川渝四地联合发布2023年消费投诉举报数据分析报告

第 1 期

为反映市场主体诚信守法状况、消费者痛点难点、日常监管盲区短板、重点监管的目标对象、引导消费者科学安全消费，遂宁市市场监督管理局联合重庆市铜梁区市场监督管理局、重庆市潼南区市场监督管理局、重庆市合川区市场监督管理局发布2023年消费投诉举报数据分析报告。

四川省遂宁市市场监督管理局
2023 年消费投诉举报数据分析报告

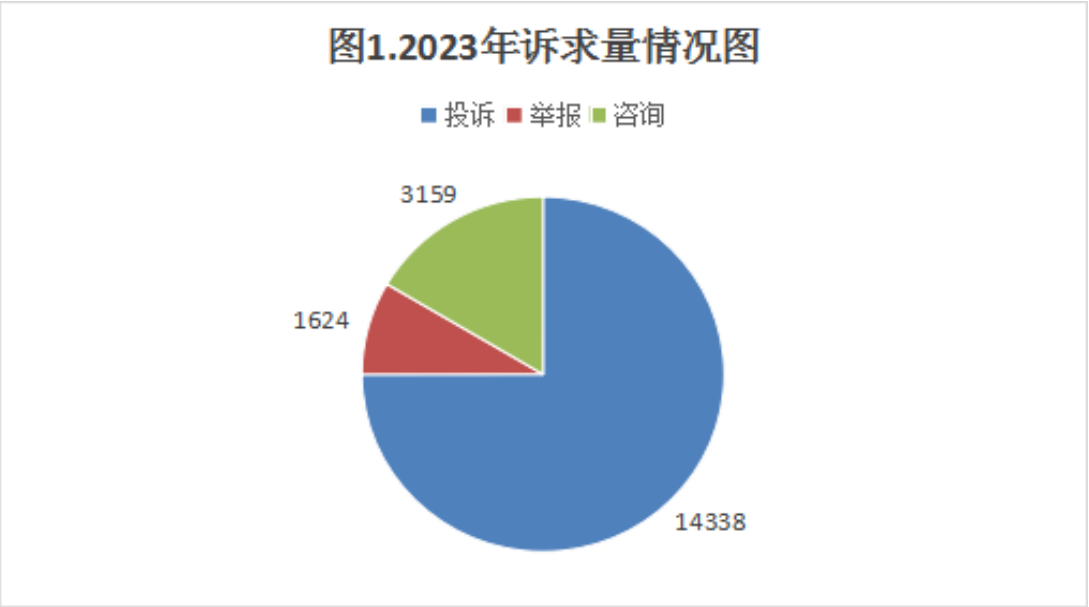
2023 年，全市市场监管系统结合职能职责，畅通消费投诉举报渠道，围绕群众诉求，进一步提升维权服务效能，以诚信经营、促进消费，扩大内需为出发点，不断强化消费者参与感、获得感，切实营造放心舒心消费环境。

一、总体情况分析

2023 年，全市市场监管系统依托全国 12315 平台，共受理消费者诉求 1.91 万件，同比上升 42.14%。（其中，投诉 1.43 万件，同比上升 61.59%，占比 74.99%；举报 1624 件，同比上升 28.68%，占比 8.49%；咨询 3159 件，同比降低 4.76%，占比 16.52%）。已办结 1.88 万件，共为消费者挽回经济损失 762.66 万元。

表 1：2023 年各类诉求数据表

类型	2023 年(件)	2022 年(件)	同比（%）
投诉	14338	8873	↑61.59%
举报	1624	1262	↑28.68%
咨询	3159	3317	↓4.76%



