遂宁市市场监督管理局
2025年年度消费投诉举报统计分析报告

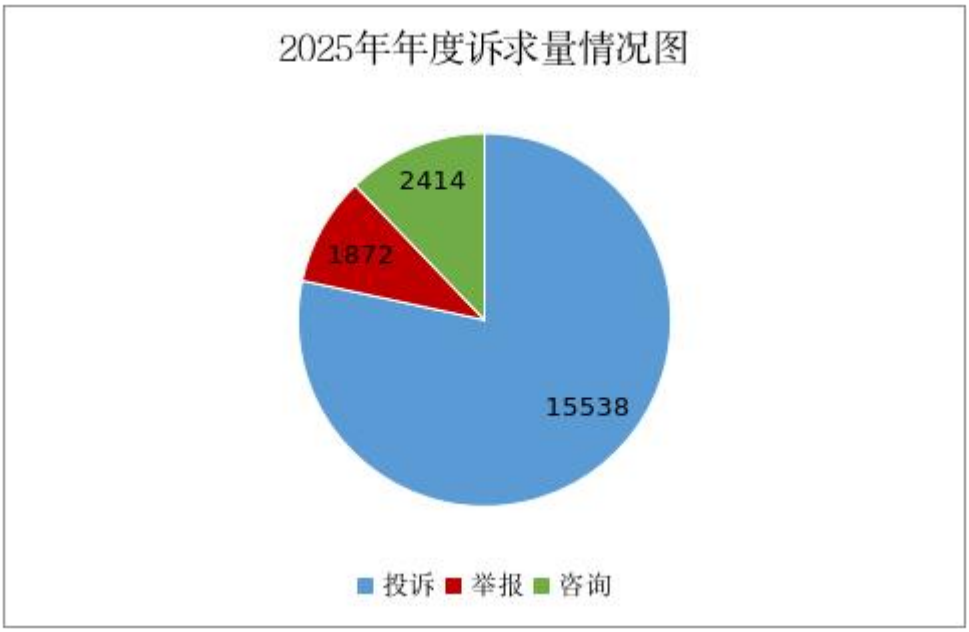
2025年，全市市场监管系统全力做好“引客入遂”消费环境建设保障工作，扎实开展“放心舒心消费环境建设行动”，畅通消费维权渠道，提升维权服务效能，不断提升安全舒适消费体验，切实营造放心舒心消费环境。

一、总体情况分析

2025年全年，全市市场监管系统依托全国12315平台，共受理消费者诉求1.98万件，同比上升5.63%。（其中，投诉1.55万件，同比上升10.3%，占比78.38%;举报1872件，同比降低18.29%，占比9.44%;咨询2414件，同比上升1.05%，占比12.18%）。全市市场监管部门共为消费者挽回经济损失803.71万元。贯彻落实“引客入遂”行动要求，重大节日、赛事期间，及时启动消费维权快处机制，在重大节假日、重大活动期间，共提速办理涉旅消费纠纷364件。

表1：2025年年度各类诉求数据表

类型	2025年全年(件)	2024年全年(件)	同比（%）
投诉	15538	14087	↑10.3%
举报	1872	2291	↓18.29%
咨询	2414	2389	↑1.05%



二、投诉情况分析

2025 年全年，全国 12315 平台共接收投诉投诉 1.55 万件，受理 1.31 万件，同比上升 10.68%，按时初查率 100%，；调解成功 8958 件，同比上升 10.96%，调解成功率 68.65%；“诉转案”56 件，同比降低 34.88%，环比降低 34.88%，办结 1.55 万件，同比上升 11.46%，环比上升 11.46%，按期办结率 99.86%。

（一）问题投诉类型。投诉受理量较大的问题主要有：售后服务(3788 件)、合同(2974 件)、食品安全(2391 件)、质量(1335 件),合计占比 79.47%。

表 2：2025 年年度投诉问题类别分析表

序号	投诉问题类别（共17类）	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	3,788	↑9.67%	28.70%	2,720	72.65%	28.54%
2	合同	2,974	↑22.34%	22.53%	1,971	66.93%	21.89%
3	食品安全	2,391	↑28.2%	18.12%	1,513	63.71%	18%
4	质量	1,335	↓7.8%	10.12%	874	67.39%	10.68%
5	价格投诉	788	↑18.67%	5.97%	580	73.42%	5.75%
6	不正当竞争	503	↓5.09%	3.81%	315	63.77%	3.95%
7	其他投诉问题	343	↓51.49%	2.60%	238	71.69%	2.46%
8	人身权利	286	↑84.52%	2.17%	216	76.33%	2.54%
9	计量	259	↓21.99%	1.96%	163	66.26%	1.83%
10	安全	249	↑59.62%	1.89%	173	67.58%	1.92%
11	广告	125	↑37.36%	0.95%	95	73.64%	1.05%
12	标准化	68	↑23.64%	0.52%	41	60.29%	0.63%
13	检验检测	64	↑611.11%	0.48%	48	76.19%	0.52%
14	商标	12	↓0%	0.09%	5	38.46%	0.1%
15	认证认可	8	↓33.33%	0.06%	5	62.5%	0.08%
16	地理标志	4	↑100%	0.03%	1	25%	0.03%
17	专利	1	↓50%	0.01%	0	0%	0.01%

