

关于“12315”处理投诉举报情况的反映材料

致：厦门市市场监督管理局

反映人：牛春国

反映人联系电话/邮件：13901041002@163.com

被反映对象：厦门市湖里区市场监督管理局

涉及企业：戴尔（中国）

涉及投诉单号：【1350206002026052706052711】

涉及举报单号：【1350206002026072758637285】

日期：2026年9月

关于称谓的说明：本材料正文及附件中出现的“厦门12315”“厦门市12315”“厦门市市场监督管理局（12315）”“12315”等表述，系历史记录中的原有称谓，为保留原始痕迹，未逐处修改。上述称谓如无特别说明，均指向本案的实际承办单位——厦门市湖里区市场监督管理局（12315平台界面显示为“湖里分局”，回电号码0592-5783312号段归属湖里区）。

目录

一、背景	2/8
二、投诉线：采信企业单方陈述，未向反映人核实	2/8
三、举报线：空壳办结，未实质核查	3/8
四、本案对完善投诉举报处理机制的参考意义	4/8
五、共同诉求	5/8
六、其它说明	6/8
附：正文主张与附件证据对应索引及附件总目录	7/8

一、背景

反映人与戴尔（中国）之间存在产品争议。反映人注册使用的戴尔产品，多次出现同一故障，反映人怀疑该型号主板存在批次性缺陷，与戴尔（中国）多次沟通，未能达成共识（故障过程、技术分析、批次质量佐证及沟通留痕详见附件3和3.3的链接）。

为解决产品争议，反映人先后通过以下渠道提出诉求：

- **投诉渠道**：2026年5月27日提交投诉，2026年7月24日作出不予受理结论；
- **举报渠道**：2026年7月27日提交举报，系统显示“已处理”，办结日期系电话告知为2026年9月7日。

反映人本意是解决戴尔产品是否存在缺陷、经营者是否应承担责任这一实体问题。

然而，投诉线以“公司购买、非生活消费”为由不予受理，未对产品缺陷作任何实体判断；

举报线以“已处理”图章结束，**无时间戳、无内容**，仅在反映人电话询问后回电答复：戴尔（中国）售后关于本案的陈述“无法自圆其说、存在疑点”，但主观判定不构成违法、不予处理。**同样也未对产品缺陷作出任何回应。**

两条线处理期间，承办单位未与反映人进行过任何调查、沟通或询问——唯一一次主动来电，内容仅为告知“已通知戴尔厂家对接处理”。两条线也均未对产品缺陷本身作出明确、书面的实质回应。反映人不得不将关注点转向投诉、举报处理程序本身是否规范、是否进行了实质核查，不得已书写本《关于“12315”处理投诉举报情况的反映材料》，向上级反映。

二、投诉线：采信企业单方陈述，未向反映人核实

2.1 事实

时间	事项
2026.5.27	提交投诉
受理后	“12315”致电，告知已通知戴尔厂家对接处理
此后	反映人与戴尔直接沟通多次，未能达成共识；“12315”全程未参与调解
2026.7.24	投诉不予受理

不予受理结论内容：

经调解，商家表示投诉人机器为公司购买，非个人生活消费所需购买。依据《市场监督管理投诉举报处理办法》第十六条的规定，我局决定不予受理。

两条线自2026年5月27日至9月9日，历时三个多月，反映人仅接到过承办单位一个主动来电，内容为：

戴尔会与你联系。

除这一句话外，反映人未收到任何进展告知、核查反馈或处理意见。9月9日的电话沟通，系反映人主动追问后的回电，不计入承办单位主动联系。

2.2 核心问题

不予受理结论完全建立在戴尔单方陈述之上。结论写的是“商家表示”，未说明是否核查了购买主体、实际用途，也未体现是否给予投诉人陈述和申辩的机会。监管从未与反映人就使用情况、购买背景、实际用途进行过任何沟通核实。