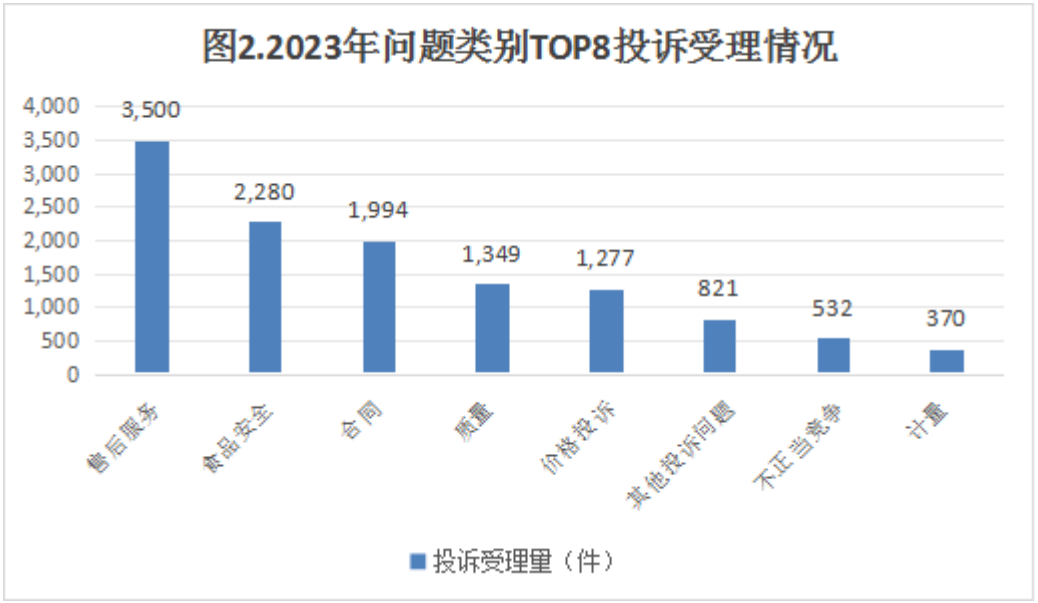
二、投诉情况分析

2023 年，全市市场监管系统共接收投诉 1.43 万件，同比上升 61.18%；按时初查率 99.98%，同比上升 0.37 个百分点；调解成功 8671 件，同比上升 93.46%，调解成功率 70.54%；比全国平均调解成功率高 18.09 个百分点，比全省平均调解成功率高 4.49 个百分点，办结 1.40 万件，同比上升 64.78%。

（一）问题投诉类型。2023 年投诉受理量较大的问题主要有：售后服务(3500 件)、食品安全(2280 件)、合同(1994 件)、质量(1349 件),合计占比 72.59%。增长较快的问题有合同(上升 232.33%)、检验检测(上升 187.5%)、安全(上升 169.84%)、计量(上升 143.42%)、标准化(上升 100%)。

表 2：2023 年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	3,500	↑91.26%	27.85%	2,510	73.65%	27.70%
2	食品安全	2,280	↑54.16%	18.14%	1,512	67.77%	17.92%
3	合同	1,994	↑232.33%	15.87%	1,323	69.16%	15.63%
4	质量	1,349	↓11.19%	10.73%	917	68.79%	11.49%
5	价格投诉	1,277	↑71.18%	10.16%	937	73.78%	9.73%
6	其他投诉问题	821	↑20.56%	6.53%	576	70.42%	5.96%
7	不正当竞争	532	↑18.75%	4.23%	343	66.22%	4.49%
8	计量	370	↑143.42%	2.94%	256	69.19%	2.88%

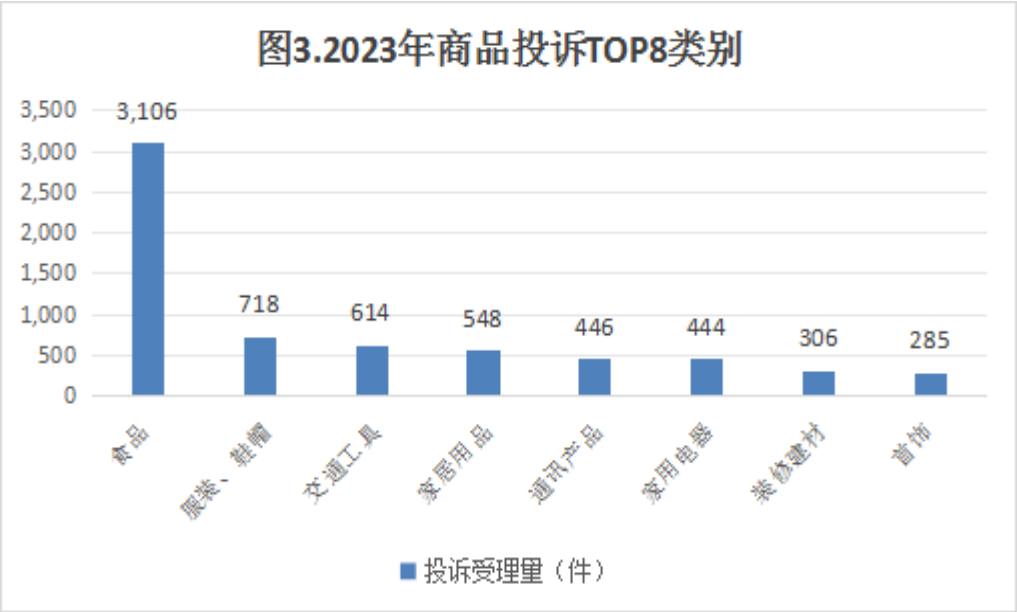


（二）商品投诉类型。从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：食品(3106 件)、服装、鞋帽(718 件)、交通工具(614 件)，合计占比 55.80%。