18	合计	13,198	--	100%	8,958	--	100%

（二）商品投诉类型。食品(3376 件)、服装、鞋帽(709 件)、家居用品(611 件),合计占比 60.56%。

表 3：2025 年年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	食品	3376	↑16.73%	43.54%	食品安全,质量,售后服务,合同
2	烟	15	↑7.14%	0.19%	售后服务,价格投诉,质量
3	药品	123	↑32.26%	1.59%	价格投诉,质量,售后服务
4	医疗器械	55	↑66.67%	0.71%	质量,售后服务,不正当竞争
5	化妆品	71	↑26.79%	0.92%	质量,售后服务,不正当竞争
6	服装、鞋帽	709	↑10.26%	9.14%	售后服务,质量,合同
7	布料、毛线	2	↑100%	0.03%	售后服务,合同
8	家居用品	611	↑13.57%	7.88%	售后服务,质量,合同
9	儿童用品	129	↓14.57%	1.66%	售后服务,质量,合同
10	家用电器	539	↑44.12%	6.95%	售后服务,质量,合同
11	计算机产品	79	↑41.07%	1.02%	售后服务,价格投诉,合同
12	通讯产品	462	↑5.72%	5.96%	售后服务,合同,质量
13	房屋	8	↓68%	0.10%	合同,不正当竞争,售后服务

14	装修建材	337	↑26.22%	4.35%	售后服务,合同,质量
15	照摄像产品	9	↑50%	0.12%	售后服务,价格投诉,质量
16	卫生用品	53	↑39.47%	0.68%	质量,售后服务,价格投诉
17	出版物	9	↑50%	0.12%	质量,广告,合同
18	文化、运动用品	62	↑8.77%	0.80%	售后服务,质量,价格投诉
19	宠物及宠物用品	35	↑169.23%	0.45%	售后服务,质量,合同
20	首饰	268	↑1.52%	3.46%	售后服务,质量,计量
21	五金交电	73	↑8.96%	0.94%	售后服务,质量,合同
22	交通工具	398	↑8.15%	5.13%	售后服务,合同,质量
23	燃料	45	↓22.41%	0.58%	计量,售后服务,价格投诉
24	殡葬用品	1	↓0%	0.01%	售后服务
25	农资用品	36	↑24.14%	0.46%	售后服务,价格投诉,质量
26	消防产品	2	↓0%	0.03%	价格投诉,售后服务
27	特种设备	21	↑10.53%	0.27%	售后服务,合同,检验检测
28	计量器具	25	↓21.88%	0.32%	计量,售后服务,不正当竞争
29	危险化学品	19	↑58.33%	0.25%	质量,计量,售后服务
30	纤维及其制品	5	↑400%	0.06%	售后服务,合同,价格投诉
31	智能设备	40	↑110.53%	0.52%	售后服务,质量,合同
32	其他商品	136	↑14.29%	1.75%	售后服务,其他投诉问题,质量

33	合计	7,753	--	100%	0



（三）服务投诉类型。投诉受理量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务(1925 件)、美容、美发、洗浴服务(807 件)、销售服务(494 件)、专业技术服务(451 件)，合计占比 67.52%。

表 4：2025 年年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	1,925	↑11.72%	35.35%	食品安全,合同,售后服务
2	旅游服务	30	↓45.45%	0.55%	合同,其他投诉问题,不正当竞争
3	电信服务	146	↓60.96%	2.68%	售后服务,合同,价格投诉
4	互联网服务	121	↓49.58%	2.22%	售后服务,合同,价格投诉

5	美容、美发、洗浴服务	807	↑20.63%	14.82%	合同,售后服务,价格投诉
6	卫生保健、社会福利	115	↑5.5%	2.11%	售后服务,价格投诉,质量
7	房屋装修服务	36	↑71.43%	0.66%	合同,售后服务,不正当竞争
8	物业服务	54	↑125%	0.99%	检验检测,安全,人身权利
9	教育、培训服务	37	↑19.35%	0.68%	合同,售后服务,其他投诉问题
10	文化、娱乐、体育服务	431	↑43.19%	7.92%	合同,售后服务,价格投诉
11	制作、保养和修理服务	293	↑35.65%	5.38%	售后服务,合同,价格投诉
12	租赁服务	28	↑55.56%	0.51%	合同,价格投诉,售后服务
13	邮政服务	4	↑300%	0.07%	售后服务,其他投诉问题,质量
14	交通运输服务	3	↓0%	0.06%	价格投诉,广告,合同
15	公用事业服务	14	↓93.64%	0.26%	价格投诉,计量,其他投诉问题
16	洗涤、染色服务	230	↑93.28%	4.22%	合同,售后服务,安全
17	社会服务	13	↓0%	0.24%	售后服务,价格投诉,人身权利
18	传媒业服务	6	↓33.33%	0.11%	售后服务,广告,质量
19	专业技术服务	451	↑75.49%	8.28%	合同,售后服务,不正当竞争
20	中介服务	6	↓14.29%	0.11%	合同,售后服务,广告
21	金融服务	8	↑300%	0.15%	合同,安全,广告
22	销售服务	494	↑19.04%	9.07%	合同,售后服务,人身权利

