# 遂宁市市场监督管理局
# 2024 年第三季度消费投诉举报统计分析报告

2024 年第三季度，全市市场监管系统结合职能职责，畅通消费投诉举报渠道，围绕群众诉求，进一步提升维权服务效能，以诚信经营、促进消费，扩大内需为出发点，不断强化消费者参与感、获得感，切实营造放心舒心消费环境。

## 一、总体情况分析

2024 年第三季度，全市市场监管系统依托全国 12315 平台，共受理消费者诉求 4763 件，同比降低 2.2%。（其中，投诉 3689 件，同比上升 1.82%，占比 77.45%; 举报 489 件，同比上升 2.09%，占比 10.27%; 咨询 585 件，同比降低 23.83%，占比 12.28%），共为消费者挽回经济损失 210.08 万元。

表 1：2024 年第三季度各类诉求数据表

| 类型 | 2024 年第三季度(件) | 2023 年第三季度(件) | 同比（%） |
|---|---|---|---|
| 投诉 | 3689 | 3623 | ↑1.82% |
| 举报 | 489 | 479 | ↑2.09% |
| 咨询 | 585 | 768 | ↓23.83% |



## 二、投诉情况分析

2024 年第三季度，全市市场监管系统共接收投诉 3689 件，同比上升 6.42%；按时初查率 100%，同比上升 0.03 个百分点；调解成功 2106 件，同比上升 1.69%，调解成功率 69.83%，已办结 3575 件。

（一）问题投诉类型。2024 年第三季度投诉受理量较大的问题主要有：售后服务（712 件）、合同（639 件）、质量（611 件）、食品安全（481 件），合计占比 75.93%。

**表 2：2024 年第三季度投诉问题类别分析表**

| 序号 | 投诉问题类别 | 投诉受理量（件） | 投诉受理量同比(%) | 占比(%) | 调解成功量（件） | 投诉和解成功率（%） | 接收投诉量占比（%） |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 售后服务 | 712 | ↓13.91% | 22.13% | 495 | 70.21% | 21.77% |
| 2 | 合同 | 639 | ↑30.41% | 19.86% | 420 | 75.40% | 19.68% |
| 3 | 质量 | 611 | ↑144.4% | 18.99% | 370 | 66.43% | 19.82% |
| 4 | 食品安全 | 481 | ↓27.23% | 14.95% | 286 | 62.31% | 14.64% |
| 5 | 其他投诉问题 | 176 | ↑20.55% | 5.47% | 117 | 70.48% | 5.07% |
| 6 | 不正当竞争 | 171 | ↑21.28% | 5.32% | 94 | 62.25% | 5.53% |

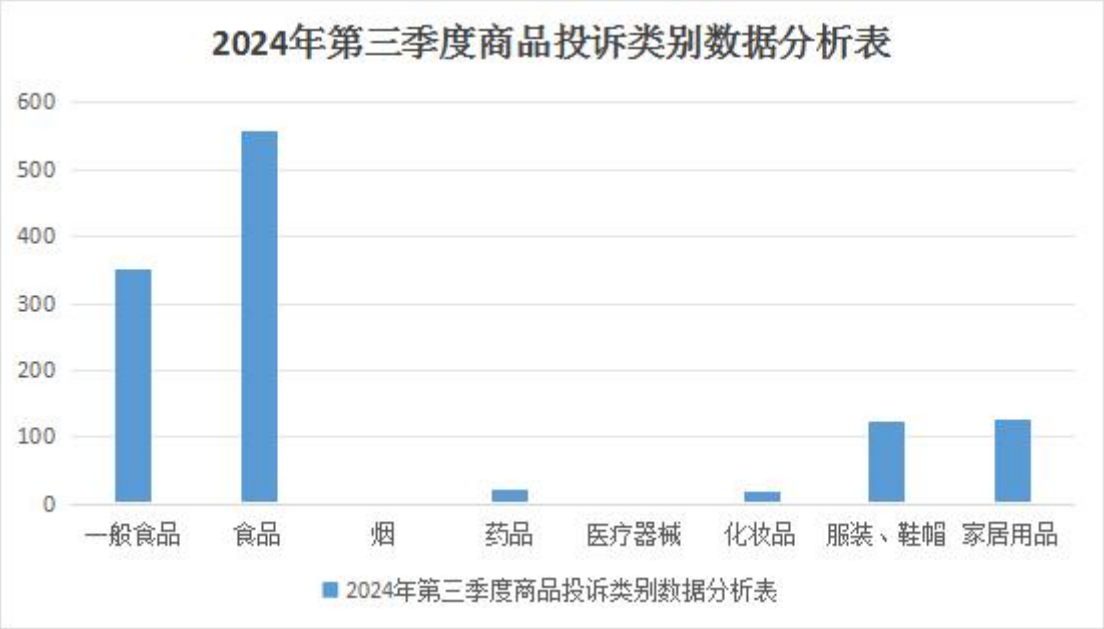
| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 7 | 价格投诉 | 169 | ↓39.64% | 5.25% | 138 | 77.97% | 4.91% |
| 8 | 计量 | 141 | ↑25.89% | 4.38% | 119 | 83.80% | 4.09% |

