2018年第三季度受理投诉统计表

**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 | 198775 | 50704 | 6492 | 7888 | 1372 | 6573 | 40939 | 15954 | 1906 | 58189 | 8758 |
| **一、家用电子电器类** | 29194 | 11002 | 496 | 768 | 33 | 953 | 3107 | 1556 | 76 | 10460 | 743 |
| 视听产品 | 2819 | 1052 | 45 | 96 | 2 | 91 | 367 | 127 | 7 | 962 | 70 |
| 其中：平板电视机 | 1577 | 633 | 24 | 48 | 1 | 47 | 138 | 56 | 4 | 595 | 31 |
| 显像管电视机 | 583 | 202 | 11 | 18 | 1 | 28 | 33 | 39 | 3 | 230 | 18 |
| 空气调节产品 | 4360 | 1447 | 69 | 95 | 4 | 96 | 417 | 171 | 7 | 1960 | 94 |
| 其中：空调器 | 3588 | 1120 | 60 | 83 | 4 | 86 | 322 | 120 | 7 | 1708 | 78 |
| 洗衣类产品 | 1718 | 643 | 33 | 59 | 2 | 64 | 91 | 102 | 6 | 666 | 52 |
| 其中：洗衣机 | 1615 | 582 | 30 | 57 | 2 | 61 | 87 | 94 | 6 | 646 | 50 |
| 厨房电器类产品 | 3227 | 1318 | 74 | 62 | 4 | 84 | 230 | 161 | 6 | 1218 | 70 |
| 其中：电冰箱（柜） | 1657 | 662 | 19 | 27 | 2 | 38 | 131 | 78 | 3 | 665 | 32 |
| 热水器 | 1001 | 372 | 33 | 24 | 2 | 32 | 66 | 46 | 3 | 396 | 27 |
| 家用小电器产品 | 2496 | 943 | 51 | 76 | 2 | 77 | 267 | 198 | 6 | 816 | 60 |
| 照摄像产品 | 1234 | 491 | 22 | 37 | 4 | 57 | 63 | 86 | 7 | 431 | 36 |
| 其中：数码相机 | 617 | 255 | 11 | 17 | 1 | 30 | 29 | 40 | 3 | 214 | 17 |
| 数码摄像机 | 554 | 207 | 11 | 16 | 1 | 27 | 27 | 39 | 3 | 206 | 17 |
| 通讯类产品 | 6476 | 2783 | 93 | 159 | 3 | 213 | 834 | 287 | 10 | 1914 | 180 |
| 其中：移动电话机 | 5217 | 2278 | 70 | 111 | 2 | 156 | 712 | 208 | 5 | 1531 | 144 |
| 固定电话机 | 594 | 218 | 12 | 26 | 1 | 35 | 29 | 38 | 3 | 214 | 18 |
| 计算机类产品 | 3368 | 1143 | 41 | 77 | 3 | 89 | 664 | 179 | 6 | 1101 | 65 |
| 台式计算机 | 781 | 325 | 14 | 29 | 2 | 36 | 45 | 43 | 3 | 261 | 23 |
| 便携式计算机 | 1370 | 514 | 18 | 33 | 1 | 43 | 145 | 83 | 3 | 500 | 30 |
| 其他 | 3496 | 1182 | 68 | 107 | 9 | 182 | 174 | 245 | 21 | 1392 | 116 |
| **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** | 13096 | 5869 | 223 | 415 | 30 | 799 | 631 | 1633 | 700 | 2368 | 428 |
| 服装 | 5764 | 2806 | 109 | 209 | 11 | 285 | 333 | 818 | 172 | 811 | 210 |
| 鞋 | 4531 | 2236 | 63 | 117 | 7 | 249 | 198 | 345 | 165 | 1029 | 122 |
| 帽 | 1274 | 390 | 23 | 41 | 8 | 120 | 46 | 207 | 160 | 236 | 43 |
