

## 2018 年上半年全國消協組織受理投訴情況分析

2018-07-25 中國消費者協會

根據全國消協組織受理投訴情況統計，2018 年上半年全國消協組織共受理消費者投訴 354,588 件，解決 262,395 件，投訴解決率 74.0%，為消費者挽回經濟損失 36,295 萬元。其中，因經營者有欺詐行為得到加倍賠償的投訴 1,495 件，加倍賠償金額 756 萬元。2018 年上半年，各級消協組織通過不同形式支援消費者起訴 433 件，接待消費者來訪和諮詢近 53 萬人次。

### 一、投訴分類基本情況

#### （一）投訴性質分析

根據投訴性質（如圖 1 所示）分析，售後服務問題占 28.5%，品質問題占 24.6%，合同問題占 20.5%，虛假宣傳問題占 8.9%，價格問題占 4.0%，假冒問題占 3.3%，安全問題占 3.3%，人格尊嚴占 1.2%，計量問題占 0.6%，其他問題占 5.1%。售後服務、產品品質和合同問題仍然是引發投訴的主要原因，占投訴總量的七成以上。

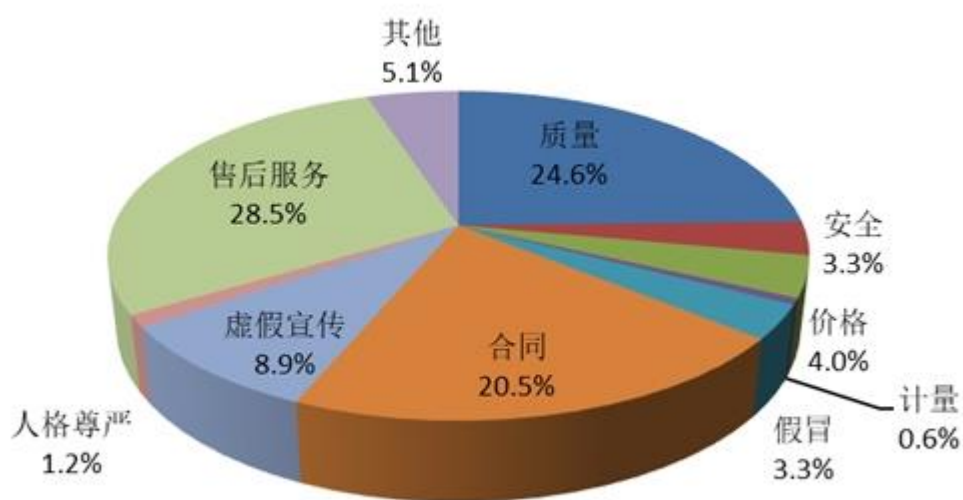


圖 1：投訴性質比例圖

與 2017 年同期相比（如表 1 所示），合同、虛假宣傳、價格、假冒、安全、人格尊嚴方面的投訴比重有所上升。

表 1：按投訴問題性質分類情況表（單位：件）

項目	2018 上半年	投訴比重 (%)	2017 上半年	投訴比重 (%)	比重 變化
售後服務	101045	28.5	94931	33.2	↓ 4.7
品質	87355	24.6	74110	25.9	↓ 1.3
合同	72647	20.5	52253	18.3	↑ 2.2
虛假宣傳	31483	8.9	19988	7.0	↑ 1.9
價格	14288	4.0	10618	3.7	↑ 0.3
假冒	11774	3.3	8019	2.8	↑ 0.5
安全	11636	3.3	8210	2.9	↑ 0.4
人格尊嚴	4218	1.2	2354	0.8	↑ 0.4
計量	2198	0.6	3505	1.2	↓ 0.6

## （二）商品和服務類別分析

從商品類投訴來看（如圖 2、表 2 所示），家用電子電器類、日用商品類、交通工具類、服裝鞋帽類與房屋及建材類投訴量居前五位。

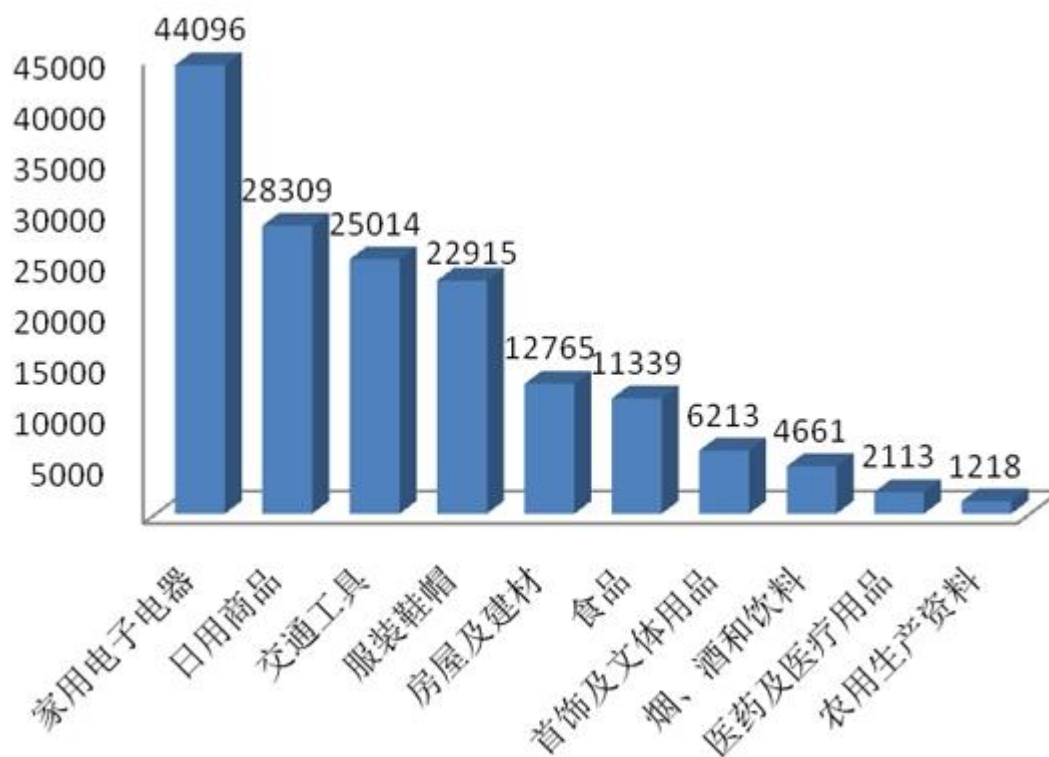


圖 2：商品大類投訴量圖（單位：件）

表 2：商品大類投訴量變化表（單位：件）

商品大類	2018 上半年	投訴比重 (%)	2017 上半年	投訴比重 (%)	比重 變化
家用電子電器	44096	12.4	44601	15.6	↓ 3.2
日用商品	28309	8.0	19648	6.9	↑ 1.1
交通工具	25014	7.1	19467	6.8	↑ 0.3
服裝鞋帽	22915	6.5	21497	7.5	↓ 1
房屋及建材	12765	3.6	9890	3.5	↑ 0.1
食品	11339	3.2	9065	3.2	-
首飾及文體用品	6213	1.8	4274	1.5	↑ 0.3
煙、酒和飲料	4661	1.3	4441	1.6	↓ 0.3
醫藥及醫療用品	2113	0.6	1954	0.7	↓ 0.1
農用生產資料	1218	0.3	1110	0.4	↓ 0.1

