遂宁市市场监督管理局
2024年上半年消费投诉举报统计分析报告

2024年上半年，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

2024年上半年，全市市场监管系统依托全国12315平台，共受理消费者诉求8759件，同比降低6.03%。（其中，投诉6097件，同比降低11.96%，占比69.61%;举报1427件，同比上升121.24%，占比16.29%;咨询1235件，同比降低29.47%，占比14.1%）。已办结7214件，共为消费者挽回经济损失388.34万元。

表1：2024年上半年各类诉求数据表

类型	2024年上半年(件)	去年2023年上半年(件)	同比（%）
投诉	6097	6925	↓11.96%
举报	1427	645	↑121.24%
咨询	1235	1751	↓29.47%

	投诉	举报	咨询			
2024年上半年诉求量情况图	6097	1427	1235			



二、投诉情况分析

2024 年上半年，全市市场监管系统共接收投诉 6097 件，同比降低 18.42%；按时初查率 100%，同比上升 0.03 个百分点；调解成功 3496 件，同比降低 16.16%，调解成功率 68.74%，已办结 5830 件。

（一）问题投诉类型。2024 年上半年投诉受理量较大的问题主要有：售后服务(1558 件)、合同(1206 件)、食品安全(703 件)、质量(575 件),合计占比 80.19%。。

表 2：2024 年上半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（%）

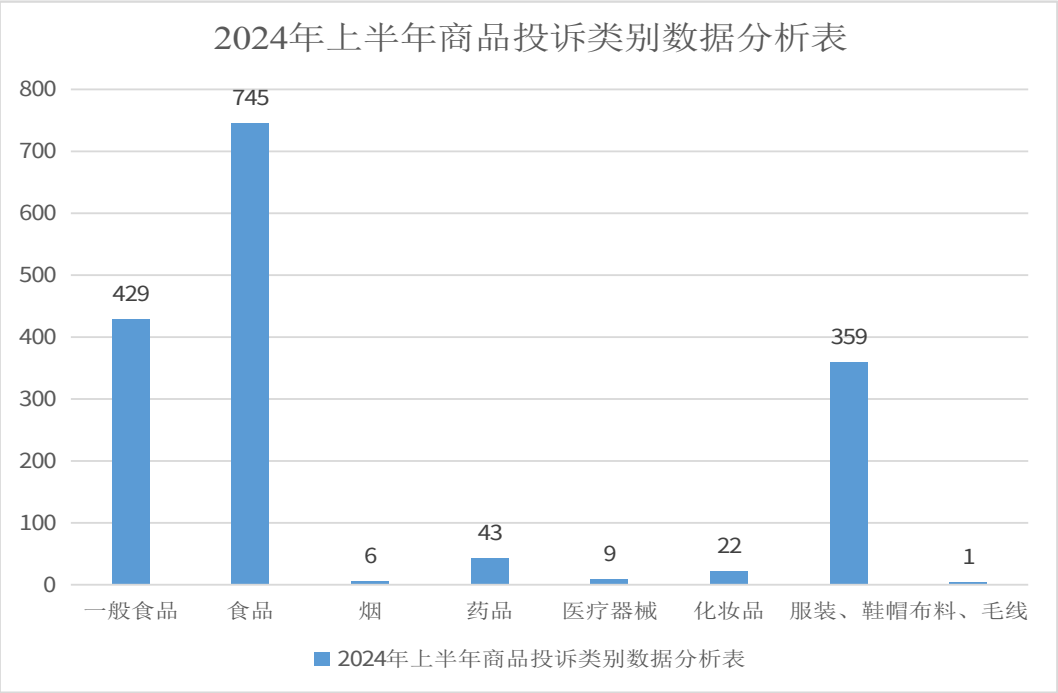
1	售后服务	1,558	↓4.48%	30.91%	1,089	68.62%	29.77%
2	合同	1,206	↑19.88%	23.92%	872	72.25%	23.32%
3	食品安全	703	↓24.25%	13.95%	480	64.43%	14.40%
4	质量	575	↓27.94%	11.41%	371	68.70%	12.20%
5	价格投诉	329	↓53.27%	6.53%	226	68.28%	6.13%
6	不正当竞争	223	↓24.92%	4.42%	136	59.65%	4.49%
7	计量	128	↓26.44%	2.54%	97	77.60%	2.58%
8	其他投诉问题	114	↓72.92%	2.26%	84	72.41%	2.07%