| 其他 | 1527 | 437 | 28 | 48 | 4 | 145 | 54 | 263 | 203 | 292 | 53 |
| **三、食品类** | 8354 | 3286 | 532 | 490 | 315 | 408 | 606 | 1597 | 95 | 706 | 319 |
| 食品 | 5411 | 2397 | 344 | 333 | 258 | 202 | 423 | 837 | 53 | 370 | 194 |
| 其中：米、面粉 | 715 | 315 | 29 | 26 | 39 | 21 | 41 | 161 | 13 | 46 | 24 |
| 食用油 | 447 | 175 | 35 | 32 | 9 | 21 | 30 | 84 | 5 | 42 | 14 |
| 肉及肉制品 | 934 | 420 | 93 | 89 | 62 | 27 | 41 | 112 | 9 | 51 | 30 |
| 水产品 | 433 | 150 | 33 | 39 | 31 | 18 | 37 | 66 | 4 | 43 | 12 |
| 乳制品 | 575 | 266 | 32 | 34 | 9 | 16 | 57 | 83 | 7 | 51 | 20 |
| 婴幼儿奶粉 | 277 | 104 | 16 | 14 | 14 | 6 | 50 | 34 | 1 | 30 | 8 |
| 保健食品 | 1977 | 567 | 114 | 106 | 40 | 163 | 130 | 538 | 24 | 210 | 85 |
| 其他 | 966 | 322 | 74 | 51 | 17 | 43 | 53 | 222 | 18 | 126 | 40 |
| **四、烟、酒和饮料类** | 3687 | 1254 | 227 | 248 | 65 | 233 | 330 | 646 | 44 | 489 | 151 |
| 烟草、酒类 | 1802 | 628 | 110 | 145 | 34 | 141 | 152 | 300 | 20 | 202 | 70 |
| 其中：啤酒 | 728 | 268 | 48 | 43 | 14 | 32 | 42 | 143 | 10 | 98 | 30 |
| 白酒 | 840 | 277 | 46 | 69 | 16 | 75 | 78 | 145 | 10 | 96 | 28 |
| 非酒精饮料 | 1672 | 579 | 104 | 89 | 26 | 74 | 152 | 306 | 23 | 253 | 66 |
| 其中：饮用水 | 1395 | 465 | 93 | 68 | 23 | 63 | 114 | 267 | 21 | 228 | 53 |
| 其他 | 213 | 47 | 13 | 14 | 5 | 18 | 26 | 40 | 1 | 34 | 15 |
| **五、房屋及建材类** | 7525 | 2404 | 217 | 318 | 131 | 240 | 2227 | 449 | 10 | 1251 | 278 |
| 房屋 | 2408 | 493 | 67 | 119 | 55 | 86 | 917 | 240 | 4 | 314 | 113 |
| 其中：商品房 | 1866 | 383 | 56 | 74 | 24 | 78 | 676 | 198 | 4 | 283 | 90 |
| 装修建材 | 4329 | 1711 | 121 | 164 | 55 | 111 | 1097 | 154 | 5 | 783 | 128 |
| 其他 | 788 | 200 | 29 | 35 | 21 | 43 | 213 | 55 | 1 | 154 | 37 |
| **六、日用商品类** | 15397 | 5629 | 424 | 439 | 119 | 432 | 2217 | 2401 | 40 | 3223 | 473 |
| **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** |
| 儿童用品 | 1926 | 791 | 83 | 81 | 22 | 46 | 227 | 293 | 7 | 326 | 50 |
| 其中：婴儿用品 | 352 | 145 | 10 | 11 | 1 | 5 | 66 | 55 |  | 50 | 9 |
| 童装 | 213 | 116 | 2 | 3 | 1 | 3 | 18 | 30 | 1 | 34 | 5 |
| 童鞋 | 189 | 76 | 3 | 26 | 1 | 3 | 16 | 26 | 1 | 33 | 4 |
