

# 新消法 新权益 新责任

上海市工商行政管理局 上海市消费者权益保护委员会 新民晚报社 联合主办

## 市消保委向大数据时代迈进

### ——2011-2013年六大行业消费者投诉数据分析(摘要)

2014年3月13日,上海市消保委与交通大学安泰经济与管理学院联合发布《2011-2013 消费者投诉数据及网络购物、汽车(家用轿车)、电信、预付卡、银行、保险等六大投诉热点行业的相关数据分析报告》。

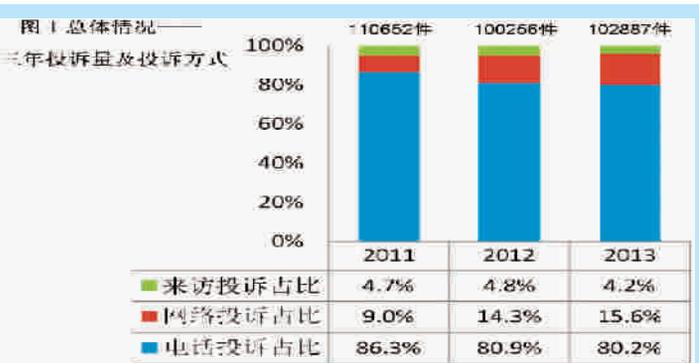
报告指出,2011 年上海社会消费品零售总额为 6777 亿元,对上海经济增长贡献率超过 60%。随着消费市场的快速发展,2013 年上海社会消费品零售总额达到了 8019 亿元,对上海经济增长贡献率已经达到了 70%。上海

的消费市场辐射面进一步加大,新类型的消费模式、消费业态层出不穷,知名品牌总部的聚集度也不断上升。2011-2013 年,市消保委受理的消费者投诉总量分别为 110652 件、100256 件、102887 件,总体呈现平稳态势。通

过对发达国家与城市相关数据比较反映,上海的消费市场正在步入成熟发展期。从对消费投诉数据深度挖掘与分析,可以发现信息消费、网络购物、家用轿车、食品安全、金融消费等已经成为上海消费者关注的热点。

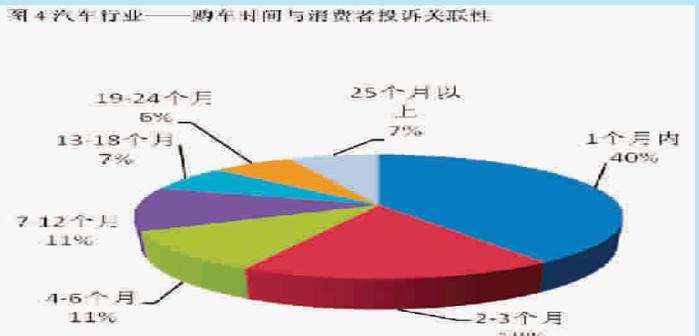
**【关键词】**  
 平稳 成熟 新方式

**【解读】**  
 2011-2013 年,上海市消保委受理的消费者投诉总体平稳,呈小幅下降趋势,反映出上海的消费市场成熟度较高。目前,电话投诉因其便捷和人际交流等优势仍是大多数消费者首选的投诉方式。但随着互联网时代的发展,消费者使用互联网进行投诉的频次在逐年上升。



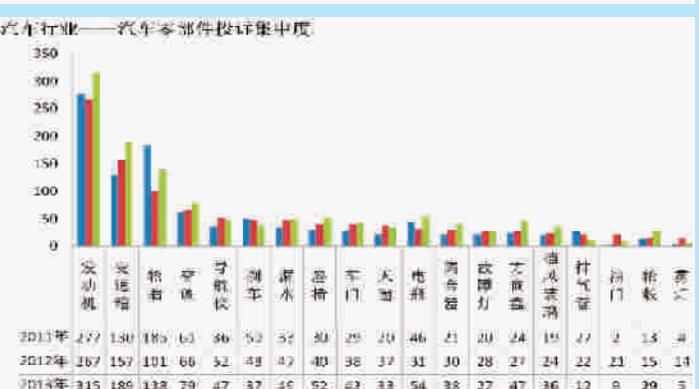
**【关键词】**  
 新车现象 购车时间

**【解读】**  
 通过对汽车投诉中购车时间的分析发现,有将近4成的投诉发生在购车(含签订购车合同)后的一个月之内(2011年为36.6%,2012年为35.7%,2013年为40%),反映出汽车销售环节存在的问题较多,如销售商宣传误导、合同违约、交付的车辆存在瑕疵等。