表 3：2023 年商品投诉类别数据分析表

序号	商品类别	投诉受理量（件）	占比(%)	排名前五的商品名称	TOP3 问题
1	食品	3,106	39.05%	白酒(136),猪肉(125),啤酒(108),奶粉(79),肉制品（自制）(71)	食品安全,质量,价格投诉
2	服装、鞋帽	718	9.03%	羽绒服(111),运动鞋(105),皮鞋(83),大衣(57),毛衫（包含羊绒衫，羊毛衫，与内衣层次并列）(37)	售后服务,质量,其他投诉问题
3	交通工具	614	7.72%	普通乘用车(276),电动自行车(86),二轮摩托车(48),助力车(35),三轮摩托车(34)	售后服务,合同,质量
4	家居用品	548	6.89%	床(56),沙发(47),组合家具(41),近视眼镜(30),卧室柜(28)	售后服务,质量,合同
5	通讯产品	446	5.61%	手持移动电话（手机）(370),手机配件(63),配套的电源适配器(3),普通电话机(2),对讲机(1)	售后服务,合同,质量
6	家用电器	444	5.58%	饮水机/净水器(57),分体式空调(38),滚筒洗衣机(30),中央空调(23),电脑学习机(21)	售后服务,质量,合同

7	装修建材	306	3.85%	陶瓷砖(47)，木门(31)，防盗门(15)，门锁(10)，铝合金门(10)	售后服务，质量，合同
8	首饰	285	3.58%	黄金挂件首饰(120)，白银首饰(23)，钻石(21)，铂金首饰(18)，合金首饰(8)	售后服务，质量，不正当竞争



（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(1694 件)、美容、美发、洗浴服务(606 件)、文化、娱乐、体育服务(431 件)、制作、保养和修理服务(413 件)，合计占比 68.15%。

表 4：2023 年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（%）	排名前五的末级类别	TOP3 问题
1	餐饮和住宿服务	1,694	↑123.48%	36.72%	餐馆服务(757)，宾馆住宿服务(224)，餐饮配送服务(160)，小吃店服务(115)，食堂服务(91)	食品安全，合同，价格投诉
2	旅游服务	38	↑80.95%	0.82%	旅游票价(13)，境内景点(12)，境内住宿(6)，境内用餐(3)	不正当竞争，合同，售后服务
3	电信服务	51	↑88.89%	1.11%	电话充值卡服务(10)，电话的拆机服务(6)，电话的维修服务(5)，电话的移机服务(1)	售后服务，其他投诉问题，合同
4	互联网服务	82	↑355.56%	1.78%	宽带接入(59)，网上教育(5)，网络游戏(4)，网上硬盘(4)，网络空间(3)	售后服务，其他投诉问题，合同
5	美容、美发、洗浴服务	606	↑96.75%	13.14%	面部护理(154)，足浴(70)，理发(61)，祛斑(55)，按摩(53)	合同，售后服务，价格投诉
6	卫生保健、社会福利	106	↑49.3%	2.30%	药品(81)，纹眉服务(6)，怀孕及分娩护理(6)，宠物美容服务(2)，家庭医疗服务(1)	价格投诉，质量，售后服务
7	房屋装修服务	26	↓21.21%	0.56%	设计服务(14)，木工(4)，泥瓦工(2)，油漆工(1)	合同，售后服务，不正当竞争
8	物业服务	22	↑340%	0.48%	电梯服务(7)，公用设施维护服务(2)，燃气设施安装维修(1)，保安服务(1)，自来水设施维修(1)	售后服务，检验检测，其他投诉问题

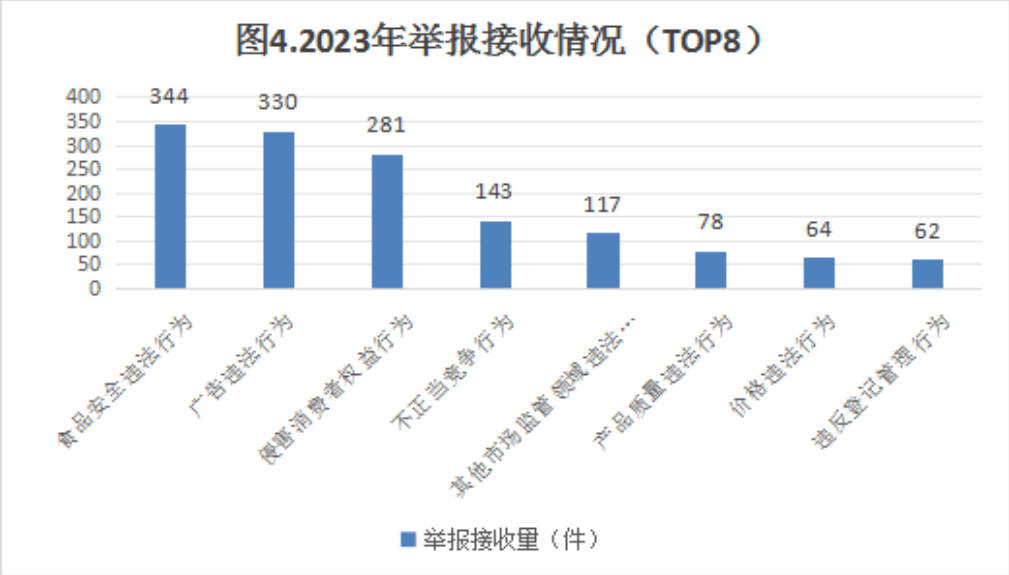
（四）ODR 企业情况分析。截至当前，平台共有 114 家在线纠纷调解企业（ODR 企业），接收消费者诉求 967 件，办结 962 件；和解成功 901 件，和解成功率 93.66%；ODR 企业新增 30 家，接收消费者投诉 219 件，办结 216 件；和解成功 215 件，和解成功率 99.53%，平均处理时长 1.63 天，较传统模式缩短了 8.37 天，有效提高了消费者满意率。