| 儿童卫生用品 | 150 | 51 | 4 | 3 | 2 | 4 | 12 | 35 | 2 | 32 | 5 |
| 儿童玩具 | 361 | 158 | 10 | 13 | 1 | 9 | 34 | 55 |  | 70 | 11 |
| 儿童车 | 174 | 68 | 8 | 3 | 1 | 4 | 14 | 34 |  | 38 | 4 |
| 家具 | 3768 | 1508 | 66 | 78 | 26 | 76 | 885 | 253 | 7 | 763 | 106 |
| 厨房用品 | 1539 | 592 | 85 | 52 | 12 | 31 | 155 | 235 | 5 | 328 | 44 |
| 其中：燃气灶具 | 1080 | 362 | 77 | 31 | 9 | 26 | 121 | 178 | 4 | 241 | 31 |
| 化妆品 | 1404 | 424 | 46 | 56 | 12 | 90 | 141 | 291 | 7 | 286 | 51 |
| 卫生、清洁用品 | 1213 | 405 | 26 | 37 | 10 | 39 | 131 | 267 | 2 | 252 | 44 |
| 五金交电 | 1298 | 518 | 28 | 30 | 11 | 32 | 124 | 219 | 2 | 296 | 38 |
| 日用杂品 | 2537 | 968 | 62 | 63 | 18 | 61 | 383 | 360 | 6 | 546 | 70 |
| 其中：眼镜 | 711 | 297 | 16 | 21 | 4 | 17 | 62 | 112 | 3 | 158 | 21 |
| 钟表 | 818 | 311 | 12 | 18 | 7 | 27 | 114 | 100 | 1 | 201 | 27 |
| 其他 | 1989 | 527 | 44 | 56 | 22 | 63 | 221 | 517 | 5 | 456 | 78 |
| **七、首饰及文体用品类** | 3455 | 1436 | 69 | 154 | 53 | 147 | 356 | 323 | 84 | 681 | 152 |
| 首饰 | 1904 | 774 | 44 | 98 | 45 | 76 | 226 | 156 | 17 | 373 | 95 |
| 文化用品 | 415 | 152 | 6 | 16 | 4 | 26 | 43 | 60 | 14 | 79 | 15 |
| 体育用品 | 324 | 136 | 7 | 14 | 1 | 14 | 24 | 34 | 15 | 65 | 14 |
| 健身器械 | 400 | 197 | 5 | 13 | 1 | 12 | 30 | 45 | 14 | 72 | 11 |
| 其他 | 412 | 177 | 7 | 13 | 2 | 19 | 33 | 28 | 24 | 92 | 17 |
| **八、医药及医疗用品类** | 1667 | 337 | 87 | 198 | 28 | 138 | 82 | 490 | 32 | 207 | 68 |
| 中药、中成药 | 254 | 49 | 9 | 38 | 10 | 24 | 13 | 65 | 5 | 28 | 13 |
| 西药 | 243 | 50 | 12 | 30 | 3 | 25 | 14 | 66 | 5 | 27 | 11 |
| 医疗器械 | 318 | 86 | 27 | 29 | 5 | 20 | 15 | 86 | 5 | 38 | 7 |
| 保健用品 | 601 | 118 | 28 | 64 | 5 | 36 | 27 | 209 | 7 | 79 | 28 |
| **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** |
| 其他 | 251 | 34 | 11 | 37 | 5 | 33 | 13 | 64 | 10 | 35 | 9 |
| **九、交通工具类** | 13297 | 3350 | 337 | 562 | 107 | 447 | 2968 | 720 | 68 | 4153 | 585 |
| 自行车及零部件 | 2507 | 658 | 61 | 143 | 22 | 82 | 397 | 133 | 14 | 912 | 85 |
| 其中：电动自行车 | 2238 | 582 | 54 | 132 | 19 | 78 | 306 | 131 | 14 | 841 | 81 |
| 摩托车及助力车 | 2370 | 760 | 60 | 88 | 20 | 95 | 313 | 139 | 15 | 783 | 97 |
