

2015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	145989	66022	1269	4984	941	1243	19150	2620	438	32369	16953
一、家用电器类	27158	16122	95	419	34	358	1364	331	16	6377	2042
视听产品	2481	1390	14	33	1	10	121	33	1	696	182
其中：平板电视机	1349	692	9	16		4	91	12	1	421	103
显像管电视机	143	66		1		3	4	4		52	13
空气调节产品	3311	1633	8	29	4	14	216	20	3	1173	211
其中：空调器	2208	937	3	16		5	182	12	3	915	135
洗衣类产品	982	569	9	14	4	1	61	5	1	259	59
其中：洗衣机	627	296	5	9	3		56	4	1	213	40
厨房电器类产品	2891	1525	25	26	8	20	140	26	3	927	191
其中：电冰箱(柜)	1140	537	5	5	3	1	78	12		420	79
热水器	563	243	8	10		3	38	4	1	222	34
家用小电器产品	1408	991	5	22	3	14	52	22		199	100
照摄像产品	194	96	3	13	1	7	13	8		39	14
其中：数码相机	48	14	3	3		3	5	1		16	3
数码摄像机	29	8		3		1		3		10	4
通讯类产品	11583	7216	21	200	9	257	547	148	5	2214	966
其中：移动电话机	7946	4551	5	105	7	159	478	98	3	1850	690
固定电话机	129	47		12		7	7	5		38	13
计算机类产品	2036	1048		49	1	13	153	44		607	121
台式机	256	129		8		1	13	5		74	26
便携式计算机	1112	532		23		7	107	35		361	47
其他	2272	1654	10	33	3	22	61	25	3	263	198
二、服装鞋帽类	9824	7280	11	166	18	95	261	86	11	1029	867
服装	4643	3336	9	103	12	46	174	60	7	367	529
鞋	4232	3223	1	44	5	42	78	13	1	621	204
帽	113	92		7						7	7
其他	836	629	1	12	1	7	9	13	3	34	127
三、食品类	5412	3226	99	307	288	85	234	299	15	151	708
食品	3480	2272	57	209	198	56	139	94	5	47	403

其中：米、面粉	243	152	5	7	36	9	4	9	1	3	17
食用油	127	92	1	8	3	4	3	9			7
肉及肉制 品	318	202	4	23	35	8	3	7	1	4	31
水产品	113	56	3	7	27	1	9	1		4	5
乳制品	318	213	5	25		9	25	8		10	23
保健食品	713	316	13	20	4	16	43	170	1	60	70
其他	1219	638	29	78	86	13	52	35	9	44	235
四、烟、酒和饮料类	2127	1358	34	70	41	86	94	62	1	131	250
烟草、酒类	868	586	22	20	17	69	18	31	1	26	78
其中：啤酒	210	137	14	8	5	9		4	1	12	20
白酒	214	101	5	3	9	35	16	21		12	12
非酒精饮料	627	316	12	36	14	5	62	18		78	86
其中：饮用水	245	96	7	8	4	5	43	3		59	20
其他	632	456		14	10	12	14	13		27	86
五、房屋及建材类	6088	3178	41	156	58	23	1283	137	13	640	559
房屋	1723	623	20	47	13		608	70	9	164	169
其中：商品房	1227	447	5	16	8		437	56	1	137	120
装修建材	3574	2116	17	73	36	18	572	44	3	410	285
其他	791	439	4	36	9	5	103	23	1	66	105
六、日用商品类	10139	5778	112	236	85	162	1060	173	17	1568	948
儿童用品	912	584	12	26	4	9	57	14		129	77
其中：婴儿用品	184	103	3	9		1	7	3		48	10
婴幼儿奶 粉	79	55				3	8	3			10
童装	66	47	1	1			3			7	7
童鞋	48	33					1	1		12	1
儿童卫生 用品	55	29	3	3		1	1	1		14	3
儿童玩具	153	104		7	1		3	1		20	17
儿童车	95	46	3	1		3	21			17	4
家具	3294	1842	10	49	18	20	620	23	7	506	199
厨房用品	705	404	8	17	4	4	46	13		153	56
其中：燃气灶具	265	148	4	4		4	4	1		86	14
化妆品	544	307	25	13	5	21	30	20	3	46	74
卫生、清洁用品	628	289	4	36	9	27	22	20	1	177	43
五金交电	714	459	5	8	4	5	57	5		124	47

