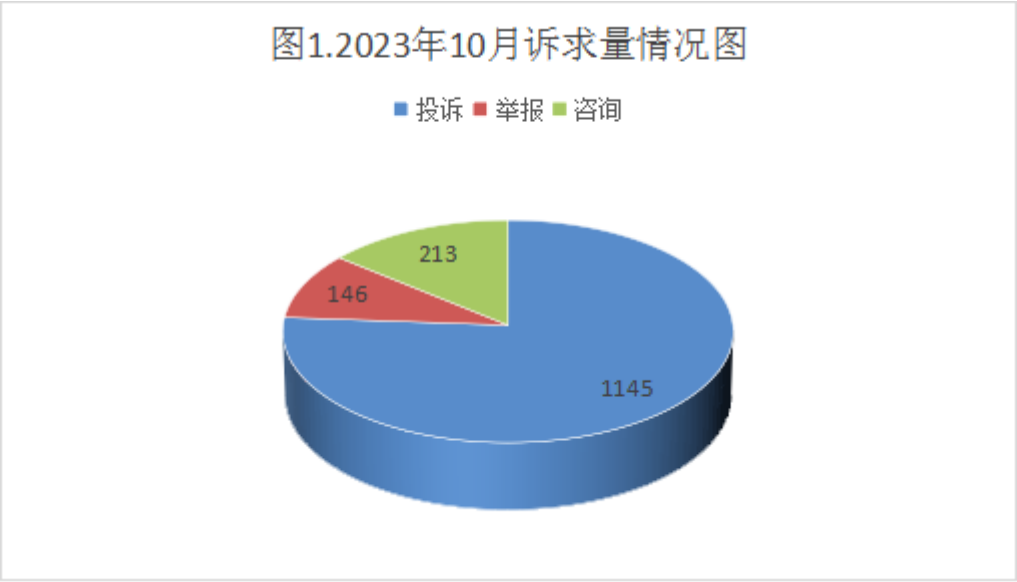
遂宁市市场监督管理局
2023年10月消费投诉举报统计分析报告

10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

10月，全市市场监管系统依托全国12315平台，共受理消费者诉求1504件（其中，投诉1145件，占比76.13%，举报146件，占比9.71%，咨询213件，占比14.16%），同比上升1.42%。已办结1365件，共为消费者挽回经济损失31.49万元。



其中，船山区接收投诉举报件337件，占比26.1%；射洪市

接收投诉举报件253件，占比19.6%；河东新区接收投诉举报件211件，占比16.34%；经开区接收投诉举报件158件，占比12.24%；大英县接收投诉举报件117件，占比9.06%；高新区接收投诉举报件71件，占比5.5%；安居区接收投诉举报件70件，占比5.42%；蓬溪县接收投诉举报件67件，占比5.19%；市局直办7件，占比0.54%。投诉举报量最大的是船山区337件。

表1：10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	34	303	337	26.10
2	射洪市	26	227	253	19.60
3	河东新区	25	186	211	16.34
4	开发区	24	134	158	12.24
5	大英县	9	108	117	9.06
6	高新区	9	62	71	5.50
7	安居区	12	58	70	5.42
8	蓬溪县	6	61	67	5.19
9	遂宁市	1	6	7	0.54
10	总计	146	1145	1291	100.00

二、投诉情况分析

10月，全市市场监管系统共受理投诉1145件，同比上升

6.22%。办结 1010 件，按时初查率 100%，调解成功 682 件，同比上升 79.95%，环比上升 26.06%，调解成功率 63.8%。

（一）问题投诉类型。10 月投诉量较大的问题主要有：售后服务（295 件）、食品安全（267 件）、合同（221 件）、价格投诉（111 件）、质量（87 件），合计占比 85.68%。

表 2：10 月投诉问题类别分析表

序号	问题类别	10 月	10 月占比（%）	2022 年 10 月	同比增长率（%）
1	售后服务	295	25.76	209	41.15%
2	食品安全	267	23.32	204	30.88%
3	合同	221	19.30	111	99.10%
4	价格投诉	111	9.69	118	-5.93%
5	质量	87	7.60	196	-55.61%
6	不正当竞争	35	3.06	25	40.00%
7	计量	34	2.97	17	100.00%
8	安全	17	1.48	8	112.50%
9	广告	14	1.22	14	0.00%
10	商标	3	0.26	4	-25.00%
11	其他投诉	61	5.33	172	-64.53%
12	总计	1145	100.00	1078	6.22%

