

# 重庆市大足区 2024 年 12315 平台投诉举报情况分析报告

## 一、平台接收投诉、举报、咨询情况

2024 年，重庆市大足区 12315 平台共接收各类投诉举报咨询 2591 件，同比上升 12.90%,环比上升 12.90%。其中，投诉 1749 件，同比上升 10.70%，环比上升 10.70%,占比 67.50%;举报 842 件，同比上升 17.76%，环比上升 17.76%,占比 32.50%;市场监管部门共为消费者挽回经济损失 140.98 万元，罚没金额 7.13 万元

| 类型 | 2024 年(件) | 去年 2023 年(件) | 同比 (%)   |
|----|-----------|--------------|----------|
| 投诉 | 1749      | 1580         | ↑ 10.70% |
| 举报 | 842       | 715          | ↑ 17.76% |

从平台三大数据来源来看，话务接收 1155 件，占比 44.58%；群众互联网填写 1421 件，占比 54.84%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）13 件，占比 0.5%；

## 二、投诉情况分析

2024 年，重庆市大足区 12315 平台共接收投诉 1749 件，受理 1376 件，同比上升 6.83%，环比上升 6.83%；按时初查率 100%，同比上升 0 个百分点，环比上升 0 个百分点；调解成功 808 件，同比上升 11.29%，环比上升 11.29%，调解成功率 56.54%；“诉转案” 50 件，同比上升 194.12%，环比上升 194.12%，办结 1804 件，同比上升 20.75%，环比上升 20.75%，按期办结率 99.5%。

从平台三大数据来源来看，话务接收 797 件，占比 45.57%；

群众互联网填写 946 件，占比 54.09%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）9 件，占比 0.51%；

| 类型    | 2024 年(件) | 去年同时期 | 同比(%)    |
|-------|-----------|-------|----------|
| 接收量   | 1749      | 1580  | ↑10.70%  |
| 受理量   | 1376      | 1288  | ↑6.83%   |
| 调解成功量 | 808       | 726   | ↑11.29%  |
| 诉转案   | 50        | 17    | ↑194.12% |
| 已办结   | 1804      | 1494  | ↑20.75%  |

（一）从投诉问题来看，投诉受理量较大的问题主要有：质量(386 件)、食品安全(322 件)、售后服务(188 件)、合同(180 件), 合计占比 78.19%。增长较快的问题有检验检测(上升 50%)、计量(上升 32.14%)、合同(上升 30.43%)、不正当竞争(上升 11.49%)、质量(上升 9.66%)。

| 序号 | 投诉问题类别<br>(共 17 类) | 投诉受理<br>量 (件) | 投诉受理量<br>同比 (%) | 占比<br>(%) | 调解成功<br>量 (件) | 投诉和解成<br>功率 (%) | 接收投诉量<br>占比 (%) |
|----|--------------------|---------------|-----------------|-----------|---------------|-----------------|-----------------|
| 1  | 质量                 | 386           | ↑9.66%          | 28.05%    | 169           | 42.25%          | 23.77%          |
| 2  | 食品安全               | 322           | ↑9.15%          | 23.40%    | 204           | 60.9%           | 18.32%          |
| 3  | 售后服务               | 188           | ↑8.05%          | 13.66%    | 125           | 65.79%          | 16.54%          |
| 4  | 合同                 | 180           | ↑30.43%         | 13.08%    | 132           | 68.75%          | 11.62%          |
| 5  | 不正当竞争              | 97            | ↑11.49%         | 7.05%     | 53            | 53.54%          | 7.54%           |
| 6  | 其他投诉问题             | 61            | ↑7.02%          | 4.43%     | 43            | 71.67%          | 0.21%           |
| 7  | 计量                 | 37            | ↑32.14%         | 2.69%     | 17            | 42.5%           | 2.83%           |
| 8  | 价格投诉               | 35            | ↓46.97%         | 2.54%     | 30            | 73.17%          | 2.62%           |
| 9  | 广告                 | 19            | ↓17.39%         | 1.38%     | 13            | 72.22%          | 4.4%            |
| 10 | 安全                 | 18            | ↓28%            | 1.31%     | 12            | 54.55%          | 1.99%           |
| 11 | 人身权利               | 14            | ↓17.65%         | 1.02%     | 5             | 41.67%          | 7.43%           |
| 12 | 标准化                | 11            | ↓21.43%         | 0.80%     | 1             | 9.09%           | 1.68%           |
| 13 | 检验检测               | 3             | ↑50%            | 0.22%     | 1             | 33.33%          | 0.42%           |
| 14 | 商标                 | 2             | ↓50%            | 0.15%     | 2             | 100%            | 0.1%            |
| 15 | 认证认可               | 1             | ↓0%             | 0.07%     | 1             | 100%            | 0.31%           |
| 16 | 地理标志               | 1             | ↓0%             | 0.07%     | 0             | 0%              | 0.1%            |
| 17 | 专利                 | 1             | ↓50%            | 0.07%     | 0             | 0%              | 0.1%            |
| 18 | 合计                 | 1,376         | —               | 100%      | 808           | —               | 100%            |

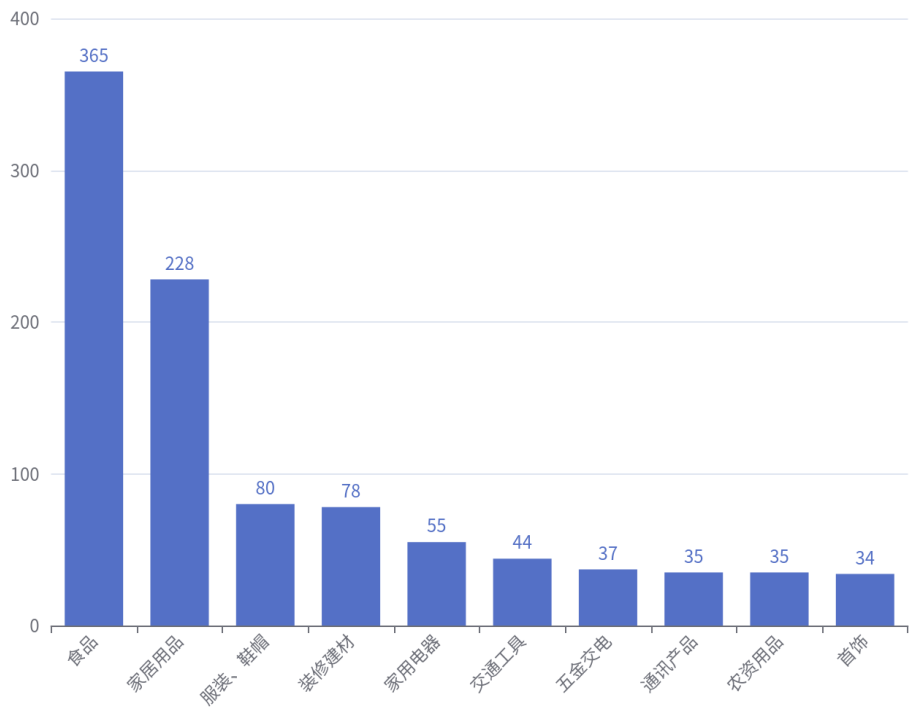
(二) 从商品投诉来看, 投诉受理量较大的商品主要有: 食品(365 件)、家居用品(228 件)、服装、鞋帽(80 件)、装修建材(78 件), 合计占比 67.59%。增长较快的商品有计量器具(上升 400%)、文化、运动用品(上升 150%)、宠物及宠物用品(上升 100%)、燃料(上升 55.56%)、家居用品(上升 55.1%)。