從服務類投訴來看（如圖 3、表 3 所示），生活和社會服務類、銷售服務類、互聯網服務類、電信服務類、房屋裝修及物業服務類居前五位元。

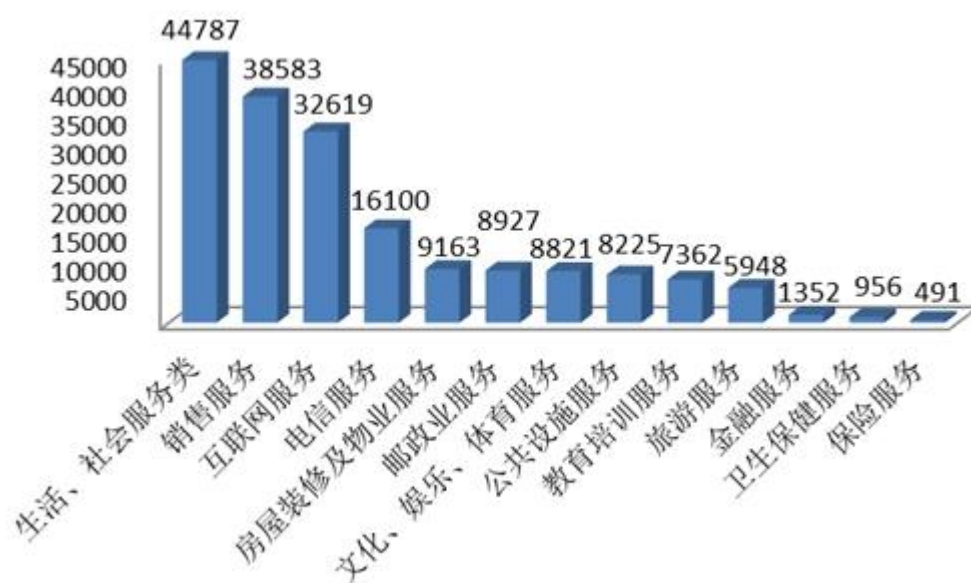


圖 3：服務大類投訴量圖（單位：件）

表 3：服務大類投訴量變化表

服務大類	2018	投訴比重 (%)	2017	投訴比重 (%)	比重 變化
	上半年		上半年		
生活、社會服務類	44787	12.6	29094	10.2	↑ 2.4
銷售服務	38583	10.9	42950	15.0	↓ 4.1
互聯網服務	32619	9.2	22876	8.0	↑ 1.2
電信服務	16100	4.5	12750	4.5	-
房屋裝修及物業服務	9163	2.6	3781	1.3	↑ 1.3
郵政業服務	8927	2.5	4586	1.6	↑ 0.9
文化、娛樂、體育服務	8821	2.5	5940	2.1	↑ 0.4
公共設施服務	8225	2.3	3202	1.1	↑ 1.2
教育培訓服務	7362	2.1	4477	1.6	↑ 0.5
旅遊服務	5948	1.7	1530	0.5	↑ 1.2
金融服務	1352	0.4	1199	0.4	-
衛生保健服務	956	0.3	669	0.2	↑ 0.1
保險服務	491	0.1	461	0.2	↓ 0.1

### （三）商品和服務投訴量變化分析

2018 年上半年，商品類投訴有 158,643 件，同比增加 16.7%，占到投訴總量的 44.7%，較 2017 年同期比重下降了 2.8%。服務類投訴有 183,334 件，同比增加 13.7%，占投訴總量的 51.7%，較 2017 年同期比重增長了 5.0%。其他類投訴有 12,611 件，占投訴總量的 3.6%。

如表 4 和圖 4 所示，在商品類投訴中，投訴量居前五位的分別為：汽車及零部件、服裝、通訊類產品、鞋、食品。在前十位元類別中，除通訊類產品投訴有所下降以外，其他商品類別投訴量同比均有所上升，其中投訴量增速最快的三項是房屋、食品、傢俱。

表 4：投訴量居前十位元的商品（單位：件）

商品類別	2018 上半年	2017 上半年	同比（%）
汽車及零部件	13009	12697	↑ 2.5
服裝	12110	11181	↑ 8.3
通訊類產品	11625	15547	↓ 25.2
鞋	7428	7185	↑ 3.4
食品	7250	5736	↑ 26.4
裝修建材	6733	5703	↑ 18.1
傢俱	6265	5180	↑ 20.9
廚房電器類產品	5412	5403	↑ 0.2
房屋	4753	3587	↑ 32.5
視聽產品	4573	4250	↑ 7.6

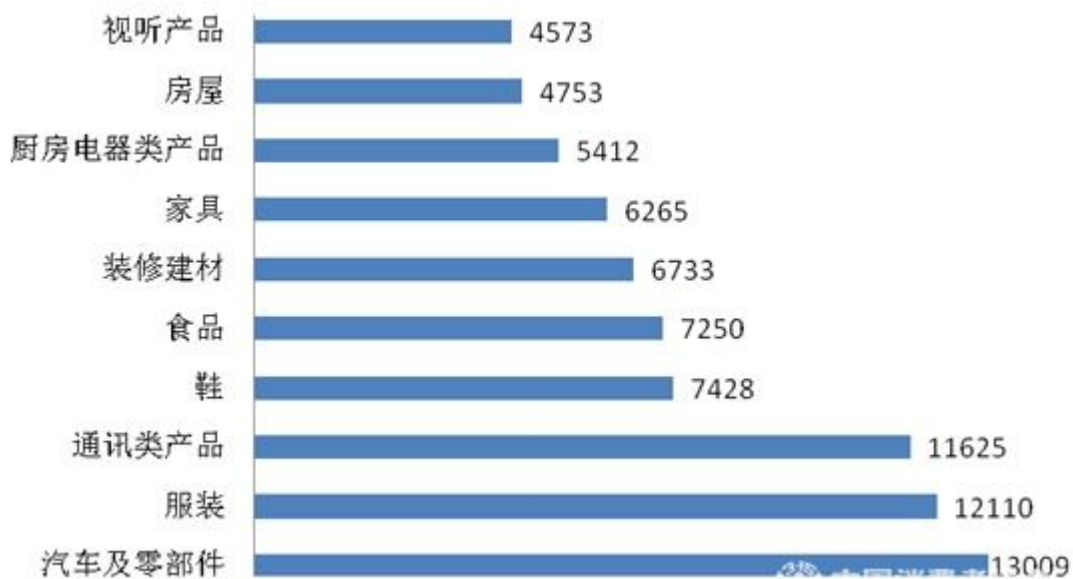


圖 4：商品大類投訴量圖（單位：件）

如表 5 和圖 5 所示，在服務類投訴中，投訴量居前五位的分別為：遠端購物、網路接入服務、經營性互聯網服務、行動電話服務和美容美髮服務。服務類投訴中整體變化幅度較大，房屋裝修類投訴達到 2017 年同期兩倍以上，快遞服務同比增長 75.1%，餐飲服務類同比增長 41.4%。店面銷售與 2017 年同期相比下降了 64.7%，與遠端購物上漲近 30%形成了較大反差。

表 5：投訴量居前十位元的服務（單位：件）

服務類別	2018 上半年	2017 上半年	同比 (%)
遠程購物	29543	22804	↑ 29.6
網路接入服務	12659	10571	↑ 19.8
經營性互聯網服務	11160	10078	↑ 10.7
行動電話服務	8611	7232	↑ 19.1
美容、美髮	8020	6200	↑ 29.4
餐飲服務	6493	4593	↑ 41.4
店面銷售	6392	18084	↓ 64.7

