

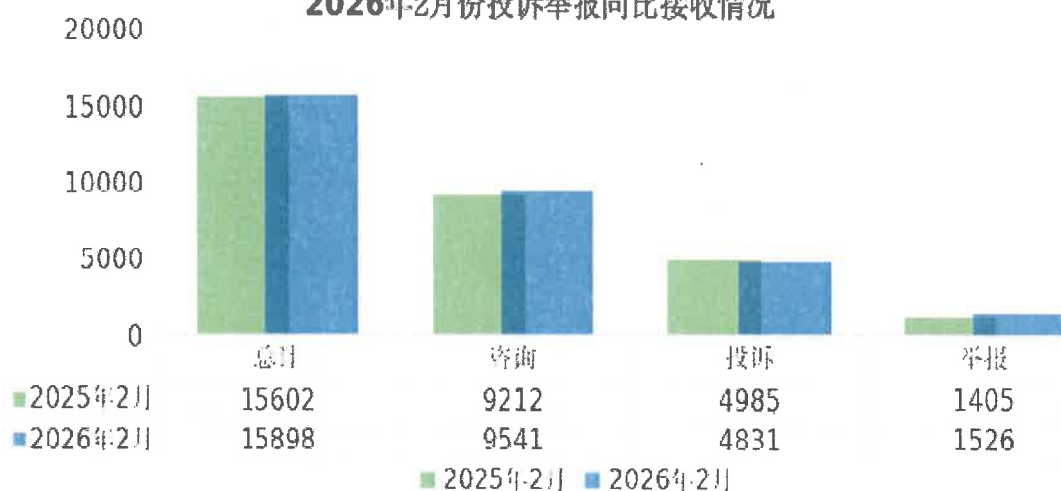
赣州市市场监督管理局

赣州市市场监督管理局 2026 年 2 月份 12315 投诉举报数据分析报告

一、总体运行情况

2 月份,12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 6357 件,同比减少 0.52%,其中:投诉 4831 件、举报 1526 件,为消费者挽回经济损失 74.27 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 6033 件,12345 政府热线转办 309 件,另有来信来函 15 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 15898 件,一次性接通率达 98.43%。除及时转派 6357 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 9541 件,有效回应了消费者的关切问题。

2026年2月份投诉举报同比接收情况



二、2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	2182	100%	100%	/	100%
2	市市场监管执法稽查局	995	/	/	100%	/
3	章贡区市场监督管理局	763	100%	100%	/	100%
4	市市场监管局经开区分局	338	100%	100%	/	/
5	瑞金市市场监督管理局	279	100%	100%	100%	100%
6	于都县市场监督管理局	271	100%	100%	100%	100%
7	信丰县市场监督管理局	212	100%	100%	100%	100%
8	宁都县市场监督管理局	188	100%	100%	100%	/
9	兴国县市场监督管理局	142	100%	100%	100%	/
10	安远县市场监督管理局	136	100%	100%	100%	100%
11	会昌县市场监督管理局	133	100%	100%	100%	/
12	龙南市市场监督管理局	109	100%	100%	100%	100%
13	赣县区市场监督管理局	98	100%	100%	/	100%
14	石城县市场监督管理局	88	100%	100%	100%	/
15	寻乌县市场监督管理局	81	100%	100%	100%	/
16	市市场监管局蓉江新区分局	68	100%	100%	100%	100%
17	崇义县市场监督管理局	58	100%	100%	100%	/
18	上犹县市场监督管理局	50	100%	100%	100%	/
19	大余县市场监督管理局	48	100%	100%	100%	/
20	定南县市场监督管理局	45	100%	100%	100%	/
21	全南县市场监督管理局	34	100%	100%	100%	/