| 序号 | 商品类别(共37类) | 投诉受理量(件) | 投诉受理量同比(%) | 占比(%)  | 排名前五的末级类别(各类受理量;所有的“其他”都不算)                         | TOP3 品牌                      | TOP3 问题         | TOP3 企业                                              |
|----|------------|----------|------------|--------|-----------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| 1  | 一般食品       | 2        | ↓95.45%    | 0.18%  | 火锅调料(2)                                             | 0                            | 食品安全            | 重庆市宝顶酿造有限公司, 重庆咏熹餐饮文化有限公司                            |
| 2  | 食品         | 365      | ↑20.86%    | 32.85% | 肉制品(自制)(25), 米面及其制品(自制)(18), 奶茶饮料(11), 大米(7), 白酒(7) | 康师傅                          | 食品安全, 不正当竞争, 合同 | 重庆鹏泰百货有限公司, 重庆永辉超市有限公司大足区五星大道分公司, 重庆永辉超市有限公司大足区国梁分公司 |
| 3  | 药品         | 15       | ↓16.67%    | 1.35%  | 中药饮片(4), 中成药(4), 中药材(4), 中西成药(3)                    | 0                            | 质量, 安全, 广告      | 吴清玉, 重庆市大足区幸福大药房, 重庆市大足区宏德大药房一分店                     |
| 4  | 化妆品        | 6        | ↓64.71%    | 0.54%  | 非特殊用途化妆品(5), 祛斑类化妆品(1)                              | 0                            | 质量, 安全, 人身权利    | 美肤莱, 重庆御诗黛肤美容科技有限公司, 大足区穗甲合生活超市(个体工商户)               |
| 5  | 服装、鞋帽      | 80       | ↑2.56%     | 7.20%  | 羽绒服(11), 运动鞋(10), 休闲裤(9), 大衣(9), 皮鞋(7)              | 乔丹(Air Jordan), 意尔康(YEARCON) | 质量, 售后服务, 合同    | 意尔康, 蜘蛛王, YSAVECTOL                                  |
| 6  | 家居用品       | 228      | ↑55.1%     | 20.52% | 锅具(68), 刀具(39), 挂钩(9), 铲子(9), 沙发(8)                 | 0                            | 质量, 售后服务, 不正当竞争 | 重庆十牛电子商务有限公司, 大足区欧高日用百货经营部, 重庆市大足区维覃商贸有限公司           |
| 7  | 儿童用品       | 13       | ↑44.44%    | 1.17%  | 塑胶玩具(3), 毛绒玩具(2), 遥控玩具(1), 儿童电动车(1)                 | 0                            | 质量, 其他投诉问题, 合同  | 晨光文具, 重庆娜未儿百货有限公司, 台铃科技(重庆)有限公司                      |
| 8  | 家用电器       | 55       | ↑7.84%     | 4.95%  | 中央空调(10), 双门冰箱(6), 燃气热水器(4), 电脑学习机(4), 滚筒洗衣机(3)     | 海信(Hisense), 海尔(Haier)       | 质量, 售后服务, 合同    | 苏宁易购, 大足区瑞达电器商场, 大足区卓力电器经营部                          |
| 9  | 计算机产品      | 10       | ↓9.09%     | 0.90%  | 便携式计算机(4), 平板电脑(2), 微处理器(1), 图形图像软件(1)              | 0                            | 售后服务, 合同, 不正当竞争 | 华智优选, 京东家电, 重庆微雨初晴网络科技有限公司                           |

|    |         |    |             |       |                                              |               |               |                                                          |
|----|---------|----|-------------|-------|----------------------------------------------|---------------|---------------|----------------------------------------------------------|
| 10 | 通讯产品    | 35 | ↓<br>2.78%  | 3.15% | 手持移动电话(手机)(32),手机配件(1)                       | 苹果(APPLE)     | 质量,合同,售后服务    | 移动营业厅,中国移动营业厅,重庆市大足区和国通讯器材有限公司                           |
| 11 | 装修建材    | 78 | ↑<br>16.42% | 7.02% | 塑料水管(35),木门(12),塑料型材(4),铝合金推拉窗(3),陶瓷砖(3)     | 0             | 质量,售后服务,合同    | 重庆家嘉享家居有限公司,重庆市大足区艾氏塑料厂,重庆海安家具有限公司                       |
| 12 | 照像产品    | 1  | ↓<br>0%     | 0.09% | 0                                            | 0             | 售后服务          | 大足区武青手机维修服务部                                             |
| 13 | 卫生用品    | 5  | ↓<br>37.5%  | 0.45% | 驱蚊片(2),毛巾(1),牙膏(1)                           | 0             | 广告,质量,标准化     | 大足区杨海食品经营部(个体工商户),大足区辰晖食品便利店(个体工商户),重庆锦奎商贸有限公司           |
| 14 | 文化、运动用品 | 10 | ↑<br>150%   | 0.90% | 鱼饵(3),鱼杆(1),玻璃水晶(1),救生圈(1),笔(1)              | 0             | 质量,售后服务,人身权利  | 大足区王彪渔具经营部,大足区杨茂莉日用品经营部,老银铺                              |
| 15 | 宠物及宠物用品 | 2  | ↑<br>100%   | 0.18% | 宠物狗(1)                                       | 0             | 人身权利,质量       | 重庆笑颜智能科技有限公司,大足区狗哥说宠宠物服务店(个体工商户)                         |
| 16 | 首饰      | 34 | ↓<br>5.56%  | 3.06% | 黄金挂件首饰(18),白银首饰(4),黄金摆件首饰(1),钻石(1),翡翠(1)     | 0             | 合同,其他投诉问题,质量  | 中国黄金,周大生,老凤祥                                             |
| 17 | 五金交电    | 37 | ↓<br>2.63%  | 3.33% | 五金工具(15),管道开关(2),淋浴器(1),控制器(1),便器配件(1)       | 0             | 质量,售后服务,合同    | 重庆安家五金制品有限公司,重庆市文军电子商务有限公司,*                             |
| 18 | 交通工具    | 44 | ↓<br>0%     | 3.96% | 普通乘用车(13),二轮摩托车(10),助力车(5),电动自行车(3),三轮摩托车(2) | 吉利            | 售后服务,质量,合同    | 台铃科技(重庆)有限公司,重庆万友经济发展有限责任公司大足分公司,重庆腾亿飞汽车销售有限公司           |
| 19 | 燃料      | 14 | ↑<br>55.56% | 1.26% | 汽油(8),天然气(3),液态石油气(2)                        | 0             | 合同,计量,售后服务    | 重庆高速石油销售有限公司大足加油站,重庆胜邦燃气有限公司,大足西加油站                      |
| 20 | 农资用品    | 35 | ↑<br>25%    | 3.15% | 锄头(8),脱粒机(6),斧头(2),农用柴油机(2),镰刀(1)            | 0             | 质量,售后服务,合同    | 重庆丰久田农业机械有限责任公司,重庆南嘉意电子商务有限公司,乐山农机                       |
| 21 | 计量器具    | 5  | ↑<br>400%   | 0.45% | 加油加气机(5)                                     | 0             | 计量,价格投诉       | 重庆市大足区永昌石油天然气有限公司大足龙棠大道加油站,重庆高速石油销售有限公司大足加油站,重庆市大足区南郊加油站 |
| 22 | 危险化学品   | 3  | ↑<br>50%    | 0.27% | 石油(2),化学试剂(1)                                | 0             | 检验检测,计量,不正当竞争 | 重庆市大足区南郊加油站,重庆高速石油销售有限公司大足加油站,重庆伟荣医药科技有限公司               |
| 23 | 智能设备    | 4  | ↓<br>20%    | 0.36% | 智能手表(4)                                      | 华为(HUAWEI),华为 | 质量,售后服务       | 大足区越睿通讯器材经营部,华为授权体验店,大足区大峰海电子产品经营部                       |
| 24 | 其他商     | 30 | ↑           | 2.70% | 0                                            | 0             | 其他投           | 清辉农家柴火灶大足龙水                                              |

|    |    |       |       |      |   |   |              |   |
|----|----|-------|-------|------|---|---|--------------|---|
|    | 品  |       | 3.45% | %    |   |   | 诉问题,店,正新鸡排,* |   |
| 25 | 合计 | 1,111 | ---   | 100% | 0 | 0 | 0            | 0 |

