

《接6版

三、近5年投诉数据分析

1、全国消协组织受理投诉情况变化分析

据全国各级消协组织统计汇总,最近5年全国消协组织受理投诉情况如下表:

2、投诉问题按性质分类变化分析

如下表所示,为最近5年消协受理投诉问题性质分类变化表。可以看出,质量问题的投诉数量呈逐年下降趋势,但其仍占据投诉问题的绝大部分。此外,价格问题的投诉也逐年下降。且纵向来看,最近两年所

有问题的投诉数量都有所下降。

3、投诉问题按性质分类变化分析

根据2012年中国消费者协会受理投诉问题的统计规则将前4年的数据进行进一步汇总,将投诉问题分为“商品类”“服务类”“其他类”等三大类,最近五年三大类投诉问题的变化情况如下表。

由图2-4和图2-5可以看出,最近几年投诉总量有下降的趋势,商品类投诉呈下降趋势,而有关服务类的投诉却有上升的趋势。

4、投诉量居前十位的商品和服务变化分析

由2-8表可以看出,移动电话、服装鞋帽、食品、电信、销售等五类产品和服务的投诉量都很高,连续三年都居投诉量的前五位。此外,相比其他传统类产品来说,计算机类产品、互联网产品的投诉量在不断增加。

5、最近五年投诉热点问题汇总分析

根据中消协网站投诉分析年度报告数据,对最近五年的投诉热点问题进行分析,如下表。

由2-9表可以看出:

1、食品药品的质量安全问题顽疾难除。消费者主要投诉的食品药品问题为食

品质量安全不过关。此外,保健类食品功效宣传严重夸大,食品当药品用坑蒙消费者也是食品药品类投诉的主要问题。

2、网络购物连年成为投诉热点。随着网络技术的发展,网络购物成为广大消费者一种重要的购物方式。然而,随之而来的投诉也逐渐增多。由于网络购物是非现场购物,针对质量问题的投诉占大多数。其次,关于收、换货的纠纷也是主要投诉问题。而近两年,网络团购的出现使得消费者投诉的问题也趋于多样化,多为商家向消费者提供质价严重不符的产品和服务。其次为团购券消费限制多,未消费的团购券

不予退款等。

3、汽车投诉居高不下。有关汽车的投诉在2010年、2011年连续两年创历史新高之后,2012年再度成为投诉的热点。质量、合同和售后服务是汽车投诉的三大主要问题。由于汽车质量不过硬,加上售后服务不到位,使得汽车问题尤为突出。

4、服务类投诉趋于多样化。消费者关于服务类商品的投诉日趋多样化,银行服务、航空服务、餐饮服务、网络宽带服务、快递服务等不鲜成为投诉的热点。这一方面是社会生活方式多样化的结果,另一方面也是消费者维权意识提高的体现。

表 2-5 最近5年全国消协组织受理投诉情况变化表

项目	2008 年	2009 年	变化幅度	2010 年	变化幅度	2011 年	变化幅度	2012 年	变化幅度
受理数(件)	638,477	636,799	-0.26%	666,255	4.63%	607,263	-8.85%	543,338	-10.53%
解决数(件)	607,423	588,344	-3.14%	627,271	6.62%	571,918	-8.82%	505,304	-11.65%
挽回损失(万元)	66,168	63,557	-3.95%	67,527	6.25%	80,418	19.09%	56,843	-29.32%
加赔偿金额(万元)	1,112	1,104	-0.72%	909	-17.66%	684	-24.75%	1,283	87.57%
政府罚没款(万元)	3,118	2,180	-30.08%	2,078	-4.68%	2,530	21.75%	—	—
来访咨询(万人次)	438	470	7.31%	459	-2.34%	334	-27.23%	215	-35.63%

注:1 本表是根据中国消费者协会网站 (http://www.cca.org.cn/) 提供数据汇总而成。;2 部分空缺项,系因数据不全或统计口径不一。

表 2-6 投诉性质最近5年变化表(单位:件)