快遞服務	5934	3387	↑ 75.2
房屋裝修	5591	2613	↑ 114.0
保養和修理服務	5452	4192	↑ 30.1

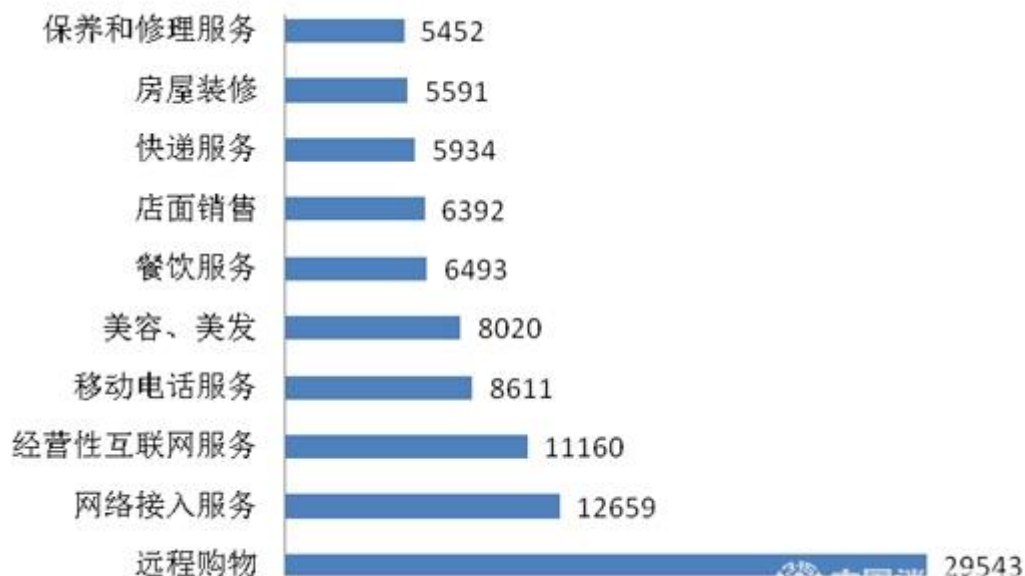


圖 5：服務大類投訴量圖（單位：件）

## 二、投訴熱點分析

2018 年上半年，消費者投訴主要體現在十個方面，並且呈現“兩新一持續”的特點，“兩新”即在涉及消費者個人資訊和財產安全領域出現兩大新投訴熱點：一是利用社交平臺，發佈虛假優惠促銷資訊套取參與活動的消費者個人資訊；二是互聯網裝修公司卷款“跑路”，導致消費者遭受巨大財產損失。“一持續”即：網路購物投訴持續走高。

### （一）利用微信等互聯網社交平臺非法搜集消費者個人資訊現象成投訴新熱點

“轉發此資訊到微信朋友圈好友送禮物，轉發即送不限量，是真的，我領到了……”“點贊 68 次，可獲得本店 XX 優惠”等類似資訊，成為很多消費者微信

朋友圈、聊天群裡的常見資訊。現在微信朋友圈的轉發、分享有機會抽獎、集贊等行為很難界定消息的真實性，其中隱藏著諸多陷阱，比如附加消費、非法套取使用者個人資訊等。由於個人資訊被非法收集，消費者財產安全存在嚴重隱患，這一現象已經引起消協組織的關注。此類侵權事件發生的主要原因，一是部分經營者利用消費者個人資訊牟利。二是經營者沒有採取有效措施保障消費者資訊安全。消費者由於技術上的弱勢地位，即使發現個人資訊被非法收集或濫用，也存在取證難、維權難問題。

例如，2018年6月20日，一個名為蓮都旅行社的微信公眾號發佈了一則貴州省貴陽市某酒店邀請免費試住資訊稱，消費者在填寫電話號碼並分享朋友圈後就有機會免費入住該酒店。該資訊發佈後受到廣大消費者的關注，很多消費者填寫自己的電話號碼並分享到朋友圈希望獲得試住機會，一時間很多貴州人的朋友圈都被這條資訊刷屏。

該酒店當天在其官方微信公眾號對此事進行回應時表示，蓮都旅行社微信公眾號為私人帳號，發佈的消息為虛假資訊，酒店沒有接到微信文中所說的免費的10間房以及餐點的預定。酒店方的消息發佈後引起了消費者的高度關注，眾多消費者對於之前發佈虛假資訊的蓮都旅行社微信公眾號表示強烈憤慨。貴州省消費者協會于7月5日約談該酒店調查瞭解情況。約談會上，酒店方面再次表示，蓮都旅行社微信公眾號所發佈的免費試住資訊不是酒店官方授權活動。

貴州省消費者協會認為，蓮都旅行社公眾號涉嫌存在通過虛假宣傳欺騙消費者、非法收集消費者個人資訊等違法行為，侵害了眾多不特定消費者的合法權益，引發投訴，造成惡劣的社會影響。目前，貴州省消費者協會已經向騰訊科技有限公司發出查詢函，調查蓮都旅行社公眾號的註冊登記情況。有關此案件的處理，已經引起了社會各界的關注。

（二）房屋裝修服務類投訴量激增，互聯網裝修公司“跑路”致使消費者損失巨大。



消費者提升家居生活品質的需要，拉動了裝飾裝修市場，與此同時，房屋裝修服務也成為廣大消費者投訴的熱點和難點。2018年上半年，房屋裝修類投訴共5,591件，同比增加了114.0%。

房屋裝修服務類投訴中，互聯網裝修服務公司卷款跑路現象多發，成為新的投訴熱點，需引起消費者高度警惕。互聯網裝修公司借助新型技術手段，往往給消費者更便捷、更先進、更優惠的假像，在短時間聚集大量裝修預付款後攜款跑路，給消費者帶來重大財產損失。來自成都市消協的資料顯示，2018年1月至5月，僅通過消費維權新媒體平臺，就接到裝修諮詢200多次，其中投訴26件，涉及17家裝修公司，其中“跑路”的蘋果裝飾、覓糖裝飾和泥巴公社裝飾三家公司均為互聯網裝修公司。由於“跑路”現象頻發，消費者經濟損失很難挽回，成都市消協特發出消費警示，提醒消費者高度警惕此類消費陷阱。

例如，成都消費者宋女士反映，今年3月，她在四川泥巴公社裝飾設計有限公司組織的活動上，與該公司達成協議並交預付款1.4萬餘元。隨後，她又到該公司萬年場門店簽訂了為期70天的正式裝修合同，並再次支付1.9萬餘元的材料款，合同約定5月20日工人進場施工。5月19日晚上，設計師突然告訴宋女士，因公司資金鏈斷裂，不能按期施工。第二天，宋女士發現萬年場門店已被警方查封，據瞭解，成都地區至少有300多人被騙走大量裝修款。另據消費者趙先生反映，今年4月7日，他與成都覓糖裝飾設計有限公司簽訂裝修合同，合同金額6.6萬元，付定金2萬元。5月18日，他接到包工頭電話，稱裝修公司倒閉，因拖欠工程款無法繼續施工，此時裝修公司已經人去樓空。

房屋裝修投訴的其他問題還有：一是裝修合同存隱患。部分裝修公司未使用規範合同文本，而消費者在簽約時忽視對合同條款的審核。裝修標準、建材品牌、價格、付款方式、延誤工期責任等約定不清，消費爭議時有發生。二是建材品質差。多數消費者對建材不瞭解，品質無保障，無論自購或委託施工方採購，都容易遇到以次充好、假冒偽劣的問題。三是裝修品質難保證。部分裝修公司缺乏設計能力、施工能力、管理不規範，甚至個別裝修公司無資質。有的裝修公司層層轉包，裝修人員無證上崗，野蠻施工。四是保修義務難履行。有些裝修完畢後短期內就出現品質問題，家裝公司對保修責任左右推諉，保修期內不保修，或保修服務不完善、不履行品質承諾，甚至無法聯繫原裝修公司。五是室內空氣難達標。裝修後，室內有害物質濃度超標，而裝修公司和傢俱廠家等關聯方各執一詞，檢測難，責任劃分難，經營者拒絕解決問題。

例如，2018年3月21日福建省甯德市消費者張先生投訴稱，2017年10月，張先生在甯德市東橋經濟開發區某裝飾公司定制整體櫥櫃、衣櫃、門，安裝後，張先生發現建材存在多處破損、規格不一、色差等問題，同時，施工效果亦不盡如人意，櫃體接縫處邊角不整齊，經修復、更換仍存在問題。消費者多次與經營者溝通要求就施工問題導致的工期延誤進行賠償，遭到拒絕，故求助於甯德市東橋區消費者委員會。接到投訴後，東橋區消委會組織雙方調解，商家承認施工工藝有缺陷，工期也已經延誤，向消費者表示歉意，對破損、色差等問題予以修復處理，賠償消費者經濟損失9,000元。

再如，2017年8月21日，消費者王女士與四川省瀘州某建築裝飾工程有限公司簽訂了房屋裝修合同，明確約定了裝修材質的品牌、等級、價格等關鍵事項，並約定自合同簽訂之日3個月內交付使用。但直至2018年6月，裝修依舊沒有完成，且裝修過程中使用的材料並非合同約定的品牌、等級、價格，消費者以經營者違反合同約定為由，要求經營者整改，並支付合同約定的工期延誤違約金，但經營者拒絕整改與賠付，消費者遂向瀘州市江陽區保護消費者委員會投訴。經查，消費者反映的情況屬實，經營者確實存在合同違約的行為，目前經營者已經關門不再營業，無力支付消費者違約金。江陽區消委會決定支持消費者依法提起訴訟。