全国12315平台商品投诉TOP10类别



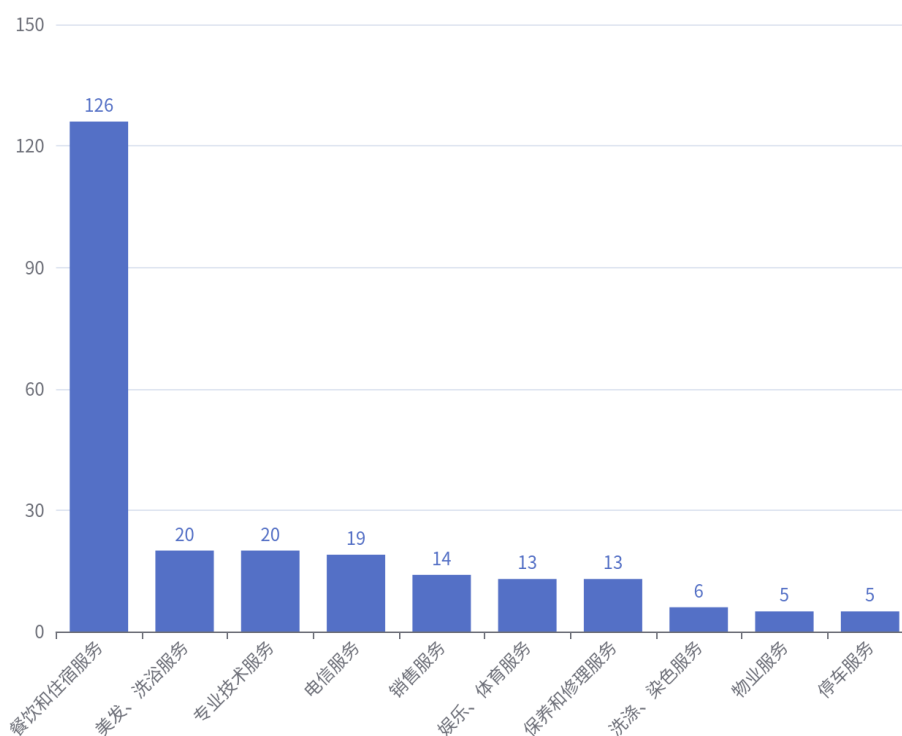
（三）从服务投诉来看，投诉受理量较大的服务主要有：餐饮和住宿服务(126 件)、美容、美发、洗浴服务(20 件)、专业技术服务(20 件)、电信服务(19 件),合计占比 69.82%。增长较快的服务有物业服务(上升 400%)、专业技术服务(上升 150%)、销售服务(上升 75%)、停车服务(上升 66.67%)、电信服务(上升 18.75%)。

| 序号 | 服务类别<br>(共28类) | 投诉受理量<br>(件) | 投诉受理量同比<br>(%) | 占比<br>(%) | 排名前五的末级类别<br>(各类受理量；所有的“其他”都不算)                | TOP3 品牌 | TOP3 问题      | TOP3 企业                              |
|----|----------------|--------------|----------------|-----------|------------------------------------------------|---------|--------------|--------------------------------------|
| 1  | 餐饮和住宿服务        | 126          | ↓11.27%        | 47.55%    | 餐馆服务(86),宾馆住宿服务(24),餐饮配送服务(8),快餐厅服务(3),婚宴服务(2) | 0       | 食品安全,合同,价格投诉 | 大足区金晨酒店,大足区陈川餐饮店,重庆两江假日酒店管理有限公司大足分公司 |

|    |             |    |         |       |                                                        |      |               |                                                            |
|----|-------------|----|---------|-------|--------------------------------------------------------|------|---------------|------------------------------------------------------------|
| 2  | 电信服务        | 19 | ↑18.75% | 7.17% | 电话充值卡服务(3),电话的拆机服务(2),话费查询服务(1)                        | 移动通信 | 售后服务,合同,不正当竞争 | 中国移动通信集团重庆有限公司大足分公司,中国电信股份有限公司大足分公司,中国移动通信集团重庆有限公司大足步行街营业厅 |
| 3  | 互联网服务       | 4  | ↓20%    | 1.51% | 宽带接入(2),网络游戏(1),服务器租用(1)                               | 电信   | 售后服务,不正当竞争,合同 | 中国电信股份有限公司大足分公司,重庆星游互娱信息技术有限公司,重庆市大足区顺赢互动信息技术有限公司          |
| 4  | 美容、美发、洗浴、服务 | 20 | ↓23.08% | 7.55% | 面部护理(6),修指甲(4),染发(3),祛斑(1),理发(1)                       | 0    | 售后服务,合同,质量    | 大足区脸谱理发店,重庆御诗黛肤美容科技有限公司,大足区天瑜美容店(个体工商户)                    |
| 5  | 卫生保健、社会福利   | 3  | ↓0%     | 1.13% | 纹眉服务(2),药品(1)                                          | 0    | 不正当竞争,质量,合同   | 大足区源梦家生活美容咨询服务店,钟强                                         |
| 6  | 房屋装修服务      | 2  | ↓0%     | 0.75% | 木工(1)                                                  | 0    | 售后服务,人身权利     | 大足区蒋蒋建材经营部,重庆双虎套装门有限公司                                     |
| 7  | 物业服务        | 5  | ↑400%   | 1.89% | 电梯服务(2),清洁服务(1)                                        | 0    | 安全,售后服务,质量    | 重庆富士达物业管理有限公司大足分公司,重庆金诺汽车服务有限公司,西藏新城悦物业服务股份有限公司重庆分公司       |
| 8  | 教育培训服务      | 4  | ↓20%    | 1.51% | 成人教育服务(1),驾驶培训服务(1),体育培训服务(1)                          | 0    | 合同,售后服务,人身权利  | 重庆市鼎耘文化传播有限公司,重庆水灵子舞蹈有限公司,大足区静欣瑜伽健身店                       |
| 9  | 文化、娱乐、体育服务  | 13 | ↓55.17% | 4.91% | 儿童乐园服务(5),电影院放映服务(3),舞蹈表演服务(1),游乐场服务(1),健身陪练服务(1)      | 0    | 合同,售后服务,标准化   | 重庆优觅电影有限公司大足分公司,大足区初意舞蹈工作室,大足区尊爵古摄影馆                       |
| 10 | 制作、保养和维修服务  | 13 | ↑8.33%  | 4.91% | 手机维修服务(7),家具制作服务(3),汽车修理服务(2),钟表修理服务(1)                | 0    | 售后服务,合同,质量    | 大足区方格子汽车维修馆,大足区世纪嘉通讯器材经营部,一小时维修                            |
| 11 | 邮政服务        | 2  | ↓0%     | 0.75% | 物流服务(2)                                                | 0    | 合同,售后服务       | 重庆市荣昌区申通快递有限公司大足龙水营业部,家家五金百货                               |
| 12 | 交通运输服务      | 1  | ↓50%    | 0.38% | 公路货运服务(1)                                              | 0    | 售后服务          | 重庆市大足区永兴货运服务有限公司                                           |
| 13 | 公用事业服务      | 2  | ↓33.33% | 0.75% | 0                                                      | 0    | 计量            | 重庆水资源产业股份有限公司渝大水务分公司,重庆胜邦燃气有限公司                            |
| 14 | 洗涤、染色服务     | 6  | ↓33.33% | 2.26% | 干洗服务(4),染色服务(1)                                        | 0    | 售后服务,安全       | 大足区特琳凯干洗店,欣月干洗,大足区宇辰洗涤服务店                                  |
| 15 | 专业技术服务      | 20 | ↑150%   | 7.55% | 个人写真摄影服务(10),婚礼摄影服务(3),婚礼庆典服务(2),普通人像摄影服务(2),检验检测服务(1) | 0    | 合同,售后服务,质量    | 大足区米乐儿童摄影馆,大足区尊爵古摄影馆,大足区天喜馨缘婚礼定制中心                         |
| 16 | 中介服务        | 1  | ↓0%     | 0.38% | 婚姻介绍服务(1)                                              | 0    | 合同            | 重庆傲雪文化传播有限公司                                               |
| 17 | 销售服务        | 14 | ↑75%    | 5.28% | 零售服务(6),订购服务(3),返券销售服务(1),                             | 移动通信 | 不正当竞争,合同,质    | 大足区尊爵古摄影馆,邮亭壳牌高铁加油站,重庆永辉超市                                 |

|    |           |     |          |       |                     |     |              |                             |
|----|-----------|-----|----------|-------|---------------------|-----|--------------|-----------------------------|
|    |           |     |          |       | 邮购服务(1),有奖销售服务(1)   | 电信量 |              | 有限公司大足区国梁分公司                |
| 18 | 农、林、牧、渔服务 | 1   | ↓ 0%     | 0.38% | 0                   | 0   | 人身权利         | 大足区好又多生活超市(个体工商户)           |
| 19 | 停车服务      | 5   | ↑ 66.67% | 1.89% | 道路停车(4),公共区域停车服务(1) | 0   | 价格投诉,合同,售后服务 | 重庆足兴置业股份有限公司,市政划线停车位,市政划线车位 |
| 20 | 其他服务      | 4   | ↓ 60%    | 1.51% | 0                   | 0   | 其他投诉问题       | 净耳采耳,某商家(无具体名称),大足区茶悦奶茶店    |
| 21 | 合计        | 265 | —        | 100%  | 0                   | 0   | 0            | 0                           |