（二）商品投诉类型。商品类投诉量共 684 件，占投诉总量的 59.74%，同比下降 2.56%。其中食品 257 件，占比 37.57%;

服装、鞋帽 58 件，占比 8.48%；交通工具 55 件，占比 8.04%；通讯产品 48 件，占比 7.02%；家居用品 44 件，占比 6.43%；家用电器 35 件，占比 5.12%；烟酒 33 件，占比 4.82%；首饰 29 件，占比 4.24%；装修建材 16 件，占比 2.34%；药品 8 件，占比 1.17%；计算机产品 7 件，占比 1.02%；儿童用品 6 件，占比 0.88%；房屋 6 件，占比 0.88%；其他 82 件，占比 11.99%。从数据上看，投诉量较大的商品主要有：食品（257 件）、服装鞋帽（58 件）、交通工具（55 件）、通讯产品（48 件），合计占比 67.54%。

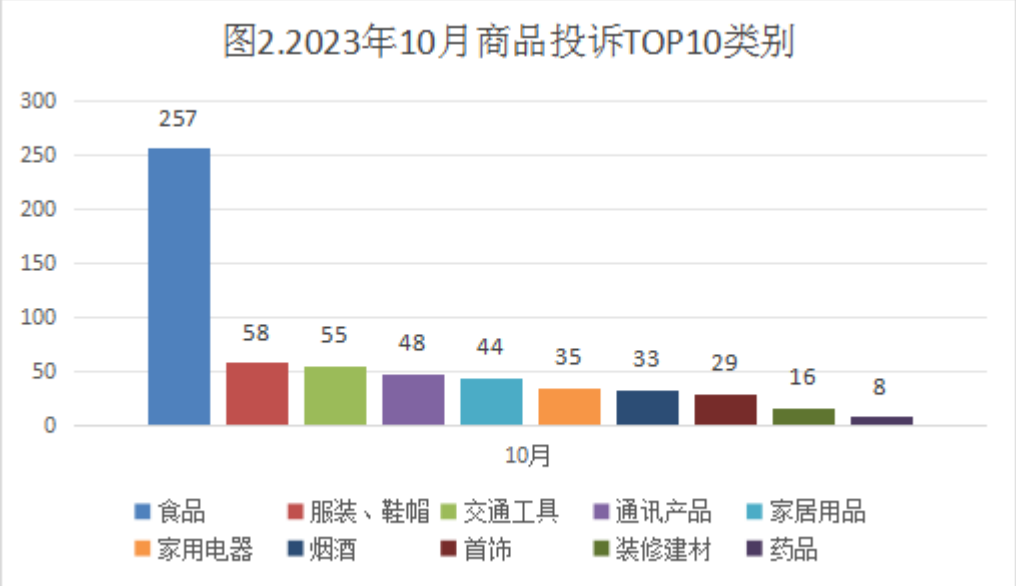


表 3：10 月商品投诉类别数据分析表

序号	商品类别	10 月	10 月占比（%）	2022 年 10 月	同比增长率
1	食品	257	37.57	290	-11.38%
2	服装、鞋帽	58	8.48	38	52.63%

3	交通工具	55	8.04	48	14.58%
4	通讯产品	48	7.02	55	-12.73%
5	家居用品	44	6.43	38	15.79%
6	家用电器	35	5.12	44	-20.45%
7	烟酒	33	4.82	32	3.13%
8	首饰	29	4.24	18	61.11%
9	装修建材	16	2.34	21	-23.81%
10	药品	8	1.17	13	-38.46%
11	计算机产品	7	1.02	3	133.33%
12	儿童用品	6	0.88	5	20.00%
13	房屋	6	0.88	3	100.00%
14	其他商品	82	11.99	94	-12.77%
15	总计	684	100.00	702	-2.56%

