

2016 年受理投诉统计表

填报单位：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	653505	270990	20671	34419	7552	18524	79903	31370	1948	148529	39599
一、家用电子电器类	122785	63803	1932	3403	201	3442	8809	4392	85	31897	4821
视听产品	19914	8530	607	914	56	815	1194	1144	31	5228	1395
其中：平板电视机	4954	2663	56	133	2	64	445	132	3	1327	129
显像管电视机	908	431	14	26		16	109	41		250	21
空气调节产品	10978	4839	158	268	10	169	888	313	8	3989	336
其中：空调器	7521	3092	106	173	2	129	518	175	6	3090	230
洗衣类产品	6324	3284	93	138	17	84	553	120		1834	201
其中：洗衣机	4125	2014	71	97	13	72	380	91		1248	139
厨房电器类产品	14062	7327	321	252	24	216	871	350	2	4309	390
其中：电冰箱（柜）	4633	2399	77	72	10	69	369	82		1427	128
热水器	3963	1639	132	71	1	53	309	70		1605	83
家用小电器产品	8625	5082	131	160	14	216	473	438	6	1840	265
照摄像产品	2091	1074	24	87	2	46	232	89		469	68
其中：数码相机	698	366	7	21		26	105	41		117	15
数码摄像机	617	327	10	38		20	89	29		92	12
通讯类产品	45776	25157	453	1201	59	1571	3373	1217	20	11020	1705
其中：移动电话机	31963	15915	346	596	21	1194	2790	944	13	8885	1259
固定电话机	1051	505	12	66	9	40	99	30		265	25
计算机类产品	7575	3856	81	230	6	179	488	478	13	2006	238
台式计算机	1442	789	15	39		47	115	51	5	342	39
便携式计算机	2760	1395	25	66		45	186	101	2	853	87
其他	7440	4654	64	153	13	146	737	243	5	1202	223

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
二、服装鞋帽类	57009	37629	681	1568	201	1529	2622	2905	72	7598	2204
服装	30193	19024	474	1064	107	918	1409	1822	58	3861	1456
鞋	20470	14602	141	350	40	482	813	613	10	2923	496
帽	2280	1291	26	64	3	53	232	200	1	324	86
其他	4066	2712	40	90	51	76	168	270	3	490	166
三、食品类	26979	12654	1148	2037	1555	885	1608	3240	102	2345	1405
食品	16409	8278	695	1321	1180	527	905	1331	56	1312	804
其中：米、面粉	1063	545	54	67	138	25	45	76	7	62	44
食用油	817	353	35	76	52	35	45	145	1	36	39
肉及肉制品	1817	1027	81	114	245	62	71	92	7	56	62
水产品	917	357	47	75	161	37	61	82	6	44	47
乳制品	1748	998	81	160	32	55	114	122	2	92	92
保健食品	6220	2217	274	392	176	240	427	1616	26	558	294
其他	4350	2159	179	324	199	118	276	293	20	475	307
四、烟、酒和饮料类	11817	5396	490	832	324	923	847	792	35	1525	653
烟草、酒类	5710	2489	263	469	184	689	306	393	18	613	286
其中：啤酒	1687	802	125	118	69	137	101	138	9	99	89
白酒	2000	804	95	153	98	342	102	159	8	132	107
非酒精饮料	4504	2136	194	278	115	145	436	286	16	628	270
其中：饮用水	2890	1195	148	179	112	114	362	236	14	336	194
其他	1603	771	33	85	25	89	105	113	1	284	97
五、房屋及建材类	28091	12672	440	1022	436	599	6668	1077	40	3999	1138
房屋	11808	4026	199	454	135	171	4077	661	13	1542	530
其中：商品房	6123	2003	86	194	70	76	2468	365	6	639	216
装修建材	13719	7192	209	483	240	377	2301	348	25	2067	477
其他	2564	1454	32	85	61	51	290	68	2	390	131

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
六、日用商品类	47040	24320	1375	2070	485	1395	4017	2409	83	8747	2139
儿童用品	8577	4043	438	534	49	342	417	461	15	1801	477
其中：婴儿用品	1121	641	92	63		31	53	51		170	20
婴幼儿奶粉	533	322	45	36	6	26	16	24	5	33	20
童装	567	322	28	79		46	14	14		56	8
童鞋	275	154	6	22		7	13	18		43	12
儿童卫生用品	291	136	15	20	6	17	15	17		52	13
儿童玩具	902	554	28	39		28	32	70	1	121	29
儿童车	420	243	38	18		9	10	15		79	8
家具	11430	5758	183	297	93	231	2036	285	12	2070	465
厨房用品	4102	2243	125	139	22	85	265	177	8	875	163
其中：燃气灶具	1481	783	52	59	18	49	108	49	2	308	53
化妆品	3930	2003	207	183	41	173	204	286	7	628	198
卫生、清洁用品	2932	1333	72	194	25	129	160	223	5	639	152
五金交电	3849	2160	75	116	44	85	261	185	6	771	146
日用杂品	7468	4156	152	334	59	204	391	538	13	1329	292
其中：眼镜	1057	588	20	76	7	30	53	93	2	147	41
钟表	1689	899	21	44	13	49	87	76		437	63
其他	4752	2624	123	273	152	146	283	254	17	634	246
七、首饰及文体用品类	12910	6432	216	892	160	531	741	673	26	2531	708
首饰	7987	4027	135	672	116	398	485	398	12	1290	454
文化用品	1461	721	24	81	20	60	71	67	5	334	78
体育用品	1061	530	23	46	6	31	46	66		262	51
健身器械	1094	505	18	37	2	13	69	72		323	55
其他	1307	649	16	56	16	29	70	70	9	322	70
八、医药及医疗用品类	7879	2810	272	736	111	285	388	1248	56	1557	416