三、热点情况分析



2026年2月投诉举报热点词云图

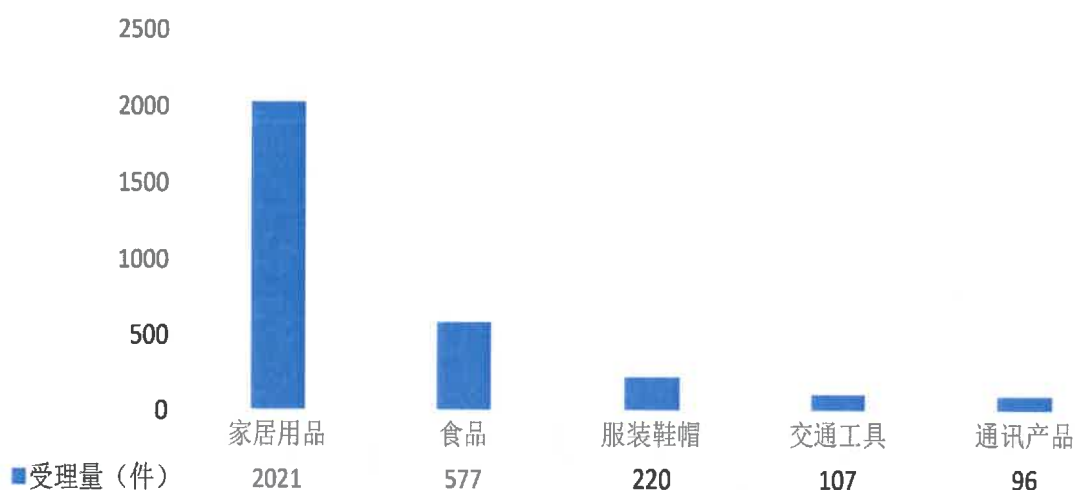
（一）投诉热点情况

2月份，共接收投诉4831件，同比减少3.09%。

1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉3653件，占投诉总量的75.62%，主要集中在：家居用品（2021件）、食品（577件）、服装鞋帽（220件）、交通工具（107件）、通讯产品（96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裂缝、瑕疵等质量问题；商家承诺退货退款后拖延履约或拒绝处理，侵害消费者权益。（2）食品经营者销售的食物存在过期、变质、混有异物、标识标签不规范等问题。（3）服装鞋帽销售者售卖无吊牌、尺码不符或质量瑕疵的商品，且拒绝消费者退换货诉求。（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。

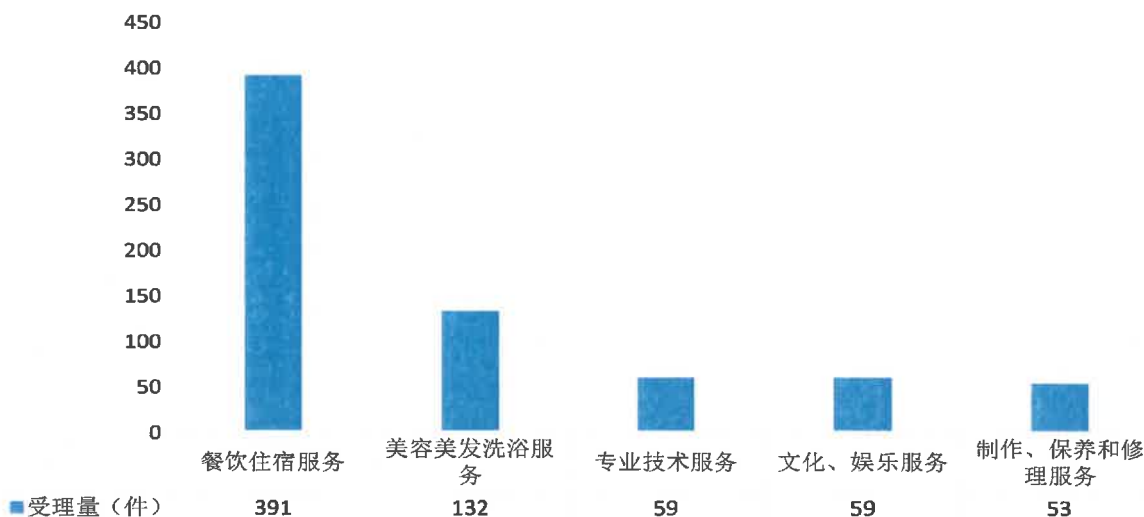
投诉涉及的主要商品类别



涉及服务类投诉 1178 件，占投诉总量的 24.38%，主要集中在：餐饮住宿服务（391 件）、美容美发洗浴服务（132 件）、专业技术服务（59 件）、文化娱乐服务（59 件）、制作、保养和修理服务（53 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菜品含异物、住宿环境卫生差。（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）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。（4）文化娱乐服务经营者未按约定提供服务，或对会员卡

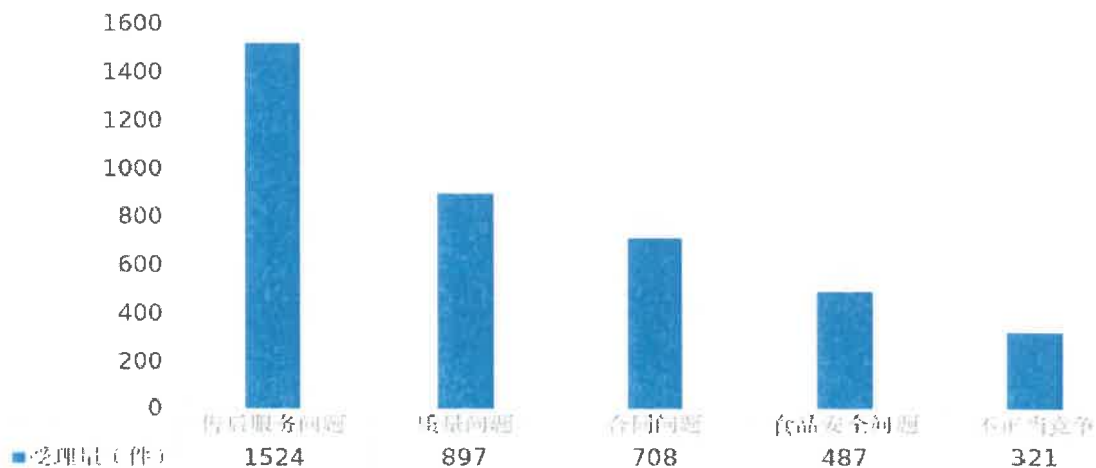
充值后关门停业，消费者无法维权。（5）商家不履行售后、未明示保养修理价格、维修不彻底等问题。

