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  |