表 5：2023 年 ODR 企业投诉数据表（TOP10）

序号	ODR 企业	投诉总量	和解成功率
1	沃尔玛（四川）商业零售有限公司遂宁嘉禾西路分店	102	100%
2	四川省斯博贸易有限公司	77	100%
3	四川省惠利多商贸有限责任公司遂宁分公司	46	100%
4	遂宁建国汽车销售服务有限公司	43	100%
5	成都英派斯健身服务有限公司遂宁分公司	40	100%
6	射洪市胥平通讯器材经营部	39	100%
7	遂宁市河东新区楠火餐饮店	36	100%
8	遂宁市河东新区方邻生活超市	36	100%
9	资阳市长城物资有限责任公司遂宁万达店	35	100%
10	中国移动通信集团四川有限公司安居分公司	34	100%

三、举报情况分析

2023 年，全市市场监管系统共接收举报 1624 件，同比上升 28.68%。其中，核查 1607 件，同比上升 27.84%，按期核查率 100%，立案 179 件，同比上升 155.71%；办结 1587 件，同比上升 27.47%，按时办结率 100%。



从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：食品安全违法行为(344 件)、广告违法行为(330 件)、侵害消费者权益行为(281 件)、不正当竞争行为(143 件)，合计占比 67.61%。

四、消费投诉举报特点及热点分析

（一）售后服务投诉数量居前。2023 年售后相关投诉量最大，达 3500 件，主要涉及手机、汽车、运动鞋、黄金饰品、羽绒服等商品类别。主要原因一是商品损坏原因不易证明，导致双方扯皮推诿，消费者退货退款难；二是经营者虚假宣传、货不对

板，或者经营者事先为做出充分说明，导致消费者误会；三是节假日经营者准备不足导致服务无法保质、供应无法保量等。其中问题出现最多的是手机售后服务。由于产品特殊性，手机激活后退货退款十分困难，诱导消费者购买非正品配件也常有发现，更有甚者，部分商家还会通过多种形式诱骗消费者申请贷款购买手机。

（二）食品安全诉求占比较大。2023 年食品相关投诉 3106 件、举报件 344 件，数量较多。主要问题在于食品过期、霉变生虫、混有异物、掺杂掺假等，主要出现在白酒、猪肉、啤酒、奶粉、肉制品等商品分类上。主要原因**一是**经营者疏于检查，没有及时下架过期商品；**二是**部分经营者生产场所卫生条件不达标、原材料质量不过关；**三是**经营者在天气转暖时，食品更换不勤等。其中网络餐饮相关诉求占比较大，共 911 件，占食品相关诉求的 29.33%。由于很多网络餐饮经营者不提供堂食，也不在显眼的商业街经营，主要隐患问题线索基本都来源于基层执法人员的人工排查与消费者投诉举报，监管部门难以全面有效监管，导致平台上餐饮服务提供者非法加工制作、违规包装配送、无实体门店、假冒或借用牌照等事件屡见报端。网络餐饮食品安全问题已然引发消费者普遍焦虑，并威胁餐饮行业的健康发展。

（三）合同问题增速快影响大。2023 年合同相关投诉有 1994 件，增速最大，同比上升 232.33%。主要涉及汽车定金退费，医

美、健身、游乐消费等领域的预付卡消费问题。主要原因**一是**消费者理性消费意识不强，为贪小便宜陷入消费陷阱；**二是**经营者法律意识淡薄，非法牟利；**三是**疫情影响收入降低，经营者经营难以为继等。而在众多的消费者投诉案例中，对于社会影响最大、处理最难的就是预付式消费的退费问题。近年来由于各种发卡经营者的资质参差不齐，导致涉及预付式消费领域的投诉量一直居高不下，相关投诉涉及的问题主要有预收资金难以退还、合同制定不规范、霸王条款限制权力和发卡经营者“跑路”等。甚至还出现了诈骗现象，今年我局收到多个消费者投诉举报件，均表示经营者在门店组织抽奖活动，中奖后在充几千送几百的诱惑下，在商家开发的 APP 上充值费用购买家用电器，但是充值后才发现平台上的商品价格和实际价值不匹配，后续商家关门跑路也导致消费者退费难。