（三）銷售服務投訴總量下降，但遠端購物特別是網路購物投訴上升明顯。

2018年上半年，全國消協組織共受理銷售服務投訴38,583件，與去年同期相比下降10.2%，但網路購物投訴24,417件，同比增長49.2%。

2018年上半年，各大電商平臺推出的“618”、“年中慶”等促銷可謂是“此起彼伏，絡繹不絕”，讓消費者眼花繚亂。遠端購物銷量大漲的同時，相關投訴量也同比漲幅較大。遠端購物投訴存在的問題有：一是虛假宣傳和違反《廣告法》等相關法律規定的問題嚴重。有經營者利用技術手段修改實物圖片，或者對於產品的品質和性能做虛假宣傳，消費者收到的實物與商家宣傳差異較大。有網店存在虛假認證、刷單炒信和“水軍”做好評問題，還有的網路商家使用“全網最低價”等絕對化用語。二是未按約定履行合同。突出表現為網購過程中，商家不能按照約定時間發貨，甚至有些打折產品，消費者下單付款後，商家稱沒有庫存不予發貨。三是商品售後服務難保障。消費者要求提供售後服務時，商家、廠家、網路（媒體）平臺之間互相推諉，以各種方式不兌現廣告宣傳的承諾，

不履行售後“三包”責任，退換貨責任難落實。有的電視臺電視購物欄目宣稱折扣大，承諾不滿意全額退款，但購買後，存在貨不對版等問題時，售後服務缺失。四是商品品質難以保證。商品以次充好、以假充真問題多。

例如，2018年3月2日，湖北省黃石市消費者柯先生向市消費者委員會投訴，稱其收看黃石電視臺降血壓降血脂廣告後，花費1,980元購買相關產品，使用後血壓不降反升，導致病情加重。柯先生向黃石電視臺主張權利遭拒，隨後柯先生向黃石市消費者委員會投訴。經消委會工作人員多次與電視臺溝通協調，由電視臺出面聯繫發佈廣告的商家進行賠付，最終雙方達成和解。

又如，2018年1月，天津市消費者張先生通過淘寶平臺在安徽省滁州市天長市的某店鋪購買了一款電動車充電器。賣家網店的頁面上承諾一年出現問題免費換新，可使用不到兩個月電動車充電器就無法充電。張先生與商家售後溝通，售後置之不理並將張先生拉黑。無奈，張先生投訴到天長市消費者權益保護委員會。天長市消保委聯繫被訴網店負責人核實情況，網店負責人劉某承認存在交易，但堅稱公司換貨有規定，必須收到消費者寄回充電器完成檢測後，確認是充電器自身故障才予以換貨，這個過程需要20天左右。消保委工作人員向商家宣傳了《消費者權益保護法》和商品修理更換退貨責任的有關規定，最終商家同意當天給張先生郵寄一款新的同型號充電器，消費者對調解結果表示滿意。

#### （四）電信服務類套餐、計費問題仍然突出。

電信服務已經成為多數消費者的“生活必需品”，2018上半年，全國消協組織受理電信服務類投訴16,100件，與去年同期相比增加26.3%。消費者投訴主要集中在以下六個方面：一是手機信號差、雜音大、線路損壞、網路連接不上；二是套餐資費不明確，告知不詳實、收費名目繁多且強制收取費用；三是運營商設置陷阱，誘導消費者使用，擅自收取有償服務費用；四是話費及流量使用情況的計算無協力廠商監管，產生誤差時，運營商不積極採取措施幫助消費者查找原因，卻以電腦自動計費不會出錯為由搪塞；五是未經消費者同意擅自更改消費者套餐或開通增值服務；六是涉嫌洩露消費者個人資訊，導致消費者接到大量騷擾電話、垃圾短信，給消費者生活造成極大困擾。

例如,消費者王先生于 2018 年 1 月 8 日到吉林省長春市九台區消費者協會投訴,稱其曾在某電信公司辦理了 5 元包月套餐業務,但近期發現自 2017 年 10 月 1 日起,該電信公司在王先生不知情的情況下為其更改為 28 元包月套餐業務。王先生多次與該電信公司客服溝通,要求為其更改為原來的 5 元包月套餐業務並返還 3 個月多扣除的話費,卻一直沒有得到回復。為此,王先生請求消協予以調解。九台區消協認為,依據《消費者權益保護法》的相關規定,該電信公司侵犯了消費者的知情權及公平交易權。經消協調解,該公司最終同意為消費者改回原來的套餐業務,並返還話費。

又如,河北省唐山市消費者王女士使用的是某電信公司的手機卡,其於 2016 年 11 月在該電信營業廳辦理了每月 18 元話費套餐業務。2018 年 1 月份,王女士突然發現自己手機每月實際交費金額為 50 元。王女士認為一年多來自己實際每月多交納了 32 元的不合理費用。為此,王女士投訴到唐山市消費者協會。經過調查,王女士在 2016 年 11 月辦理 18 元套餐前即已入網,由於其手機號碼較好,屬於“靚號”,在入網時公司與王女士簽訂的入網協定中約定了“每月最低消費 50 元”的條款,並且在 2016 年 11 月之前也一直是按照此標準收費。電信公司認為,王女士辦理每月 18 元話費套餐業務時,採用的是電子工單,工單上約定的只是為王女士辦理 18 元話費套餐業務,並沒有取消最低消費 50 元這一約定,所以每月收取王女士 50 元話費並沒有過錯。而王女士對該電信公司的解釋並不認同,認為當初辦理 18 元套餐業務時,工作人員並沒有對其解釋相關的業務條款,致使自己誤認為辦理該業務後每月只需交費 18 元即可,從而造成自己交了一年多的“冤枉”話費。經調查,王女士在該公司辦理 18 元話費套餐業務時,電子工單上並沒有相關的特別提醒條款,雖然該電信公司稱當時工作人員口頭告知了消費者有關最低消費的問題,但是其無法拿出證據,消協支持了消費者的觀點,認為是由於該公司工作人員的工作瑕疵導致消費者對資費情況產生誤解。經過調解,最終雙方達成一致,由該電信公司賠償消費者一年多的話費損失共計 480 元,消費者表示滿意。

#### (五) 家用電器產品投訴排名居商品類投訴榜首。

2018 年上半年,全國消協組織共受理家用電子電器類投訴 44,096 件,占商品投訴總量的 27.8%,位居商品類投訴第一。消費者反映的主要問題有:一是廚房類電器、小電器種類和品牌眾多,有的產品功能和指標缺乏國家統一標準,說明書內容、標識含糊,性能品質差異大。二是個別小家電產品品質沒保障,不耐用、壽命短,廠家承諾的“三包”期限短,甚至無“三包”。三是部分廠商存在

重銷售輕服務的觀念，服務意識淡薄，部分家電品牌售後服務對消費者訴求不重視，服務廣度和深度不夠，廠家缺乏對下屬維修網點的有效監管。維修網點工作人員責任心不強，服務態度生硬。特別是農村邊遠地區售後服務缺失，維修難，維修成本更高。四是個別家電品類產品在旺季配送、安裝等服務不及時。

例如，2018年5月份，遼寧省葫蘆島市興城市消費者委員會接到消費者投訴，消費者反映在興城某商場預付款購買空調後，在承諾的送貨安裝時間逾期多日後，也沒見到貨物和售後服務人員。消費者到商場協商，得到的答覆是“既沒貨又退不了款”。據興城市消委會調查，商場出現此類問題是其總公司出現決策失誤等諸多因素造成短期資金緊張，導致配送、安裝延遲，經消委會協調，商場承諾儘快安排配貨安裝或退款，消費者同意該方案。

