

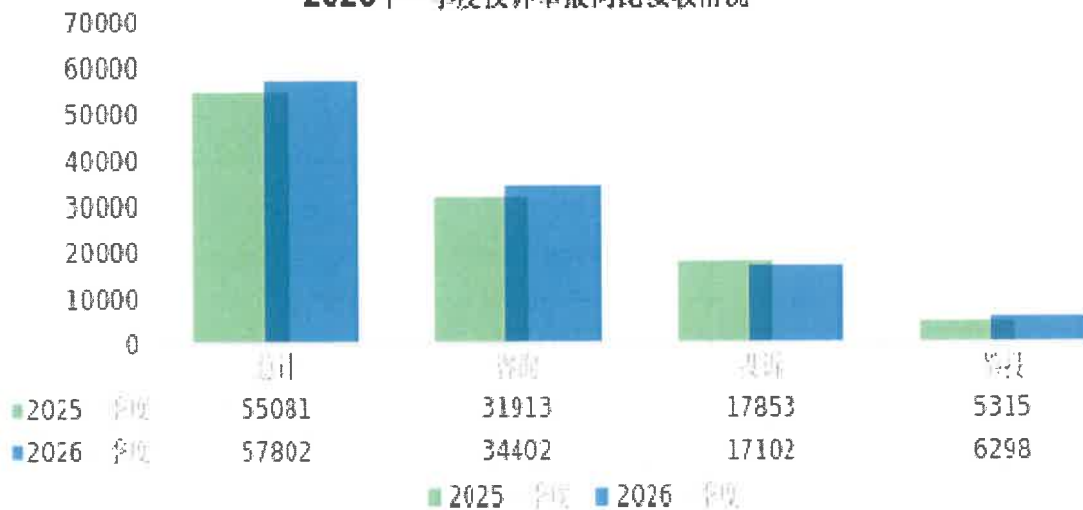
# 赣州市市场监督管理局

## 赣州市市场监督管理局 2026 年第一季度 12315 投诉举报数据分析报告

### 一、总体运行情况

一季度，12315 投诉举报中心共接收消费者投诉举报 23400 件，同比微增 1%，其中投诉 17102 件，举报 6298 件，为消费者挽回经济损失 223.66 万元。从接收渠道看，全国 12315 平台 22167 件，12345 热线转办 1137 件，来信来函 96 件。办理效率保持高位，投诉按时办结率、举报按时核查率、ODR 企业按时和解率均达 100%，投诉按时初查率 99.99%。12315 热线共接收各类诉求 57802 件，一次性接通率 98.68%，在线解答咨询 34402 件。

2026 年一季度投诉举报同比接收情况



## 二、总体形势研判

一季度，全市 12315 平台呈现“总量趋稳、结构分化、网购主导、家具承压”的阶段特征：

投诉举报总量增速明显放缓（同比仅增 1%），但举报类诉求逆势增长 18.49%，反映消费者维权意识从“求赔偿”向“求追责”升级，执法监管面临的压力并未同步减轻。

网购投诉举报占比达 67.12%，线上消费已成为维权主战场，其中家具类商品集中度畸高（占网购商品投诉 67.1%），南康家具电商的合规水平直接决定全市投诉举报总量走势。

预付卡纠纷出现反弹信号，美容美发、儿童乐园、汽车销售等行业均有涉及，经营者变更或闭店导致的“卡废钱空”问题较为集中。

## 三、一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	8036	100%	100%	\	100%
2	市市场监管执法稽查局	4287	\	\	100%	\
3	章贡区市场监督管理局	2890	100%	100%	\	100%
4	市市场监管局经开区分局	1233	100%	100%	\	\
5	瑞金市市场监督管理局	1088	99.85%	100%	100%	100%
6	于都县市场监督管理局	791	100%	100%	100%	100%
7	信丰县市场监督管理局	611	100%	100%	100%	100%

