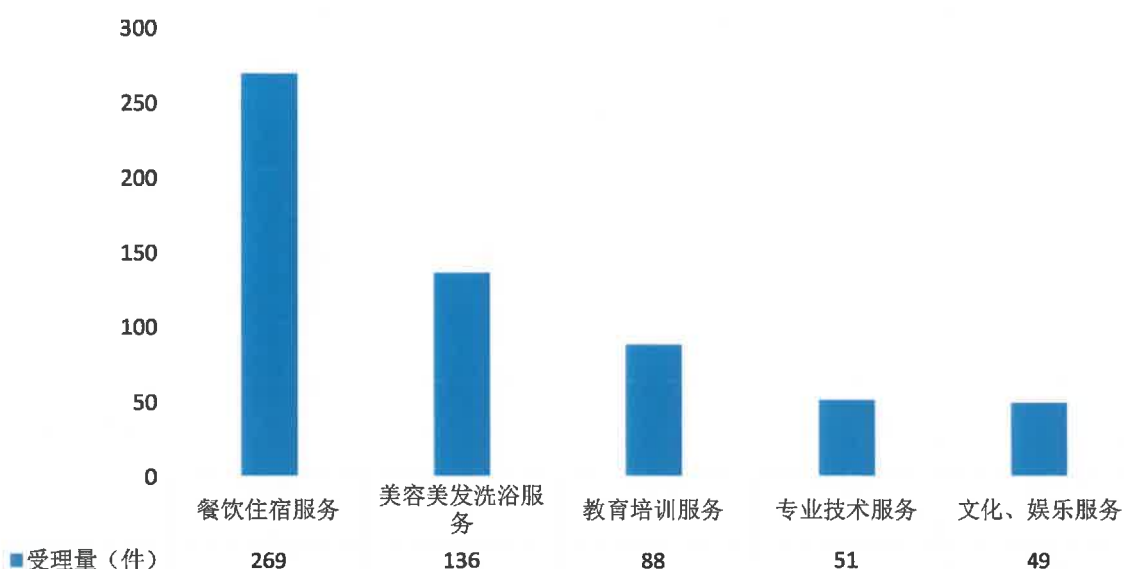
投诉涉及的主要商品类别



涉及服务类投诉 1142 件，占投诉总量的 17.51%，主要集中在：餐饮住宿服务（269 件）、美容美发洗浴服务（136 件）、教育培训服务（88 件）、专业技术服务（51 件）、文化娱乐服务（49 件）等行业。反映的问题主要有：（1）餐饮住宿服务提供者提供的食材变质、餐品含异物、住宿服务存在预订后无法入住等问题。（2）美容美发洗浴服务经营者诱导消费者办卡充值，后续未按承诺提供服务且拒绝退卡，涉嫌强制消费。（3）网络培训商家利用“保过”“高薪就业承诺”“名师授课噱头”等虚假信息诱导消费者订立培训合同、实际培训效果与宣传内容严重

不符、未达到约定教学目标、利用格式条款限制消费者退费。(4) 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。(5) 文化娱乐服务经营者未按约定提供服务,或对会员卡充值后关门停业,消费者无法维权。

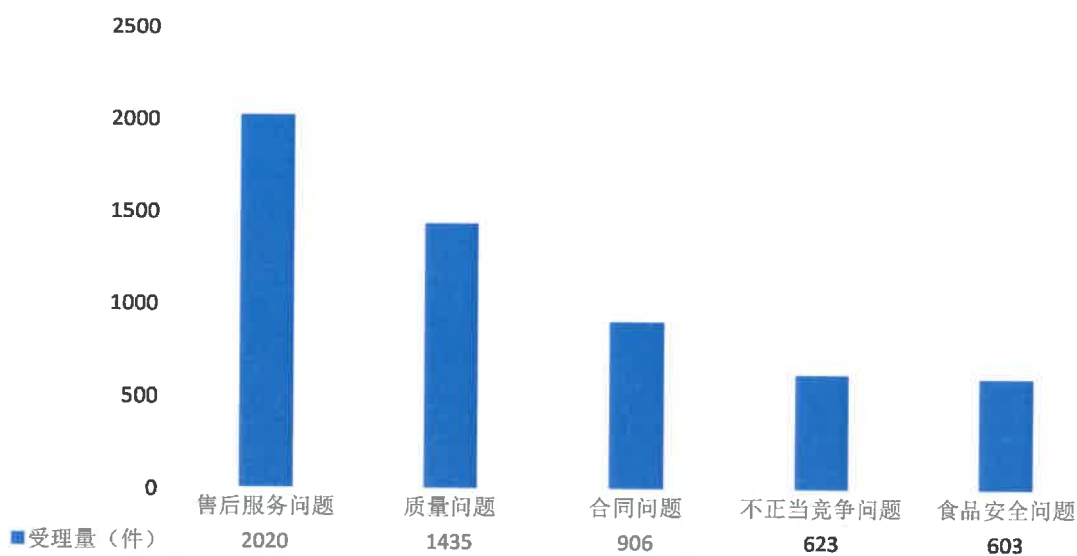
投诉涉及的主要服务类别



2. 从投诉问题类别来看,反映较多的为:售后服务问题(2020件)、质量问题(1435件)、合同问题(906件)、不正当竞争问题(623件)、食品安全问题(603件),合计5587件,占投诉总量85.68%,直指品质与诚信两大核心矛盾:一方面,售后服务与质量问题合计占比超60%,反映出部分经营者在“商品品质管控”(如质量不达标、品控流程缺失)与“履约服务能力”(如售后拖延、拒绝履行售后义务)上存在明显短板;另一方面,合同问题、不正当竞争问题及食品安全问题的集中出现,暴露出部分经营者在“合规经营意识”上的不足,如不按合同履行、通