（三）服务投诉类型。服务类投诉量共461件，占投诉总量的40.26%，同比增加了22.61%。其中餐饮和住宿服务193件，占比41.87%；美容、美发、洗浴服务47件，占比10.2%；制作、保养和修理服务44件，占比9.54%；文化、娱乐、体育服务32件，占比6.94%；预付卡服务21件，占比4.56%；停车服务9件，占比1.95%；卫生保健、社会福利服务6件，占比1.3%；洗涤、染色服务15件，占比3.25%；教育、培训服务8件，占比1.74%；其他服务86件，占比18.66%。从数据上看，投诉量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务（193件）、美容、美发、

洗浴服务（47 件）、制作、保养和修理服务（44 件）、文化、娱乐、体育服务（32 件）,合计占比 68.55%。

表 4：10 月服务投诉类别数据分析表

序号	服务类别	10 月件数	10 月占比	2022 年 10 月件数	同比增长率
1	餐饮和住宿服务	193	41.87%	83	132.53%
2	美容、美发、洗浴服务	47	10.20%	41	14.63%
3	制作、保养和修理服务	44	9.54%	28	57.14%
5	文化、娱乐、体育服务	32	6.94%	48	-33.33%
6	预付卡服务	21	4.56%	3	600.00%
7	停车服务	9	1.95%	20	-55.00%
8	卫生保健、社会福利	6	1.30%	3	100.00%
9	洗涤、染色服务	15	3.25%	8	87.50%
10	教育、培训服务	8	1.74%	8	0.00%
11	其他	86	18.66%	137	-37.23%
12	总计	461	100.00%	379	21.64%

（四）市场主体投诉情况。10 月，投诉量较大的市场主体有遂宁市盛世银丰商业有限公司（8 件）；船山区花沐盘子摄影工作室（7 件）；船山区玉漩通讯设备经营部（7 件）；重庆百货大楼股份有限公司新世纪百货遂宁新都（6 件）。

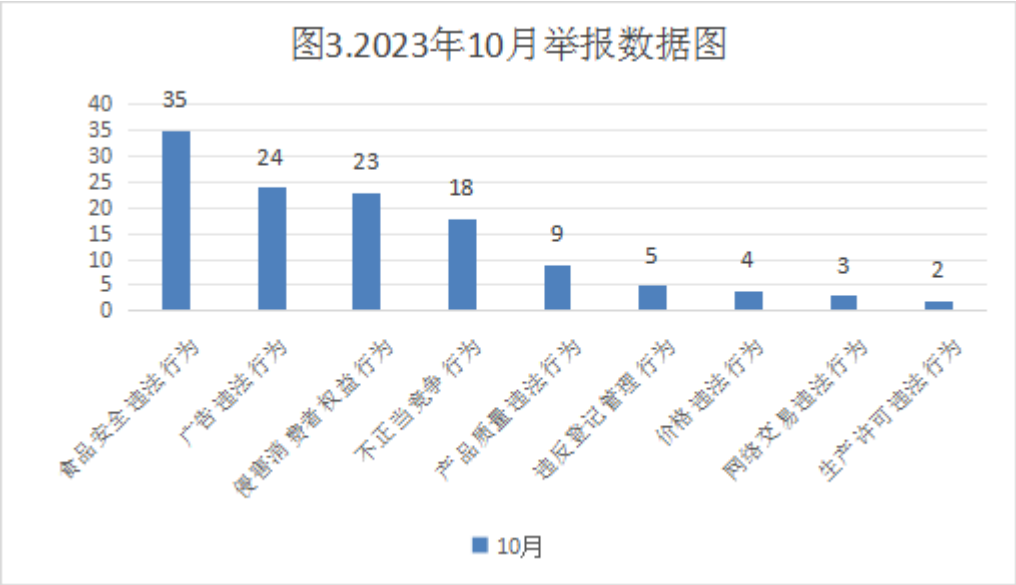
表 5：2023 年 10 月企业投诉数据表

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	遂宁市盛世银丰商业有限公司	8	100%
2	船山区花沐盘子摄影工作室	7	100%
3	船山区玉漩通讯设备经营部	7	100%
4	重庆百货大楼股份有限公司新世纪百货遂宁新都	6	100%
5	上海恒企教育培训有限公司遂宁分公司	5	100%
6	大英县蓬莱镇刘氏卤鹅店	4	100%
7	沃尔玛（四川）商业零售有限公司遂宁嘉禾西路分店	4	100%
8	遂宁市英策电子商务有限公司	4	100%
9	遂宁市滕泰家居有限公司	3	100%
10	遂宁市安克拉食品有限公司	3	100%

