

2021 年全年受理投诉统计表

填报单位：中国消费者单位

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	1044861	208922	30575	46209	7462	15742	284361	46121	7527	329561	68381
一、家用电子电器类	108421	30905	1498	2811	174	1941	14677	5040	458	45219	5698
视听产品	9920	2641	100	181	32	130	1202	240	31	4957	406
其中：平板电视机	4951	1438	40	109	27	35	540	129	6	2512	115
显像管电视机	151	55	5	3		14	18	4		46	6
空气调节产品	10366	2715	118	193	11	149	1462	234	37	4651	796
其中：空调器	7523	1880	52	152	4	85	1038	141	9	3523	639
洗衣类产品	5052	1621	105	77		110	647	163	33	2106	190
其中：洗衣机	3611	1104	29	61		42	501	87	2	1673	112
厨房电器类产品	13437	4166	282	261	41	118	1671	317	51	5797	733
其中：电冰箱柜	5220	1611	86	86	14	49	798	115	2	2204	255
热水器	3957	1077	128	98	9	19	408	66	7	1947	198
家用小电器产品	11718	4084	258	198	21	133	1316	469	34	4627	578
照摄像产品	1396	487	31	28	2	26	173	83	22	485	59
其中：数码照相机	371	116	9	6		8	42	22	6	152	10
数码摄像机	125	59		5	1	3	11	9	2	33	2
通讯类产品	33024	9033	411	1354	41	884	4895	2091	131	12546	1638
其中：移动电话机	27637	7624	300	890	8	684	4180	1675	86	10827	1363
固定电话机	222	71	4	8		5	32	12	5	66	19
计算机类产品	16678	3699	83	352	12	253	2580	688	64	8073	874
台式计算机	1891	562	9	38		39	157	80	5	916	85
便携式计算机	6594	1514	31	148	3	96	1018	281	22	3253	228
其他家用电子电器类	6830	2459	110	167	14	138	731	755	55	1977	424
二、服装鞋帽类	74242	29652	426	2738	202	1605	7180	2279	390	25413	4357
服装	42916	16720	213	1774	148	919	4293	1331	280	14676	2562
鞋	24729	9757	126	568	42	513	2559	580	66	9226	1292
帽	1637	702	40	85	2	46	68	123	16	453	102
其他服装鞋帽类	4960	2473	47	311	10	127	260	245	28	1058	401
三、食品类	77301	30001	7921	3560	2200	1443	6622	5049	524	12933	7048

食品	59592	23290	6337	2655	1798	1032	5121	3033	380	10306	5640
其中：米,面粉	5948	2663	677	236	188	148	629	287	40	846	234
食用油	2730	808	226	229	79	48	529	235	9	454	113
肉及肉制品	7491	3326	854	486	334	222	368	239	39	1022	601
水产品	2948	1041	253	147	286	79	298	67	35	566	176
乳制品	4122	1617	417	184	34	54	410	261	18	839	288
婴幼儿奶粉	1083	391	114	70	19	45	103	74	3	213	51
保健食品	7709	2921	354	380	103	210	589	1340	66	1369	377
其他食品类	10000	3790	1230	525	299	201	912	676	78	1258	1031
四、烟、酒饮料类	15062	4681	678	1194	407	901	2027	700	99	3376	999
烟草,酒类	7217	2294	288	676	102	592	990	330	31	1496	418
其中：啤酒	1159	441	81	138	9	65	113	51	7	205	49
白酒	3151	887	71	149	59	205	622	157	10	781	210
非酒精饮料	6118	1869	296	352	256	222	838	266	53	1524	442
其中：饮用水	1725	457	60	83	9	78	317	77	20	545	79
其他烟酒饮料	1727	518	94	166	49	87	199	104	15	356	139
五、房屋及建材类	33328	9006	704	1314	234	344	8742	2837	73	7925	2149
房屋	13383	2073	173	700	54	118	4698	2385	40	2268	874
其中：商品房	9920	1545	83	522	23	92	3538	2002	26	1419	670
装修建材	17632	5995	464	494	149	187	3665	334	26	5289	1029
其他房屋及建材	2313	938	67	120	31	39	379	118	7	368	246
六、日用商品类	89073	28138	2081	2125	429	2108	13350	4033	483	30540	5786
儿童用品	11054	4661	707	307	31	256	1153	478	83	2851	527
其中：婴儿用品	1560	649	76	49	7	33	176	60	2	407	101
童装	1442	813	29	36		20	118	62	3	314	47
童鞋	920	516	17	17		23	64	9	6	225	43
儿童卫生用品	689	321	22	10		13	50	21	6	217	29
儿童玩具	3097	1050	94	124	14	29	473	167	17	962	167
儿童车	516	272	28	12	7	21	23	11	6	105	31
家具	21491	6256	263	361	56	356	5271	561	113	6806	1448
厨房用品	5611	1837	175	126	22	99	531	252	40	2083	446
其中：燃气灶具	1824	525	65	30	6	10	197	23	2	750	216
化妆品	14358	4008	487	443	68	541	1957	1166	85	4906	697
卫生清洁用品	5552	1233	55	215	60	190	799	316	24	1962	698