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
8	宁都县市场监督管理局	608	100%	100%	100%	100%
9	会昌县市场监督管理局	495	100%	100%	100%	100%
10	兴国县市场监督管理局	451	100%	100%	100%	100%
11	安远县市场监督管理局	403	100%	100%	100%	100%
12	龙南市市场监督管理局	393	100%	100%	100%	100%
13	赣县区市场监督管理局	336	100%	100%		100%
14	市市场监管局蓉江新区分局	292	100%	100%	100%	100%
15	石城县市场监督管理局	263	100%	100%	100%	100%
16	寻乌县市场监督管理局	244	100%	100%	100%	100%
17	上犹县市场监督管理局	230	100%	100%	100%	100%
18	大余县市场监督管理局	172	100%	100%	100%	100%
19	全南县市场监督管理局	160	100%	100%	100%	100%
20	定南县市场监督管理局	151	100%	100%	100%	100%
21	崇义县市场监督管理局	139	100%	100%	100%	

#### 四、热点情况分析

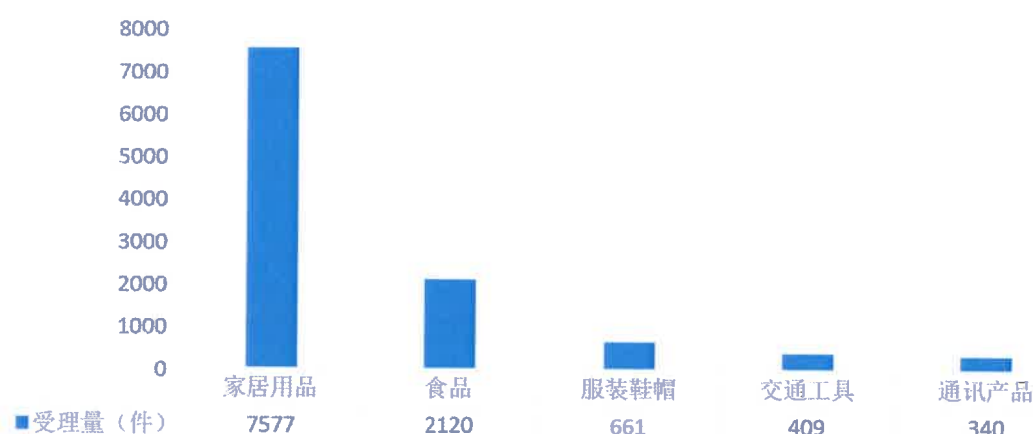
##### （一）投诉热点情况

一季度，共接收投诉 17102 件，同比减少 4.21%。

1. 从投诉客体类别来看，涉及商品类投诉 13463 件（占 78.72%），主要集中在家居用品（7577 件，占商品类 56.3%）、食品（2120 件）、服装鞋帽（661 件）、交通工具（409 件）、通讯产品（340 件）等商品。投诉内容主要涉及：（1）购买的

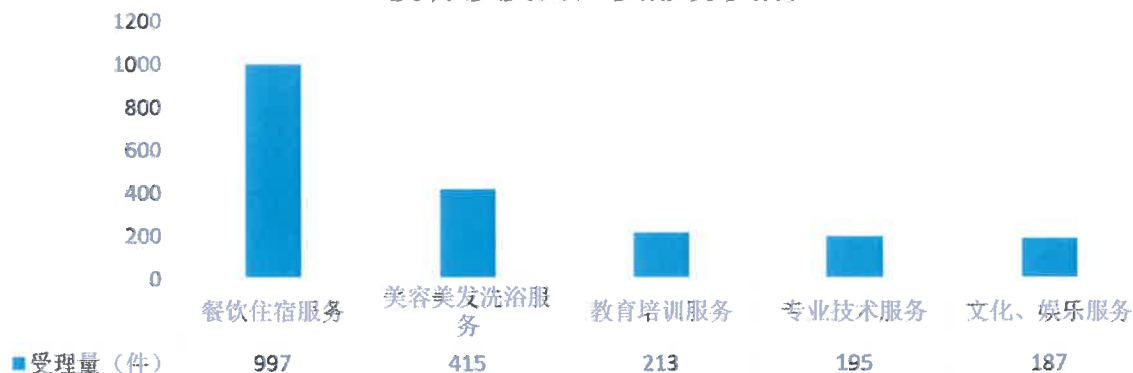
家具实物与展示样品差异明显、虚假宣传及不履行售后义务。(2) 购买的食品发霉变质或含有异物。(3) 购买的服装鞋帽存在质量瑕疵，未标明生产厂家、厂址、合格证以及执行标准等信息，商家不履行退换货承诺。(4) 商家销售汽车、摩托车等交通工具后违约及二手车销售谎报车况。(5) 经销商对手机电脑等通讯产品的虚假宣传或以“人为损坏”等借口推卸售后责任等现象。