又如，2018年1月6日，浙江省金華市消費者高女士在該市某超市新購買的暖手寶在充電時突然發生爆炸，導致高女士家電視機、電冰箱、空調不同程度損壞。高女士向生產廠家反映無果，遂求助金華東陽市消費者權益保護委員會要求該廠家賠償經濟損失。受理投訴後，東陽市消保委工作人員立即聯繫生產廠家，並對高女士家中財產損失進行估算，隨後組織雙方到場進行調解。東陽市消保委根據《浙江省實施〈中華人民共和國消費者權益保護法〉辦法》(2017年新修訂)舉證責任倒置的相關規定，認為消費者購買的暖手寶使用時發生爆炸的時間在六個月內，廠家應承擔舉證責任，證明此案中的暖手寶本身不存在品質問題，廠家表示無法舉證。基於此次暖手寶爆炸造成的損失不大，未造成人員受傷等事實，雙方最終達成協議，根據高女士家中受損情況由廠家一次性賠償2,000元，消費者對此表示認可。

#### (六) 生活、社會服務類投訴中預付式消費侵權成頑疾。

2018年上半年，生活、社會服務類投訴共44,787件，同比增長53.9%，位居服務類投訴首位。生活、社會服務類投訴主要集中體現在預付式消費較多的娛樂健身、美容美髮、餐飲住宿、修理服務等服務行業，消費者反映主要問題有：一是辦卡容易退卡難，髮卡方不履行事先約定或承諾，也不給予退卡退款；二是辦卡手續不規範，不與消費者簽訂書面合同，發生消費爭議時，消費者的權利難以保障；三是虛假宣傳，誤導消費者；四是不平等格式條款（俗稱“霸王條款”）限制消費者權利；五是擅自終止服務，部分經營者因經營不善等原因，發生關門歇業、易主、變更經營地址等情形，既不能繼續按合同約定提供服務，也不採取其他善後措施。

例如，2017年12月10日，消費者張女士在黑龍江省哈爾濱市某健身俱樂部花費11,900元辦理了一張健身卡，共計可使用50次，一年內有效。在第16次去健身時，發現健身教練離職了，俱樂部要給張女士更換教練，張女士不同意。張女士表示，辦理健身卡的原因就是因為認可此教練，辦卡的合同也有約定，如果更換教練消費者有權解除合同，按約定退費。張女士向健身俱樂部提出解除合同，要求退回未產生消費的34次8,092元價款，但遭到拒絕。多次協商不成後，2018年5月7日，張女士投訴到黑龍江省消費者協會。經瞭解，消費者所反映的情況屬實。黑龍江省消協認為，合同有明確約定，按照相關法律規定，消費者有權解除合同並按照合同約定退款。經過調解，經營者退回消費者34次費用共計8,092元，消費者表示滿意。

又如，2018年5月26日，甘肅省定西市臨洮縣消費者協會接到消費者劉女士投訴，稱其2017年11月11日在臨洮縣某健身中心以預付形式辦理了一張價值766元的游泳培訓卡，後因為閉館裝修，培訓服務暫時中止。2018年5月，游泳館重新開業後，消費者卻被告知卡已過期，經營者拒絕提供服務。消費者在與經營者多次協商無果後，投訴至臨洮縣消協請求維權。經過調解，經營者同意繼續為消費者提供培訓服務。

#### （七）汽車售前售後“貓膩”多，“三包”落地仍需加強。

2018年上半年，交通工具類投訴共25,014件，同比增長28.5%，投訴量位居商品類投訴第三位，占商品類投訴的15.8%，其中汽車及零部件投訴所占比重最大。

投訴主要集中在品質問題、合同問題以及售後服務問題等方面。具體表現為：一是汽車及汽車零部件品質存在問題。例如發動機、變速箱、儀錶盤、減震器等主要部件出現故障，異響、異味、異常抖動或出現漏油、滲油、損壞等現象。二是合同違約及不平等格式條款問題。存在購車不簽訂書面合同，對車輛交付時間、配置標準等約定不清，銷售人員口頭承諾不兌現以及強制搭售保險、強制代理掛牌、加價銷售、隱瞞真實資訊押證賣車，強迫交納續保押金或續保保證金、收取按揭手續費等。三是售車後不兌現承諾，如不履行售車時承諾的優惠或補貼。四是車況宣傳與實際不符，在銷售時隱瞞刮蹭、補漆、漆皮

受損等汽車真實情況，甚至有事故車、問題車當新車二次銷售現象。五是售後服務品質和服務態度差。汽車保養價格及維修價格收取標準不公示，存在維修部件供應不及時、過度保養、變相收費或多次維修仍無法查明原因或排除故障等問題。

例如，2018年1月，消費者顧先生在青島某汽車銷售服務公司維修電動汽車，當時詢問價格，商家表示估價不超過5,000元。4月13日，消費者提車時被告知維修費13,500元，消費者要求商家出具明細，明細顯示12,300元。顧先生對此價格不認可，並且認為商家私自更換車輛大燈和其他零部件也未提前告知。後消費者投訴到青島市消費者權益保護委員會，經青島市消委會調解，雙方達成和解。

又如，雲南省楚雄自治州祿豐縣消費者協會接到消費者李女士的投訴，稱其於2018年2月24日以10.19萬元的價格在祿豐縣某汽車銷售公司購買了一輛長安牌小汽車，車輛使用至2月28日時，行駛里程460公里，出現檔位無法升檔、倒車檔時有時無的故障，汽車無法正常行駛。消費者向汽車銷售公司提出更換車輛、並補償交通費用的要求，但汽車銷售公司只同意更換出現問題的零配件、給予4次免費保養的方案，雙方意見分歧較大，無法達成和解，故李女士向祿豐縣消協投訴。祿豐縣消協組織雙方進行調解，向經營者和消費者宣傳《消費者權益保護法》、《家用汽車產品修理、更換、退貨責任規定》等相關法律法規。經過三次調解，最終達成調解協定：由汽車銷售公司協調汽車生產廠家為消費者免費更換汽車變速箱總成，並按行駛里程贈送消費者8次汽車免費保養作為補償，消費者李女士對調解結果表示滿意。

#### （八）老年消費者權益受損多在保健產品領域。

我國是世界上人口老齡化程度比較高的國家之一，老年人口數量最多，老齡化速度最快。隨著健康養生理念的普及，不少老年人會選擇購買一些保健產品，希望通過保健品、治療儀等有效“治療”老齡化帶來的疾病或不適。近年來，政府、消協等社會各界通過各種途徑開展老年消費教育，提高老年消費者的防範意識，打擊利用保健產品侵犯消費者權益等違法違規行為，維護老年消費者的合法權益。

老年消費者權益受損的案件依然高發，一直是投訴的熱點和難點，部分經營者的行為已經不是普通的民事糾紛，而是違法犯罪。在繼續打擊侵害老年消費者權益行為的同時，老年人在消費時也應提高自我保護能力，通過諮詢正規醫院的醫師，理性看待自己的健康問題，通過藥房、藥店購買健康產品，多與家人溝通交流，不要輕信電視廣播廣告、健康講座等“假保健、真銷售”的資訊。

例如，2018年3月20日，老年消費者黃女士到廣西自治區梧州市消費者權益保護委員會投訴反映，1月9日，她在經過梧州市某養老機構時，該養老機構業務人員主動向自己推薦“潤參心樂”保健品。業務人員稱，只要堅持服用兩個月，動脈硬化等病能徹底消除。黃女士聽信後購買十多盒，價款17,000元。堅持服用兩個月後，經醫院檢查，身體狀況沒有任何改善，黃女士覺得上當受騙，多次找到某養老機構相關負責人要求退款，在退回5,000元後，該養老機構負責人開始以各種理由推諉拒絕。無奈之下，黃女士向梧州市消委會投訴，要求退回未服用的保健品8,080元。梧州市消委會工作人員召集雙方現場調解，最終養老機構負責人同意將黃女士未服用完的價值8,080元的保健品做退貨退款處理。

又如，2018年5月2日，79歲高齡的消費者陳先生、顧女士夫婦來江蘇省南通市崇川區消費者協會投訴，稱其今年4月底花費24,000元在某保健品公司購買了兩套頤元膠囊用於食用保健。後感覺價格高，便自行向商家要求退貨退款，商家認為其證照齊全且商品無品質問題不予退款。崇川區消協接到投訴後，立即到銷售現場進行調查，商家提供了公司營業執照、食品經營許可證、產品合格證明等，並表示消費者系自願購買，商家並無強賣、欺詐行為。當天消協工作人員現場組織調解，調解人員認為《消費者權益保護法》第二十條規定：“經營者向消費者提供有關商品或者服務的品質、性能、用途、有效期等資訊，應當真實、全面，不得作虛假或者引人誤解的虛假宣傳。”商家雖然營業執照、食品經營許可證、商品合格證照齊全，但未盡到告知消費者保健食品不能代替藥品的義務，使老年消費者對保健食品的功能產生誤解，消費者可以要求退貨。最終，在消協工作人員調解下，商家與陳先生、顧女士達成一致意見，商家一次性全額退款。