日用杂品	1693	1039	17	34	5	12	94	31	5	303	153
其中：眼镜	218	129	1	10	1	1	20	3		36	17
钟表	445	250	1	1		4	25	7	1	129	27
其他	1649	854	31	53	36	64	134	47	1	130	299
七、首饰及文体用品类	2359	1427	7	70	34	72	126	84	1	289	249
首饰	1601	989	3	42	29	51	73	55	1	189	169
文化用品	205	122		9	4	4	20	9		20	17
体育用品	106	78		3	1	4	5	1		5	9
健身器械	104	53	4	9		1	5	1		23	8
其他	343	185		7		12	23	18		52	46
八、医药及医疗用品类	742	279	20	55	8	48	37	106	5	67	117
中药、中成药	111	48	1	8	1	10	3	14	1	17	8
西药	75	21	4	9	4	4	1	7		7	18
医疗器械	141	77		3		1	10	5	1	26	18
保健用品	253	77	8	14	3	29	14	66		17	25
其他	162	56	7	21		4	9	14	3		48
九、交通工具类	8512	3767	44	172	8	62	1592	91	13	1454	1309
自行车及零部件	889	501	4	8		4	20	18	1	282	51
其中：电动自行车	615	322	3	7		1	13	9	1	226	33
摩托车及助力车	1162	746	12	17		14	40	25	4	208	96
其中：摩托车	261	138	4	4		3	10	4	4	69	25
汽车及零部件	5653	2040	20	116	7	40	1466	44	8	911	1001
其中：家用轿车	3027	917	12	39	3	4	1063	18	5	530	436
汽车零部 件	339	173	1	8		17	31	4		66	39
其他	808	480	8	31	1	4	66	4		53	161
十、农用生产资料类	1250	858	21	15	25	42	76	14	3	90	106
农用机械及配件	397	264	5	9	3	1	9	4		69	33
化肥	156	120		3	7	8	3	1			14
农药	45	30	3			8				1	3
种子	263	194	4	1	3	20	18	5			18
饲料	34	26		1	4						3
其他	355	224	9	1	8	5	46	4	3	20	35
十一、生活、社会服务类	16313	4630	325	767	32	28	3859	264	125	3868	2415
餐饮服务	2509	815	92	217	16	3	460	40	40	380	446

住宿服务	3287	783	70	190		3	790	30	44	1014	363
美容、美发	2682	672	81	144	3	7	772	91	27	462	423
其中：医疗美容	148	44	9	10			38	8	4	25	10
洗涤、染色	892	532	22	14			68	5		121	130
其中：干洗服务	547	317	3	5			55	4		101	62
摄影及照片冲洗加工	885	228	5	25	1		352	18	3	77	176
中介服务	1067	142		27	1	3	716	13		61	104
其中：房屋中介	804	66		17		3	589	8		46	75
出国、留学中介	49	4					34	1		7	3
家政中介	29	9					14			3	3
保养和修理服务	3463	1050	7	90	3	12	257	35	3	1609	397
其中：电器维修	2074	577		26		3	118	4	3	1231	112
汽车修理	658	217		35	1	1	61			178	165
摩托车修理	65	13		5			1	30		7	9
农机修理	16	4								7	5
社会服务	241	65	4	14			79	1		30	48
其中：家政服务	99	21		7			42	1		14	14
搬家服务	17	7					5			1	4
其他	1287	343	44	46	8		365	31	8	114	328
十二、房屋装修及物业服务	1370	491	29	64	10	8	460	12	2	108	186
房屋装修	880	354	7	21	8	8	306	10		75	91
物业服务	248	69	22	35	1		56	1	1	25	38
其中：保安服务	8		1	1			1			5	
存、停车管理	71	21	16	17			3		1	8	5
其他	242	68		8	1		98	1	1	8	57
十三、旅游服务	1409	145	25	109	7	2	818	72	9	41	181
旅游	1220	105	25	108	4	1	754	51	9	16	147
其中：境内旅游	947	72	14	95	4	1	590	34	8	7	122
境外旅游	181	9	4	3			144	10		7	4
其他	189	40		1	3	1	64	21		25	34
十四、文化、娱乐、体育服务	2540	521	44	70	9	3	1013	35	22	407	416
放映、演出服务	301	74	5	9		3	116	3	1	42	48
健身服务	1529	303	13	30			672	17	8	261	225
参观、游乐服务	373	56	16	8			144	7	10	66	66