全国12315平台服务投诉TOP10类别



(四)从投诉企业来看,被投诉量较大的企业主要有重庆十牛电子商务有限公司(18件)、\*(12件)、中国移动通信集团重庆有限公司大足分公司(12件)、重庆鹏泰百货有限公司(11件),合计占比3.85%。增长较快的企业有\*(上升100%)、中国电信股份有限公司大足分公司(上升22.22%)、重庆十牛电子商务有限公司(上升

0%)、重庆永辉超市有限公司大足区国梁分公司(上升 0%)、重庆鹏泰百货有限公司(上升 0%)。

| 序号 | 企业名称（取前10）           | 投诉受理量（件） | 投诉受理量同比（%） | 占比（%） | TOP3 问题（量和同比）（%）           | 商品 Top3 末级类别（量；所有的“其他”都不算）       | 服务 Top3 末级类别（量；所有的“其他”都不算）     | 所属区 |
|----|----------------------|----------|------------|-------|----------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-----|
| 1  | 重庆十牛电子商务有限公司         | 18       | ↓ 0%       | 1.31% | 质量(13), 不正当竞争(2), 售后服务(1)  | 锅具(16), 筷子(1)                    | 0                              |     |
| 2  | 中国移动通信集团重庆有限公司大足分公司  | 12       | ↓ 33.33%   | 0.87% | 售后服务(5), 合同(3), 不正当竞争(2)   | 0                                | 电话充值卡服务(2)                     |     |
| 3  | *                    | 12       | ↑ 100%     | 0.87% | 质量(4), 食品安全(2), 广告(2)      | 米面及其制品（自制）(1), 刀具(1), 肉制品（自制）(1) | 修指甲(1)                         |     |
| 4  | 重庆鹏泰百货有限公司           | 11       | ↓ 0%       | 0.80% | 食品安全(8), 价格投诉(1), 售后服务(1)  | 葡萄(3), 生啤酒(1), 烘糕类(1)            | 0                              |     |
| 5  | 重庆永辉超市有限公司大足区国梁分公司   | 11       | ↓ 0%       | 0.80% | 食品安全(6), 不正当竞争(2), 价格投诉(1) | 电脑学习机(2), 炒制类糕点(1), 果脯类(1)       | 零售服务(1)                        |     |
| 6  | 中国电信股份有限公司大足分公司      | 11       | ↑ 22.22%   | 0.80% | 合同(4), 广告(2), 售后服务(2)      | 0                                | 电话的拆机服务(2), 宽带接入(2), 话费查询服务(1) |     |
| 7  | 重庆高速石油销售有限公司大足加油站    | 10       | ↓ 0%       | 0.73% | 合同(5), 不正当竞争(3), 检验检测(1)   | 汽油(4), 液态石油气(1), 加油加气机(1)        | 0                              |     |
| 8  | 重庆永辉超市有限公司大足区五星大道分公司 | 9        | ↓ 30.77%   | 0.65% | 食品安全(7), 合同(1), 不正当竞争(1)   | 牛肉(1), 鱿鱼(1), 干制薯类(1)            | 0                              |     |
| 9  | 某某商家（无具体名称）          | 8        | ↓ 0%       | 0.58% | 食品安全(5), 质量(1), 计量(1)      | 猪肉(2), 饮料浓浆(1), 茶饮料(1)           | 0                              |     |
| 10 | 台铃科技(重庆)有限公司         | 8        | ↓ 0%       | 0.58% | 质量(2), 广告(2), 不正当竞争(2)     | 二轮摩托车(3), 助力车(2), 电动自行车(2)       | 0                              |     |

（五）从投诉的地区来看，投诉量较大的主要有：棠香街道市场监督管理所（425 件）、龙岗街道市场监管所（260 件）、龙水五金市场监督管理所（201 件）、龙水镇市场监督管理所（159 件）、智凤街道市场监督管理所（95 件）、合计占比 65.2%。

| 序号 | 地区        | 投诉接收量（件） | 投诉接收量同比（%） | 投诉受理量（件） | 投诉受理量同比（%） | 占比（%） |
|----|-----------|----------|------------|----------|------------|-------|
| 1  | 龙水市场监督管理所 | 159      | ↑ 19.55%   | 150      | ↑ 19.05%   | 9.09% |

|      |           |      |          |       |          |         |
|------|-----------|------|----------|-------|----------|---------|
| 2    | 龙水五金市场监督所 | 201  | ↑ 22.56% | 200   | ↑ 21.95% | 11.49%  |
| 3    | 珠溪市场监督所   | 5    | ↓ 0.17%  | 5     | ↓ 0%     | 0.0029% |
| 4    | 宝顶市场监督所   | 12   | ↑ 25%    | 12    | ↑ 25%    | 0.69%   |
| 5    | 宝兴市场监督所   | 13   | ↑ 0.83%  | 13    | ↑ 0.83%  | 0.74%   |
| 6    | 通桥街道监管所   | 19   | ↓ 20.83% | 16    | ↓ 33.33% | 1.08%   |
| 7    | 回龙市场监督所   | 1    | 0%       | 1     | 0%       | 0.06%   |
| 8    | 智凤市场监督所   | 95   | ↑ 66.67% | 94    | ↑ 64.91% | 5.43%   |
| 9    | 万古市场监督所   | 33   | ↑ 73.68% | 32    | ↑ 68.42% | 1.89%   |
| 10   | 中敖市场监督所   | 3    | ↓ 25%    | 3     | ↓ 25%    | 0.17%   |
| 11   | 双路市场监管所   | 76   | ↓ 2.56%  | 76    | ↓ 2.56%  | 4.34%   |
| 12   | 石马市场监督所   | 5    | ↓ 37.5%  | 5     | ↓ 37.5%  | 0.28%   |
| 13   | 邮亭市场监督所   | 32   | ↑ 28%    | 32    | ↑ 28%    | 1.83%   |
| 14   | 玉龙市场监督所   | 7    | ↓ 50%    | 7     | ↓ 50%    | 0.4%    |
| ↑ 15 | 龙岗市场监督所   | 260  | ↑ 7.44%  | 255   | ↑ 9.96%  | 14.86%  |
| 16   | 高坪市场监督所   | 7    | ↑ 600%   | 7     | ↑ 600%   | 0.4%    |
| 17   | 高升市场监督所   | 1    | ↓ 100%   | 1     | ↓ 100%   | 0.06%   |
| 18   | 三驱市场监督所   | 17   | ↑ 30.77% | 16    | ↑ 23.08% | 0.97%   |
| 19   | 龙石市场监督所   | 2    | ↓ 75%    | 2     | ↓ 71.43% | 0.12%   |
| 20   | 金山市场监督所   | 1    | ↓ 75%    | 1     | ↓ 75%    | 0.06%   |
| 21   | 龙滩子市场监管所  | 4    | ↓ 76.47% | 4     | ↓ 75%    | 1.6%    |
| 22   | 古龙市场监督所   | 1    | ↑ 100%   | 1     | ↑ 100%   | 0.06%   |
| 23   | 季家市场监督所   | 1    | 0%       | 1     | 0%       | 0.06%   |
| 24   | 雍溪市场监督所   | 3    | ↑ 66.67% | 3     | ↑ 66.67% | 0.18%   |
| 25   | 国梁市场监督所   | 2    | ↑ 200%   | 2     | ↑ 200%   | 0.12%   |
| 26   | 铁山市场监督所   | 4    | ↑ 33.33% | 4     | ↑ 33.33% | 0.24%   |
| 27   | 拾万市场监督所   | 3    | 0%       | 3     | 0%       | 0.18%   |
| 28   | 棠香市场监督所   | 425  | ↑ 15.18% | 381   | ↑ 5.54%  | 24.3%   |
| 29   | 合计        | 1749 | --       | 1,376 | --       | 100%    |