投诉人在投诉材料中已明确提出戴尔售后存在**三个层面的前后矛盾**，均附有邮件、社区沟通等原始留痕（详见附件3之3.3）：

节点	戴尔的说法	矛盾之处
首次保内维修	不问故障，先问来源	戴尔未说明机器故障及维修方式，先要求提供所有权证明、机器来源、购买渠道等与维修无关的材料
维修结论	先说放静电，后说换主板	2026年5月6日称“保内仅释放静电，不算硬件维修”；2026年5月14日改口“保内更换主板，恢复正常使用”
圆场	把“放静电”推给不在场的第三方	戴尔称“放静电”指的是2025年12月的第二次故障。但该次故障发生在保外，且是自费在第三方维修的，戴尔并不在场
要求出示维修单	称系统升级查不到	投诉人要求戴尔出示真实的保内维修单，戴尔称“系统升级、数据迁移，无法调阅”
英文社区专员	我查得到，确实换了主板	戴尔英文社区官方专员于2026年7月13日明确回复：其拥有旧系统权限，查阅首次保内工单后确认，技术人员确实更换了主板

其中，戴尔英文社区专员的原话为：

Most of tech support does not have access to the old system so they more than likely will be unable to view older service request details. That said, I do have this access and taking a look at the initial in-warranty work order notes, they indicate that the technician did indeed replace the motherboard for your initial issues.

上述三方面内容，投诉人均已在投诉、举报材料中明确提出并附有原始留痕，但均未在不予受理结论中有所体现。

这些矛盾并非隐藏事实，而是写在戴尔自己的邮件、社区回复和售后记录里。 同一企业，中文渠道称“查不到”，英文渠道称“我能查到”；戴尔先说“只是放静电”，后说“确实换了主板”。唯一能验证真相的原始维修单，至今未出现。

在上述矛盾面前，承办单位未向反映人核实过任何一项，也未要求戴尔就上述矛盾作出说明。

问题不在于反映人是否提供了证据，而在于：**证据已经摆在面前，承办单位为什么视而不见？** 如果核查了，为什么反映人从未接到任何核实问询？如果没核查，那么不予受理的依据，除了企业单方陈述，还有什么？

2.3 投诉线诉求

1. 请对投诉线不予受理结论进行复核，重点核查：是否仅凭商家单方陈述即作出决定、是否与反映人进行过任何沟通核实、是否核查了设备实际用途、是否实际组织调解；
2. 如经复核认为不予受理结论存在程序或适用法律问题，请依法予以纠正；
3. 请对反映人原投诉书所列企业不能自圆其说的内容进行核实，并给出明确意见；
4. 请责令“厦门12315”就投诉处理结果向反映人出具书面答复，说明不予受理的具体理由和依据，并对上述第3项核实意见一并书面反馈。

三、举报线：空壳办结，未实质核查

3.1 事实

时间	事项
2026.7.27	提交举报
2026.9.3	通过北京12345转达催办函
2026.9.8晚	发现平台显示“已处理”
2026.9.9	电话告知办结日期为9.7

举报系统仅显示“已处理”绿色图章，无时间戳、无办结文字、无处理结论。9月9日电话沟通中，工作人员称：

戴尔（中国）售后关于本案的陈述“无法自圆其说、存在疑点”，但主观判定不构成违法、不予处理。

并称：

监管部门无义务向举报人出具书面回复。

3.2 核心问题

举报线的问题可以用一句话概括：什么都没干，怎么交差？

其一，平台上只有一个“已处理”。无时间戳、无办结文字、无处理结论。举报人无法从平台获知是否实质核查、结论是什么、依据是什么。

其二，电话里只有一句“不能自圆其说但不构成违法”。既然自己都承认企业“无法自圆其说”，就说明事实尚未查清；在事实尚未查清的情况下，直接判定“不构成违法”，这不是依法核查后的结论，而是主观裁量——既未核查，也未采信企业；既未向举报人核实，也未向企业求证；最后用一句“不违法”把案件结掉。