五金交电类	6051	2051	78	150	32	121	761	156	42	2185	475
日用杂品	18083	5543	198	321	73	423	2176	582	49	7835	883
其中： 眼镜	2042	756	35	61	2	32	210	70	8	759	109
钟表	2927	1012	10	26	5	50	240	53	6	1399	126
其他日用商品	6873	2549	118	202	87	122	702	522	47	1912	612
七、首饰及文体用品类	21692	7575	181	1145	490	526	2647	982	149	6660	1337
首饰	15216	5398	111	805	452	421	1696	699	126	4531	977
文化用品	2366	888	17	93	10	44	279	103	10	838	84
体育用品	1358	584	11	91	8	16	221	36	5	349	37
健身器械	850	235	33	55	2	10	140	45	3	300	27
其他首饰及文体用品	1902	470	9	101	18	35	311	99	5	642	212
八、医药及医疗用品类	9849	2798	364	1281	93	281	661	1411	66	2250	644
中药中成药	2154	557	96	392	35	68	158	280	19	374	175
西药	1759	395	60	343	28	29	120	298	10	405	71
医疗器械	2744	714	59	240	14	59	168	307	11	971	201
保健用品	1772	671	127	145	8	88	77	371	13	235	37
其他医药及医疗用品	1420	461	22	161	8	37	138	155	13	265	160
九、交通工具类	59077	15527	1532	2181	234	669	13505	1776	270	20089	3294
自行车及零部件	7698	2657	259	257	17	120	748	157	23	3140	320
其中： 电动自行车	5802	2183	197	151	7	71	495	121	12	2321	244
摩托车、助力车及零部件	5591	2244	289	145	17	108	552	204	19	1661	352
其中： 摩托车	1864	692	163	46	4	44	192	49	6	567	101
汽车及零部件	41624	9855	685	1317	61	386	11742	1302	211	13811	2254
其中： 家用轿车	22788	4740	389	803	11	179	6883	825	135	7787	1036
汽车零部件	4723	2011	108	98	9	84	567	121	12	1575	138
其他交通工具	4164	771	299	462	139	55	463	113	17	1477	368
十、农用生产资料类	2995	1008	107	116	79	100	405	159	23	846	152
农用机械配件	1057	377	49	38	17	10	117	43	2	364	40
化肥	320	156	16	28	11	17	38	13		29	12
农药	155	78	15	7	4	8	24	6		11	2
种子、苗木	777	166	13	21	14	39	142	44	9	288	41
饲料	222	93	2	12	20	13	17	36		25	4
其他农用生产资料	464	138	12	10	13	13	67	17	12	129	53
十一、生活、社会服务类	144524	21967	6971	9063	777	1301	37525	4738	2033	49018	11131