	2008 年	2009 年	变化幅度	2010 年	变化幅度	2011 年	变化幅度	2012 年	变化幅度
质量	382,284	375,226	-1.85%	362,740	-3.33%	304,846	-15.96%	280,511	-7.98%
营销合同	53,534	55,939	4.49%	59,640	6.62%	62,781	5.27%	57,487	-8.43%
价格	37,353	35,442	-5.12%	33,720	-4.86%	32,179	-4.57%	29,516	-8.28%
虚假宣传	19,486	21,811	11.93%	23,469	7.60%	19,049	-18.83%	11,074	-41.87%
安全	12,557	12,841	2.26%	14,265	11.09%	10,216	-28.38%	9,435	-7.64%
计量	12,991	10,434	-19.68%	9,711	-6.93%	7,733	-20.37%	7,691	-0.54%
假冒	11,360	12,023	5.84%	13,876	15.41%	9,062	-34.69%	7,028	-22.45%
人格尊严	1,892	1,984	4.86%	2,637	32.91%	1,857	-29.58%	1,656	-10.82%
售后服务	—	—	—	—	—	—	—	76,917	—
其他	—	—	—	—	—	—	—	62,023	—

注:1 本表是根据中国消费者协会网站 (http://www.cca.org.cn/) 提供数据汇总而成。;2 部分空缺项,系因数据不全或统计口径不一。

表 2-7 投诉类别最近5年变化表

	2008 年	百分比	2009 年	百分比	2010 年	百分比	2011 年	百分比	2012 年	百分比
商品类	446,305	69.90%	426,745	67.01%	428,954	64.38%	378,611	62.35%	336,988	62.12%
服务类	161,563	25.30%	173,785	27.29%	199,743	29.98%	201,315	33.15%	184,851	34.08%
其他	30,609	4.79%	36,269	5.70%	37,558	5.64%	27,337	4.50%	21,499	3.96%

注:本表是根据中国消费者协会网站 (http://www.cca.org.cn/) 提供数据汇总而成。

表 2-8 投诉量居前十位的商品和服务统计变化表

2008 年	2009 年	变化	2010 年	变化	2011 年	变化	2012 年	
							商品类别	服务类别
移动电话	服装鞋帽	↑	服装鞋帽	—	服装鞋帽	—	通讯类产品	媒体购物
服装鞋帽	移动电话	↓	移动电话	—	移动电话	—	服装	移动电话
食品	食品	—	电信	↑	电信	—	食品	网络接入
电信	电信	—	食品	↓	食品	—	视听产品	美容、美发
装饰材料	销售	↑	销售	—	销售	—	鞋	餐饮服务
房屋	电视机	↑	互联网	新	互联网	—	汽车及零部件	洗涤、染色
空调类产品	空调类产品	—	空调类产品	—	汽车	新	装修建材	保养和修理
电视机	装饰材料	↓	计算机类	↑	空调类产品	↓	厨房电器类	整形服务
销售	计算机类	新	电视机	↓	食宿、文化娱乐、庆典	新	空气调节产品	快递服务
家具类产品	家具类产品	—	装饰材料	↓	计算机类	↓	计算机类	房屋装修

注:1 本表是根据中国消费者协会网站 (http://www.cca.org.cn/) 提供数据汇总而成。; 2 由于2012年中消协的统计标准有所改变,因此未对2012年的数据做变化分析。

表 2-9 最近五年投诉热点问题汇总表

投诉热点	2008 年	2009 年	2010 年	2011 年	2012 年
食品药品质量安全问题	√	√	√	√	√
网络购物质量及售后问题	√	√	√	√	√
汽车维修服务投诉	√		√	√	√
银行服务	√			√	√
宽带网络安装				√	√
家电维修			√		√
购房装修问题	√				√
合同争议	√			√	
电视购物商品质量问题	√	√			
农资投诉	√	√			
航空服务		√	√		
计算机售后服务		√	√		
医疗服务	√				
美容美发类		√			
快递服务投诉				√	
餐饮服务					√
旅游合同纠纷			√		
儿童用品质量安全					√
电动自行车					√