### 三、举报情况分析

2024 年，重庆市大足区 12315 平台共接收举报 842 件，同比上升 17.76%，环比上升 17.76%。其中，核查 838 件，同比上升 20.75%，环比上升 20.75%，按期核查率 100%，立案 76 件，同比上升 23.43%，环比上升 23.43%；办结 837 件，同比上升 17.39%，环比上升 17.39%，按时办结率 99.41%。罚款金额【6.35 万】元，没收金额【7876】元。

从平台三大数据来源来看，话务接收 358 件，占比 42.52%；群众互联网填写 475 件，占比 56.41%；监管人员录入（邮箱、来函、其他部门转办等）9 件，占比 10.6%。

| 类型  | 2024 年(件) | 去年同时期 | 同比(%)    |
|-----|-----------|-------|----------|
| 接收量 | 842       | 715   | ↑ 17.76% |
| 核查量 | 838       | 694   | ↑ 20.75% |
| 立案量 | 76        | 62    | ↑ 22.58% |
| 办结率 | 100%      | 100%  | ↓ 0%     |

（一）从举报问题来看，举报量较大的问题主要有：化妆品问题(0 件)、计量违法行为(0 件)、广告违法行为(102 件)、侵害消费者权益行为(99 件)、不正当竞争行为(97 件)、产品质量违法行为(36 件),合计占比 69.87%。增长较快的问题有标准化违法行为(上升 150%)、产品质量违法行为(上升 140%)、医疗器械问题(上升 100%)、不正当竞争行为(上升 83.02%)、网络交易违法行为(上升 60%)。

| 序号 | 举报问题类别（共 28 类） | 举报接收量<br>(件) | 举报量<br>同比(%) | 占比<br>(%) | 举报核<br>量(件) | 立案量<br>(件) | 立案量<br>同比(%) | 办结<br>量(件) | 办结量同<br>比(%) |
|----|----------------|--------------|--------------|-----------|-------------|------------|--------------|------------|--------------|
| 1  | 广告违法行为         | 102          | ↓ 7.27%      | 21.34%    | 109         | 17         | ↑ 88.89%     | 103        | ↓ 15.57%     |
| 2  | 侵害消费者权益行为      | 99           | ↑ 35.62%     | 20.71%    | 112         | 1          | ↓ 80%        | 112        | ↑ 19.15%     |
| 3  | 不正当竞争行为        | 97           | ↑ 83.02%     | 20.29%    | 125         | 17         | ↑ 30.77%     | 125        | ↑ 52.44%     |
| 4  | 产品质量违法行为       | 36           | ↑ 140%       | 7.53%     | 56          | 5          | ↑ 150%       | 55         | ↑ 71.88%     |
| 5  | 其他市场监管领域违法行为   | 29           | ↓ 14.71%     | 6.07%     | 54          | 6          | ↑ 50%        | 54         | ↑ 1.89%      |
| 6  | 食品安全违法行为       | 28           | ↑ 3.7%       | 5.86%     | 148         | 19         | ↑ 26.67%     | 150        | ↑ 23.97%     |
| 7  | 违规收费行为         | 17           | ↓ 19.05%     | 3.56%     | 18          | 1          | ↓ 0%         | 18         | ↓ 18.18%     |
| 8  | 网络交易违法行为       | 16           | ↑ 60%        | 3.35%     | 17          | 1          | ↓ 0%         | 16         | ↑ 77.78%     |
| 9  | 标准化违法行为        | 10           | ↑ 150%       | 2.09%     | 10          | 0          | ↓ 100%       | 10         | ↑ 150%       |
| 10 | 违反登记管理行为       | 9            | ↓ 0%         | 1.88%     | 24          | 1          | ↓ 66.67%     | 23         | ↑ 4.55%      |
| 11 | 生产许可违法行为       | 7            | ↑ 40%        | 1.46%     | 9           | 2          | ↓ 50%        | 9          | ↑ 50%        |
| 12 | 合同行政违法行为       | 6            | ↓ 33.33%     | 1.26%     | 32          | 0          | ↓ 100%       | 32         | ↑ 33.33%     |
| 13 | 价格违法行为         | 5            | ↓ 37.5%      | 1.05%     | 50          | 2          | ↓ 0%         | 50         | ↑ 2.04%      |
| 14 | 商标违法行为         | 5            | ↓ 16.67%     | 1.05%     | 6           | 0          | ↓ 100%       | 6          | ↓ 25%        |
| 15 | 药品问题           | 4            | ↑ 33.33%     | 0.84%     | 4           | 0          | ↓ 100%       | 4          | ↓ 33.33%     |

|    |          |     |       |       |     |    |       |     |          |
|----|----------|-----|-------|-------|-----|----|-------|-----|----------|
| 16 | 医疗器械问题   | 2   | ↑100% | 0.42% | 4   | 0  | ↓0%   | 4   | ↑300%    |
| 17 | 认证认可违法行为 | 2   | ↓60%  | 0.42% | 2   | 0  | ↓100% | 2   | ↓66.67%  |
| 18 | 特种设备违法行为 | 1   | ↓0%   | 0.21% | 6   | 1  | ↓0%   | 6   | ↑500%    |
| 19 | 传销行为     | 1   | ↓0%   | 0.21% | 1   | 0  | ↓0%   | 1   | ↓50%     |
| 20 | 专利违法行为   | 1   | ↓0%   | 0.21% | 1   | 0  | ↓0%   | 1   | ↓0%      |
| 21 | 直销违规行为   | 1   | ↓0%   | 0.21% | 1   | 0  | ↓0%   | 1   | ↓50%     |
| 22 | 化妆品问题    | 0   | ↓100% | 0%    | 1   | 0  | ↓0%   | 1   | ↓66.67%  |
| 23 | 计量违法行为   | 0   | ↓100% | 0%    | 48  | 3  | ↓0%   | 48  | ↑152.63% |
| 24 | 合计       | 478 | --    | 100%  | 838 | 76 | --    | 831 | --       |

(二) 从举报商品来看, 举报量较大的商品主要有: 家居用品(116 件)、食品(106 件)、装修建材(16 件)、五金交电(13 件), 合计占比 79.69%。增长较快的商品有医疗器械(上升 800%)、宠物及宠物用品(上升 500%)、危险化学品(上升 300%)、燃料(上升 200%)、家居用品(上升 81.25%)。

| 序号 | 商品类别 (共 37 类) | 举报接收量 (件) | 举报量同比 (%) | 占比 (%) | 立案量 (件) | 立案量同比 (%) | TOP3 问题                   | TOP3 企业                                           |
|----|---------------|-----------|-----------|--------|---------|-----------|---------------------------|---------------------------------------------------|
| 1  | 食品            | 106       | ↑60.61%   | 33.65% | 34      | ↑47.83%   | 不正当竞争行为, 食品安全违法行为, 广告违法行为 | 大足区安宾食品经营部, 重庆市宝顶酿造有限公司, 重庆永辉超市有限公司大足区国梁分公司       |
| 2  | 烟             | 1         | ↓0%       | 0.32%  | 0       | ↓0%       | 直销违规行为                    | 大足区西城社区超市                                         |
| 3  | 药品            | 5         | ↓16.67%   | 1.59%  | 1       | ↓50%      | 药品问题, 广告违法行为              | 大足区海曦百货经营部, 大足区徐勇中医诊所, 重庆市诺意农药有限公司                |
| 4  | 医疗器械          | 9         | ↑800%     | 2.86%  | 0       | ↓0%       | 广告违法行为, 医疗器械问题, 侵害消费者权益行为 | 大足区龙水镇童颜丽人保健食品门市, 重庆咸红丽亦健电子产品经营部, 大足区蕾特恩美容店       |
| 5  | 化妆品           | 3         | ↓62.5%    | 0.95%  | 1       | ↓50%      | 广告违法行为, 其他市场监管领域违法行为      | 重庆市大足区盈彩棠美容店, 大足区逆光之谜化妆品经营部, 重庆市大足区韵程物流有限公司双路镇便民店 |
| 6  | 服装、鞋帽         | 5         | ↓44.44%   | 1.59%  | 1       | ↓66.67%   | 侵害消费者权益行为, 广告违法行为         | 大足区伊佳俐服装经营店, 苏州易家购电子商务有限公司, 新建区大蒂体育用品店            |
| 7  | 家居用品          | 116       | ↑81.25%   | 36.83% | 18      | ↑157.14%  | 广告违法行为, 不正当竞争行为, 产品质量违法行为 | 大足区汇聚名品电子商务经营部 (个体工商户), 重庆八节木商贸有限公司, 大足区浩哥五金经营部   |
| 8  | 家用电器          | 1         | ↓85.71%   | 0.32%  | 0       | ↓0%       | 侵害消费者权益行为                 | 重庆西都静音机械制造有限公司                                    |
| 9  | 计算机产品         | 2         | ↓0%       | 0.63%  | 0       | ↓0%       | 价格违法行为, 侵害消费者权益行为         | 上海趣逃离科技有限公司, 重庆星梦互娱网络科技有限公司                       |
| 10 | 通讯产           | 1         | ↓80%      | 0.32%  | 0       | ↓0%       | 侵害消费者权益行                  | 中国移动通信集团重庆有限公司                                    |