投诉涉及的主要商品类别



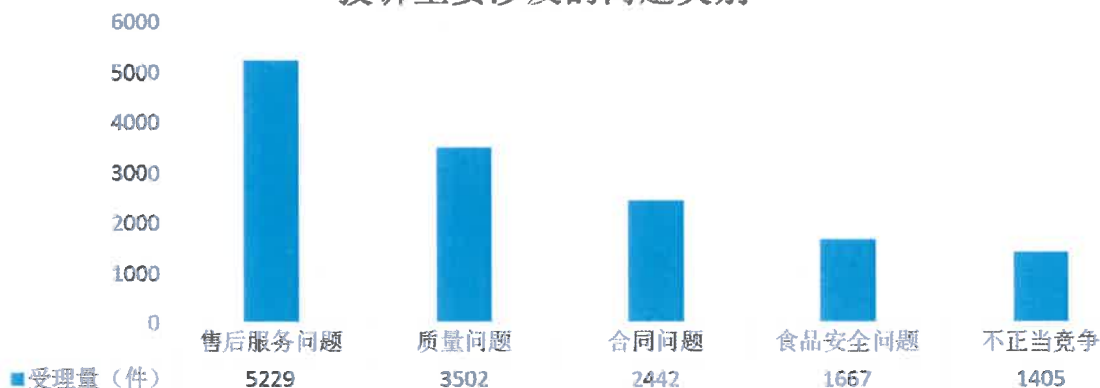
涉及服务类投诉 3639 件（占 21.28%），主要集中在：餐饮住宿服务（997 件）、美容美发洗浴服务（415 件）、教育培训服务（213 件）、专业技术服务（195 件）、文化娱乐服务（187 件）等行业。反映的问题主要有：（1）餐饮食品安全问题；线上订房后酒店商家不予提供服务或临时加价等问题。（2）美容美发洗浴经营变更后不退还预付费。（3）网络培训商家利用虚假宣传及利用格式条款限制退费。（4）专业技术服务提供者提供的维修、检测服务未解决问题后拒绝返工退款。（5）文体游乐经营商家预收款侵害消费者权益等。

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(5229件)、质量问题(3502件)、合同问题(2442件)、食品安全问题(1667件)、不正当竞争问题(1405件)。

投诉主要涉及的问题类别

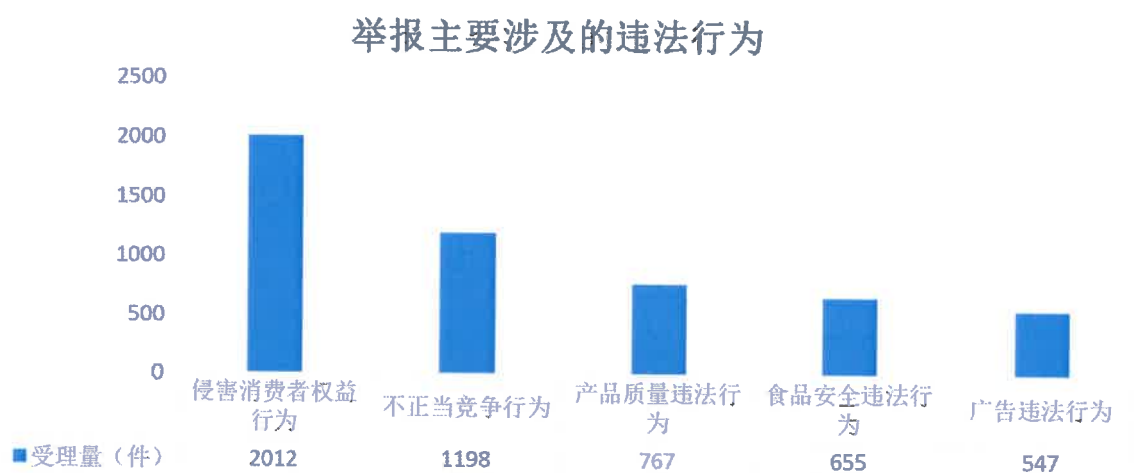


## (二) 举报热点情况

一季度共接收举报 6298 件,同比增长 18.49%。其中商品类 4934 件(占 78.34%)、服务类 1364 件(占 21.66%)。

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 2012 件、不正当竞争行为 1198 件、产品质量违法行为 767 件、食品安全违法行为 655 件、广告违法行为 547 件。反映的问题主要表现为:(1)商家拖延或拒绝消费者维权要求等侵害消费者权益行为。(2)经营者对商品的性能、功能、质量作虚假