餐饮服务	37204	8331	3472	2453	420	362	7100	1218	821	8932	4095
住宿服务	22421	1821	810	1455	69	131	7069	559	419	8608	1480
美容、美发服务	29623	3420	1206	2033	49	228	9752	1386	400	9370	1779
其中：医疗美容服务	4626	559	247	383	19	21	1326	533	146	1153	239
洗涤、染色服务	5704	1527	352	156	6	28	890	51	29	2216	449
其中：干洗服务	4029	1123	261	85	2	3	581	17	22	1585	350
摄影及照片冲洗加工	6401	768	91	316	7	24	2401	219	44	2166	365
中介服务	7885	467	75	290	22	109	3243	507	42	2739	391
其中：房屋中介	3584	162	29	159	18	25	1322	146	13	1421	289
出国中介,留学中介	385	35	1	10		1	211	10		109	8
家政中介	659	81	6	27		9	277	38	2	201	18
保养和修理服务	19571	3321	522	1118	78	165	3055	199	61	10019	1033
其中：电器维修	8410	1480	160	401	5	106	894	70	18	4734	542
汽车修理	4985	960	156	356	11	19	648	33	10	2626	166
摩托车修理	645	251	29	56	3		67	18	1	215	5
农机维修	53	23	8	3	2		1			16	
社会服务	5842	897	127	463	42	110	1481	266	141	2088	227
其中：家政服务	1666	105	30	107	1	33	696	56	66	456	116
搬家服务	681	171	23	58	4	1	117	19	7	270	11
其他生活、社会服务	9873	1415	316	779	84	144	2534	333	76	2880	1312
十二、房屋装修及物业服务类	21865	3390	909	4113	216	94	5387	636	213	5374	1533
房屋装修服务	11385	2102	196	630	109	59	4152	357	80	3210	490
物业服务	8929	786	664	3279	85	23	1015	173	84	1899	921
其中：保安服务	122	7	11	31	3	1	11		10	38	10
存、停车管理	3902	164	78	2055	11	5	399	63	35	974	118
其他房屋装修及物业服务	1551	502	49	204	22	12	220	106	49	265	122
十三、旅游服务	7377	636	181	453	14	102	2343	514	205	2660	269
境内旅游,境外旅游	6402	500	143	388	12	77	2129	366	165	2429	193
其中：境内旅游	4247	161	64	285	5	11	1738	219	29	1609	126
境外旅游	334	31	3	20		3	108	23	3	128	15
其他旅游服务	975	136	38	65	2	25	214	148	40	231	76
十四、文化、娱乐、体育服务	47376	2670	1153	1631	65	121	21705	1551	342	15643	2495
放映、演出	5562	462	111	330	21	19	2066	118	42	2055	338
健身服务	29494	1353	522	651	30	67	15172	1069	137	9223	1270