|    | 品       |     |          |       |    |      | 为                               | 大足步行街营业厅                                      |
|----|---------|-----|----------|-------|----|------|---------------------------------|-----------------------------------------------|
| 11 | 房屋      | 2   | ↓ 0%     | 0.63% | 1  | ↓ 0% | 不正当竞争行为,网络交易违法行为                | 重庆新鸥鹏远观地产有限公司,重庆骏乾地产有限公司                      |
| 12 | 装修建材    | 16  | ↑ 60%    | 5.08% | 1  | ↓ 0% | 产品质量违法行为,侵害消费者权益行为,广告违法行为       | 大足区王川建材经营部,上海寻梦信息技术有限公司,大足区杨海食品经营部(个体工商户)     |
| 13 | 卫生用品    | 2   | ↓ 0%     | 0.63% | 0  | ↓ 0% | 广告违法行为                          | 重庆市大足区洁友日用化工厂,大足区汇聚名品电子商务经营部(个体工商户)           |
| 14 | 文化、运动用品 | 5   | ↓ 16.67% | 1.59% | 0  | ↓ 0% | 广告违法行为,不正当竞争行为                  | 大足区强翔电子商务商行(个体工商户),重庆麓格立商贸有限公司,腾扬(重庆)卫生用品有限公司 |
| 15 | 宠物及宠物用品 | 6   | ↑ 500%   | 1.90% | 2  | ↓ 0% | 广告违法行为,不正当竞争行为,其他市场监管领域违法行为     | 重庆珍宝宠物用品有限公司,上海寻梦信息技术有限公司,大足区霖瑞百货店(个体工商户)     |
| 16 | 首饰      | 2   | ↓ 50%    | 0.63% | 0  | ↓ 0% | 产品质量违法行为,侵害消费者权益行为              | 上海寻梦信息技术有限公司,大足区瑞祥饰品经营部(个体工商户)                |
| 17 | 五金交电    | 13  | ↓ 0%     | 4.13% | 1  | ↓ 0% | 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 | 重庆秉宥科技发展有限公司,重庆市大足区民之利五金制造有限公司,重庆宜桑工具有限公司     |
| 18 | 交通工具    | 4   | ↓ 55.56% | 1.27% | 0  | ↓ 0% | 侵害消费者权益行为,产品质量违法行为,广告违法行为       | 大足区韦达日用百货中心,台铃科技(重庆)有限公司,大足区俊财电动车销售中心         |
| 19 | 燃料      | 3   | ↑ 200%   | 0.95% | 0  | ↓ 0% | 违规收费行为,侵害消费者权益行为                | 重庆胜邦燃气有限公司                                    |
| 20 | 农资用品    | 7   | ↓ 0%     | 2.22% | 1  | ↓ 0% | 不正当竞争行为,广告违法行为,专利违法行为           | 重庆市大足区久红刀具厂,大足区炼炼电子商务经营部,大足区庆凌五金经营部           |
| 21 | 特种设备    | 1   | ↓ 0%     | 0.32% | 1  | ↓ 0% | 特种设备违法行为                        | 重庆瑞鼎电梯有限公司                                    |
| 22 | 危险化学品   | 4   | ↑ 300%   | 1.27% | 0  | ↓ 0% | 其他市场监管领域违法行为,产品质量违法行为           | 重庆市诺意农药有限公司                                   |
| 23 | 纤维及其制品  | 1   | ↓ 0%     | 0.32% | 0  | ↓ 0% | 产品质量违法行为                        | 大足区龙水镇顺荣手套厂                                   |
| 24 | 合计      | 315 | --       | 100%  | 62 | --   | 0                               | 0                                             |

(三) 从举报服务来看, 举报量较大的服务主要有: 金融服务(56 件)、美容、美发、洗浴服务(19 件)、教育、培训服务(12 件)、餐饮和住宿服务(10 件), 合计占比 59.51%。增长较快的服务有中介服务(上升 400%)、社会团体服务(上升 400%)、交通运输服务(上升 200%)、旅游服务(上升 100%)、公用事业服务(上升 100%)。

| 序号 | 服务类别<br>(共28类) | 举报<br>接收量<br>(件) | 举报量<br>同比<br>(%) | 占比<br>(%) | 立案<br>量<br>(件) | 立案量<br>同比<br>(%) | TOP3 问题                        | TOP3 企业                                               |
|----|----------------|------------------|------------------|-----------|----------------|------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 1  | 餐饮和住宿服务        | 10               | ↓0%              | 6.13%     | 5              | ↓28.57%          | 侵害消费者权益行为,价格违法行为,食品安全违法行为      | 大足区渝火辣餐饮店,重庆栖悦酒店有限公司,大足区大和鱼庄                          |
| 2  | 旅游服务           | 2                | ↑100%            | 1.23%     | 0              | ↓0%              | 其他市场监管领域违法行为,侵害消费者权益行为         | 北京三快科技有限公司,大足石刻旅业发展有限责任公司                             |
| 3  | 电信服务           | 5                | ↓16.67%          | 3.07%     | 0              | ↓0%              | 侵害消费者权益行为,违反登记管理行为             | 重庆安贝诺网络科技有限公司,中国移动通信集团重庆有限公司大足分公司,郑州腔调白网络科技有限公司       |
| 4  | 互联网服务          | 6                | ↑50%             | 3.68%     | 0              | ↓0%              | 网络交易违法行为,其他市场监管领域违法行为,违反登记管理行为 | 重庆安贝诺网络科技有限公司,浙江淘宝网络有限公司,重庆众安小额贷款有限公司                 |
| 5  | 美容、美发、洗浴服务     | 19               | ↑90%             | 11.66%    | 0              | ↓0%              | 侵害消费者权益行为,不正当竞争行为,生产许可违法行为     | 大足区蕾特恩美容店,大足区纯臻美容店,大足区素颜美容店(个体工商户)                    |
| 6  | 卫生保健、社会福利      | 5                | ↓86.84%          | 3.07%     | 2              | ↓50%             | 广告违法行为                         | *,重庆渝美棠医疗美容诊所管理连锁有限责任公司,重庆铖家牙博士口腔诊所管理连锁有限公司大足北环中路口腔诊所 |
| 7  | 房屋装修服务         | 5                | ↓0%              | 3.07%     | 0              | ↓0%              | 侵害消费者权益行为,合同行政违法行为,不正当竞争行为     | 中建鼎正项目管理有限公司重庆大足分公司,重庆深度全案装修工程有限公司,重庆市大足区格森装饰有限公司     |
| 8  | 物业服务           | 2                | ↓33.33%          | 1.23%     | 0              | ↓0%              | 其他市场监管领域违法行为,合同行政违法行为          | 重庆速达物业服务有限公司,重庆市金科途鸿置业有限公司                            |
| 9  | 教育、培训服务        | 12               | ↑9.09%           | 7.36%     | 1              | ↓50%             | 侵害消费者权益行为,违规收费行为,标准化违法行为       | 大连博艺创想教育咨询有限公司,重庆学无涯教育信息咨询服务有限责任公司,湖北禾匠君文教育咨询有限公司     |
| 10 | 文化、娱乐、体育服务     | 7                | ↑16.67%          | 4.29%     | 0              | ↓0%              | 侵害消费者权益行为,产品质量违法行为,不正当竞争行为     | 北京猫眼文化传媒有限公司,重庆多弗健身有限责任公司,重庆市大足区星之月冲上云网吧(个人独资)        |
| 11 | 制作、保养和修理服务     | 1                | ↓0%              | 0.61%     | 0              | ↓0%              | 侵害消费者权益行为                      | 重庆万友经济发展有限责任公司大足分公司                                   |
| 12 | 交通运输服务         | 3                | ↑200%            | 1.84%     | 0              | ↓0%              | 违规收费行为,侵害消费者权益行为               | 重庆长途汽车运输集团大足公交有限公司,重庆市大足区赵伍物流有限公司,北京小桔科技有限公司          |
| 13 | 公用事业服务         | 2                | ↑100%            | 1.23%     | 0              | ↓0%              | 违规收费行为,侵害消费者权益行为               | 重庆胜邦燃气有限公司,重庆水资源产业股份有限公司渝大水务分公司                       |
| 14 | 洗涤、染色服务        | 1                | ↓0%              | 0.61%     | 0              | ↓0%              | 侵害消费者权益行为                      | 大足区特琳凯干洗店                                             |
| 15 | 专业技术服务         | 3                | ↓0%              | 1.84%     | 0              | ↓0%              | 不正当竞争行为,违反登记管理行为               | 重庆众安小额贷款有限公司,大足区新吉商务信息咨询服务部,重庆渝足企业管理咨询集               |