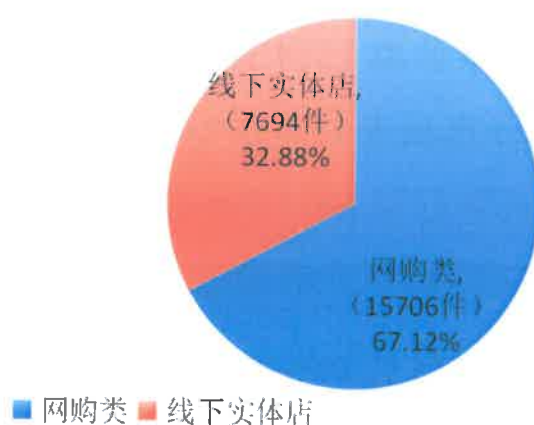
宣传。（3）商家生产销售的商品涉嫌以次充好、失效变质和标识不合规、不符合国家行业标准等情形。（4）食品标识标签不规范，食品存在过期变质、含有异物等食品安全问题。（5）擅自使用他人注册商标引流等侵犯注册商标专用权行为、发布虚假广告等。



## 五、网购类消费投诉举报情况分析

一季度，共接收投诉举报 23400 件，其中，消费者网购类消费投诉举报共 15706 件，占比 67.12%；线下实体店消费投诉举报共 7694 件，占比 32.88%。

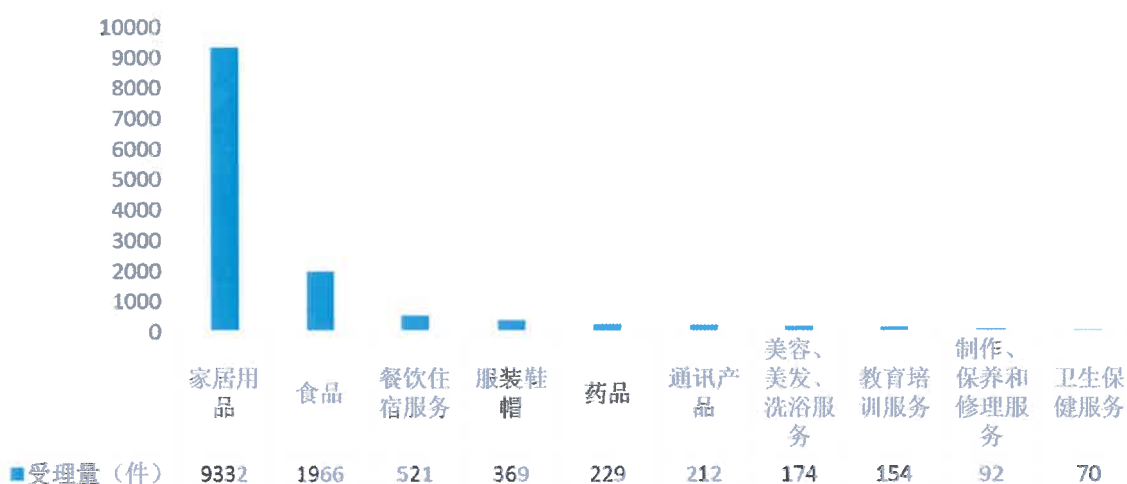
一季度各类消费渠道投诉举报占比情况



网购类消费投诉举报中，涉及商品类 13913 件，占比 88.58%，主要集中在：家居用品（9332 件）、食品（1966 件）、服装鞋帽（369 件）、药品（229 件）、通讯产品（212 件）等商品。

涉及服务类 1793 件，占比 11.42%，主要集中在：餐饮和住宿（521 件）、美容美发（174 件）、教育培训（154 件）、制作、保养和修理服务（92 件）、卫生保健（70 件）等服务行业。

