

2020 年上半年度受理投诉统计表

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	561522	119068	18412	57952	4390	7266	140182	26065	6001	155004	27182
一、家用电子电器类	48291	16292	1589	1608	56	1074	5387	2792	639	17250	1604
视听产品	3417	1536	105	119		37	281	100	2	1169	68
其中：平板电视机	2534	1054	67	81		21	254	85		928	44
显像管电视机	166	72	23	8		9	5	8	1	34	6
空气调节产品	3652	1133	76	117	3	68	645	129		1398	83
其中：空调器	3099	917	74	101	3	66	575	112		1185	66
洗衣类产品	2161	959	12	54	3	15	87	165		816	50
其中：洗衣机	1801	793	12	48	3	14	69	161		657	44
厨房电器类产品	5145	2284	243	123	17	49	523	187	5	1574	140
其中：电冰箱（柜）	2620	1052	107	50	10	34	289	126	1	898	53
热水器	1577	632	130	59	6	10	166	45	4	481	44
家用小电器产品	4392	1676	189	146		49	593	368	15	1254	102
照摄像产品	848	184	88	23	3	5	213	170	9	139	14
其中：数码相机	524	123	84	15	1	2	111	109		72	7
数码摄像机	252	25	3	5	2	3	102	61	9	35	7
通讯类产品	14786	4559	335	539	17	388	1742	769	332	5408	697
其中：移动电话机	9357	2614	302	468	16	341	690	615	206	3594	511
固定电话机	1257	280	33	38	1	5	351	154	126	225	44
计算机类产品	6877	1792	197	180	1	248	868	402	162	2848	179
台式计算机	2350	655	107	23	1	47	226	240	7	979	65
便携式计算机	2977	612	90	153		201	323	162	155	1195	86
其他	7013	2169	344	307	12	215	435	502	114	2644	271
二、服装鞋帽类	28310	12181	109	1133	65	644	4076	1140	105	7891	966
服装	15675	6355	54	650	33	329	2186	712	55	4756	545
鞋	8033	3867	29	215	16	150	1347	139	37	1958	275
帽	1487	651	15	62	8	104	343	81	4	181	38
其他	3115	1308	11	206	8	61	200	208	9	996	108
三、食品类	38788	15739	1913	6516	1682	561	3727	3292	201	3274	1883
食品	31230	13481	1648	5251	1530	442	3150	1607	163	2336	1622
其中：米、面粉	2832	979	151	753	87	16	282	183	21	281	79
食用油	1963	753	249	296	27	27	296	123	19	94	79
肉及肉制品	7684	3507	316	2187	280	119	424	174	28	570	79
水产品	3171	1562	82	293	383	16	285	60	3	408	79
乳制品	2980	1168	124	213	21	33	699	222	19	402	79
婴幼儿奶粉	959	340	43	66	2	33	18	311	6	61	79

保健食品	2575	525	43	157	10	62	254	1208	10	246	60
其他	4983	1733	222	1108	142	57	323	477	28	692	201
四、烟、酒和饮料类	6364	2323	129	662	119	316	1349	443	35	730	258
烟草、酒类	3726	1206	63	362	81	236	1006	238	20	378	136
其中：啤酒	841	402	24	122	18	26	36	70	1	130	12
白酒	1247	330	15	153	52	131	264	102	9	160	31
非酒精饮料	1896	889	53	188	17	38	258	141	10	205	97
其中：饮用水	931	395	19	112	8	17	92	104	6	153	25
其他	742	228	13	112	21	42	85	64	5	147	25
五、房屋及建材类	17361	4397	162	931	140	116	6307	1689	73	2837	709
房屋	8040	819	44	485	53	49	4022	1367	53	724	424
其中：商品房	4451	408	35	398	18	43	2037	1006	26	352	128
装修建材	7837	3195	99	287	72	49	1916	184	12	1819	204
其他	1484	383	19	159	15	18	369	138	8	294	81
六、日用商品类	40870	15076	562	2669	211	692	7154	2147	103	10874	1382
儿童用品	4731	1512	87	187	12	116	827	462	12	1426	90
其中：婴儿用品	847	424	35	24	2	6	214	28	1	91	22
童装	616	188		18	1		166	97	1	130	15
童鞋	223	67	2	8		3	13	78	1	48	3
儿童卫生用品	400	136	7	51	5	3	82	71	2	38	5
儿童玩具	1579	331	13	57	1	85	171	132	2	764	23
儿童车	312	119	16	6	2	6	81	43	1	29	9
家具	10563	3219	40	174	16	72	2860	233	13	3641	295
厨房用品	2660	1096	93	97	6	15	384	147	8	617	197
其中：燃气灶具	1400	614	45	70	5	5	120	97	4	308	132
化妆品	3678	1211	129	143	15	124	810	162	17	965	102
卫生、清洁用品	6988	2956	95	1018	68	104	916	379	13	1195	244
五金交电	2563	1068	16	166	26	33	210	159	12	727	146
日用杂品	5796	2630	56	366	39	149	752	313	19	1318	154
其中：眼镜	1429	608	22	135	8	74	83	72		401	26
钟表	1910	903	8	129	8	10	153	137	9	527	26
其他	3891	1384	46	518	29	79	395	292	9	985	154
七、首饰及文体用品类	8140	3224	114	470	184	159	990	473	9	2207	310
首饰	5480	2360	58	339	156	101	613	177	3	1460	213
文化用品	764	292	8	49	5	16	108	66	1	191	28
体育用品	756	177	11	20	4	16	160	123	3	225	17
健身器械	253	48	22	7	1	3	19	58		87	8
其他	887	347	15	55	18	23	90	49	2	244	44
八、医药及医疗用品类	30397	6374	663	17501	266	1423	1006	1124	45	1478	517
中药、中成药	2060	392	101	919	161	31	122	132	14	93	95
西药	1220	179	42	752		7	58	74	4	50	54
医疗器械	18783	4598	286	10995	44	1039	505	214	17	890	195
保健用品	1807	199	55	773	1	120	60	512	1	46	40