（二）商品投诉类型。食品(745 件)、一般食品(429 件)、服装、鞋帽(359 件)、家居用品(262 件)，合计占比 59.74%。

表 3：2024 年上半年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	429	↓29.44%	14.28%	食品安全，质量，合同
2	食品	745	↓6.99%	24.79%	食品安全，不正当竞争，售后服务
3	烟	6	↓45.45%	0.20%	价格投诉，售后服务

4	药品	43	↓33.85%	1.43%	价格投诉,质量,售后服务
5	医疗器械	9	↓40%	0.30%	售后服务,广告,质量
6	化妆品	22	↓37.14%	0.73%	质量,合同,售后服务
7	服装、鞋帽	359	↑4.36%	11.95%	售后服务,质量,合同
8	布料、毛线	1	↓50%	0.03%	质量



（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(774 件)、美容、美发、洗浴服务(320 件)、销售服务(181 件)、文化、娱乐、体育服务(148 件)，合计占比 69.90%。

表 4：2024 年上半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（%）	TOP3 问题
1	餐饮和住宿服务	774	↑1.18%	38.02%	合同，食品安全，售后服务
2	旅游服务	25	↑47.06%	1.23%	不正当竞争，合同，价格投诉
3	电信服务	17	↑21.43%	0.83%	售后服务，广告，合同
4	互联网服务	79	↑364.71%	3.88%	售后服务，人身权利，不正当竞争
5	美容、美发、洗浴服务	320	↑0.63%	15.72%	合同，售后服务，价格投诉
6	卫生保健、社会福利	48	↓21.31%	2.36%	价格投诉，售后服务，合同
7	房屋装修服务	8	↓11.11%	0.39%	售后服务，合同，不正当竞争
8	物业服务	2	↓77.78%	0.10%	合同，价格投诉

（四）ODR 企业情况分析。截至当前，平台共有 134 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2024 年上半年，ODR 企业新增 22 家，办结消费者投诉 44 件,同比上升 266.66%;和解成功 37 件，和解成功率 84.09%，同比上升 236.36%，平均处理时长 6.23 天，

较传统模式缩短了 3.77 天，有效提高了消费者满意率。

三、举报情况分析

2024 年上半年，全市市场监管系统共接收举报 1427 件，同比上升 121.24%。其中，核查 1420 件，同比上升 121.18%，按期核查率 100%，立案 102 件，同比上升 61.9%；办结 1410 件，同比上升 123.45%，按时办结率 100%。

食品安全违法行为	广告违法行为	价格违法行为	不正当竞争行为	侵害消费者权益行为	产品质量违法行为	其他市场监管领域违法行为	计量违法行为	违反登记管理行为	药品问题
535	151	149	132	112	92	83	37	26	21



从举报问题来看，举报量较大的商品主要有：食品（330 件）、一般食品（261 件）、药品（63 件）、家居用品（28 件），合计占比 76.12%。举报量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务（278 件）、卫生保健、社会福利（70 件）、美容、美发、洗浴服务（46 件）、其他服务（29 件），合计占比 79.65%。

四、消费投诉举报特点及热点分析

（一）食品类投诉举报比重较大。2024 年上半年食品相关共接收食品类投诉举报 1174 件。主要问题在于经营腐败变质、

油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常的食品等，主要出现在白酒、猪肉、奶粉等商品分类上。

（二）产品质量问题投诉居前。2024年上半年产品质量相关投诉举报575件，主要涉及羽绒服、皮鞋、运动鞋等商品类别。主要问题在于反映购买的服装出现褪色、起球、开线、缩水等问题；鞋子变形、开裂、掉皮商家拒绝更换或维修；商家不按规定履行“三包”服务；消费者因自身原因向商家提出更换产品需求遭拒等方面。

（三）合同问题争议较多。2024年上半年合同相关投诉举报数量居前，主要涉及汽车定金退费、美容、游乐园充值消费等问题。主要问题在于在部分经营者不按约定履行售后维修义务、对售后服务价格的争议，反映出部分经营者合同履约意识差，只重销售不重售后，影响顾客满意度。