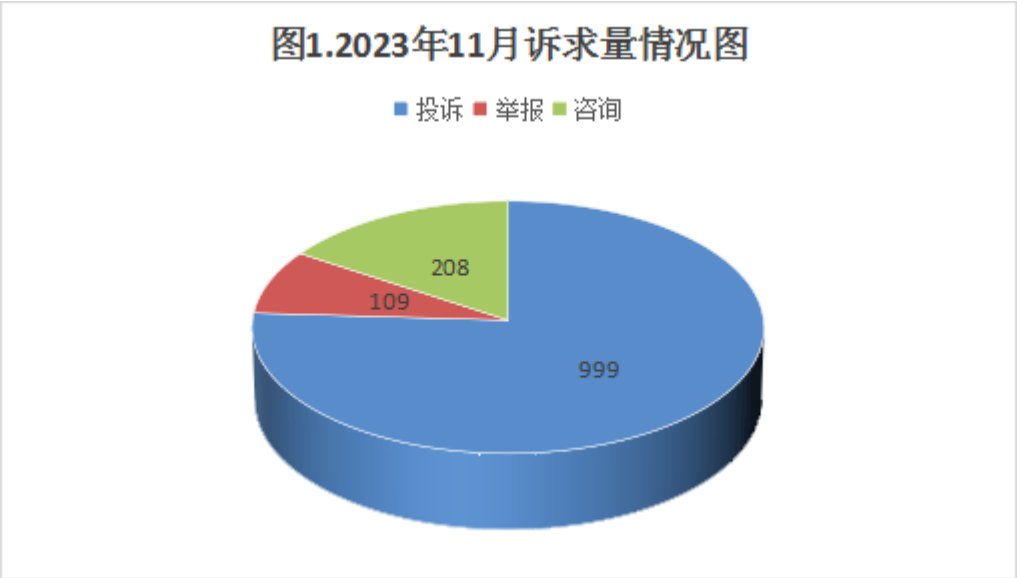
11 月，全市市场监管系统结合职能职责，围绕群众诉求，进一步提升维权服务效能，以诚信经营、促进消费，扩大内需为出发点，不断强化消费者参与感、获得感，切实营造放心舒心消费环境。

一、总体情况分析

11 月，全市市场监管系统依托全国 12315 平台，共受理消费者诉求 1316 件，同比降低 19.16%，环比降低 12.56%。（其中，投诉 999 件，同比降低 18.45%，占比 75.91%;举报 109 件，同比降低 35.12%，占比 8.28%;咨询 208 件，同比降低 11.49%，占比 15.81%）。已办结 1149 件，共为消费者挽回经济损失 47 万元。

表 1：11 月各类诉求数据表

类型	2023 年 11 月(件)	去年 2022 年 11 月(件)	同比（%）
投诉	999	1225	↓18.45%
举报	109	168	↓35.12%
咨询	208	235	↓11.49%



其中，船山区接收投诉举报件 284 件，占比 25.63%；射洪市接收投诉举报件 217 件，占比 19.58%；河东新区接收投诉举报件 158 件，占比 14.26%；经开区接收投诉举报件 9 件，占比 11.37%；大英县接收投诉举报件 116 件，占比 10.47%；高新区接收投诉举报件 81 件，占比 7.31%；安居区接收投诉举报件 67 件，占比 6.05%；蓬溪县接收投诉举报件 57 件，占比 5.14%；市局直办 2 件，占比 0.18%。投诉举报量最大的是船山区 284 件。

表 2：11 月各区域接收投诉举报数据表

序号	区域	举报	投诉	总计	占比(%)
1	船山区	28	256	284	25.63
2	射洪市	16	201	217	19.58
3	河东新区	17	141	158	14.26
4	开发区	9	117	126	11.37

5	大英县	14	102	116	10.47
6	高新区	8	73	81	7.31
7	蓬溪县	10	57	67	6.05
8	安居区	6	51	57	5.14
9	遂宁市级	1	1	2	0.18
10	总计	109	999	1108	100.00

二、投诉情况分析

11 月，全市市场监管系统共接收投诉 999 件，受理 921 件，同比降低 21.68%，环比降低 8.45%。办结 840 件，按时初查率 100%，调解成功 596 件，同比降低 17.45%，环比降低 12.61%，调解成功率 67.42%。

（一）问题投诉类型。11 月投诉量较大的问题主要有：售后服务(271 件)、食品安全(241 件)、合同(151 件)、质量(79 件)，合计占比 80.57%。

表 3：11 月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（%）
1	售后服务	271	↑9.72%	29.42%
2	食品安全	241	↑21.72%	26.17%
3	合同	151	↓25.62%	16.40%
4	质量	79	↓63.76%	8.58%