其他	6527	1006	179	4062	60	226	261	192	9	399	133
九、交通工具类	27475	7957	450	1041	62	202	7817	810	101	8185	850
自行车及零部件	2796	1157	51	68	3	4	377	140		946	50
其中：电动自行车	2271	860	39	57	2	2	262	135		877	37
摩托车及助力车	2502	1116	66	70	3	37	181	76	1	863	89
其中：摩托车	1517	557	48	45	2	23	100	61	1	645	35
汽车及零部件	18757	4962	241	715	40	126	6578	425	89	4974	607
其中：家用轿车	11004	2380	167	547	6	64	3547	318	22	3611	342
汽车零部件	2217	678	37	75	28	39	485	49	37	710	79
其他	3420	722	92	188	16	35	681	169	11	1402	104
十、农用生产资料类	1800	650	43	65	86	60	388	129	18	319	42
农用机械及配件	641	253	14	13	18	3	62	47	5	211	15
化肥	169	97	1	11	14	16	5	12	2	8	3
农药	185	108	13	6		13	19	9	4	9	4
种子	411	75	3	9	31	20	220	25		14	14
饲料	123	51	5	20	6	3	7	11	3	17	
其他	271	66	7	6	17	5	75	25	4	60	6
十一、生活、社会服务类	79890	10214	3087	4714	246	292	32359	2137	521	22605	3715
餐饮服务	23089	3167	1380	1264	159	111	10138	573	219	4945	1133
住宿服务	10484	335	234	532	7	9	8216	189	75	568	319
美容、美发	10270	1476	562	920	5	55	2904	559	119	3035	635
其中：医疗美容	4556	817	199	393	2	26	989	431	39	1367	293
洗涤、染色	2925	835	234	96	4	2	770	27	5	844	108
其中：干洗服务	2214	689	179	75	3	2	575	23	5	593	70
摄影及照片冲洗加工	2132	211	37	136	4	11	1124	66	5	389	149
中介服务	7061	682	50	414	4	7	3468	145	12	1821	458
其中：房屋中介	4141	453	11	317	2	4	2091	90	8	841	324
出国、留学中介	288	3	3	6	1	2	225	7	1	29	11
家政中介	881	216	8	48	1		421	19	2	70	96
保养和修理服务	10494	1920	234	590	7	46	2093	55	27	5196	326
其中：电器维修	3698	763	70	180	3	23	540	13	6	1989	111
汽车修理	3089	698	73	204	1	10	822	25	3	1124	129
摩托车修理	350	59	13	7	1	1	149	8	1	109	2
农机修理	249	74	5	37	2	3	16	2		110	
社会服务	4552	425	51	226	16	2	1201	112	9	2414	96
其中：家政服务	2144	263	21	108	16	1	569	102	2	988	74
搬家服务	415	17	6	28		1	146	10	1	204	2
其他	8883	1163	305	536	40	49	2445	411	50	3393	491
十二、房屋装修及物业服务	8513	1564	133	2013	49	26	2832	197	49	1260	390
房屋装修	4470	1024	20	146	17	16	2179	119	7	790	152
物业服务	3170	308	107	1723	27	8	423	31	37	323	183
其中：保安服务	205	143	3	35			10	1		9	4
存、停车管理	1756	63	37	1143	12	4	201	24	20	156	96