|    |           |     |        |        |    |     |                                 |                                                        |
|----|-----------|-----|--------|--------|----|-----|---------------------------------|--------------------------------------------------------|
|    |           |     |        |        |    |     |                                 | 团有限公司                                                  |
| 16 | 中介服务      | 5   | ↑400%  | 3.07%  | 0  | ↓0% | 侵害消费者权益行为,合同行政违法行为              | 海口龙华盼之分网络科技有限公司工作室(个体工商户),重庆开林建管家科技有限公司,重庆腾纵人力资源管理有限公司 |
| 17 | 金融服务      | 56  | ↑5.66% | 34.36% | 0  | ↓0% | 侵害消费者权益行为,其他市场监管领域违法行为,网络交易违法行为 | 重庆众安小额贷款有限公司,重庆恒冠法律咨询有限公司,重庆蚂蚁消费金融有限公司                 |
| 18 | 销售服务      | 7   | ↓0%    | 4.29%  | 2  | ↓0% | 不正当竞争行为,广告违法行为,网络交易违法行为         | 重庆众安小额贷款有限公司,上海涞蓄贸易有限公司,重庆市诺意农药有限公司                    |
| 19 | 农、林、牧、渔服务 | 5   | ↓0%    | 3.07%  | 0  | ↓0% | 不正当竞争行为,其他市场监管领域违法行为            | 重庆市柠香果业有限公司,重庆市大足区足够生态农业发展有限公司,重庆市大足区佛都兰花专业合作社         |
| 20 | 停车服务      | 2   | ↑100%  | 1.23%  | 0  | ↓0% | 侵害消费者权益行为,违规收费行为                | 重庆足兴置业股份有限公司                                           |
| 21 | 社会团体服务    | 5   | ↑400%  | 3.07%  | 1  | ↓0% | 广告违法行为,不正当竞争行为                  | 重庆邓鼎计食品有限公司,大足区颜传奇美容中心,大足区恋依生活美容咨询服务中心                 |
| 22 | 合计        | 163 | --     | 100%   | 11 | --  | 0                               | 0                                                      |

(四)从举报企业来看,举报量较大的企业主要有:重庆众安小额贷款有限公司(57件)、上海寻梦信息技术有限公司(9件)、大足区汇聚名品电子商务经营部(个体工商户)(9件)、重庆八节木商贸有限公司(8件),合计占比17.35%。增长较快的企业有上海寻梦信息技术有限公司(上升80%)、大足区汇聚名品电子商务经营部(个体工商户)(上升0%)、重庆八节木商贸有限公司(上升0%)、大足区安宾食品经营部(上升0%)、大足区浩哥五金经营部(上升0%)。

| 序号 | 企业名称(取前10)   | 举报量(件) | 举报量同比(%) | 占比(%)  | 立案量(件) | 立案量同比(%) | 所属辖区 | TOP3问题                                     |
|----|--------------|--------|----------|--------|--------|----------|------|--------------------------------------------|
| 1  | 重庆众安小额贷款有限公司 | 57     | ↓8.06%   | 11.92% | 0      | ↓0%      |      | 侵害消费者权益行为(20),其他市场监管领域违法行为(11),网络交易违法行为(9) |
| 2  | 上海寻梦信息技术有限公司 | 9      | ↑80%     | 1.88%  | 0      | ↓0%      |      | 侵害消费者权益行为(4),产品质量违法行为(2),不正当竞争行为(2)        |

|    |                       |   |     |       |   |     |                                       |
|----|-----------------------|---|-----|-------|---|-----|---------------------------------------|
| 3  | 大足区汇聚名品电子商务经营部（个体工商户） | 9 | ↓0% | 1.88% | 0 | ↓0% | 广告违法行为(9)                             |
| 4  | 重庆八节木商贸有限公司           | 8 | ↓0% | 1.67% | 0 | ↓0% | 广告违法行为(6),不正当竞争行为(2)                  |
| 5  | 大足区安宾食品经营部            | 7 | ↓0% | 1.46% | 0 | ↓0% | 广告违法行为(5),不正当竞争行为(2)                  |
| 6  | 大足区浩哥五金经营部            | 7 | ↓0% | 1.46% | 0 | ↓0% | 广告违法行为(6),不正当竞争行为(1)                  |
| 7  | 重庆十牛电子商务有限公司          | 7 | ↓0% | 1.46% | 3 | ↓0% | 不正当竞争行为(4),广告违法行为(2),产品质量违法行为(1)      |
| 8  | 重庆市宝顶酿造有限公司           | 6 | ↓0% | 1.26% | 0 | ↓0% | 不正当竞争行为(4),广告违法行为(1),食品安全违法行为(1)      |
| 9  | 重庆市诺意农药有限公司           | 6 | ↓0% | 1.26% | 0 | ↓0% | 其他市场监管领域违法行为(3),广告违法行为(2),产品质量违法行为(1) |
| 10 | 大足区龙水镇童颜丽人保健食品门市      | 5 | ↓0% | 1.05% | 0 | ↓0% | 广告违法行为(5)                             |

（五）从举报的地区来看，举报量较大的所主要有：棠香街道市场监管所（225件）、龙岗街道市场监管所（125件）、龙水五金市场监督所（119件）、龙水镇市场监督所（78件）、智凤街道市场监督所（36件）、双路街道市场监督所（32件）、合计占73.04%。

| 序号 | 地区        | 举报接收量(件) | 举报量同比(%) | 占比(%)  | 立案量(件) | 立案量同比(%) |
|----|-----------|----------|----------|--------|--------|----------|
| 1  | 龙水市场监督所   | 78       | ↑36.84%  | 9.26%  | 4      | ↓42.86%  |
| 2  | 龙水五金市场监督所 | 119      | ↑58.67%  | 14.13% | 15     | ↑150%    |
| 3  | 珠溪市场监督所   | 6        | ↓14.28%  | 0.71%  | 0      | ↓0%      |
| 4  | 宝顶市场监督所   | 14       | ↑27.27%  | 1.66%  | 4      | ↑400%    |
| 5  | 宝兴市场监督所   | 9        | ↑50%     | 1.07%  | 3      | ↑50%     |
| 6  | 通桥街道监管所   | 21       | ↑5%      | 2.49%  | 1      | ↓0%      |
| 7  | 回龙市场监督所   | 1        | ↓100%    | 0.12%  | 0      | ↓0%      |
| 8  | 智凤市场监督所   | 36       | ↑12.5%   | 4.27%  | 3      | ↓70%     |
| 9  | 万古市场监督所   | 10       | ↓37.5%   | 1.19%  | 1      | ↓50%     |
| 10 | 中敖市场监督所   | 5        | ↓0%      | 0.6%   | 2      | ↑200%    |
| 11 | 双路市场监管所   | 32       | ↓11.11%  | 3.8%   | 5      | ↑150%    |
| 12 | 石马市场监督所   | 2        | ↓0%      | 0.22%  | 0      | ↓0%      |
| 13 | 邮亭市场监督所   | 12       | ↑9.09%   | 1.42%  | 1      | ↓0%      |
| 14 | 玉龙市场监督所   | 4        | ↓50%     | 4.75%  | 1      | ↑100%    |
| 15 | 龙岗市场监督所   | 125      | ↑22.55%  | 14.84% | 12     | ↑50%     |
| 16 | 高坪市场监督所   | 4        | ↑300%    | 4.75%  | 1      | ↓0%      |