其他	337	88	10	23	9		81	8	3	38	77
十五、邮政业服务	1915	655	126	94	2	4	140	3	4	723	164
快递服务	1594	553	94	61	1	3	83		4	692	103
邮政基本服务	60	8	7	8	1	1	9	3		14	9
其他	261	94	25	25			48			17	52
十六、电信服务	5134	1554	42	668	97	14	738	54	6	1077	884
固定电话服务	530	151		49	12		129	3		116	70
移动电话服务	3268	982	22	464	68	13	436	31	3	681	568
其他	1336	421	20	155	17	1	173	20	3	280	246
十七、互联网服务	3835	1164	14	162	12	13	996	54	4	865	551
网络接入服务	1860	719	4	86	8	7	456	12	3	330	235
其中：有线宽带接入	1131	428	4	49	4	1	272	5		225	143
无线宽带接入	102	46		9	3		27	1		8	8
经营性互联网服务	1250	220	10	36	1	5	419	39	1	460	59
其中：网络游戏	903	160	9	5		5	261	1		426	36
其他	725	225		40	3	1	121	3		75	257
十八、金融服务	276	58	14	35	1		39	34	1	70	24
储蓄服务	74	9	8	9			5	29	1	8	5
银行卡服务	90	16	3	16	1		12			35	7
其中：信用卡服务	46	1	3	7	1		7			20	7
银行缴费服务	12			7			1			1	3
其他	100	33	3	3			21	5		26	9
十九、保险服务	230	45	1	9		1	53	18		66	37
人寿保险	51	3		1			17	13		9	8
其中：医疗保险	13						4	1		5	3
人身保险	16						5	4		4	3
财产保险	100	25		5		1	16	1		43	9
其中：汽车保险	81	22		3		1	9	1		38	7
家庭财产保险	8			1			1			5	1
其他	79	17	1	3			20	4		14	20
二十、卫生保健服务	139	45	11	23		2	15	11	5	5	22
医疗服务	53	16	7	9			4	3	4	1	9
整形服务	31	16	1	4		1	1	4	1	3	
其他	55	13	3	10		1	10	4		1	13

二十一、教育培训服务	1190	191	5	45	10	9	641	44	6	81	158
教育服务	335	74	1	20		4	147	4	4	47	34
其中：幼儿教育	120	22		7		1	60	3	1	12	14
课外辅导	100	23	1	8		3	27		1	30	7
培训服务	621	100	3	18		5	377	9	1	31	77
其他	234	17	1	7	10		117	31	1	3	47
二十二、公共设施服务	1286	434	18	166	60	8	197	15	8	205	175
交通运输	572	231	14	81	14		92	7	8	83	42
其中：铁路客运	14	3	1	1			1			1	7
航空客运	30	4		5			14			3	4
公路客运	38	5	3	13			9			3	5
城市公共	72	46	3	13			1		4	1	4
出租汽车	136	62	3	34	13		10		3	7	4
公用事业	305	42	1	64	42	7	35	1		62	51
其中：电力服务	43	3		8	8	1	3			10	10
自来水服	106	9		25	8	4	10			29	21
供暖服务	8			4	3					1	
燃气服务	107	13	1	16	23	1	18	1		18	16
有线、卫星电视服务	325	138		9	1		49	7		53	68
其他	84	23	3	12	3	1	21			7	14
二十三、销售服务	7482	1676	28	46	20	70	3420	524	124	1018	556
店面销售	783	172	13	10	3	9	306	40	36	91	103
媒体购物	5109	1204	10	10	3	57	2343	437	76	797	172
其中：网络购物	4627	1076	9	7	3	49	2142	381	72	735	153
电视购物	218	79	1	3		7	52	39	3	31	3
广播购物	15	4				1		9	1		
其他	1590	300	5	26	14	4	771	47	12	130	281
二十四、其他商品和服务	29259	11140	103	1060	82	48	634	97	27	12039	4029
农业生产技术服务	41	12		7	5	1	4	4		7	1
宠物及宠物用品	121	79			3	4	14	3	1	1	16
殡葬服务及用品	1									1	
其他	29096	11049	103	1053	74	43	616	90	26	12030	4012