(九)服裝鞋帽類投訴個案平均金額雖小，但仍困擾消費者。



2018 年上半年，全國消協組織共受理服裝鞋帽類投訴 22,915 件，占商品類投訴總量的 14.4%，位居商品類投訴第四位。服裝鞋帽類投訴的主要問題有：一是品質不過硬。消費者購買的服裝短時間內出現面料起球、褪色、變形、開線、破洞、拉鍊損壞、鈕扣脫落等問題；皮鞋、運動鞋等出現脫膠、斷底、斷面、泛硝等問題。二是經營者不履行承諾的“三包”。對於出現品質問題的商品，經營者常以消費者非正常使用，不屬於“三包”範圍為由拒絕履行包修、包換及退貨義務。三是以不實宣傳手段銷售產品。部分經營者為了促銷，以進口服裝、高檔面料為噱頭誤導消費者，甚至存在虛假標注服裝的面料成分和含量的現象。四是部分商家為滿足市場多元化、變化快的需求，生產小批量的新型材質、款式的服裝鞋帽，對品質穩定性控制不足，洗滌標識等配套標識也不能及時有效對應產品，從而引發消費糾紛。

例如，2018 年 3 月 6 日，吉林省長春市消費者孫女士在長春市某服裝店購買一件羽絨服，回家之後發現該羽絨服兩隻袖子長短不一，孫女士認為衣服存在嚴重品質問題，要求經營者換貨，遭到拒絕後，投訴到轄區消費者協會。經消協調解，經營者最終為消費者換貨。

又如，2018 年 3 月，山東省濟南市消費者李女士在某商城為家人購買了一件羽絨服，回家後給家人試穿，發現該羽絨服大小不合適，於是李女士要求商家給予調換，但是該商家態度十分惡劣，聲稱只要不是衣服有品質問題就不能調換。因此，李女士投訴到山東省消費者協會，消協認為按照商業慣例，在不影響二次銷售的情況下，消費者在購買產品第二天且商家仍有庫存的情況下，提出調換其他尺碼服裝的要求是商家普遍可以做到的，故支持消費者的訴求。在消協的調解下，最終商家為消費者調換了衣服。

#### （十）商品房買賣糾紛中合同成為維權關鍵。

近幾年，越來越多的消費者關注住房的檔次和舒適度，在經濟條件允許的情況下，人們希望更好地改善居住環境，我國商品房買賣市場交易量仍然巨大，也產生了一定的商品房買賣糾紛。2018 年上半年，房屋類投訴共 4,753 件，同比增加了 32.5%。投訴的主要問題有：一是房屋買賣合同違約，如不按期交房等。二是商品房品質問題，如存在漏水、滲水、外牆面脫落以及牆壁裂痕等問題。三是開發商以各種原因不退意向金或保證金，房型與宣傳不符、配套縮水、隱瞞產權年限等重要事項，優惠降價活動宣傳存在誤導等。

例如，2018年3月消費者王某到江西省南昌市青雲譜區消費者協會投訴，稱其於2017年12月26日通過南昌市某諮詢公司預定南昌某開發商商品房一套，並預付“定金”。事後，消費者不願購買該商品房，要求商家退還該“定金”，消費者經多次與該企業進行協商，都未得到解決，遂向青雲譜區消協投訴。消協受理投訴後，仔細研究了消費者提供的由商家開出的收據、購房承諾等材料，發現商家開出的收據中收費事項欄填寫的是優惠服務費，而不是定金，收據上加蓋的印章也不是本企業的印章，此收據可視為無效憑證。另外，購房承諾書上只有消費者的簽名和手印，沒有經營者的簽名和印章，不符合相關規定，此承諾應認定為無效承諾。消協工作人員組織雙方進行調解，在諸多事實面前經營者最終同意退還“定金”。

又如，消費者劉先生購買了湖南省吉首市某樓盤一套商品房，2013年8月31日簽訂《商品房銷售合同》，合同約定購買的商品房為預售商品房，該房合同登記建築面積為143.08平方米，總金額368,860元。按規定，應由購房者承擔的稅費為交易契稅、維修基金、印花稅、國土費用四項，其餘如交易手續費和抵押登記費等費用應由開發商和銀行等承擔，且購房者承擔的稅費應據實結算，多退少補。近期，劉先生向不動產登記機關查詢，查詢結果為自己所購商品房實際產權登記面積為139.71平方米，發證日期為2016年5月31日，合同約定面積與產權登記面積相差3.37平方米，劉先生被多計房價款8,687.86元，被多計代交稅費8,826.38元。劉先生得知查詢結果後，多次與開發商聯繫，要求該公司按合同約定退還多計房價款及代交稅費。該公司拒不退還相關款項，拒絕按合同約定進行協商。經湖南省湘西自治州消費者權益保護委員會多次調解，最終雙方達成協議，被投訴人退還消費者劉先生多計房價款8,687.86元和多計代交稅費8,826.38元。

附：

 [2018 中消協半年報 180725\(1\).xls](#)（點擊可下載）

2018年上半年受理投诉统计表

填表单位：中国消费者协会											单位：件
类别	总计	质量	安全	价格	计量	假冒	合同	虚假宣传	人格尊严	售后服务	其他
合计	354588	87355	11636	14288	2198	11774	72647	31483	4218	101045	17944
一、家用电器类	44096	16171	803	1242	42	1479	3940	2212	214	16728	1265
视听产品	4573	2025	74	137	5	120	343	190	20	1541	118
其中：平板电视机	2958	1362	42	79	1	59	240	106	10	1002	57
显像管电视机	959	319	20	29	1	47	52	63	8	386	34
空气调节产品	4484	1358	73	134	4	121	465	219	21	1966	123
其中：空调器	3762	1090	62	125	3	114	381	175	20	1682	110
洗衣类产品	2983	1028	61	77	3	102	192	161	18	1254	87
其中：洗衣机	2831	954	56	70	3	100	178	151	18	1219	82
厨房电器类产品	5412	2013	131	124	5	132	435	222	18	2192	140
其中：电冰箱（柜）	2427	873	42	48	1	61	203	102	8	1025	64
热水器	2025	675	57	52	2	55	161	74	9	890	50
家用小电器产品	3791	1411	74	100	3	127	302	264	18	1383	109
照摄像产品	1885	625	39	60	3	96	103	128	17	750	64
其中：数码相机	906	312	17	27	1	48	44	62	8	357	30
数码摄像机	871	288	19	27	1	45	41	64	8	348	30
通讯类产品	11625	4647	169	297	6	345	1405	400	22	4010	324
其中：移动电话机	9768	3876	132	210	2	228	1300	297	10	3447	266
固定电话机	927	311	18	41	1	58	42	64	8	352	32

计算机类产品	3812	1327	63	133	5	135	435	225	20	1368	101
台式机	1211	476	26	44	2	60	65	69	8	426	35
便携式计算机	1830	610	28	57	1	53	242	99	10	686	44
其他	5531	1737	119	180	8	301	260	403	60	2264	199
二、服装鞋帽类	22915	11376	417	687	26	809	1232	2382	56	4934	996
服装	12110	6080	239	387	19	424	791	1478	22	2109	561
鞋	7428	4089	105	185	2	226	303	446	14	1803	255
帽	1575	583	35	56	2	72	64	213	9	456	85
其他	1802	624	38	59	3	87	74	245	11	566	95
三、食品类	11339	4364	668	775	522	454	1060	1845	76	1045	530
食品	7250	3127	408	494	431	207	718	882	40	604	339
其中：米、面粉	831	415	32	61	66	21	49	82	7	65	33
食用油	547	241	37	42	13	21	33	81	4	54	21
肉及肉制品	1039	475	69	89	96	25	60	102	5	75	43
水产品	557	203	29	41	77	13	46	65	4	55	24