（二）商品投诉类型。食品（558 件）、一般食品（352 件）、家居用品（126 件）、服装、鞋帽（125 件），合计占比 62.59%。

**表 3：2024 年第三季度商品投诉类别数据分析表**

| 序号 | 商品类别 | 投诉受理量（件） | 投诉受理量同比（%） | 占比（%） | TOP3 问题 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 一般食品 | 352 | ↓3.83% | 18.98% | 质量，食品安全，合同 |
| 2 | 食品 | 558 | ↑28.57% | 30.08% | 食品安全，质量，售后服务 |
| 3 | 烟 | 1 | ↓66.67% | 0.05% | 价格投诉 |
| 4 | 药品 | 23 | ↓39.47% | 1.24% | 广告，价格投诉，质量 |
| 5 | 医疗器械 | 4 | ↓55.56% | 0.22% | 质量，价格投诉，合同 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 6 | 化妆品 | 19 | ↑26.67% | 1.02% | 质量,不正当竞争,合同 |
| 7 | 服装、鞋帽 | 125 | ↑30.21% | 6.74% | 售后服务,质量,价格投诉 |
| 8 | 家居用品 | 126 | ↓18.18% | 6.79% | 售后服务,质量,合同 |




（三）服务投诉类型。从服务投诉来看，投诉受理量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务(475 件)、美容、美发、洗浴服务(161 件)、公用事业服务(90 件)、制作、保养和修理服务（79 件）,合计占比 51.76%。

**表 4：2024 年第三季度服务投诉类别数据分析表**

| 序号 | 服务类别 | 投诉受理量（件） | 投诉受理量同比（%） | 占比（%） | TOP3 问题 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 餐饮和住宿服务 | 475 | ↑2.37% | 34.88% | 质量,合同,食品安全 |
| 2 | 旅游服务 | 16 | ↓0% | 1.17% | 合同,其他投诉问题,安全 |
| 3 | 互联网服务 | 61 | ↑454.55% | 4.48% | 其他投诉问题,售后服务,不正当竞争 |
| 4 | 美容、美发、洗浴服务 | 161 | ↓6.94% | 11.82% | 合同,售后服务,不正当竞争 |
| 5 | 卫生保健、社会福利 | 33 | ↑94.12% | 2.42% | 售后服务,价格投诉,质量 |
| 6 | 房屋装修服务 | 8 | ↑14.29% | 0.59% | 合同,地理标志,售后服务 |
| 7 | 物业服务 | 18 | ↑200% | 1.32% | 价格投诉,其他投诉问题,售后服务 |
| 8 | 制作、保养和修理服务 | 79 | ↓29.46% | 5.80% | 售后服务,合同,质量 |

（四）ODR 企业情况分析。截至当前，平台共有 145 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2024 年第三季度，ODR 企业新增 11 家，办结消费者投诉 40 件,同比上升 542.85%;和解成功 29

件，和解成功率 76.31%，同比上升 414.28%，平均处理时长 8.05 天，较传统模式缩短了 1.95 天，有效提高了消费者满意率。

## 三、举报情况分析

2024 年第三季度，全市市场监管系统共接收举报 489 件，同比上升 1.66%。其中，核查 461 件，同比下降 4.16%，按期核查率 100%，立案 36 件，同比下降 50.68%；办结 461 件，同比下降 4.16%，按时办结率 100%。




从举报问题来看，举报量较大的商品主要有：食品(119 件)、一般食品(47 件)、家居用品(18 件)、化妆品(11 件)，合计占比 71.69%。举报量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务(64 件)、美容、美发、洗浴服务(36 件)、卫生保健、社会福利(28 件)、销售服务(15 件)，合计占比 65.89%。

## 四、消费投诉举报特点及热点分析

**（一）食品类投诉举报较多。**2024年第三季度食品相关共接收食品类投诉举报910件。受我市8月、9月持续高温影响，本季度食品安全类投诉举报量仍然较高。主要原因在于天气炎热导致食品保质期短、蚊虫蟑螂增多、混有异物等，反映出食品生产场所卫生要求和环境条件不达标、食品生产者销售失效变质、感官性状异常的食品等问题。

**（二）售后服务问题投诉居前。**2024年第三季度售后服务相关投诉举报712件，主要涉及餐饮和住宿服务、旅游服务、美容美发洗浴服务等，经营者无理拒绝履行三包义务、不履行自己明示或与消费者约定的三包义务等问题。在夏季持续40度以上的高温极端天气下，因极端天气下空调制冷效果差、故障率高、维修人员缺乏等原因造成的关于空调维修安装方面的投诉较多。

**（三）专项整治效果凸显。**我局通过开展电动自行车安全隐患全链条整治行动，加强对电动自行车生产销售产品质量管控，进一步加强电动自行车质量安全管理。本季度共接到电动自行车投诉举报20件，主要表现在性能不达标、退赔费用、售后维修等问题。