五、风险提示

（一）售后服务需提升“软硬件”实力。随着消费升级，售后服务成为了受消费者重点关注的地方，但从消费者投诉数据来看，但部分经营者还出现重销售轻服务，对售后服务的认识不足，不善于用售后服务来维系客户等问题。建议各级市场监督管理部门及市局相关科室：一是要提升宣传软实力。持续做好行业标准的宣贯工作，引导更多经营者采标贯标，自觉履行经营者责任义

务;开展宣传活动,提高经营者的合法经营意识及公众维权意识;加快建设线上线下消费维权服务站,积极引导更多商店实行线下无理由退货和小额赔偿先付制度。二是要提升调处硬实力。要增强诉前调解“硬本领”,提升矛盾纠纷多元化解实效,及时、高效处理投诉,不断优化消费环境;要持续做好每月、每季度的消费者投诉信息公示工作,从区县、市、省三级发力,对投诉量居前的企业进行公示;要持续提升办案本领,对违法违规行为坚决予以查处,杜绝经营者产生侥幸心理。

(二)食品安全需贯穿“全链条”监管。四川省统计局《2023年四川经济形势新闻发布稿》中数据显示:2023年全省餐饮收入3597.4亿元,比上年增长19.5%;服务业加快增长,住宿和餐饮业增长12.2%,两项增长指数均排第一,展现出食品行业高歌猛进的消费态势。但食品产业链长、业态复杂,风险因子带入点多且具有显著的传导特性,一些食品安全风险隐患年年整治、年年反复,监管任务十分艰巨。因此,这就要求我们进行“全链条”监管,全面提升食品安全水平。建议各级市场监管部门及市局相关科室:一是要强化“事前”监管。要加强普法宣传,提升经营者诚信经营意识;建设食材溯源平台,解决集中用餐单位食堂食材来源复杂、追溯难等问题;二是要强化“事中”监管。要持续开展“互联网+明厨亮灶”建设,以菜市场、小吃街、网络餐饮

集中点等重点区域为切口，积极开展专项治理行动，整治突出问题，实现清单化管理，确保责任明晰、措施落地、闭环管理、整改到位；三是要强化“事后”监管。要对存在违法违规的行为，严格立案调查处理，并对处罚事项在公开媒体曝光，确保达到“一店受处罚、千店受教育”的目的；四是要形成长效机制。要增强食品信息的公开透明度，提高消费者的食品安全意识和维权意识。

（三）预付卡消费需做好“防控治”文章。预付式消费是目前商家比较常见的增加客户粘性的方式，但由于种种原因，却发展得并不规范和健康，常见的问题就是商家关门跑路、霸王条款不予退费等，造成众多消费者维权困难、甚至不再愿意充值消费。针对此现象，我们必须寻找解决问题的突破点，不能让劣币驱逐良币的市场乱象出现。建议各级市场监管部门及市局相关科室：一是要做好预防。加强新技术引进、新知识的培训，让监管能力跟得上监管需求，从而及时发现安全隐患，防止网络虚假宣传等违法行为出现；二是要做好控制。在发现消费者集体投诉的情况下，要及时了解情况、统计信息，在违规经营门店做好公示和警示，避免更多消费者上当；三是要做好整治。针对投诉较多的文娱体育企业进行集中排查整治，及时开展调查处罚；健全跨部门协作机制，补充短板，壮大执法力量，整合资源，共同解决消费

投诉“疑难杂症”；持续探索消费纠纷调解与司法诉讼有机衔接的工作方式，创新公益诉讼协调机制，加强线索共享、证据协查、法律使用、问题研究等方面的工作联动，以新方法打开新局面。

重庆市铜梁区市场监督管理局
2023 年消费投诉举报数据分析报告

2023 年，铜梁区市场监督管理局共接收国家 12315 平台、12345 热线、区消委会、互联网+督查、信访系统、来信来函、现场等渠道投诉举报案件共 3584 件。

