表1 投诉问题性质分类占比变化情况表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 投诉类别 | 2022年度投诉量占投诉总量的比重（%） | 2023年度投诉量占投诉总量的比重（%） | 比较结果（百分点） |
| 价格 | 9.62 | 12.13 | ↑2.51 |
| 虚假宣传 | 6.44 | 7.88 | ↑1.44 |
| 安全 | 7.24 | 7.96 | ↑0.72 |
| 计量 | 2.10 | 2.33 | ↑0.23 |
| 售后服务 | 17.49 | 17.67 | ↑0.18 |
| 人格尊严 | 0.83 | 0.80 | ↓0.03 |
| 假冒 | 2.59 | 1.53 | ↓1.06 |
| 合同 | 11.79 | 10.35 | ↓1.44 |
| 质量 | 37.48 | 34.72 | ↓2.76 |
| 其他 | 4.40 | 4.62 | ↑0.22 |