遂宁市市场监督管理局

遂宁市市场监督管理局
2024年消费投诉举报数据分析报告

2024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，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，全市市场监管系统依托全国12315平台，共受理消费者诉求1.88万件，同比降低1.85%。（其中，投诉1.40万件，同比降低1.75%，占比75.06%；举报2320件，同比上升42.85%，占比12.21%；咨询2389件，同比降低24.37%，占比12.73%）。已办结1.80万件，共为消费者挽回经济损失808.67万元。

表1：2024年各类诉求数据表

类型	2024年（件）	2023年(件)	同比（%）
投诉	14087	14338	↓1.75%
举报	2320	1624	↑42.85%
咨询	2389	3159	↓24.37%



二、投诉情况分析

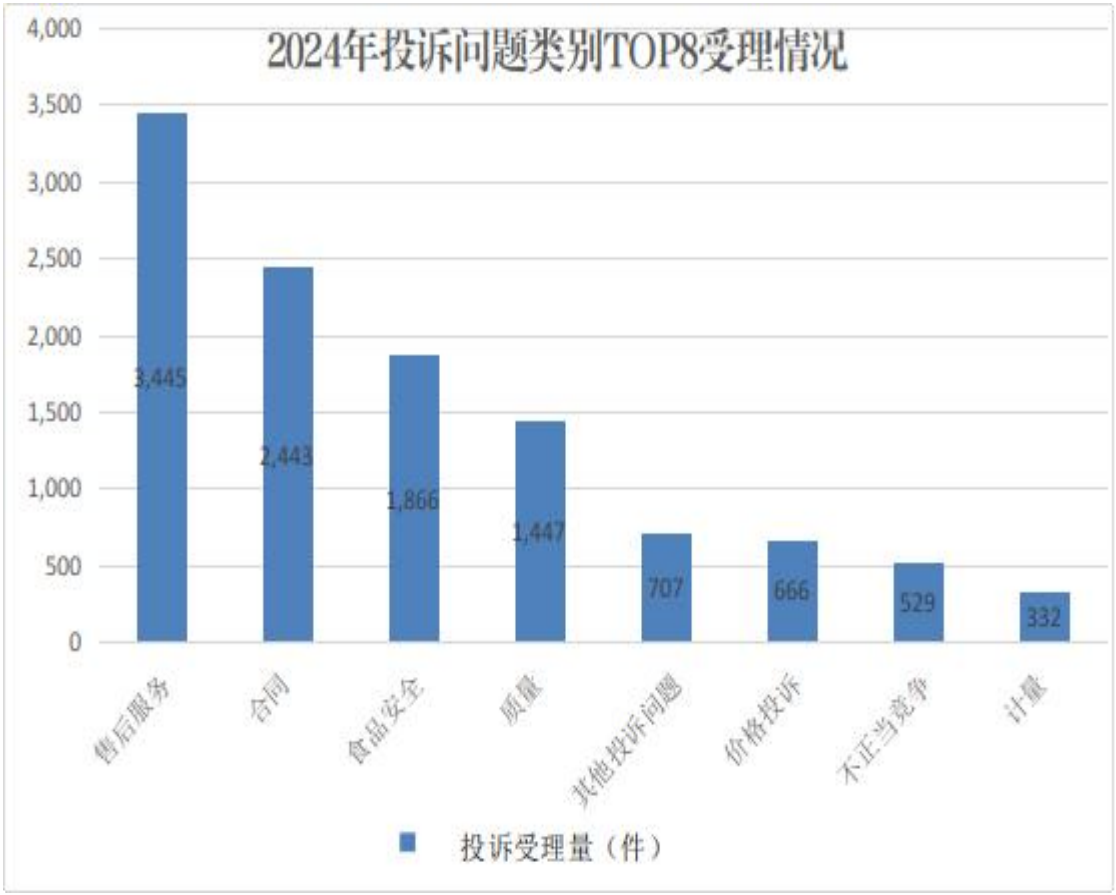
2024 年，全市市场监管系统共接收投诉 1.40 万件，同比降低 5.11%；按时初查率 100%，同比上升 0.02 个百分点；调解成功 8073 件，同比降低 6.9%，调解成功率 68.68%。

（一）问题投诉类型。2024 年投诉受理量较大的问题主要有：售后服务(3445 件)、合同(2443 件)、食品安全(1866 件)、质量(1447 件)，合计占比 77.16%。增长较快的问题有人身权利(上升 119.72%)、专利(上升 100%)、标准化(上升 73.33%)、合同(上升 22.52%)、质量(上升 7.26%)。

表 2：2024 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	3,445	↓1.57%	28.89%	2,450	71.91%	28.17%
2	合同	2,443	↑22.52%	20.49%	1,705	71.52%	20.3%