| 其中：摩托车 | 1769 | 402 | 47 | 77 | 19 | 79 | 291 | 123 | 15 | 639 | 77 |
| 汽车及零部件 | 6510 | 1595 | 168 | 249 | 41 | 182 | 1911 | 301 | 20 | 1721 | 322 |
| 其中：家用轿车 | 4121 | 836 | 100 | 144 | 19 | 112 | 1428 | 179 | 12 | 1089 | 202 |
| 汽车零部件 | 1261 | 380 | 36 | 50 | 10 | 47 | 190 | 73 | 8 | 402 | 65 |
| 其他 | 1910 | 337 | 48 | 82 | 24 | 88 | 347 | 147 | 19 | 737 | 81 |
| **十、农用生产资料类** | 1459 | 404 | 60 | 43 | 27 | 246 | 149 | 215 | 12 | 214 | 89 |
| 农用机械及配件 | 398 | 148 | 20 | 11 | 7 | 35 | 34 | 39 | 1 | 85 | 18 |
| 化肥 | 180 | 50 | 7 | 6 | 2 | 35 | 18 | 30 | 2 | 18 | 12 |
| 农药 | 159 | 36 | 9 | 4 | 4 | 32 | 18 | 27 | 1 | 17 | 11 |
| 种子 | 247 | 80 | 7 | 6 | 5 | 44 | 22 | 29 | 2 | 38 | 14 |
| 饲料 | 181 | 38 | 6 | 7 | 5 | 35 | 19 | 34 | 3 | 21 | 13 |
| 其他 | 294 | 52 | 11 | 9 | 4 | 65 | 38 | 56 | 3 | 35 | 21 |
| **十一、生活、社会服务类** | 24195 | 4275 | 1018 | 1275 | 120 | 554 | 6817 | 1258 | 169 | 7499 | 1210 |
| 餐饮服务 | 3713 | 854 | 232 | 252 | 41 | 112 | 781 | 199 | 56 | 970 | 216 |
| 住宿服务 | 3484 | 614 | 190 | 226 | 9 | 83 | 793 | 347 | 43 | 976 | 203 |
| 美容、美发 | 3660 | 655 | 203 | 240 | 16 | 81 | 1244 | 164 | 16 | 827 | 214 |
| 其中：医疗美容 | 1348 | 361 | 69 | 106 | 4 | 30 | 276 | 68 | 6 | 362 | 66 |
| 洗涤、染色 | 1315 | 319 | 52 | 50 | 7 | 30 | 237 | 61 | 10 | 481 | 68 |
| 其中：干洗服务 | 1197 | 264 | 46 | 47 | 4 | 29 | 218 | 57 | 4 | 465 | 63 |
| 摄影及照片冲洗加工 | 1486 | 212 | 48 | 66 | 9 | 38 | 521 | 78 | 5 | 421 | 88 |
| 中介服务 | 2571 | 404 | 60 | 99 | 10 | 45 | 1228 | 88 | 16 | 545 | 76 |
| 其中：房屋中介 | 1586 | 275 | 27 | 31 | 2 | 19 | 878 | 35 | 5 | 280 | 34 |
| **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** |
| 出国、留学中介 | 319 | 39 | 12 | 14 | 1 | 8 | 100 | 17 | 1 | 111 | 16 |
| 家政中介 | 366 | 68 | 13 | 17 | 2 | 9 | 91 | 18 | 1 | 129 | 18 |
| 保养和修理服务 | 3545 | 717 | 84 | 142 | 9 | 59 | 525 | 85 | 4 | 1787 | 133 |
| 其中：电器维修 | 1651 | 321 | 24 | 55 | 1 | 19 | 167 | 24 | 1 | 999 | 40 |
| 汽车修理 | 1041 | 211 | 34 | 36 | 1 | 20 | 161 | 27 | 1 | 498 | 52 |
| 摩托车修理 | 233 | 45 | 9 | 13 | 1 | 8 | 40 | 14 | 1 | 89 | 13 |