过不正当手段竞争、忽视食品安全管控等，既损害消费者合法权益，也破坏市场正常经营秩序。

投诉主要涉及的问题类别



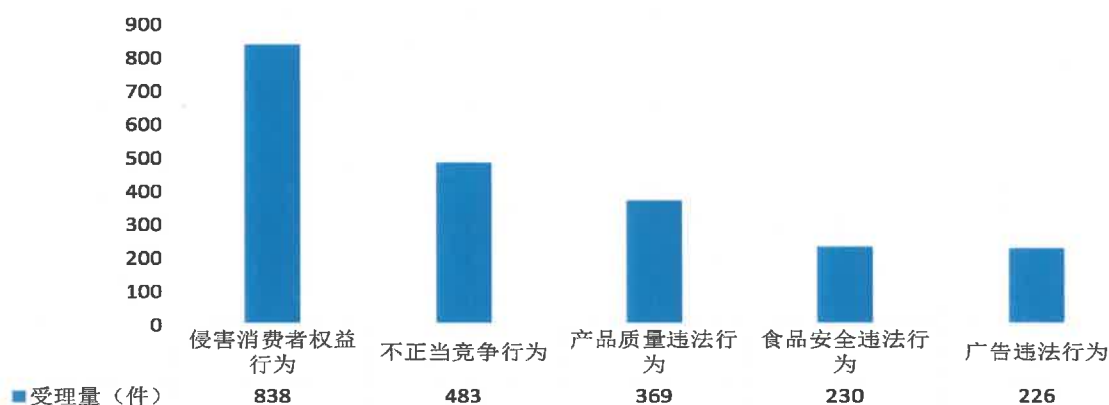
(二) 举报热点情况

1月份，共接收举报2555件，同比增长39.62%。其中，涉及商品类举报2037件，占举报总量的79.73%；服务类举报518件，占举报总量的20.27%。

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（838件）、不正当竞争行为（483件）、产品质量违法行为（369件）、食品安全违法行为（230件）、广告违法行为（226件）等。反映的问题主要有：（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）商家在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，擅自使用知名品牌名称、包装装潢误导消费者等情形，破坏市场公平秩序。（3）商家生产或销售的商品涉嫌掺杂掺假、以次充好、

失效变质和违反产品标识规定、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、含有异物等质量问题。(5) 食品标识标签不规范，商家销售的食品存在过期、变质、含有异物等质量问题。商家违法发布宣传广告、使用违禁广告词等广告违法行为。

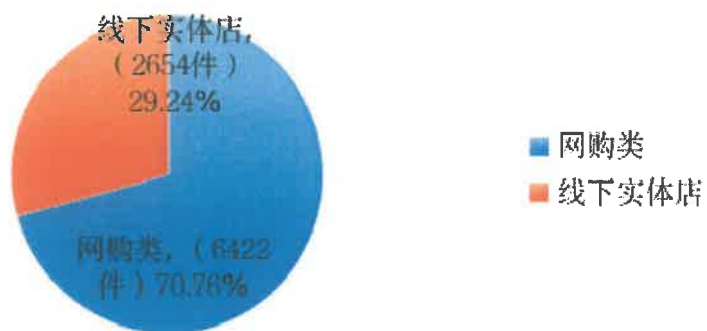
举报主要涉及的违法行为



四、网购类消费投诉举报情况分析

1 月份，共接收投诉举报 9076 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 6422 件，占比 70.76%；线下实体店消费投诉举报共 2654 件，占比 29.24%。