3	食品安全	1,866	↓18.16%	15.65%	1,152	62.92%	15.95%
4	质量	1,447	↑7.26%	12.13%	929	64.69%	12.89%
5	其他投诉问题	707	↓13.89%	5.93%	478	67.04%	5.25%
6	价格投诉	666	↓47.85%	5.58%	466	71.25%	5.29%
7	不正当竞争	529	↓0.56%	4.44%	315	59.89%	4.53%
8	计量	332	↓10.27%	2.78%	265	80.3%	2.79%

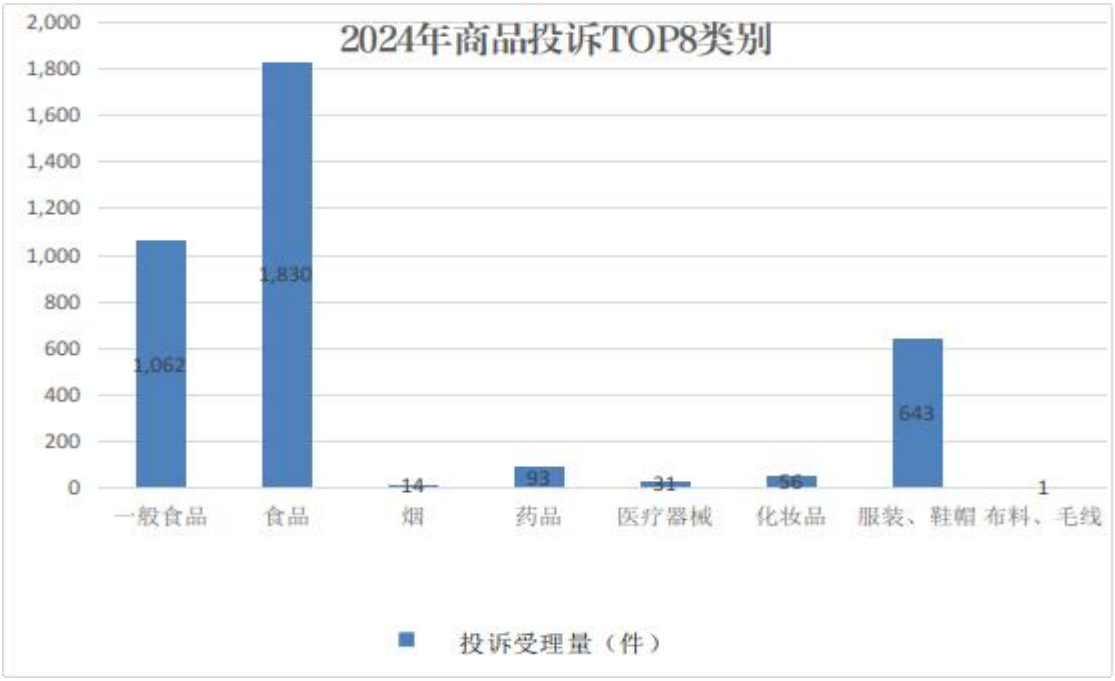


（二）商品投诉类型。从商品投诉来看，投诉受理量较大的商品主要有：食品（1830 件）、一般食品（1062 件）、服装、鞋帽（643 件）、家居用品（537 件），合计占比 60.91%。增长较快的商品有宠

物及宠物用品(上升 44.44%)、计量器具(上升 14.81%)、计算机产品(上升 3.7%)。

表 3：2024 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	一般食品	1,062	↓15.24%	15.89%	食品安全,质量,合同
2	食品	1,830	↓1.24%	27.37%	食品安全,售后服务,不正当竞争
3	烟	14	↓26.32%	0.21%	价格投诉,售后服务,质量
4	药品	93	↓43.64%	1.39%	价格投诉,质量,售后服务
5	医疗器械	31	↓3.13%	0.46%	售后服务,质量,不正当竞争
6	化妆品	56	↓27.27%	0.84%	质量,不正当竞争,合同
7	服装、鞋帽	643	↓10.45%	9.62%	售后服务,质量,价格投诉
8	布料、毛线	1	↓66.67%	0.01%	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(1724 件)、美容、美发、洗浴服务(669 件)、销售服务(418 件)、电信服务(374 件)，合计占比 60.79%。

表 4：2024 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	1,724	↑1.77%	32.90%	餐馆服务(800),宾馆住宿服务(257),餐饮配送服务(210),食堂服务(83),小吃店服务(64)	合同，食品安全，质量
2	旅游服务	55	↑44.74%	1.05%	境内景点(32)，旅游票价(14)，境内住宿(6)，境内用车(1)	合同，价格投诉，不正当竞争