5	价格投诉	63	↓31.52%	6.84%
6	不正当竞争	30	↓34.78%	3.26%
7	其他投诉问题	27	↓70.97%	2.93%
8	计量	25	↓3.85%	2.71%
9	安全	14	↓30%	1.52%
10	人身权利	8	↓11.11%	0.87%
11	其他投诉问题	12		1.30%
12	合计	921	--	100.00%

（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(254 件)、服装、鞋帽(52 件)、交通工具(41 件)，合计占比 61.42%。增长较快的商品有宠物及宠物用品(上升 300%)、计量器具(上升 100%)、药品(上升 66.67%)、燃料(上升 28.57%)、家用电器(上升 23.33%)。

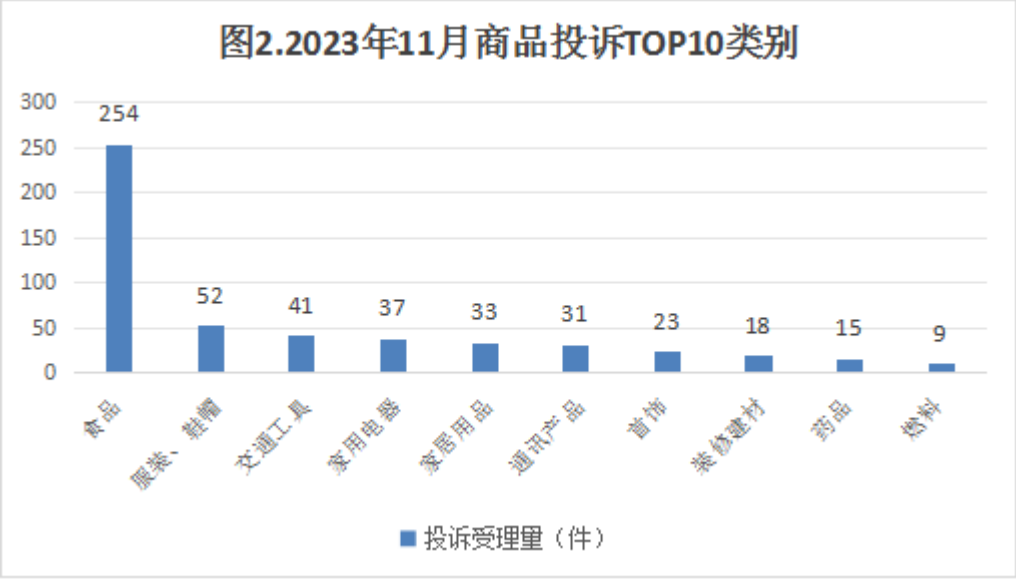


表 4：11 月商品投诉类别数据分析表

序号	商品类别	投诉受理量（件）	投诉受理量同比（%）	占比（%）
1	食品	254	↓65.92%	45.00%
2	服装、鞋帽	52	↑4%	9.20%
3	交通工具	41	↓45.33%	7.26%
4	家用电器	37	↑23.33%	6.55%
5	家居用品	33	↓42.11%	5.84%
6	通讯产品	31	↓31.11%	5.49%
7	首饰	23	↑21.05%	4.07%
8	装修建材	18	↓14.29%	3.19%
9	药品	15	↑66.67%	2.65%
10	燃料	9	↑28.57%	1.59%
11	其他商品	52		9.20%
12	合计	565	--	100%

（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(152 件)、美容、美发、洗浴服务(38 件)、销售服务(36 件)、制作、保养和修理服务(26 件),合计占比 70.78%。

表 5：11 月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（%）

1	餐饮和住宿服务	152	↑44.76%	42.70%
2	美容、美发、洗浴服务	38	↓22.45%	10.67%
3	销售服务	36	↓0%	10.11%
4	制作、保养和修理服务	26	↓23.53%	7.30%
5	其他服务	19	↓60.42%	5.34%
6	文化、娱乐、体育服务	16	↓83.67%	4.49%
7	专业技术服务	14	↑16.67%	3.93%
8	卫生保健、社会福利	13	↑225%	3.65%
9	洗涤、染色服务	12	↓14.29%	3.37%
10	互联网服务	10	↑150%	2.81%
11	停车服务	8	↑14.29%	2.25%
12	教育、培训服务	5	↓64.29%	1.40%
13	电信服务	3	↑200%	0.84%
14	旅游服务	1	↓80%	0.28%
15	房屋装修服务	1	↓50%	0.28%
16	公用事业服务	1	↓0%	0.28%
17	社会服务	1	↓50%	0.28%
18	合计	356	--	100.00%

（四）市场主体投诉情况。11 月，从投诉企业来看，被投诉量较大的企业主要有船山区玉漩通讯设备经营部(12 件)、遂宁市美居企业管理有限公司(9 件)、船山区亿家人餐饮店(7 件)、中