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(1524件)、质量问题(897件)、合同问题(708件)、食品安全问题(487件)、不正当竞争问题(321件),合计3937件。

投诉主要涉及的问题类别

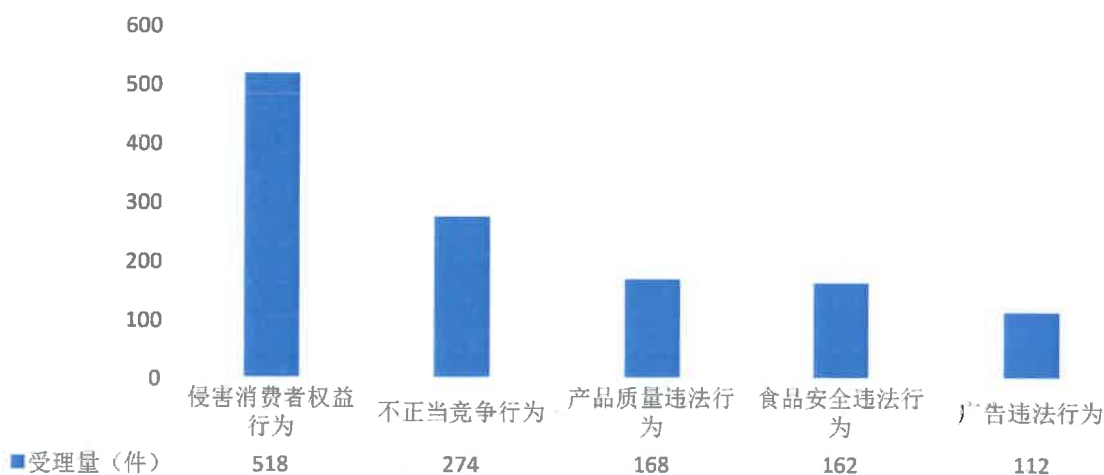


（二）举报热点情况

2月份，共接收举报1526件，同比增长8.61%。其中，涉及商品类举报1163件，占举报总量的76.21%；服务类举报363件，占举报总量的23.79%。

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（518件）、不正当竞争行为（274件）、产品质量违法行为（168件）、食品安全违法行为（162件）、广告违法行为（112件）等。反映的问题主要有：（1）经营者通过虚假承诺、强制消费等方式销售商品或服务，消费者要求退赔时遭到无理拒绝，严重侵害消费者合法权益。（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商业宣传。（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）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

2月份，共接收投诉举报6357件，其中，消费者网购类消费投诉举报共4013件，占比63.13%；线下实体店消费投诉举报共2344件，占比36.87%。

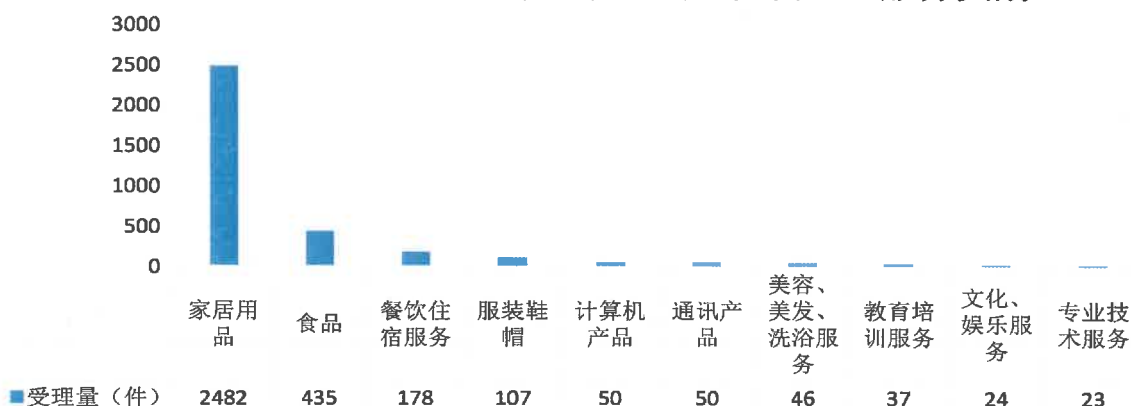
2月份各类消费渠道投诉举报占比情况



网购类消费投诉举报中，涉及商品类3505件，占比87.34%，主要集中在：家居用品（2482件）、食品（435件）、服装鞋帽（107件）、计算机产品（50件）、通讯产品（50件）等商品。