其三，工作人员称“无义务书面回复”，与《市场监督管理投诉举报处理办法》第三十六条直接相悖。该条明确规定，规章规定应当告知举报处理结果的，市场监督管理部门应当予以告知。举报人系实名举报，监管部门负有法定告知义务。

3.3 两条线共同的模式

结论中体现的是企业一方说法，未见与反映人核实的记录。

项目	投诉线	举报线
结论中体现的依据	企业“公司购买、非生活消费”	口头称企业“无法自圆其说”，但“不构成违法、不予处理”
是否与反映人核实	未见	未见

调解与核查均以双向沟通为基础。如果结论中只有企业说法、没有反映人位置，那不是调解，也不是核查。本案两条线共同表明：结论中未见任何实质性的双向调解或核查痕迹。

3.4 举报线诉求

1. 请对举报线“已处理”办结行为进行复核，重点核查：是否对原举报事项进行了实质核查、是否有书面结论、电话答复是否留有卷宗；
2. 如经复核认为该办结行为存在程序或实体问题，请依法认定其无效或予以撤销，并责令重新核查；
3. 请对反映人原举报书所列举报请求重新进行核实并给出明确意见；
4. 请责令“厦门12315”就举报处理结果向反映人出具书面答复，说明核查过程、结论和依据，并对上述第3项核实意见一并书面反馈。

四、本案对完善投诉举报处理机制的参考意义

4.1 两条线的共同问题

综合来看，投诉线和举报线存在一个共同倾向：用程序性、主体性问题，回避产品缺陷这一实体问题。

项目	投诉线	举报线
反映人反映的问题	戴尔涉嫌售后推诿、记录造假、逃避保修责任	戴尔四项违规线索
结论中未见对上述问题的提及	未见对造假、推诿、逃责的提及	未见对四项违规线索任何一项的提及
结论中体现的依据	企业“公司购买、非生活消费”	口头称企业“无法自圆其说”，但“不构成违法、不予处理”
监管给出的结论	不予受理	“不构成违法、不予处理”（口头）

两条线共同的本质：结论中未见对反映人反映问题的提及；对企业的说法，投诉线直接作为依据，举报线承认其说不通但也不处理。这不是调解，也不是核查，而是以程序性理由或口头定性将案件结掉，实体问题从未进入处理程序。

4.2 机制优化的几个方向

- 第一，推动举报办结书面留痕。** 举报办结必须有书面结论、有经办人、有时间戳，系统“已处理”状态不能替代书面办结文书。
- 第二，明确实质核查的最低标准。** 对涉及产品缺陷的举报，明确“必须核查企业维修记录”“必须核对矛盾证据”等最低核查要求。
- 第三，完善不予受理的告知与引导。** 对不予受理的投诉，明确告知投诉人其他救济渠道。
- 第四，建立上级对基层办结质量的抽查机制。** 对“已处理”但无书面内容的办结行为，建立上级抽查机制。

4.3 本案处理的示范价值

如果厦门市市场监督管理局能够通过本案的处理，推动上述机制优化，则本案的意义就不止于个案解决：

- **对反映人：**产品缺陷问题得到实质回应，投诉举报处理程序得到规范；
- **对监管部门：**从“被动应对个案”转为“主动推动机制完善”；
- **对企业：**通过监管反馈发现和纠正产品问题；
- **对质量治理体系：**消费者反馈能够进入质量改进闭环。

4.4 反映人的配合意愿

反映人愿意在实体层面解决问题，并愿意配合核查：

- 愿意提供投诉、举报原始文件及相关材料；
- 愿意配合调取通话录音、平台记录进行比对核实；
- 愿意在事实查清的基础上接受调解或依法处理；
- 通过个人网站对案件全程留痕，依法逐级反映。