类别	总计	质量	安全	价格	计量	假冒	合同	虚假宣传	人格尊严	售后服务	其他
乳制品	883	395	63	54	14	27	103	100	3	83	41
保健食品	2924	777	173	194	56	208	276	806	22	281	131
其他	1165	460	87	87	35	39	66	157	14	160	60
四、烟、酒和饮料类	4661	1752	282	336	107	317	398	574	42	622	231
烟草、酒类	2477	938	152	199	52	221	212	270	24	290	119
其中：啤酒	883	389	68	60	22	40	51	96	12	103	42
白酒	1199	430	63	102	28	112	124	128	11	146	55
非酒精饮料	1950	755	121	118	46	76	164	266	18	291	95
其中：饮用水	1635	628	111	107	44	62	131	191	18	263	80
其他	234	59	9	19	9	20	22	38		41	17

<b>五、房屋及建材类</b>	12765	4337	282	517	122	365	3564	1061	58	1991	468
房屋	4753	1282	108	239	59	122	1596	545	25	576	201
其中：商品房	3965	1060	88	173	39	105	1306	485	19	535	155
装修建材	6733	2640	144	223	55	181	1693	350	20	1217	210
其他	1279	415	30	55	8	62	275	166	13	198	57
<b>六、日用商品类</b>	28309	10213	654	735	180	1595	3886	4920	107	5063	956
儿童用品	3452	1422	157	107	19	179	383	542	17	528	98
其中：婴儿用品	649	270	53	15	3	26	78	102	2	85	15
婴幼儿奶粉	425	121	16	7	2	42	81	80	2	61	13
童装	447	186	6	31	2	20	44	77	2	65	14
童鞋	348	152	4	7	2	18	33	57	2	63	10
儿童卫生用品	301	117	8	6	2	19	30	59	2	48	10
儿童玩具	614	265	43	19	2	29	55	85	3	93	20
儿童车	328	117	16	6	2	20	32	65	2	55	13
家具	6265	2413	106	136	24	211	1523	503	14	1122	213
厨房用品	2696	1025	65	79	17	153	282	450	10	518	97
其中：燃气灶具	1953	651	50	50	14	136	218	369	9	390	66
化妆品	2625	812	87	79	17	178	314	567	11	462	98
卫生、清洁用品	2608	817	47	72	19	162	285	638	9	467	92
五金交电	2486	950	49	58	19	155	280	452	10	425	88
日用杂品	3830	1475	61	103	24	172	345	682	11	847	110
其中：眼镜	1223	467	23	33	7	70	129	226	4	224	40
钟表	1466	552	19	26	9	81	122	200	4	414	39
其他	4347	1299	82	101	41	385	474	1086	25	694	160
<b>七、首饰及文体用品类</b>	6213	2532	120	414	80	213	586	753	17	1225	273
首饰	3707	1438	80	308	64	134	391	298	8	780	206
文化用品	894	288	10	30	6	29	77	310	2	119	23
体育用品	477	240	11	16	3	17	32	46	2	96	14
健身器械	547	261	11	42	3	13	49	56	2	97	13
其他	588	305	8	18	4	20	37	43	3	133	17

类别	总计	质量	安全	价格	计量	假冒	合同	虚假宣传	人格尊严	售后服务	其他
<b>八、医药及医疗用品类</b>	2113	497	132	182	21	97	214	592	17	250	111
中药、中成药	348	96	20	38	11	21	31	74	1	36	20
西药	316	71	30	34	2	19	25	61	3	39	32
医疗器械	341	115	11	23	3	9	22	76	2	66	14
保健用品	895	174	57	66	4	37	117	332	8	67	33
其他	213	41	14	21	1	11	19	49	3	42	12
<b>九、交通工具类</b>	25014	6124	756	1329	126	709	5082	1465	79	7715	1629
自行车及零部件	4100	964	141	311	26	124	507	252	14	1479	282
其中：电动自行车	3813	872	117	279	20	118	471	241	14	1413	268
摩托车及助力车	4257	1091	141	229	20	135	516	377	18	1420	310
其中：摩托车	3442	693	113	188	20	118	456	355	14	1219	266
汽车及零部件	13009	3430	349	571	55	317	3532	547	29	3450	729
其中：家用轿车	8997	2237	227	356	14	199	2847	330	18	2298	471
汽车零部件	2242	607	69	103	11	73	287	142	9	789	152
其他	3648	639	125	218	25	133	527	289	18	1366	308
<b>十、农业生产资料类</b>	1218	599	51	50	31	78	94	52	1	184	78
农用机械及配件	393	193	17	16	7	11	29	10		92	18
化肥	178	104	6	7	5	9	14	10		12	11
农药	106	50	6	4	2	6	9	8		12	9
种子	255	139	7	9	4	24	16	8	1	34	13
饲料	144	57	7	6	10	20	10	7		17	10
其他	142	56	8	8	3	8	16	9		17	17
<b>十一、生活、社会服务类</b>	44787	7532	1986	2168	151	1207	14509	2722	340	11586	2586
餐饮服务	6493	1375	430	491	56	171	1602	441	82	1428	417
住宿服务	5312	844	280	299	13	136	1588	486	74	1268	324
美容、美发	8020	1150	438	444	11	238	2938	433	42	1764	562
其中：医疗美容	2459	408	142	127	8	94	676	177	21	652	154
洗涤、染色	3682	1065	191	127	9	97	691	202	16	1066	218
其中：干洗服务	3335	953	174	114	5	90	620	164	16	1002	197
摄影及照片冲洗加工	3026	386	88	127	15	81	1252	186	18	704	169
中介服务	4078	515	94	143	6	83	2131	204	21	713	168
其中：房屋中介	2386	266	41	67	2	38	1508	96	6	277	85
出国、留学中介	630	82	19	24	2	19	220	42	4	186	32
家政中介	614	90	20	27	2	20	163	43	9	205	35
保养和修理服务	5452	1206	194	192	18	146	1064	204	23	2119	286
其中：电器维修	2272	503	49	54	4	41	339	57	7	1128	90
汽车修理	1758	428	85	66	2	61	416	62	7	523	108
摩托车修理	412	76	16	19	2	15	76	32	3	147	26

类别	总计	质量	安全	价格	计量	假冒	合同	虚假宣传	人格尊严	售后服务	其他
<b>八、医药及医疗用品类</b>	2113	497	132	182	21	97	214	592	17	250	111
中药、中成药	348	96	20	38	11	21	31	74	1	36	20
西药	316	71	30	34	2	19	25	61	3	39	32
医疗器械	341	115	11	23	3	9	22	76	2	66	14
保健用品	895	174	57	66	4	37	117	332	8	67	33
其他	213	41	14	21	1	11	19	49	3	42	12
<b>九、交通工具类</b>	25014	6124	756	1329	126	709	5082	1465	79	7715	1629
自行车及零部件	4100	964	141	311	26	124	507	252	14	1479	282
其中：电动自行车	3813	872	117	279	20	118	471	241	14	1413	268
摩托车及助力车	4257	1091	141	229	20	135	516	377	18	1420	310
其中：摩托车	3442	693	113	188	20	118	456	355	14	1219	266
汽车及零部件	13009	3430	349	571	55	317	3532	547	29	3450	729
其中：家用轿车	8997	2237	227	356	14	199	2847	330	18	2298	471
汽车零部件	2242	607	69	103	11	73	287	142	9	789	152
其他	3648	639	125	218	25	133	527	289	18	1366	308
<b>十、农业生产资料类</b>	1218	599	51	50	31	78	94	52	1	184	78
农用机械及配件	393	193	17	16	7	11	29	10		92	18
化肥	178	104	6	7	5	9	14	10		12	11
农药	106	50	6	4	2	6	9	8		12	9
种子	255	139	7	9	4	24	16	8	1	34	13
饲料	144	57	7	6	10	20	10	7		17	10
其他	142	56	8	8	3	8	16	9		17	17
<b>十一、生活服务类</b>	44787	7532	1986	2168	151	1207	14509	2722	340	11586	2586
餐饮服务	6493	1375	430	491	56	171	1602	441	82	1428	417
住宿服务	5312	844	280	299	13	136	1588	486	74	1268	324
美容、美发	8020	1150	438	444	11	238	2938	433	42	1764	562
其中：医疗美容	2459	408	142	127	8	94	676	177	21	652	154
洗涤、染色	3682	1065	191	127	9	97	691	202	16	1066	218
其中：干洗服务	3335	953	174	114	5	90	620	164	16	1002	197
摄影及照片冲洗加工	3026	386	88	127	15	81	1252	186	18	704	169
中介服务	4078	515	94	143	6	83	2131	204	21	713	168
其中：房屋中介	2386	266	41	67	2	38	1508	96	6	277	85
出国、留学中介	630	82	19	24	2	19	220	42	4	186	32
家政中介	614	90	20	27	2	20	163	43	9	205	35
保养和修理服务	5452	1206	194	192	18	146	1064	204	23	2119	286
其中：电器维修	2272	503	49	54	4	41	339	57	7	1128	90
汽车修理	1758	428	85	66	2	61	416	62	7	523	108
摩托车修理	412	76	16	19	2	15	76	32	3	147	26