三、举报情况分析

10 月，全市市场监管系统共接收举报 146 件，占接收总量的 9.71%，同比下降 8.18%，已办结 142 件。其中，食品安全违法行为 35 件，占比 23.97%；广告违法行为 24 件，占比 16.44%；侵害消费者权益行为 23 件，占比 15.75%；不正当竞争行为 18 件，占比 12.33%；产品质量违法行为 9 件，占比 6.16%；违反登记管理行为 5 件，占比 3.42%；价格违法行为 4 件，占比 2.74%；

网络交易违法行为 3 件，占比 2.05%；生产许可违法行为 2 件，占比 1.37%；其他 23 件，占比 15.75%。



从举报问题来看，举报量较大的主要有：食品安全违法行为（35 件）、广告违法行为（24 件）、侵害消费者权益行为（23 件），合计占比 56.16%。

四、消费投诉举报特点及热点分析

（一）合同消费纠纷翻倍增长。10 月合同相关投诉 221 件，是本月同比增长量最大的类别，同比增长率 99.1%。主要出现在预付卡充值领域，问题表现为经营者突然关门或者改头换面，导致消费者无法继续使用预付卡；经营者口头承诺与实际优惠不一致，误导诱哄消费者盲目办理金额过大的预付卡；办卡时不与消费者签订办卡协议，办卡后随意增加“霸王”条款等。

（二）售后服务问题较为突出。10 月售后相关投诉量最大，

达295件。主要问题为商品质量有问题但售后服务缺位。主要原因一是商品损坏原因不易证明，导致双方扯皮推诿；二是经营者以次充好违规经营；三是经营者事先为做出充分说明，导致消费者误会。

（三）食品安全投诉长期存在。10月食品相关投诉举报300余件，主要问题在于食品过期、霉变生虫、混有异物、掺杂掺假等。主要原因一是食品为消费者最大的消费领域，更容易发生消费纠纷；二是部分经营者生产场所卫生条件不达标，容易滋生病菌和吸引蚊虫；三是部分经营者使用不合格的原材料等。

五、风险提示

（一）预付卡消费需管服结合。目前，各行业充值卡消费十分普遍，这种消费模式一定程度上为消费者提供了便利，在减少现钞使用、便利公众支付、刺激消费等方面发挥了积极作用。但是预付充值卡消费对消费者来说风险同样突出，经营者可能出现服务质量下降、虚假宣传误导、关门跑路等情况。**建议**相关部门加强宣传和提示，提醒消费者选择经营者要谨慎、办卡消费要理性、相关证据要保存；积极推动全国12315消费信息公示走深走实，用公示的形式曝光违法违规经营行为，倒逼经营者规范经营；要加强机制建设，积极推广落实《单用途商业预付卡管理办法（试行）》，实行资金第三方存管制度，避免消费预付卡管理成为监管“真空地带”。

（二）售后服务规范需持续关注。随着消费升级，网络上各

种商品的质量问题逐渐增多，售后服务成为了受消费者重点关注的地方。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**各县（市、区）、园区市场监管局及相关科室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；开展针对各行业的专项检查，一旦发现违法行为严厉惩戒并进行公示；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。

（三）食品安全需加强全程监管。食品安全关乎人类的健康甚至生命，严重影响着经济的发展和社会的稳定，但是随着食品安全问题频出，加强全程监管已势在必行。**建议**相关部门加强源头监管，完善并严格推行原材料准入制度；加大力度控制食品生产加工、流通环节，引导食品生产加工企业设立内部食品安全监督制度，提高安检技术并严格执行，以监督和防范企业内部少数人的违法行为；通过媒体等各种渠道加强食品安全知识的教育，提高消费者食品安全意识，树立健康的消费观念和消费行为。