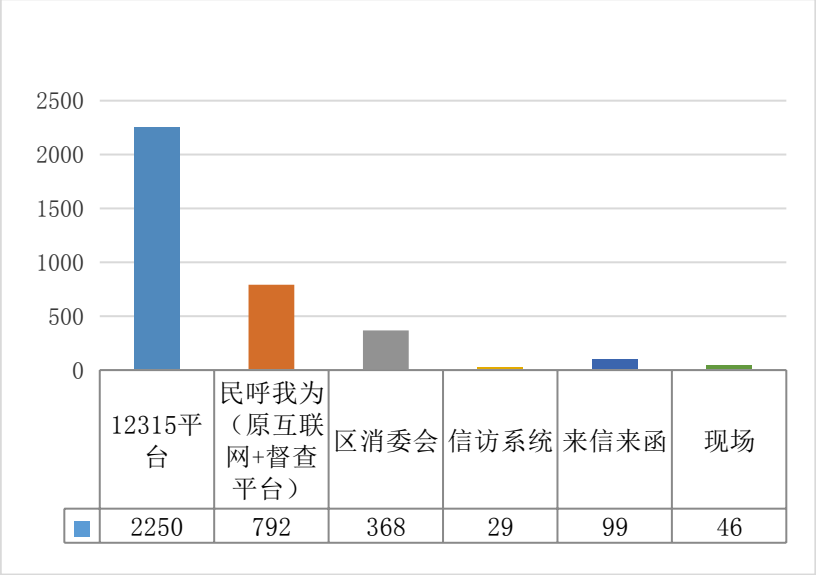


图 1　2023 年各渠道受理消费者投诉举报数量图

一、投诉情况分析

2023 年共受理消费投诉 3584 件。从投诉问题类别看，位于前五位的分别是售后服务问题、质量问题、食品安全问题、其他问题、合同问题，这五大问题占投诉总量 87.23%。从投诉消费类型看，商品类投诉 2738 件，占投诉总量 76.40%。位于前五位

的分别是食品类、服装鞋帽类、家用电器类服装、日用品类、交通工具类，这五类占商品类投诉的51.34%。服务类投诉1189件，占投诉总量 33.18%。位于前五位的分别是教育培训服务、餐饮和住宿服务、销售类、文化娱乐体育服务、美容美发洗浴服务，这五类占服务类投诉的 46.91%。（详见表1）

序号	投诉举报类别	数量(件)	占比
1	质量	775	21.62%
2	标准化	19	0.75%
3	认证认可	6	0.17%
4	广告	68	1.28%
7	不正当竞争	159	4.50%
8	合同	309	8.62%
9	计量	53	1.48%
10	人身权利	42	1.17%
11	售后服务	821	22.90%
12	安全	29	0.81%
14	食品安全	613	17.10%
15	价格投诉	81	2.26%
16	其他	609	16.99%

表1　2023年投诉类别数量表

（一）食品类问题持续增长。食品安全问题始终是消费者关注的热点，2023年度关于食品安全主要反映的问题：1、食品出现变质、霉变、过期等卫生安全问题；2、食品标签标识不规范；3、餐饮卫生条件差，消费者就餐环境恶劣及用餐后出现腹泻呕吐等不适症状；4、食品包装内部存在异物。

（二）交通工具类投诉262件，售后服务维权难。主要反映的问题集中在：1、商家出售假冒伪劣产品，在出售产品时故意

隐瞒商品性能问题；2、产品存在质量问题，在“三包”期内出现质量问题却无法维修；3、电动车等交工具类产品维修服务时间长，需要检测才能认定责任，消费者需反复跟进才能给予回复，消费者认为不合理；4、网购电动车，与商家联系处理问题困难等。

（三）教育、培训类服务需多关注。2023 年教育、培训类服务投诉大幅增长。消费者反映问题集中在培训机构和培训教室资质不健全、培训机构夸大培训内容和效果误导消费者，同时部分消费者反映培训机构还存在不履行承诺、服务缩水、甚至关门跑路的情况，消费者在申请贷款时，部分教育机构拖延退费。

二、举报情况分析

2023 年共受理举报 578 件。从举报性质来看，位于前五的分别是：食品安全违法行为、广告违法行为、不正当竞争行为、侵害消费者权益行为、价格违法行为。（详见表 2）

序号	举报类别	数量	占比
1	违反登记管理行为	24	4.15%
2	不正当竞争行为	71	12.28%
3	侵害消费者权益行为	58	10.03%
4	产品质量违法行为	19	3.29%

5	合同行政违法行为	22	3.81%
6	广告违法行为	84	14.53%
7	直销违规行为	3	0.52%
8	传销行为	4	0.69%
9	违规收费行为	7	1.21%
10	网络交易违法行为	3	0.52%
11	价格违法行为	54	9.34%
12	商标违法行为	5	0.87%
13	标准化违法行为	3	0.52%
14	计量违法行为	20	3.46%
15	认证认可违法行为	2	0.35%
16	特种设备违法行为	4	0.69%
17	生产许可违法行为	5	0.87%
18	食品安全违法行为	150	25.95%
19	其他市场监管领域违法行为	40	6.92%

表 2　2023 年举报类别数量表

（一）食品安全违法行为高居榜首。消费者通过各渠道举报食品安全违法行为主要集中：1、食品存在过期、有异物等安全问题；2、生产场所不能持续保持所具备的环境条件、卫生要求；3、违法使用或滥用食品添加剂，经营不符合食品安全标准或要