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
中药、中成药	1854	620	48	343	54	66	91	177	10	346	99
西药	1179	454	52	123	15	48	62	97	7	258	63
医疗器械	1193	506	31	61	3	26	47	136	2	320	61
保健用品	2529	753	105	155	30	123	121	731	30	367	114
其他	1124	477	36	54	9	22	67	107	7	266	79
九、交通工具类	54239	21436	1120	2893	1874	1355	10115	1340	361	10800	2945
自行车及零部件	7707	3226	268	366	22	266	624	340	7	1969	619
其中：电动自行车	2768	1348	64	83		54	337	64	1	707	110
摩托车及助力车	6744	3511	152	181	7	153	683	158	2	1630	267
其中：摩托车	2527	1096	68	97		55	430	62	1	601	117
汽车及零部件	35802	12440	651	2209	1839	896	8201	795	351	6542	1878
其中：家用轿车	16091	4954	312	689	6	309	5060	421	29	3291	1020
汽车零部件	4064	2101	71	130		118	528	72	12	848	184
其他	3986	2259	49	137	6	40	607	47	1	659	181
十、农用生产资料类	8647	4815	204	236	160	335	511	142		1857	387
农用机械及配件	2611	1449	51	71	15	32	245	33		636	79
化肥	1274	735	37	33	40	76	43	26		236	48
农药	851	436	29	36	12	32	36	20		212	38
种子	1613	959	28	45	16	123	68	30		265	79
饲料	887	447	16	23	51	35	37	13		220	45
其他	1411	789	43	28	26	37	82	20		288	98
十一、生活、社会服务类	64685	20810	3270	4877	288	1171	12389	2397	412	14480	4591
餐饮服务	15363	4762	938	1561	139	427	2259	749	133	3075	1320
住宿服务	9744	2711	627	877	25	152	1865	285	130	2423	649
美容、美发	10957	3432	761	838	25	173	2237	557	56	2013	865

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
其中：医疗美容	1802	382	163	145	7	47	289	120	8	511	130
洗涤、染色	5353	2954	251	158	12	70	532	91	10	956	319
其中：干洗服务	3053	1607	123	98	6	53	352	67	7	541	199
摄影及照片冲洗加工	4727	1086	121	247	14	75	1724	185	30	880	365
中介服务	3494	775	85	227	6	46	1300	192	17	660	186
其中：房屋中介	1363	158	22	90		16	760	61	5	187	64
出国、留学中介	321	39	13	24		10	127	26		64	18
家政中介	325	78	20	25		12	85	18	1	63	23
保养和修理服务	8070	2782	152	457	30	98	1048	97	9	3038	359
其中：电器维修	3208	983	39	114	5	23	396	25		1524	99
汽车修理	2006	751	38	153	1	38	260	24	5	636	100
摩托车修理	322	112	14	17		13	45	10		87	24
农机修理	227	47	12	18		7	41	12		75	15
社会服务	2065	645	82	161	13	38	409	54	12	499	152
其中：家政服务	618	167	31	39	2	20	158	23	6	118	54
搬家服务	396	59	25	40	2	14	117	18		89	32
其他	4912	1663	253	351	24	92	1015	187	15	936	376
十二、房屋装修及物业服务	8496	3345	309	537	71	155	1757	237	13	1587	485
房屋装修	5080	2019	130	282	47	107	1260	147	1	821	266
物业服务	2316	851	148	208	15	33	345	61	12	499	144
其中：保安服务	350	95	32	21	3	10	83	16	1	61	28
存、停车管理	494	168	51	61	3	13	78	16		76	28
其他	1100	475	31	47	9	15	152	29		267	75
十三、旅游服务	4500	1005	172	494	3	79	1377	300	46	756	268
旅游	3844	769	147	445	3	77	1316	271	43	543	230