23	农、林、牧、渔服务	2	↓33.33%	0.04%	人身权利,广告
24	停车服务	28	↓51.72%	0.51%	价格投诉,安全,其他投诉问题
25	行政事业性服务	1	↓0%	0.02%	价格投诉
26	社会团体服务	3	↓0%	0.06%	不正当竞争,合同
27	其他服务	159	↓53.37%	2.92%	售后服务,其他投诉问题,合同
28	合计	5,445	--	100%	0

（四）ODR 企业情况分析。截至目前，平台共有 175 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2025 年，ODR 企业新增 27 家，接收消费者投诉 133 件，占投诉总量 0.86%，办结 132 件，办结率 99.24%,同比上升 95.65%;和解成功 104 件，和解成功率 78.78%，同比上升 100%，平均处理时长 6.67 天，较传统模式缩短了 3.33 天，有效提高了消费者满意率。

三、举报情况分析

2025 年，全市 12315 平台共接收举报 1872 件，同比降低 18.29%。其中，核查 1855 件，同比降低 20.04%，按期核查率 100%，立案 204 件，同比上升 7.94%。



举报量较大的问题主要有：侵害消费者权益行为(425 件)、食品安全违法行为(396 件)、不正当竞争行为(249 件)、广告违法行为(196 件)，合计占比 67.62%。

四、消费投诉特点及热点分析

（一）食品安全问题在投诉总量中排名靠前。2025 年，食品安全类投诉以 2391 件的总量位居问题类别第三，同比大幅上升 28.2%，占投诉受理总量的 18.12%，反映出消费者对食品安全领域仍保持了较高的关注度。从投诉场景来看，除食品混有异物、过期变质等共性问题外，预包装食品标签不规范、网络订餐“三无” 产品、配送温控不当等新场景投诉增多，“自制食品”糕点、卤味等品类因原料采购把关不严、加工环境不达标、储存条件不合格等问题，成为投诉的重点。深究根源，一方面是部分食品生产经营者法律意识淡薄，进货查验、索证索票等制度执行

流于形式，对临期食品管理、召回机制落实不到位；另一方面，随着社区团购、快递外卖快速发展，食品流通环节增多、链条拉长，增加了监管难度。

（二）耐用消费品、服务领域售后服务短板凸显。售后服务问题以3788 件的总量稳居投诉榜首，同比上升 9.67%，占比达28.70%。其问题不仅集中于商品领域，随着服务消费的升温也向服务领域发展。商品方面，家用电器（投诉 539 件，同比上升44.12%）、通讯产品（462 件，同比上升 5.72%）、智能设备（40 件，同比上升 110.53%）等耐用消费品的售后服务投诉最为突出，主要表现为“三包”义务履行推诿、维修周期过长、配件短缺、屡修屡坏等；服务领域，制作、保养和修理服务（293件，同比上升 35.65%）、专业技术服务（451 件，同比上升75.49%)的售后服务投诉增速显著,集中反映出维修质量不达标、服务承诺不兑现等问题。核心原因在于：一是部分企业仍秉持“重销售、轻服务” 的短视思维，维修团队专业能力欠缺，难以满足消费者售后需求；二是 “三包” 政策执行不到位，部分经营者以 “人为损坏”“超出质保范围” 等借口规避法定责任，甚至设置隐性消费门槛。

（三）预付费、定制化服务消费纠纷持续增加。合同类投诉全年达 2974 件，同比大幅上升 22.34%，占比 22.53%，成为服务消费与商品消费领域的共同风险点，且呈现出“跨行业、高增速”的扩散态势。从投诉领域来看，预付费服务仍是重点区域，

主要表现为商家擅自变更服务内容、提高收费标准、闭店跑路导致“退款难”；定制化服务领域问题突出，家居装修（36 件，同比上升 71.43%）、摄影服务、定制家居等行业的合同纠纷中，经营者未按约定时间交付、产品与样品不符、擅自增项加价等问题频发。深层原因在于：**一是**信息不对称导致消费者议价能力弱，部分经营者利用专业优势制定不平等条款；**二是**行业自律不足，部分新兴服务行业（如宠物服务，投诉 35 件，同比上升 169.23%）缺乏统一的合同规范，商业诚信体系尚未建立；**三是**预付费消费模式缺乏有效监管，资金存管机制不健全，商家经营风险直接转嫁给消费者。