一季度网购类消费投诉举报涉及的主要商品、服务类别



## 六、案例分析

### （一）预付卡有效期纠纷

**案例简介：**2026 年 2 月 5 日，消费者彭女士来电反映其在都县某儿童乐园充值 200 元购买次卡，购卡时商家未告知有效期限，现经营主体变更，彭女士前往消费时，现经营方以“过期”为由拒绝提供服务。彭女士认为不合理，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：**经于都县市场监管局工作人员核实，消费者彭女士反映情况属实，并依据《单用途商业预付卡管理办法（试行）》第十九条“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。”的规定介入调解，并对商家进行了批评教育，商家同意延期至2026年2月底，双方达成一致意见。

**案例分析：**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，消费者信息不对称、交易话语权偏弱，易因商家经营变更、隐性设限等问题引发权益纠纷。

本案中，商家未履行有效期限告知义务，且违规对预付卡设置有效期，明显违反预付卡监管相关规定。属地市场监管部门接诉后快速核查事实、精准适用法规，通过批评教育与行政调解相结合的方式，督促经营主体整改违规行为，既维护了消费者知情权、公平交易权，妥善化解消费争议，也对辖区游乐、服务类行业预付卡发卡、用卡经营行为形成警示震慑，引导商家合规经营。

## （二）食品计量不足问题

**案例简介：**2026年2月2日，消费者张先生来电投诉，其通过电商平台在赣州经开区某店铺购买的坚果，商品包装明确标注克重为250克，但实际称重仅为230—240克，存在计量不足问题，遂进行投诉，希望市场监管部门介入调解，要求商家退还差价。

**处理结果：**接诉后，市市场监督管理局经开区分局工作人员迅速响应，立即展开调查核实。经核查，消费者张先生反映的计量不足情况属实，该商家未按包装标明的规格交付商品，其行为违反了《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”的相关规定，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。执法人员依据该条款对商家进行批评教育，督促商家立即开展整改。经调解，商家深刻认识到自身错误，主动为张先生退还差价 15.54 元，双方就纠纷处理达成一致意见。

**案例分析：**本案是典型的食品计量违规引发的消费纠纷，核心为商家未履行公平交易义务、存在“缺斤少两”行为。消费者所购坚果包装标明克重与实际称重差距明显，商家未按标注规格交付商品，变相侵害消费者权益，违背公平诚信的市场交易准则，也破坏了电商经营秩序。

市市场监督管理局经开区分局处置及时、措施得当，坚守消费者权益保护核心，充分发挥监管职能：一是快速响应诉求，第一时间核查违规行为，明确法律依据，通过批评教育引导商家树立诚信经营意识；二是主动开展调解，搭建沟通桥梁，督促商家退还差价，高效化解矛盾，保障消费者公平交易权；三是强化源头整改，督促商家规范计量、包装标注行为，杜绝此类问题复发，切实维护市场秩序、营造诚信公平的经营环境，同时对辖区食品经营、电商经营主体形成有效警示。

### （三）家具质量瑕疵问题

**案例简介：**2026 年 3 月 17 日，消费者王先生来电反映：其通过电商平台在南康区某家具店花费 1238 元购买一套桌椅，收货组装后发现椅子存在明显摇晃，认为产品不符合质量要求。王先生就维修事宜与商家协商未果，遂请求市场监管部门介入调

解，要求商家换货或退货退款，维护自身合法权益。

**处理结果：**接诉后，南康区市场监管局高度重视，立即安排执法人员核实投诉情况。依据《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可退货，不符合的可要求履行更换、修理等义务，经营者需要承担运输等必要费用。执法人员在查清事实后，依照该条款组织双方调解，向商家释明相关法律法规规定，最终商家安排售后上门维修，调解成功。

**案例分析：**本案是经营者销售质量瑕疵产品引发的典型消费纠纷。一是线上家具选购存在信息不对称，消费者收货组装后，才能发现椅子摇晃等隐蔽质量问题，其维权诉求合理合法；二是部分商家售后服务意识薄弱，面对产品质量问题未能主动履行维修、换货等法定义务，进而引发消费矛盾；三是《中华人民共和国消费者权益保护法》明确了商品质量不达标时，消费者的退换货权利及经营者的费用承担责任，为家居类消费维权提供了清晰法律依据，也为市场监管部门处置此类纠纷提供了执法支撑。

赣州市市场监督管理局

2026年4月30日