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
其中：境内旅游	1871	282	79	273		43	800	117	25	132	120
境外旅游	661	87	26	76		8	322	71	3	45	23
其他	656	236	25	49		2	61	29	3	213	38
十四、文化、娱乐、体育服务	11430	2616	545	604	20	213	3455	500	62	2584	831
放映、演出服务	2747	718	109	186	6	81	516	133	12	749	237
健身服务	4886	818	184	197	9	81	2026	191	21	1028	331
参观、游乐服务	1905	391	155	129		31	489	115	13	454	128
其他	1892	689	97	92	5	20	424	61	16	353	135
十五、邮政业服务	11343	3543	797	517	50	174	1193	210	49	4022	788
快递服务	8713	2602	544	363	35	150	781	170	44	3435	589
邮政基本服务	1205	404	124	72	8	17	190	22		282	86
其他	1425	537	129	82	7	7	222	18	5	305	113
十六、信息通讯服务	32451	9063	805	3596	463	633	4792	1173	45	9307	2574
固定电话服务	7755	2187	305	664	79	259	882	344	15	2271	749
移动电话服务	20265	5300	405	2432	360	327	3153	716	28	6072	1472
其他	4431	1576	95	500	24	47	757	113	2	964	353
十七、互联网服务	37791	8453	2958	1730	136	954	5497	1344	78	12884	3757
网络接入服务	26072	4938	1981	1351	94	865	3016	1122	74	9928	2703
其中：有线宽带接入	11344	1909	82	329	21	76	1597	125	5	6787	413
无线宽带接入	1294	315	22	133	17	18	307	53	3	347	79
经营性互联网服务	8356	2132	942	228	28	66	1870	167	2	2192	729
其中：网络游戏	6405	1544	889	108	9	51	1573	89	2	1565	575
其他	3363	1383	35	151	14	23	611	55	2	764	325
十八、金融服务	3534	1115	155	217	15	34	440	187	3	1143	225
储蓄服务	1106	304	67	66	1	23	115	125	1	312	92
银行卡服务	922	279	58	54	14	5	130	21	2	311	48

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
其中：信用卡服务	277	44	35	24	1	3	74	15	2	63	16
银行缴费服务	644	219	20	53		5	66	16		224	41
其他	862	313	10	44		1	129	25		296	44
十九、保险服务	2788	824	58	182		30	489	158	1	858	188
人寿保险	1004	274	21	67		12	187	95	1	286	61
其中：医疗保险	122	14	2	21		2	43	13		20	7
人身保险	186	29	6	12		2	74	30	1	25	7
财产保险	1113	296	29	92		16	217	40		347	76
其中：汽车保险	443	63	20	52		13	128	20		110	37
家庭财产保险	102	8	2	10		2	29	8		36	7
其他	671	254	8	23		2	85	23		225	51
二十、卫生保健服务	2725	944	161	250		43	247	139	11	744	186
医疗服务	1138	366	71	158		24	87	61	5	279	87
整形服务	816	289	52	54		9	83	43	3	238	45
其他	771	289	38	38		10	77	35	3	227	54
二十一、教育培训服务	6646	1722	158	357	5	154	1686	377	11	1541	635
教育服务	2989	741	113	204	5	114	596	247	8	613	348
其中：幼儿教育	446	112	13	20		8	169	44	2	54	24
课外辅导	452	141	8	40		7	141	23		62	30
培训服务	2878	687	35	129		32	969	105	3	695	223
其他	779	294	10	24		8	121	25		233	64
二十二、公共设施服务	9508	3172	302	1073	326	138	953	349	77	2622	496
交通运输	3323	1117	115	439	55	55	429	209	51	666	187
其中：铁路客运	177	45	3	54	8	1	17	8	6	25	10
航空客运	342	17	3	41	5		60	23	10	175	8
公路客运	237	49	15	47	8	1	44	5	8	40	20
城市公共交通	86	18	8	18	2	5	6	3	8	15	3

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
出租汽车	520	84	12	161	24	1	44	122	17	43	12
公用事业	3220	845	94	384	236	67	302	67	19	1043	163
其中：电力服务	471	68	15	38	46	20	15	6	6	239	18
自来水服务	620	154	12	140	61	16	39	14	5	140	39
供暖服务	223	101	9	26	10	1	15	5		51	5
燃气服务	1011	160	43	116	94	24	156	22	8	335	53
有线、卫星电视服务	2153	913	33	207	15	13	170	48	6	654	94
其他	812	297	60	43	20	3	52	25	1	259	52
二十三、销售服务	38932	11498	1133	1591	319	1794	5782	3432	127	10478	2778
店面销售	5937	1727	169	368	94	223	815	469	54	1686	332
远程购物	29856	9053	906	1088	189	1480	4008	2758	72	8043	2259
其中：网络购物	21704	5766	846	948	125	1314	3274	2214	63	5046	2108
电视购物	1278	336	28	54	14	83	202	207	8	278	68
广播购物	950	296	21	47	14	46	173	102		202	49
其他	3139	718	58	135	36	91	959	205	1	749	187
二十四、其他商品和服务	41280	10913	1970	2705	349	1673	3520	2349	153	12667	4981
农业生产技术服务	14443	3701	729	942	130	630	1029	919	63	4689	1611
宠物及宠物用品	8050	1727	411	549	71	347	766	478	29	2612	1060
殡葬服务及用品	7978	1634	411	538	67	359	826	469	28	2598	1048
其他	10809	3851	419	676	81	337	899	483	33	2768	1262