求的食品。从投诉主体来看，以职业举报人居多，以获取赔偿和举报奖励为目的。随着互联网的崛起，其“维权”方向转向了网络商品经营者和有关服务经营者。

（二）广告违法行为依然是举报重灾区。2023 年受理的广告违法行为举报主要涉及食品、家具、医疗等领域，反映的主要问题有：使用绝对化用语、广告宣传语涉及违法违规用语、夸大宣传普通食品具有保健效果等。

（三）不正当竞争行为。2023 年接收的不正当竞争行为类举报，主要涉及的问题：1、外卖或网购存在好评返现的行为；2、采用不正当的拉客行为，比如大街上诱导行人参与抽奖或以免费领取小礼品为借口，诱惑行人到店消费。

三、存在的问题和相关建议

（一）进一步加强食品、餐饮食品监管

食品类投诉举报一直位居前列，此类型举报一直是职业索赔人涉足的重灾区。建议一是加强食品经营店的日常监督检查，特别是针对食品包装不规范、食品里含有异物、变质过期等易发问题；二是加强对餐饮行业营业场所的监督检查，特别是小餐饮店、小吃街等，着力解决食品安全责任问题；三是对于群体性食品安全事件易发场所，建立贯穿食品采购、贮存、加工制作、供餐全过程的食品安全风险防控体系，保障就餐人员安全；四是大力开

展食品安全相关行动和宣传活动，提高消费者的食品安全意识和维权意识。

（二）进一步加强虚假违法广告专项治理

一是加强对户外、店堂、印刷品等广告的巡查，重点检查医疗器械、药品、保健食品、房地产等广告，发现涉嫌虚假违法广告及时依法处理；二是针对网络平台，规范网络促销，着力打造安全放心的网络消费环境，突出对主要网络交易平台及投诉较多的网店、农村电商的监督检查，压实平台主体责任，规范网络促销行为，倡导诚信合法经营，打造放心、安心、舒心的网络消费环境，增强消费信心，释放消费潜力。

重庆市潼南区市场监督管理局
2023年消费投诉举报数据分析报告

2023年以来，潼南局坚持畅通渠道，紧紧围绕“提振消费信心”主题，进一步夯实基层维权基础，突出监管执法，突破消费维权难点，全面营造安全放心的消费环境。

一、消费维权总体情况

2023年，潼南局共接收各类投诉举报1501件。其中，投诉997件，占比66.42%；举报504件，占比33.58%；为消费者挽回经济损失27.36万元。

二、投诉举报数据分析

（一）按投诉举报类别划分。2023年共处理商品类投诉726件，占投诉总量的72.82%；服务类投诉271件，占投诉总量的27.18%。从投诉类别来看，我区的消费热点问题集中于食品、服装鞋帽、家用电器、首饰、家具用品等衣食住行日常消费，其他类别涉及较少。

（二）按投诉举报问题类型划分。投诉问题中质量、食品安全、售后服务、合同为消费者投诉的主要问题，数量分别为260件、153件、77件、41件，占比分别为26.08%、15.35%、7.72%、4.11%。举报问题主要集中于广告违法、食品安全、侵害消费者权益、价格违法行为及方面，数量分别为125件、104件、47件、32件，占比分别为24.8%、20.63%、9.33%、6.35%。

三、投诉举报热点分析

（一）产品质量问题成投诉举报热点，服装鞋帽质量纠纷引关注。今年以来，涉及质量问题的投诉举报共190件，占投诉举报总量的 12.66%。消费者投诉的主要问题有：购买的服装短时间内出现褪色、变形、面料起球等影响穿着的问题；鞋子出现脱胶、褪色、断底等质量问题。同时消费者还投诉广告宣传问题：一是实体商家对服装鞋帽的面料成分、产地等方面描述不真实；二是部分商家以先抬价再打折或降价等虚假的价格促销手段欺骗消费者。消费者要警惕消费陷阱，谨防商家谎称正品，以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等进行销售，用大众传媒作虚假宣传，在消费过程中严把质量关。

（二）一般食品类投诉举报持续居高，网络餐饮重复举报不容忽视。因与民生密切相关，一般食品类投诉居高不下，但大部分涉及食品领域的“职业打假”，真正涉及食品安全问题的寥寥无几。反映的问题主要为：一是美团平台入驻经营户超范围经营凉菜问题；二是食品包装标识问题，存在包装标准事项不规范、标签瑕疵等；三是部分经营者销售过期食品、变质食品；四是销售的食品混有异物、杂质等。

（三）预付卡消费纠纷依旧突出，调解难度大易引发不良影响。主要集中在在美容美发、洗浴、洗车、洗衣、健身等行业，

且在后续纠纷博弈中经营者占据极大优势，很容易出现侵害消费者合法权益行为发生。主要表现为：停业失联问题、预付卡使用规则争议、消费质量问题、责任转嫁问题等，且每一起投诉一般涉及多名消费者，可能造成较大范围的社会不良影响，成为投诉的一大难题。