3	电信服务	374	↑633.33%	7.14%	电话充值卡服务(136)，短信服务(133)，话费查询服务(27)，电话的维修服务(7)，电话的安装服务(2)	其他投诉问题，售后服务，合同
4	互联网服务	240	↑192.68%	4.58%	宽带接入(230)，网络空间(2)，网络游戏(2)，网上教育(2)，窄带接入(1)	售后服务，其他投诉问题，合同
5	美容、美发、洗浴服务	669	↑10.4%	12.77%	面部护理(157)，理发(86)，足浴(75)，按摩(43)，祛斑(38)	合同，售后服务，价格投诉
6	卫生保健、社会福利	109	↑2.83%	2.08%	药品(82)，纹眉服务(10)，治疗(3)，宠物美容服务(2)，植眉服务(1)	价格投诉，售后服务，质量
7	房屋装修服务	21	↓19.23%	0.40%	设计服务(10)，房屋保洁服务(3)，泥瓦工(1)，水、电工(1)	合同，售后服务，质量
8	物业服务	24	↑9.09%	0.46%	燃气设施安装维修(11)，清洁服务(3)，自来水设施维修(2)，供暖设施安装维修(1)	价格投诉，其他投诉问题，售后服务

（四）ODR 企业情况分析。截至当前，平台共有 151 家在线纠纷调解企业（ODR 企业），接收消费者诉求 2296 件，办结 2259 件；和解成功 1779 件，和解成功率 78.75%；ODR 企业新增 39 家，接收消费者投诉 138 件，办结 136 件；和解成功 104 件，和解成功率 75.36%，平均处理时长 6.19 天，较传统模式缩短了 3.81 天，有效提高了消费者满意率。

表 5：2024 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	舍得酒业股份有限公司	87	75.00%
2	四川喜之郎食品有限公司	62	43.75%
3	船山区鸿运通讯器材经营部	46	50.00%
4	死海旅游度假有限公司	43	100.00%
5	沃尔玛（四川）商业零售有限公司遂宁嘉禾西路分店	31	100.00%
6	四川美宁食品有限公司	29	33.33%
7	船山区雪琴通讯设备经营部	28	100.00%
8	射洪市新汇商贸有限公司	22	100.00%
9	射洪市新汇商贸有限公司	22	100.00%
10	四川厨探商贸有限公司	21	66.67%

三、举报情况分析

2024 年，全市市场监管系统共接收举报 2320 件，同比上升 41.07%。其中，核查 2291 件，同比上升 44.37%，按期核查率 100%，立案 189 件，同比上升 5.59%；办结 2316 件，同比上升 45.94%，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(743 件)、侵害消费者权益行为(271 件)、广告违法行为(256 件)、不正当竞争行为(239 件)，合计占比 65.86%。

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。2024 年售后相关投诉量达 3445 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**经营者服务响应时间慢。消费者在遇到问题时，往往希望经营者能够迅速响应并提供解决方案。然而，部分经营者在售后服务方面存在响应慢的问题，导致消费者长时间等待。**二是**售后服务质量不到位。部分经营者在提供“三包”服务过程中存在敷衍了事、维修不彻底等问题，导致消费者多次维修或更换新件。**三是**服务态度差。售后服务人员的态度直接影

响到消费者的满意度。部分经营者存在态度恶劣、不耐烦等问题，导致消费者产生不满。

（二）食品安全诉求占比较大。2024 年食品相关投诉 2892 件，仍然是消费者较为关注投诉问题。主要问题有食品变质、过期或含有异物，如消费者在外卖食品中吃到虫子、石子等。预包装食品外包装标签标识不符合规定，如缺少生产日期、保质期、生产厂家等信息，或标签信息与实际不符。餐饮经营者提供的食品存在卫生不达标的情况，如厨房环境脏乱差、餐具不洁等。消费者遇到食品质量问题时，商家推诿责任，不予赔偿或退换货。主要原因**一是**部分经营者食品安全主体责任落实不到位，疏于检查，没有及时下架过期商品；**二是**部分经营者为了吸引消费者，夸大食品的功效、营养成分或口感等，导致消费者在购买后发现实际情况与宣传不符；**三是**部分经营者对食品储存条件不符合要求，在天气炎热时，储存条件不符合要求，如温度、湿度等控制不当，导致食品变质。

（三）合同纠纷仍然较多。2024 年合同相关投诉有 2443 件，主要涉及汽车定金退费，医美、健身、游乐消费等领域的预付式消费问题。主要原因**一是**部分经营者提供的服务质量与承诺不符。部分经营者在销售预付式消费产品时，承诺提供高品质的服务或产品，但在实际履行过程中却未能兑现承诺，导致消费者对经营者的信任度降低，并产生投诉。**二是**经营者经营不善的风险。预付式消费模式需要经营者具备一定的资金实力和经营能力。部分

经营者由于经营不善或资金链断裂等原因，面临倒闭风险，导致消费者购买的预付式消费产品和服务无法消费，从而产生大量投诉。**三是**消费信息不对称。消费者在购买预付式消费产品或服务时，往往难以获取经营者经营状况、信誉度等全面信息，导致消费者在选择经营者时可能存在盲目性，容易陷入经营者提供的虚假或误导性信息中盲目消费。

信息公开选项：主动公开

遂宁市市场监督管理局办公室　　2025 年 1 月 21 日印发