类别	总计	质量	安全	价格	计量	假冒	合同	虚假宣传	人格尊严	售后服务	其他
农机修理	376	57	14	18	2	14	70	31	3	145	22
社会服务	3824	316	83	105	6	71	2294	144	18	646	141
其中：家政服务	2485	174	42	55	2	39	1680	74	9	331	79
搬家服务	773	112	29	37	2	29	160	64	7	282	51
其他	4900	675	188	240	17	184	949	422	46	1878	301
<b>十二、房屋装修及物业服务</b>	9163	2089	206	306	37	224	3883	436	42	1614	326
房屋装修	5591	1297	107	167	23	112	2718	211	13	741	202
物业服务	2529	590	78	102	10	66	900	131	20	546	86
其中：保安服务	768	144	15	29	1	30	203	59	7	249	31
存、停车管理	962	241	39	54	4	34	214	66	9	255	46
其他	1043	202	21	37	4	46	265	94	9	327	38
<b>十三、旅游服务</b>	5948	563	212	382	10	225	1926	859	56	1422	293
旅游	4604	466	169	326	8	168	1525	634	42	1037	229
其中：境内旅游	2409	224	81	181	2	85	804	344	23	547	118
境外旅游	1896	155	66	95	2	77	626	286	16	490	83
其他	1344	97	43	56	2	57	401	225	14	385	64
<b>十四、文化、娱乐、体育服务</b>	8821	774	334	361	7	171	3835	393	96	2359	491
放映、演出服务	1429	159	48	53	1	29	435	80	23	516	85
健身服务	4482	363	140	196	1	81	2500	168	28	776	229
参观、游乐服务	2049	185	111	72	2	38	744	89	26	670	112
其他	861	67	35	40	3	23	156	56	19	397	65
<b>十五、邮政业服务</b>	8927	1434	514	297	42	132	1911	163	132	3980	322
快递服务	5934	1169	349	178	25	81	1612	91	69	2148	212
邮政基本服务	1748	164	109	71	10	30	212	42	35	1005	70
其他	1245	101	56	48	7	21	87	30	28	827	40
<b>十六、电信服务</b>	16100	1250	378	887	107	347	2294	681	110	9209	837
固定电话服务	4306	275	77	184	25	69	369	132	31	2978	166
移动电话服务	8611	831	260	599	67	237	1711	457	54	3818	577
其他	3183	144	41	104	15	41	214	92	25	2413	94
<b>十七、互联网信息服务</b>	32619	3554	1686	1001	146	1173	3216	2411	1993	15317	2122
网络接入服务	12659	1443	627	427	59	441	1587	882	695	5656	842
其中：有线宽带接入	7075	811	342	242	26	242	1140	468	348	2972	484
无线宽带接入	5355	593	278	162	23	195	397	406	346	2608	347
经营性互联网信息服务	11160	1226	586	321	51	402	1013	844	704	5315	698
其中：网络游戏	10817	1156	565	302	42	389	953	811	700	5212	687
其他	8800	885	473	253	36	330	616	685	594	4346	582



类别	总计	质量	安全	价格	计量	假冒	合同	虚假宣传	人格尊严	售后服务	其他
<b>十八、金融服务</b>	1352	139	93	86	9	36	254	169	39	460	67
储蓄服务	352	42	25	22	1	8	64	57	9	108	16
银行卡服务	342	35	24	26	6	9	66	36	9	113	18
其中：信用卡服务	298	26	20	21	1	9	57	34	9	106	15
银行缴费服务	302	30	21	20	1	9	56	34	9	106	16
其他	356	32	23	18	1	10	68	42	12	133	17
<b>十九、保险服务</b>	491	48	14	45		12	123	58	33	140	18
人寿保险	172	15	6	15		5	40	29	12	45	5
其中：医疗保险	76	3	3	6		2	21	13	6	20	2
人身保险	62	4	3	4		3	11	8	6	20	3
财产保险	254	28	6	24		5	72	24	12	73	10
其中：汽车保险	172	14	3	14		3	55	14	6	57	6
家庭财产保险	40	3	2	3		2	7	3	6	12	2
其他	65	5	2	6		2	11	5	9	22	3
<b>二十、卫生保健服务</b>	956	120	80	81	9	39	161	108	17	293	48
医疗服务	359	54	27	39	5	11	49	42	9	104	19
整形服务	388	48	37	25	2	22	84	41	5	106	18
其他	209	18	16	17	2	6	28	25	3	83	11
<b>二十一、教育培训服务</b>	7362	720	108	241		129	3126	455	82	2217	284
教育服务	2330	272	36	88		43	842	167	28	760	94
其中：幼儿教育	948	130	15	34		18	302	68	12	331	38
课外辅导	997	95	14	34		18	362	66	13	359	36
培训服务	3811	359	51	109		59	1957	180	31	928	137
其他	1221	89	21	44		27	327	108	23	529	53
<b>二十二、公共设施服务</b>	8225	908	320	552	274	194	2338	316	160	2679	484
交通运输	3444	246	97	191	52	45	1399	82	56	1160	116
其中：铁路客运	329	19	14	18	3	10	106	15	6	110	28
航空客运	1018	68	17	24	14	9	661	16	6	180	23
公路客运	385	57	13	34	1	9	107	20	6	115	23
城市公共交通	339	19	8	40	3	7	123	12	18	92	17
出租汽车	587	76	30	75	27	10	182	15	20	127	25
公用事业	2624	434	134	230	192	87	544	125	34	624	220
其中：电力服务	326	35	20	32	41	10	42	15	8	99	24
自来水服务	710	118	36	67	51	28	119	35	10	164	82
供暖服务	438	132	12	15	13	6	110	13	8	114	15
燃气服务	1038	115	55	98	65	42	273	62	8	221	99
有线、卫星电视服务	1242	150	46	71	15	33	296	57	33	456	85
其他	915	78	43	60	15	29	99	52	37	439	63

类别	总计	质量	安全	价格	计量	假冒	合同	虚假宣传	人格尊严	售后服务	其他
<b>二十三、 销售服务</b>	38583	7880	999	1046	84	1271	13368	5817	360	5371	2387
店面销售	6392	989	171	188	25	205	2592	569	103	1242	308
远程购物	29543	6402	749	761	52	930	10166	4875	197	3500	1911
其中：网络 购物	24417	5189	644	636	15	766	8938	3752	94	2682	1701
电视购物	2214	428	56	64	4	84	592	379	64	434	109
广播购物	1553	278	49	61	3	67	324	251	35	384	101
其他	2648	489	79	97	7	136	610	373	60	629	168
<b>二十四、 其他商品 和服务</b>	12611	2379	541	568	65	498	1647	1039	91	4641	1142
农业生产 技术服务	2958	555	128	135	15	119	384	242	22	1085	273
宠物及宠 物用品	3017	583	130	134	16	117	399	254	21	1093	270
殡葬服务 及用品	2907	544	124	131	15	115	379	238	21	1078	262
其他	3729	697	159	168	19	147	485	305	27	1385	337