反映人希望通过最低程序成本解决问题，而非升级争议。反映人的诉求始终是：对产品缺陷问题作出明确、书面的实质回应。

五、共同诉求

1. 请厦门市市场监督管理局先行核查反映人所述事实是否属实。如不属实，请指出，反映人认可纠正。

具体包括：

- **投诉线：**是否仅凭商家单方陈述即作出不予受理决定；是否与反映人进行过任何沟通核实；是否实际组织调解；反映人是否仅接到过一个主动来电，内容为“戴尔会与你联系”。
- **举报线：**系统“已处理”是否有书面结论；是否进行了实质核查；电话答复是否留有卷宗；工作人员是否称“不能自圆其说，但不构成违法”；是否称“无义务书面回复”。

如经核查，上述事实属实，则请依法进入下述第2至5项处理；如认为反映人所述不属实，请逐项指出，反映人愿意逐项回应并纠正。

2. 请责令湖里区市场监督管理局回归产品缺陷这一原始问题，对本案重新进行实质核查，对原不予受理结论和举报处理结论是否应当修正、是否应当纠错作出明确判断，并作出书面结论。

3. 请责令湖里区市场监督管理局就本案投诉、举报的处理结果向反映人出具书面答复。工作人员称“监管部门无义务向举报人出具书面回复”，与《市场监督管理投诉举报处理办法》第三十六条直接相悖。

4. 请对本案处理过程中存在的程序和服务质量问题予以纠正，并反馈处理结果。

5. 建议从提升第三方机构质量治理效率的角度，对投诉举报处理中“重程序分流、轻实体审查”的共性问题予以关注，推动同类问题制度化解决。

六、其它说明

6.1 关于催办函

原催办函中“已超出法定核查期限”的表述，系反映人对“工作日”与“日历日”的理解偏差。该催办函通过北京12345转达，并通过12315平台追加附件形式提交（平台附件清单可见），亦不可撤回。该表述不作为本次反映的依据（本人知错就改），特此说明。

6.2 关于附件材料

- 附件1：投诉、举报原始文件；
- 附件2：与12315沟通材料（含投诉提交记录、不予受理结论、电话答复摘要、举报平台截图、关键时间线摘要表）；
- 附件3：与戴尔沟通材料（含沟通记录、产品注册截图、初举附件《全套全过程辅助备查资料》）；
- 附件页码：附件页码均放在文档右上角，避免与历史资料页码冲突，样式为“2026-09反映材料附件x专用页码 当前页号/总页号”。
- 备查材料：本案完整沟通记录及时间线，反映人已在个人维权记录页面留存，详见附件3之3.3。

反映人：牛春国

联系电话/邮箱：13901041002@163.com

日期：2026年9月

附：正文主张与附件证据对应索引及附件总目录

本表为正文主张与附件证据的对应索引，兼作附件总目录。正文中的判断，均可在附件中找到对应证据。

（一）正文主张与附件证据对应表

序号	正文主张	对应证据	附件位置
1	投诉不予受理结论仅依据企业“公司购买、非生活消费”单方陈述	不予受理结论截图	附件2之2.2, 2/7
2	承办单位未向反映人核实，两条线历时三个多月仅一次主动来电“戴尔会与你联系”	电话摘要；关键时间线摘要表	附件2之2.3, 2/7-3/7；附件2之2.5, 5/7-7/7
3	投诉受理后，承办单位未组织调解，反映人与戴尔直接沟通	沟通记录；邮件留痕	附件3之3.1, 2/5-5/5；附件3之3.3-1（链接）
4	举报线空壳办结，仅“已处理”三字，无时间戳、无内容	平台截图	附件2之2.4.1、2.4.2, 3/7-5/7
5	电话答复“不能自圆其说，但不构成违法”	电话答复记录摘要	附件2之2.3, 2/7-3/7
6	电话答复“无义务书面回复”，与《办法》第三十六条相悖	电话答复记录摘要	附件2之2.3, 2/7-3/7
7	戴尔维修结论矛盾：先说放静电，后说换主板	5月6日、5月14日邮件	附件3之3.1, 2/5-5/5；附件3之3.3-1（链接）
8	戴尔档案可查性矛盾：中文渠道称“查不到”，英文社区专员确认“我查得到，确实换了主板”	戴尔英文社区专员回复原话	附件3之3.3-2（链接）
9	投诉人已在投诉、举报材料中提交上述矛盾证据，结论中未见提及	举报书；全套辅助备查资料	附件1之1.2, 14/18-18/18；附件3之3.3（链接）
10	产品注册成功，戴尔认可实际使用者身份	产品注册成功截图	附件3之3.2, 5/5
11	投诉人反映的核心问题：产品缺陷、经营者责任	投诉书；举报书	附件1之1.1, 2/18-13/18；附件1之1.2, 14/18-18/18
12	两条线处理期间零调查、零沟通、零询问	电话摘要；关键时间线摘要表	附件2之2.3, 2/7-3/7；附件2之2.5, 5/7-7/7