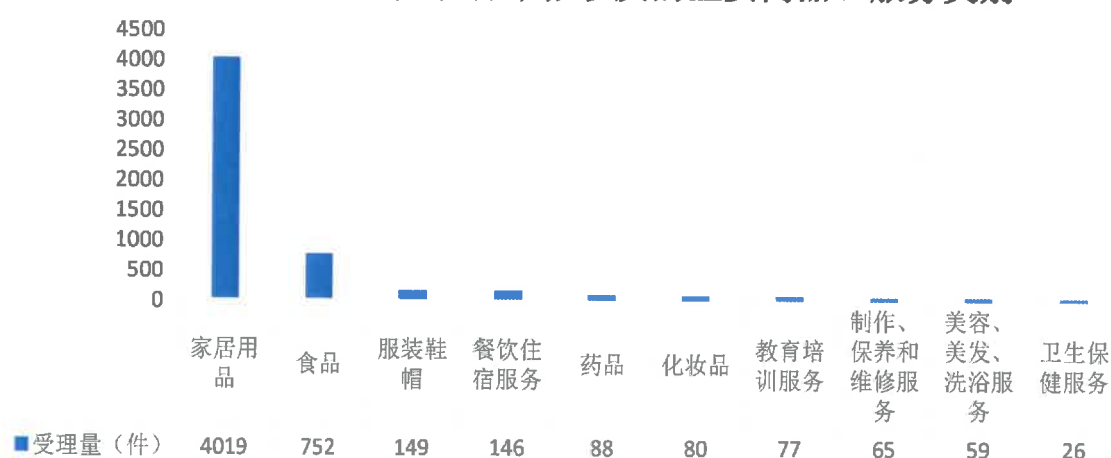
1月份各类消费渠道投诉举报占比情况



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 5767 件，占比 89.80%，主要集中在：家居用品（4019 件）、食品（752 件）、服装鞋帽（149 件）、药品（88 件）、化妆品（80 件）等商品，网购类家居用品投诉占商品类投诉的 66.7%，为网购核心投诉品类。

涉及服务类 655 件，占比 10.20%，主要集中在：餐饮和住宿（146 件）、教育培训（77 件）、制作、保养和修理（65 件）、美容美发（59 件）、卫生保健（26 件）等服务行业。

1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）预付卡消费问题

案例简介：2026 年 1 月 24 日，卢女士通过全国 12315 平台微信小程序反映，其 2023 年 7 月在全南县某儿童乐园充值 300 元购买了儿童乐园 20 次的次卡，至今共消费 7 次，剩余 13 次，商家却告知充值卡已过期，卢女士要求退还剩余现金遭拒，遂进行投诉，请求市场监管部门调解，要求商家退款或续期。

处理结果：经核实，消费者卢女士反映情况属实。根据《单用途商业预付卡管理办法（试行）》第十九条规定：“记名卡不得设有效期；不记名卡有效期不得少于3年。发卡企业或售卡企业对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。”全南县市场监督管理局工作人员依据该条款对商家进行了批评教育。经调解，商家同意将剩余金额兑换成游戏币使用，双方达成一致意见。

案例分析：从消费场景来看，儿童乐园预付卡属于典型的服务类预付消费，此类消费通常具有“先付费、后服务”的特性，消费者在交易中处于被动地位，一旦商家出现违规操作或经营异常，消费者权益易受损害。本案例中，儿童乐园对记名预付卡设置有效期，违反《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定，全南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售后处理，切实维护了消费者的合法权益。

（二）手表质量纠纷

案例简介：2026年1月14日，消费者刘女士向会昌县市场监督管理局反映，其在会昌县某珠宝店花费1500元购买了一块机械手表，佩戴使用过程中发现手表走时偏慢，与商家协商售后未果，遂投诉，要求商家退款。

处理结果：经会昌县市场监督管理局核实，消费者反映情况属实。会昌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，被诉商家同意免费维修手表，测试稳定后交付给刘女士，双方达成一致意见。

案例分析：本案例是典型的“商品质量不达标 + 商家售后消极应对”类消费纠纷，核心争议聚焦于两点：一是商家对“商品质量保障责任”的认知存在偏差，未意识到机械手表走时偏慢超出合理误差范围即属于“不符合质量要求”的商品，也未履行销售方对商品质量的基础把关义务；二是商家对“法定售后义务”存在主动规避，面对消费者的合理诉求，未按《中华人民共和国消费者权益保护法》规定提供维修、更换、退货等解决方案。针对这两大核心问题，会昌县市场监督管理局精准施策：一方面结合《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十四条等条款，向商家详细解读“商品质量达标”的行业标准与法律要求，明确其作为销售方需承担的质量责任；另一方面重点阐释“售后义务的法定性”，指出消极应对消费者诉求已构成对消费者权益的侵害。通过法条解读与责任厘清，促使商家正视自身错误，主动承担免费维修义务，最终实现消费者权益的有效维护，也为同类纠纷处置提供了“依法释责、以理促和”的参考范式。

（三）未按期发货问题

案例简介：2026年1月29日，消费者许先生来电投诉，反映其此前通过电商平台在南康区某家具店下单购买了一张床，双方明确约定1月25日发货。但截至投诉当日，电商平台仍无

任何发货记录，遂申请市场监管部门介入调解，要求商家尽快发货或退赔。

处理结果：南康区市场监督管理局接到投诉后，迅速核实涉诉商家情况及消费细节，工作人员依据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》等相关规定，及时联系了商家。经调查核实，消费者许先生反映情况属实，其订单确实存在超期迟迟未发货的问题。经营者的行为已违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》中关于经营者应当按照约定履行义务的规定，构成了违约。经过工作人员的普法教育和调解，经营者认识到自身行为的违法性，已于2026年2月1日将商品发出。许先生对处理结果表示满意。

案例分析：本案例中，商家的行为直接违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》第十六条第一款的规定：“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。”以及第五十三条规定：“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。

赣州市市场监督管理局

2026年2月24日