其他	873	232	6	144	5	2	230	47	5	147	55
十三、旅游服务	13824	463	215	6148	86	13	4050	189	22	2443	195
旅游	12111	347	158	5953	86	9	3465	145	19	1771	158
其中：境内旅游	6888	249	23	3207	1	4	2177	92	1	1037	97
境外旅游	4748	76	126	2690	1	4	1110	36	9	664	32
其他	1713	116	57	195		4	585	44	3	672	37
十四、文化、娱乐、体育服务	18942	1027	422	431	17	29	10321	335	62	5535	763
放映、演出服务	2508	73	8	75			989	20	18	1265	60
健身服务	11064	689	192	222	11	20	6608	206	28	2537	551
参观、游乐服务	2588	114	144	81	3	3	1685	50	11	455	42
其他	2782	151	78	53	3	6	1039	59	5	1278	110
十五、邮政业服务	6547	947	499	721	99	42	1293	215	85	2343	303
快递服务	4840	720	357	620	81	37	760		81	1966	218
邮政基本服务	1307	183	119	64	13		485	196		183	64
其他	400	44	23	37	5	5	48	19	4	194	21
十六、电信服务	16290	650	166	688	77	87	2725	483	88	10683	643
固定电话服务	1398	61	6	52	11	4	282	20	6	914	42
移动电话服务	11052	485	141	530	54	69	2048	359	71	6800	495
其他	3840	104	19	106	12	14	395	104	11	2969	106
十七、互联网服务	50485	4494	4134	1136	85	287	13515	1378	2160	17920	5376
网络接入服务	18445	2643	223	244	34	34	8678	51	38	2953	3547
其中：有线宽带接入	8126	1148	114	101	8	13	3975	23	21	1034	1689
无线宽带接入	5621	1103	27	45	9		2458	18	9	696	1256
经营性互联网服务	23574	1173	2788	732	41	191	2811	1082	1479	12349	928
其中：网络游戏	22705	1094	2732	702	38	183	2557	1039	1439	12036	885
其他	8466	678	1123	160	10	62	2026	245	643	2618	901
十八、金融服务	4339	606	277	286	18	106	896	375	135	1458	182
储蓄服务	1591	64	177	60	4	27	437	223	82	473	44
银行卡服务	1272	253	11	85	4	27	163	53	7	592	77
其中：信用卡服务	1199	245	10	78	1	1	156	53	7	577	71
银行缴费服务	258	35	11	60	6	27	10	8	12	79	10
其他	1218	254	78	81	4	25	286	91	34	314	51
十九、保险服务	857	253	17	27	6	14	221	97	13	186	23
人寿保险	269	107	3	8	1	5	74	14	3	47	7
其中：医疗保险	57	10	1	2	1	3	36	2	1	1	
人身保险	143	32	2	4		2	38	12	1	46	6
财产保险	422	107	10	15	3	6	108	65	9	88	11
其中：汽车保险	239	13	9	10	1	1	100	17		80	8
家庭财产保险	53	7	1	3	1	5	8	16	1	8	3
其他	166	39	4	4	2	3	39	18	1	51	5
二十、卫生保健服务	2039	275	101	311	6	39	585	155	20	476	71
医疗服务	1029	116	45	218	3	31	237	81	8	241	49
整形服务	648	104	38	38	2		301	36	10	112	7

其他	362	55	18	55	1	8	47	38	2	123	15
二十一、教育培训服务	26868	1777	97	2167	17	157	11094	1936	89	8346	1188
教育服务	7415	247	36	1024		64	3140	788	59	1768	289
其中：幼儿教育	4913	173	32	949		28	1549	543		1438	201
课外辅导	1128	46	3	38		28	455	224	45	266	23
培训服务	14395	1222	39	898	12	50	6430	651	9	4357	727
其他	5058	308	22	245	5	43	1524	497	21	2221	172
二十二、公共设施服务	22015	1743	137	1534	144	47	8234	134	61	9505	476
交通运输	19845	1643	89	944	26	28	7816	98	52	8874	275
其中：铁路客运	1638	200	30	9		3	1085	1	3	302	5
航空客运	5839	600	13	49		3	4272	36	8	777	81
公路客运	214	23	7	98	2	6	44	13	4	13	4
城市公共交通	143	4	7	62	4	11	25	11	1	11	7
出租汽车	757	288	16	59	20	3	58	19	7	187	100
公用事业	1645	78	27	511	114	8	289	15	6	428	169
其中：电力服务	588	2	17	191	24	1	151	4	1	79	118
自来水服务	173	16	5	64	20	3	7	2		43	13
供暖服务	148	14		46	11		11	5	1	49	11
燃气服务	484	20	3	207	50	2	110	3	4	63	22
有线、卫星电视服务	131	2	10	28		5	49	1		29	7
其他	394	20	11	51	4	6	80	20	3	174	25
二十三、销售服务	38188	7778	1098	2151	500	359	10989	2882	175	10208	2048
店面销售	14819	3102	928	1235	96	157	3902	611	81	4392	315
远程购物	20703	4325	133	736	391	186	6510	2216	82	4564	1560
其中：网络购物	17053	3775	92	428	72	138	5305	1782	55	3998	1408
电视购物	2120	415	13	20	20	39	850	290	26	395	52
广播购物	1006	115	28	288	299	9	28	144	1	7	87
其他	2666	351	37	180	13	16	577	55	12	1252	173
二十四、其他商品和服务	24929	3064	2295	3029	169	521	2867	1513	1192	6991	3288
农业生产技术服务	4154	765	835	357	10	101	887	225	233	296	445
宠物及宠物用品	8243	942	597	332	80	169	916	588	456	3064	1099
殡葬服务及用品	4285	403	163	1881	7	98	109	130	45	812	637
其他	8247	954	700	459	72	153	955	570	458	2819	1107