（二）附件总目录

附件	内容	起止页
附件1	投诉、举报原始文件	共18页
1.1	2026年5月27日投诉书	2/18–13/18
1.2	2026年7月27日举报书	14/18–18/18
附件2	与12315沟通材料	共7页
2.1	投诉提交记录及平台截图	2/7
2.2	投诉不予受理结论截图	2/7
2.3	2026年09月09日12315官方电话答复记录摘要	2/7–3/7
2.4	举报提交记录及平台截图（“已处理”状态）	3/7–5/7
2.5	关键时间线摘要表	5/7–7/7
附件3	与戴尔沟通材料	共5页
3.1	与戴尔沟通记录（保修、产品问题相关）	2/5–5/5
3.2	产品注册成功截图	5/5
3.3	初举附件《全套全过程辅助备查资料》	Dell笔记本维权导航页
3.3-1	邮件留痕	邮件版式文件
3.3-2	戴尔社区沟通留痕	社区版式文件
3.3-3	全过程沟通日记	dell 成就7510主板问题-沟通日记（合并版）
3.3-4	硬件故障技术证据	Dell笔记本问题技术分析及证据链
3.3-5	维修事件AI梳理分析	维修事件AI梳理分析

关于湖里区市场监督管理局处理本人投诉举报情况的反映（摘要）

本人牛春国，就戴尔（中国）产品争议一案，先后向12315平台提交投诉（单号【1350206002026052706052711】）和实名举报（单号【1350206002026072758637285】）。承办单位湖里区市场监督管理局的处理存在以下问题：

一、投诉线：采信企业单方陈述，未向本人核实

不予受理结论仅写“商家表示投诉人机器为公司购买、非个人生活消费”，未核查设备实际用途，未与本人进行任何沟通核实。本人已在投诉材料中提交戴尔售后前后矛盾的证据（同一保内维修先说“放静电”后说“换主板”；中文渠道称“查不到”维修记录，英文社区专员确认“我查得到，确实换了主板”），但结论中均未提及。

二、举报线：空壳办结，未实质核查

举报系统仅显示“已处理”三字，无时间戳、无办结文字、无处理结论。本人电话核实，工作人员称戴尔陈述“无法自圆其说、存在疑点”，却“主观判定不构成违法、不予处理”，并称“监管部门无义务向举报人出具书面回复”——该说法与《市场监督管理投诉举报处理办法》第三十六条直接相悖。

三、两条线共同问题

投诉线、举报线两条线，处理期间均未与本人进行任何调查、沟通或询问；唯一一次主动来电，内容仅为“戴尔会与你联系”。两条线结论中体现的都是企业一方说法，未见与本人核实的记录。

诉求

请市局先行核查本人所述事实是否属实。如不属实，请指出，本人认可纠正；

如属实，请责令湖里区市场监督管理局对本案重新进行实质核查，对原不予受理结论和举报处理结论是否应当修正、纠错作出明确判断，并出具书面结论；

请责令其就本案处理结果向本人出具书面答复。

说明：完整反映材料（含正文、索引表、附件1-3）及电子签名文档，本人将按指定渠道另行提交，并可向承办单位调取核验。本人联系电话13901041002，邮箱13901041002@163.com。