涉及服务类508件，占比12.66%，主要集中在：餐饮和住宿（178件）、美容美发（46件）、教育培训（37件）、文化娱乐（24件）、专业技术（23件）等服务行业。

2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）二手手机冒充新手机销售问题

案例简介：2026年2月28日，消费者谭先生来电反映，其母亲昨日在于都县某手机店经店员推销，购买了一部价值1200元的手机。谭先生查询手机的序列号发现，该手机激活时间为2025年10月27日，系二手手机，但商家以新手机名义销售。遂向市场监管部门投诉，要求退赔。

处理结果：于都县市场监督管理局接诉后，立即开展调查核实。经核实，消费者反映情况属实，工作人员遂就退赔的诉求组织消费者与商家开展调解，最终，双方达成一致意见，商家退货退款。

案例分析：本案中，商家明知手机为已激活的二手设备，却故意隐瞒真实情况，以全新手机名义对外销售，侵害了消费者的知情权与公平交易权。《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”第二十条规定：“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。”于都县市场监督管理局在接诉后快速响应、依法核查，及时组织双方调解并促成商家退货退款，既有效维护了老年消费者的合法财产权益，也有力震慑了以旧充新、虚假销售等违法违规经营行为。此次处置既是对消费纠纷的高效化解，也是对市场秩序的规范引导，有助于督促经营者恪守诚信经营底线，自觉履行信息告知义务，

同时进一步提升了群众在消费领域的获得感、安全感与满意度，为营造公平有序、放心舒心的市场环境起到了良好示范作用。

（二）洗衣机质量纠纷

案例简介：2026年2月27日，消费者谢女士来电反映，其在于都县某家电商铺花费2300元购买了一台波轮洗衣机，买回家发现洗衣机故障，无法使用，自行请维修师傅上门也没有修好，与商家协商未果，遂投诉，要求商家退货退款。

处理结果：经于都县市场监督管理局核实，消费者反映情况属实。于都县市场监督管理局工作人员展开调处，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，被诉商家已派专业人员上门将洗衣机维修好，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，商家销售的波轮洗衣机自消费者购买后即出现故障、无法正常使用，经消费者自行委托维修师傅检修仍无法修复，足以证明该商品存在质量瑕疵，不符合法定的质量要求，商家未按法律规定履行售后维修义务，违反了《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。”和《中华人民共和国产品质量法》第四十条：“售出的产品不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失。”于都

县市场监督管理局依据上述法律规定，积极组织双方调解，最终促成商家上门完成维修，既化解了消费矛盾，也最大限度地降低了消费者的维权成本，避免矛盾进一步升级。

（三）短斤少两问题

案例简介：2026年2月14日，消费者李女士来电反映，其通过电商平台在崇义县某农产品公司下单购买了8箱8.5斤的礼盒装橙子，到货后发现只有6箱，也不是礼盒装，且每箱只有5斤，存在严重计量不足问题，与商家协商未果，遂进行投诉，希望市场监管部门介入调解，要求商家退款。

处理结果：接诉后，崇义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，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。崇义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。2月15日，经调解，商家深刻认识到自身错误，为李女士退款100元，双方达成一致意见。

案例分析：本案例是典型的经营者的“短斤少两”、未按约定提供商品的消费纠纷，商家的行为既违反了诚信经营原则，也侵犯了消费者的公平交易权和知情权。本案中，消费者明确下单购买8箱8.5斤的礼盒装橙子，商家却擅自减少数量（仅交付6箱）、降低规格（非礼盒装）、缩减重量（每箱仅5斤），未按约定履行交付义务，计量严重不足，属于变相的欺诈行为，违背了公平

交易的基本准则。崇义县市场监督管理局在处置该纠纷时，反应迅速、处置得当，始终坚持以消费者权益保护为核心：一是快速核实案件事实，明确商家的违法违规责任，通过批评教育的方式，引导商家认识到自身“短斤少两”、违约经营的错误；二是积极履行调解职责，搭建消费者与商家的沟通桥梁，督促商家主动承担责任、退还相应款项，高效化解消费矛盾；三是强化源头规范，责令商家立即整改，杜绝此类计量不足、违约交付的行为再次发生，从根本上维护市场交易秩序。

赣州市市场监督管理局

2026年3月24日