| 农机修理 | 210 | 30 | 9 | 12 | 1 | 6 | 36 | 14 | 1 | 87 | 14 |
| 社会服务 | 1834 | 161 | 45 | 62 | 5 | 29 | 1013 | 60 | 5 | 394 | 60 |
| 其中：家政服务 | 1333 | 95 | 20 | 31 | 2 | 14 | 900 | 29 | 2 | 210 | 30 |
| 搬家服务 | 408 | 53 | 16 | 21 | 2 | 13 | 84 | 27 | 3 | 166 | 23 |
| 其他 | 2587 | 339 | 104 | 138 | 14 | 77 | 475 | 176 | 14 | 1098 | 152 |
| **十二、房屋装修及物业服务** | 3371 | 843 | 147 | 151 | 20 | 57 | 1358 | 98 | 20 | 534 | 143 |
| 房屋装修 | 2213 | 569 | 51 | 76 | 12 | 30 | 1079 | 51 | 11 | 262 | 72 |
| 物业服务 | 789 | 190 | 74 | 56 | 6 | 20 | 186 | 32 | 6 | 166 | 53 |
| 其中：保安服务 | 244 | 58 | 15 | 13 | 1 | 5 | 58 | 11 | 2 | 67 | 14 |
| 存、停车管理 | 308 | 61 | 22 | 22 | 3 | 9 | 79 | 13 | 2 | 73 | 24 |
| 其他 | 369 | 84 | 22 | 19 | 2 | 7 | 93 | 15 | 3 | 106 | 18 |
| **十三、旅游服务** | 1559 | 128 | 94 | 129 | 14 | 106 | 432 | 153 | 18 | 392 | 93 |
| 旅游 | 1250 | 110 | 82 | 109 | 11 | 79 | 347 | 121 | 15 | 302 | 74 |
| 其中：境内旅游 | 722 | 73 | 53 | 66 | 4 | 45 | 191 | 66 | 7 | 168 | 49 |
| 境外旅游 | 460 | 30 | 22 | 33 | 5 | 32 | 132 | 52 | 6 | 125 | 23 |
| 其他 | 309 | 18 | 12 | 20 | 3 | 27 | 85 | 32 | 3 | 90 | 19 |
| **十四、文化、娱乐、体育服务** | 7035 | 697 | 330 | 244 | 7 | 131 | 2959 | 301 | 52 | 1979 | 335 |
| 放映、演出服务 | 1086 | 147 | 31 | 40 | 1 | 26 | 321 | 49 | 10 | 401 | 60 |
| 健身服务 | 3792 | 386 | 189 | 126 | 3 | 57 | 2006 | 136 | 19 | 708 | 162 |
| 参观、游乐服务 | 1493 | 111 | 84 | 49 | 1 | 29 | 507 | 76 | 18 | 547 | 71 |
| 其他 | 664 | 53 | 26 | 29 | 2 | 19 | 125 | 40 | 5 | 323 | 42 |
| **十五、邮政业服务** | 2092 | 371 | 121 | 79 | 11 | 39 | 228 | 50 | 7 | 1107 | 79 |
| **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** |
| 快递服务 | 1243 | 295 | 82 | 44 | 6 | 20 | 150 | 28 | 7 | 565 | 46 |
| 邮政基本服务 | 484 | 45 | 24 | 21 | 3 | 12 | 49 | 13 |  | 296 | 21 |
| 其他 | 365 | 31 | 15 | 14 | 2 | 7 | 29 | 9 |  | 246 | 12 |
| **十六、电信服务** | 9960 | 707 | 226 | 501 | 73 | 193 | 1288 | 390 | 21 | 6072 | 489 |
| 固定电话服务 | 2769 | 135 | 47 | 90 | 17 | 48 | 236 | 98 | 4 | 1982 | 112 |
| 移动电话服务 | 5030 | 499 | 151 | 344 | 46 | 113 | 892 | 227 | 15 | 2438 | 305 |