参观、游乐服务	8365	618	435	420	5	14	3299	216	127	2693	538
其他文化、娱乐、体育服务	3955	237	85	230	9	21	1168	148	36	1672	349
十五、邮政业服务	14565	954	410	617	35	72	4008	291	145	7724	309
快递服务	12520	733	308	395	23	47	3407	184	124	7091	208
邮政基本服务	813	106	31	114	5	2	268	25	13	221	28
其他邮政业服务	1232	115	71	108	7	23	333	82	8	412	73
十六、电信服务	23508	1215	378	1093	129	774	5281	685	124	12419	1410
固定电话服务	1898	218	99	79	17	22	292	70	13	985	103
移动电话服务	18403	839	235	925	95	74	4621	529	97	9868	1120
其他电信服务	3207	158	44	89	17	678	368	86	14	1566	187
十七、互联网服务	102674	1600	843	838	106	258	75020	1582	379	20182	1866
网络接入服务	34938	723	57	362	61	48	21332	249	32	11793	281
其中：有线宽带接入	31877	405	35	242	25	24	20815	184	19	9919	209
无线宽带接入	1699	98	6	50	13	13	238	28	4	1225	24
经营性互联网服务	63730	641	713	335	30	143	52607	932	293	6747	1289
其中：网络游戏	26965	244	348	177	7	84	19428	604	130	4868	1075
其他互联网服务	4006	236	73	141	15	67	1081	401	54	1642	296
十八、金融服务	6926	146	207	203	16	54	2940	349	84	2785	142
储蓄服务	498	32	14	20	4	5	324	28	9	48	14
银行卡服务	594	17	25	24	6	4	260	60	9	173	16
其中：信用卡贷记卡服务	210	8	9	12	3	2	56	23	3	93	1
银行缴费服务	108	15	17	15		3	28	3		21	6
其他金融服务	5726	82	151	144	6	42	2328	258	66	2543	106
十九、保险服务	2357	105	152	179	6	12	851	140	19	809	84
人寿保险	986	45	99	88	3	6	394	81	12	234	24
其中：医疗保险	264	5	25	33		5	98	8	7	77	6
人身保险	379	10	37	29			149	46	3	93	12
财产保险	774	32	41	67	2	3	284	37	4	278	26
其中：车险服务	499	14	10	35	2		170	17	4	223	24
家庭财产保险	71	2	7			2	35	8		17	
其他保险服务	597	28	12	24	1	3	173	22	3	297	34
二十、卫生保健服务	4474	690	335	582	11	73	1181	350	46	964	242
医疗服务	1541	303	109	258	4	20	324	90	13	341	79
整形服务	1737	274	148	189	4	29	549	174	18	252	100

其他卫生保健服务	1196	113	78	135	3	24	308	86	15	371	63
二十一、教育培训服务	80528	3901	804	3067	96	313	35813	5918	287	25968	4361
教育服务	25175	1269	395	1090	37	134	9551	1864	148	9301	1386
其中： 幼儿教育	3331	72	35	155	14	30	1698	151	12	819	345
课外辅导	7284	169	100	195	2	16	2329	152	6	4127	188
培训服务	48528	2115	354	1720	50	151	23666	3656	123	14155	2538
其他教育培训服务	6825	517	55	257	9	28	2596	398	16	2512	437
二十二、公共设施服务	27719	1506	382	2290	521	32	8462	345	149	12390	1642
交通运输	21778	632	194	1205	239	20	7407	183	95	10647	1156
其中： 铁路客运	1640	68	12	49	1	1	530	30	17	889	43
航空客运	11171	293	26	322	6	11	3965	105	18	6013	412
公路客运	1703	58	33	134	4	1	478	5	10	921	59
城市公交	326	16	4	36	2	2	52	5	6	194	9
出租汽车	2890	99	30	219	207	3	474	12	21	1271	554
公用事业	3890	567	114	829	239	6	679	84	34	959	379
其中： 电力服务	1147	191	30	238	41	3	101	29	8	247	259
自来水服务	505	71	7	150	69		34	12	6	141	15
供暖服务	236	144	1	8	2		16			18	47
燃气服务	1091	88	32	223	93	3	197	17	6	388	44
有线、卫星电视服务	1005	77	19	53	12	1	252	18		549	24
其他公共设施服务	1046	230	55	203	31	5	124	60	20	235	83
二十三、销售服务	33260	4849	875	1469	279	782	9014	2987	543	10249	2213
店面销售	7265	1130	213	425	93	71	2799	440	187	1512	395
远程购物	16556	3264	499	812	155	660	4211	2239	283	3278	1155
其中： 网络购物	10442	2040	156	335	61	506	2771	1559	16	2005	993
电视购物	988	437	3	55	8	31	268	109		53	24
广播购物	77	19		20			9	17		11	1
其他销售服务	9439	455	163	232	31	51	2004	308	73	5459	663
二十四、其他商品和服务	36668	6002	1483	2146	649	1836	5015	1769	423	8125	9220
农业生产技术服务	7407	1459	469	683	297	734	1056	499	151	1816	243
宠物及宠物用品	7859	2148	661	591	134	637	1088	385	76	1679	460
殡葬服务及用品	825	294	20	110	8	84	72	41	40	130	26
其他	20577	2101	333	762	210	381	2799	844	156	4500	8491