|    |          |     |          |        |    |          |
|----|----------|-----|----------|--------|----|----------|
| 17 | 高升市场监督所  | 3   | ↑ 50%    | 3.56%  | 1  | ↑ 100%   |
| 18 | 三驱市场监督所  | 9   | ↓ 10%    | 1.07%  | 0  | ↓ 400%   |
| 19 | 龙石市场监督所  | 0   | ↓ 100%   | 0%     | 0  | ↓ 0%     |
| 20 | 金山市场监督所  | 2   | ↑ 100%   | 0%     | 0  | ↓ 100%   |
| 21 | 龙滩子市场监管所 | 15  | ↑ 150%   | 17.81% | 1  | ↑ 100%   |
| 22 | 古龙市场监督所  | 0   | ↓ 400%   | 0%     | 0  | ↓ 100%   |
| 23 | 季家市场监督所  | 1   | ↓ 66.67% | 0.12%  | 0  | ↓ 0%     |
| 24 | 雍溪市场监督所  | 2   | ↑ 200%   | 0.24%  | 0  | ↓ 0%     |
| 25 | 国梁市场监督所  | 1   | ↑ 100%   | 0.12%  | 0  | ↓ 0%     |
| 26 | 铁山市场监督所  | 3   | ↓ 0%     | 0.36%  | 0  | ↓ 0%     |
| 27 | 拾万市场监督所  | 2   | ↑ 100%   | 0.24%  | 0  | ↓ 0%     |
| 28 | 棠香市场监督所  | 225 | ↑ 11.94% | 26.72% | 27 | ↑ 33.33% |
| 29 | 合计       | 1   | --       | 100%   | 76 | --       |

#### 四、ODR 企业情况分析

截至当前，平台共有 21 家在线纠纷调解企业（ODR 企业）。2024 年，ODR 企业新增 5 家，接收消费者投诉 17 件，占投诉总量 1.78%，办结 18 件，办结率 105.88%,同比上升 120%，环比上升 120%;和解成功 16 件，和解成功率 88.88%，同比上升 160%，环比上升 160%，平均处理时长 14.78 天，较传统模式缩短了-4.78 天，有效提高了消费者满意率。

| 序号 | ODR 企业              | 投诉总量 | ODR 渠道受理的投诉量 | 占比 (%)  | 办结量 | 按时办结率   | 和解成功率  | ODR 企业排名前三的问题                                   | ODR 企业受理的投诉中网购投诉量 | ODR 企业受理的投诉中网购投诉占比 (%) |
|----|---------------------|------|--------------|---------|-----|---------|--------|-------------------------------------------------|-------------------|------------------------|
| 1  | 中国电信股份有限公司大足分公司     | 12   | 8            | 66.66 % | 9   | 77.77 % | 77.7 % | 其他售后服务问题(2), 其他虚假广告问题(1), 经营者利用合同格式条款加重消费者责任(2) | 0                 | %                      |
| 2  | 中国移动通信集团重庆有限公司大足分公司 | 12   | 6            | 50%     | 6   | 83.33 % | 100%   | 经营者利用合同格式条款加重消费者责任(1), 虚假宣传(1),其他售后服务问题(2)      | 2                 | 33.33%                 |
| 3  | 重庆永辉超市有限公司大足区国梁分公司  | 8    | 2            | 25%     | 2   | 100%    | 100%   | 食品安全(2)                                         | 0                 | %                      |
| 4  | 重庆百货大楼              | 2    | 1            | 50%     | 1   | 100%    | 100%   | 其他售后服务问题(1)                                     | 0                 | %                      |

|    |                         |     |    |   |    |            |            |     |   |        |
|----|-------------------------|-----|----|---|----|------------|------------|-----|---|--------|
|    | 股份有限公司<br>新世纪百货大<br>足商都 |     |    |   |    |            |            |     |   |        |
| 21 | 合计                      | 169 | 17 | 0 | 18 | 83.33<br>% | 88.8<br>8% | --- | 2 | 11.76% |

## 五、各互联网渠道情况分析

平台提供了 PC 端、APP、微信小程序和公众号、支付宝小程序和城市服务等多种投诉渠道。其中，微信小程序共接收投诉举报 857 件，占比 59.8%;互联网平台共接收投诉举报 263 件，占比 18.35%;App 共接收投诉举报 233 件，占比 16.26%;支付宝小程序共接收投诉举报 41 件，占比 2.86%;公众号共接收投诉举报 21 件，占比 1.47%;综上，大部分消费者选择通过电脑 PC 端投诉，APP、微信、支付宝等移动端形成了有益补充。

| 互联网渠道  | 投诉   | 举报  | 咨询 | 总量   | 同比(%) | 占比(%)  |
|--------|------|-----|----|------|-------|--------|
| 支付宝小程序 | 32   | 9   | 0  | 41   | ↑141% | 2.86%  |
| App    | 164  | 69  | 0  | 233  | ↓32%  | 16.26% |
| 微信小程序  | 599  | 258 | 0  | 857  | ↑67%  | 59.8%  |
| 电话     | 797  | 358 | 0  | 1155 | ↓78%  | 0.77%  |
| 公众号    | 16   | 5   | 0  | 21   | ↓63%  | 1.47%  |
| 互联网平台  | 130  | 133 | 0  | 263  | ↑11%  | 18.35% |
| 百度小程序  | 5    | 1   | 0  | 6    | ↑500% | 0.42%  |
| 来人来函   | 6    | 9   | 0  | 15   | ↓96%  | 0.07%  |
| 合计     | 1749 | 842 | 0  | 2591 | ---   | 100%   |

## 六、需要关注的问题

### (一) 职业索赔人问题

一些职业索赔人借助投诉平台、来电来访等方式恶意举报，使企业苦不堪言、监管部门疲于应对，既损害了企业权益，挤占了维权渠道，又占用了社会资源，扰乱了市场秩序，严重破坏了良好的营商环境，影响市场经济的良性发展。

## （二）预付式消费存在的风险

由于相关法律法规出台滞后，行业缺乏有效监督，经营者违规售卡、服务质量下降甚至“卷款跑路”、消费者维权艰难等问题时常发生。这些问题不仅损害了消费者的合法权益，也严重扰乱了市场秩序和社会和谐稳定。

## 七、下一步工作打算

新的一年，大足局将从以下三个方面着力，共同维护消费者的合法权益。

（一）强联动，完善协同长效管理机制。一是加强消费者权益保护各职能部门间的联动，开展协商共治，形成管理共识。二是加强对消费市场的日常监管，加强节假日监管力度，缓解消费矛盾。三是加强数据分析，为消费者提供更透明的消费实用信息，提升消费体验感。

（二）抓细节，提升消费维权服务水平。一是做好重点时节消费提示警示工作，切实打击重点场所强制消费、虚假宣传等违法违规行。二是加强宣传教育，对市场经营主体加强针对性培训，督促其坚守诚信底线。三是提升景区等重点场所的服务水平，让消费者放心消费，开心消费，尽兴消费。

（三）重引导，优化快速化解纠纷渠道。一是持续发挥“消费维权服务站”的作用，让一些简单的消费纠纷得到快速处理。二是以“3.15 消费者权益日”为契机，开展消费教育和宣传教育系

列活动，提升消费能级，提振消费信心，不断增强人民群众在消费领域的获得感、幸福感、安全感。三是在大型商超进一步落实线下购物推行无理由退货，先行赔偿等制度，打造放心消费环境。