| 其他 | 2161 | 73 | 28 | 67 | 10 | 32 | 160 | 65 | 2 | 1652 | 72 |
| **十七、互联网服务** | 13501 | 1094 | 732 | 443 | 31 | 359 | 2277 | 584 | 260 | 6822 | 899 |
| 网络接入服务 | 5068 | 437 | 265 | 179 | 14 | 135 | 893 | 214 | 89 | 2497 | 345 |
| 其中：有线宽带接入 | 2799 | 271 | 140 | 101 | 3 | 74 | 532 | 117 | 45 | 1323 | 193 |
| 无线宽带接入 | 2152 | 138 | 121 | 65 | 5 | 59 | 340 | 93 | 44 | 1140 | 147 |
| 经营性互联网服务 | 4897 | 434 | 264 | 159 | 11 | 127 | 843 | 215 | 94 | 2440 | 310 |
| 其中：网络游戏 | 4597 | 381 | 241 | 137 | 9 | 115 | 797 | 187 | 91 | 2350 | 289 |
| 其他 | 3536 | 223 | 203 | 105 | 6 | 97 | 541 | 155 | 77 | 1885 | 244 |
| **十八、金融服务** | 916 | 110 | 77 | 63 | 5 | 27 | 133 | 88 | 18 | 352 | 43 |
| 储蓄服务 | 231 | 28 | 22 | 15 | 2 | 7 | 30 | 29 | 4 | 84 | 10 |
| 银行卡服务 | 232 | 31 | 21 | 18 | 2 | 7 | 35 | 19 | 4 | 83 | 12 |
| 其中：信用卡服务 | 199 | 23 | 16 | 12 |  | 6 | 30 | 18 | 4 | 80 | 10 |
| 银行缴费服务 | 205 | 23 | 15 | 16 |  | 6 | 30 | 18 | 4 | 83 | 10 |
| 其他 | 248 | 28 | 19 | 14 | 1 | 7 | 38 | 22 | 6 | 102 | 11 |
| **十九、保险服务** | 344 | 41 | 7 | 28 |  | 13 | 83 | 51 | 2 | 102 | 17 |
| 人寿保险 | 125 | 14 | 2 | 9 |  | 4 | 30 | 36 |  | 25 | 5 |
| 其中：医疗保险 | 29 | 3 | 1 | 2 |  | 2 | 6 | 2 |  | 12 | 1 |
| 人身保险 | 31 | 5 | 1 | 2 |  | 2 | 6 | 3 |  | 11 | 1 |
| 财产保险 | 174 | 21 | 4 | 16 |  | 6 | 44 | 13 | 1 | 59 | 10 |
| 其中：汽车保险 | 114 | 11 | 2 | 8 |  | 4 | 29 | 9 | 1 | 45 | 5 |
| 家庭财产保险 | 30 | 4 | 1 | 2 |  | 2 | 6 | 1 |  | 11 | 3 |
| 其他 | 45 | 6 | 1 | 3 |  | 3 | 9 | 2 | 1 | 18 | 2 |
| **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** |
| **二十、卫生保健服务** | 602 | 62 | 54 | 45 |  | 28 | 106 | 73 | 3 | 192 | 39 |
| 医疗服务 | 208 | 27 | 18 | 22 |  | 11 | 24 | 20 | 1 | 70 | 15 |
| 整形服务 | 267 | 24 | 26 | 16 |  | 11 | 66 | 39 | 1 | 69 | 15 |
| 其他 | 127 | 11 | 10 | 7 |  | 6 | 16 | 14 | 1 | 53 | 9 |
| **二十一、教育培训服务** | 5939 | 470 | 81 | 142 | 11 | 99 | 3003 | 385 | 13 | 1558 | 177 |
| 教育服务 | 1725 | 177 | 26 | 46 | 4 | 34 | 687 | 133 | 4 | 554 | 60 |
| 其中：幼儿教育 | 797 | 89 | 11 | 20 | 2 | 16 | 271 | 64 | 2 | 294 | 28 |