国移动通信集团四川有限公司安居分公司(7 件),合计占比3.80%。

表 6：2023 年 11 月企业投诉数据表

根据被投诉数量排序	单位名称	已受理且办结的投诉数量	投诉解决率(%)
1	船山区玉漩通讯设备经营部	12	100%
2	遂宁市美居企业管理有限公司	9	100%
3	船山区亿家人餐饮店	7	100%
4	中国移动通信集团四川有限公司安居分公司	7	100%
5	大英县蓬莱镇秀妮千慧瘦身中心	6	100%
6	重庆百货大楼股份有限公司新世纪百货遂宁新都	5	100%
7	中国电信股份有限公司遂宁安居区分公司	4	100%
8	遂宁吉欣汇商贸有限公司	4	100%
9	射洪市隐居灰姑娘婚纱婚庆摄影工作室	4	100%
10	遂宁清巍瑞华汽车销售服务有限公司	4	100%

三、举报情况分析

11 月，全市市场监管系统共接收举报 109 件，同比降低35.12%，环比降低 25.34%。其中，核查 107 件，同比降低 36.69%，环比降低 30.97%，按期核查率 100%，立案 8 件，同比上升 60%，

环比降低 52.94%；办结 116 件，同比降低 30.54%，环比降低 25.64%，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(23 件)、侵害消费者权益行为(18 件)、其他市场监管领域违法行为(16 件)、不正当竞争行为(15 件),合计占比 66.05%。从举报商品来看，举报量较大的商品主要有：食品(36 件)、一般食品(8 件)、家居用品(6 件)、儿童用品(4 件),合计占比 78.26%。

四、消费投诉举报特点及热点分析

（一）售后服务群众反映最多。11 月售后相关投诉量最大，达 271 件，主要涉及小型电器、智能产品、车辆、美容美发等领域。主要原因一是商品故障、消费者退货退款难；二是经营者虚假宣传、货不对板、售后跟不上；三是部分行业经营缺少标准引

领和规范。

（二）食品安全投诉增速较快。11 月食品安全相关投诉 241 件，基数大且增长快。主要问题在于食品过期、霉变生虫、混有异物、掺杂掺假等,主要分类主要在水果、猪肉、面包、白酒等。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；三是部分外卖商家原材料质量不过关等。

（三）服装消费纠纷特征明显。11 月服装相关投诉 52 件，其中投诉量大的类别有大衣(7 件)、运动鞋(6 件)、羽绒服(6 件)、毛衫(5 件)。消费者主要反馈了商品质量不合格、价格过高等问题。主要原因一是气温骤降，换衣需求猛增；二是经营者未对衣服材质做出清晰真实的说明；三是服装质量不佳，与消费者预期不符。

五、风险提示

（一）售后服务需着力信息公示。现代人的衣食住行，各个方面都需要经营者做好售后服务，但从消费者投诉数据来看，售后服务成为了目前消费市场的最大痛点，亟需监管发力整治。**建议**各级市场监督管理部门及市局相关科室持续做好每月、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；拓展公示场景，公示方式将不仅限于官方网站、公告栏、公众号等常规渠道，还将公示到商圈、户外 LED 屏，甚至是被公示对象店内；开展宣传活动，提高公示工

作的曝光率和影响度，提供消费者维权渠道，营造人人参与的共治各局。

（二）食品安全需关注重点领域。伴随着社会经济的飞速发展，食品生产与加工领域也获得快速发展，市场上逐渐涌现出各式各样的食品类型，虽说对于食品种类有所丰富，使得不同群众对于食品的需求得到满足，但也增加了发生食品安全问题的可能性。**建议**各级市场监管部门及市局相关科室以菜市场、小吃街、水果店为切口，加强食品加工过程的监管力度，强调可追溯性，要求经营者对于生产加工的各个环节进行必要的记录；要求经营者对原材料质量做好检测，做好源头的质量控制，完善并严格推行原材料准入制度；实施联合监管，对全市龙头生产企业、集中供餐单位等重点食品生产经营主体开展风险评估和动态管理；在小微食品生产经营主体中推行“食安风险管控”微信小程序，减轻主体负担，提高工作效率，共同维护人民群众的切身利益。

（三）服装行业需加强标准规范。在全新一轮产业技术革命迸发的当下，“标准”正成为各国征战信息化时代的利器。服装产业作为孕育大众美好生活向往的民生产业，在向数字化、网络化、智能化不断发展的过程中，更需要标准化引领产业的变革。**建议**各级市场监管部门及市局相关科室积极开展《放心舒心消费服务规范（第6部分：服装行业）》地方行业服务标准的广泛宣传和落地落实，引导行业经营主体积极采标贯标，鼓励其参照规范标准推进服务规范，对服务事项、服务流程、服务人员、质量

管理及消费维权等进行系统性升级；要加强服装行业的检验检测，对成分、指标不达标的产品要进行及时的处理回收；加强对经营者的普法宣传，对服装行业所涉及行业主要法律法规和产业政策做好解释普及工作，如《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《国家纺织产品基本安全技术规范》等。