四、工作建议

（一）强化产品质量和广告监管机制，提升监管效能。产品质量占投诉首位，大部分为线下消费投诉，暴露出商品质量监管有待加强，要进一步强化产品质量监督检查和抽检力度，严厉打击以假充真、以次充好等行为。举报中，广告问题占首位，虽然大部分为职业打假人对网络经营者的举报，但举报线索基本属实，需持续健全对网络经营者需要的监测管理机制重点加强互联网广告监测和整治。

（二）加强食品安全自律引导，提升主体责任意识。一是加强对餐饮经营者进行《食品安全法》、《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》等法律法规的教育培训，提高食品安全意识，自觉做到合法合规经营，减少违法违规发生。二是全面推进“智慧监管”，管住关键环节。采取上门宣传、面对面指导等方式，督促引导餐饮经营者入驻“阳光餐饮”平台，每天上传原辅材料、从业人员晨检等信息。对有条件的实施“互联网+明厨亮灶+AI”，

实现后厨直播，督促规范操作，保障餐饮安全。

（三）强化消费领域专项整治，形成震慑警示。从规范一片，震慑一片，警示一片入手，开展重点消费领域专项整治，对存在问题较多的美容美发、汽车修理、游泳健身等服务行业的预付卡问题；校外培训服务、商品房买卖、房屋装饰装修、汽车销售合同存在的典型不公平格式条款进行重点整治，做到“检查一处”“登记一处”、“指导一处”、“规范一处”。强化投诉举报站的快速处置功能，注重排查12315投诉举报信息中的违法案件线索，在及时调解消费投诉的基础上，严格落实“诉转案”制度，严防“以调代处”、“以调代罚”现象。

重庆市合川区市场监督管理局

2023年消费投诉举报数据分析报告

2023年度，我市受理消费者投诉举报共计4633件，其中，投诉3221件，举报1412件。已处理投诉3221件，处理率100%；处理举报1412件，办结率100%，立案134件，未办结的均在法律规定期限内。2023年投诉举报量较2022年有大幅度提升，同比增长27.20%，其中投诉同比增长18.20%。增长的主要原因是：一投诉举报“职业化”，消费者的诉求渠道更加畅通便捷；二是消费者的维权意识较往年有进一步提高。

2023年三季度投诉举报热点

消费者投诉举报的热点分别为食品安全、广告、合同、质量、价格的问题。

（1）食品安全：食品质量、安全、虚假宣传等问题。如：购买的食品内部有异物、食品变质、超保质期；商家广告存在虚假宣传、违法宣传；食品标签标识不符合食品安全标准；食用后出现不良反应等问题。

（2）广告问题：商家在广告活动中采取不正当竞争的行为；经营、发布欺骗性广告；经营、发布未经审查的广告；广告内容虚假夸大、广告内容侵权等问题。

（3）合同问题：大部分存在的是预付卡服务问题，集中在

健身房、游泳馆、瑜伽馆等经营商家变更营业地址、私教离职、充值卡不能正常使用等原因。客户要求退费时，存在“办卡容易退卡难”“商家卷款跑路”“预付卡节假日限制使用”。商家未按宣传内容、合同或承诺提供相关服务，存在虚假宣传、服务“缩水”等现象；还有少部分合同违法问题。

（4）产品质量问题：存在销售三无产品：无日期、地址、厂名、商标、无产品质量检验合格证明；销售不合格商品：失效、变质、掺杂掺假、以假充真、以次充好、冒充合格产品。销售标签标识不符合安全标准规定的商品；销售导致消费者受到产品伤害的商品：因产品设计不合理、质量不合格、警示信息不全等原因而导致消费者受到产品伤害。

（5）价格问题：哄抬物价；未明码标价；诱骗、欺诈；不执行政府指导价、政府定价的行为。

12315 工作总情况表

统计时段：	2023-01-01 至 2023-12-31	填报单位：	合川区市场监督管理局
项目		单位	数量
一、接到总数		件	4633
二、接到投诉总数		件	3221
其中：12315 自办		件	800
其中：ODR 企业办理		件	162

其中：已结	件	3197
不受理	件	283
受理	件	2914
达成调解协议	件	664
协商和解	件	664
撤回投诉	件	301
不予受理	件	34
一方不参加调解	件	50
双方无法协商一致	件	0
一方无法达成调解协议	件	30
四十五个工作日内未达成调解协议	件	0
其他	件	50
争议金额	万元	1526.6
加倍赔偿金额	万元	0
为消费者挽回经济损失金额	万元	200.6
其中：类型：商品消费投诉	件	387
服务消费投诉	件	80
三、接到举报总数	件	1412
其中：类型：商品消费举报	件	700
服务消费举报	件	100
其中：实名举报	件	612
匿名举报	件	1
其中：已结	件	1412
案件立案	件	134
案值	万元	325
罚没金额	万元	6
没收金额	万元	0
不立案	件	1278
其他	件	0
	统计时间：	2023-12-31