| 课外辅导 | 797 | 79 | 10 | 17 | 2 | 15 | 335 | 62 | 1 | 251 | 25 |
| 培训服务 | 3331 | 237 | 39 | 69 | 4 | 41 | 2070 | 151 | 6 | 635 | 79 |
| 其他 | 883 | 56 | 16 | 27 | 3 | 24 | 246 | 101 | 3 | 369 | 38 |
| **二十二、公共设施服务** | 3982 | 315 | 142 | 290 | 105 | 76 | 1108 | 132 | 31 | 1589 | 194 |
| 交通运输 | 2244 | 123 | 70 | 123 | 17 | 26 | 753 | 46 | 22 | 988 | 76 |
| 其中：铁路客运 | 300 | 11 | 8 | 11 | 3 | 5 | 75 | 10 |  | 159 | 18 |
| 航空客运 | 779 | 70 | 16 | 23 | 3 | 11 | 336 | 15 | 2 | 272 | 31 |
| 公路客运 | 145 | 13 | 6 | 8 | 4 | 5 | 29 | 8 | 4 | 56 | 12 |
| 城市公共交通 | 146 | 5 | 8 | 11 | 3 | 3 | 59 | 5 | 7 | 40 | 5 |
| 出租汽车 | 417 | 19 | 32 | 70 | 4 | 2 | 201 | 8 | 9 | 62 | 10 |
| 公用事业 | 884 | 108 | 36 | 113 | 72 | 32 | 187 | 32 | 3 | 235 | 66 |
| 其中：电力服务 | 137 | 19 | 6 | 13 | 6 | 8 | 19 | 6 | 1 | 46 | 13 |
| 自来水服务 | 231 | 30 | 11 | 32 | 27 | 11 | 27 | 11 |  | 60 | 22 |
| 供暖服务 | 114 | 11 | 4 | 11 | 4 | 2 | 36 | 4 |  | 38 | 4 |
| 燃气服务 | 358 | 38 | 15 | 55 | 21 | 11 | 96 | 11 |  | 84 | 27 |
| 有线、卫星电视服务 | 496 | 58 | 20 | 28 | 8 | 10 | 120 | 32 | 3 | 187 | 30 |
| 其他 | 358 | 26 | 16 | 26 | 8 | 8 | 48 | 22 | 3 | 179 | 22 |
| **二十三、销售服务** | 20834 | 4931 | 556 | 546 | 37 | 602 | 7955 | 1992 | 108 | 2894 | 1213 |
| 店面销售 | 4454 | 840 | 133 | 117 | 15 | 123 | 1906 | 215 | 38 | 896 | 171 |
| 媒体购物 | 14769 | 3647 | 377 | 373 | 12 | 431 | 5707 | 1685 | 62 | 1510 | 965 |
| **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：网络购物 | 13003 | 3251 | 340 | 319 | 4 | 359 | 5162 | 1574 | 21 | 1066 | 907 |
| 电视购物 | 913 | 209 | 19 | 23 | 4 | 51 | 265 | 68 | 4 | 240 | 30 |
| 广播购物 | 638 | 175 | 18 | 21 | 4 | 21 | 136 | 37 | 5 | 193 | 28 |
| 其他 | 1611 | 444 | 46 | 56 | 10 | 48 | 342 | 92 | 8 | 488 | 77 |
| **二十四、其他商品和服务** | 7314 | 1689 | 235 | 317 | 30 | 246 | 519 | 369 | 23 | 3345 | 541 |
| 农业生产技术服务 | 1702 | 391 | 57 | 74 | 8 | 58 | 120 | 86 | 6 | 775 | 127 |
| 宠物及宠物用品 | 1743 | 403 | 57 | 78 | 8 | 61 | 130 | 93 | 6 | 779 | 128 |
| 殡葬服务及用品 | 1693 | 396 | 50 | 70 | 4 | 53 | 116 | 81 | 3 | 796 | 124 |
| 其他 | 2176 | 499 | 71 | 95 | 10 | 74 | 153 | 109 | 8 | 995 | 162 |