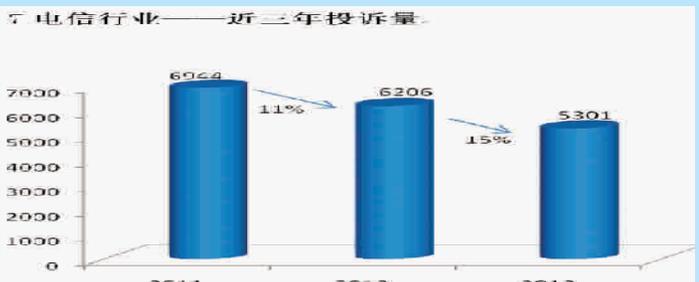
**【关键词】**  
 汽车 零部件

**【解读】**  
 随着家用汽车使用的普及,对汽车消费的投诉成为新热点。报告统计显示,汽车产品投诉中,重要零部件的质量问题仍占绝大多数,有关发动机变速箱的投诉仍呈上升趋势。而在其他零部件投诉方面,轮胎等涉及安全问题的投诉较为突出,空调、导航仪等也居前列。



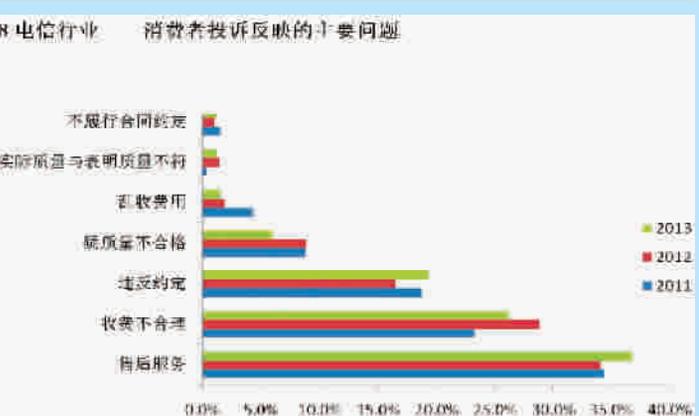
**【关键词】**  
 下降 竞争

**【解读】**  
 电信服务行业投诉呈逐年下降趋势。这说明电信服务行业正在逐渐完善中,通过有序的市场竞争,良好地开展各项电信业务。



**【关键词】**  
 服务质量 收费

**【解读】**  
 对电信服务行业投诉原因进行分析,售后服务仍居各种投诉原因之首,将近4成投诉缘于售后。值得注意的是,售后服务的投诉量在2012年小幅下降后又在2013年出现反弹,说明服务商的售后管理未形成长效机制,后续工作仍待加强。收费不合理以及违反合同约定仍居二、三位,显示服务商中的老问题、老顽疾尚未得到解决。



**被投诉行业**

行业类别	2011年	2012年	2013年
网络购物及物流	31433	33634	30982
电信及互联网服务	14269	13113	10343
食品类	8314	6284	5370
通讯产品	4353	4240	5232
家用汽车	3867	3808	3752
计算机类产品	3667	2944	2755
厨房电器及相关设备	3526	2857	3280
服装鞋帽	3406	2812	2674
空气调节产品	3051	2307	3721
家具类产品	2566	1902	2381
修理	2546	2426	2373
视听产品	2457	1806	1891
公用事业	2228	1294	1022
装修建材	1726	1541	1839
餐饮	1609	1218	992
日用品	1529	1226	1276
美容、美发、洗浴	1409	1030	1012
交通运输	1362	1219	1304
房屋装修	1309	1222	1522
洗染业	1266	1055	788
卫生用品	1083	759	854

**【关键词】**  
 网络购物 信息消费 食品安全 汽车消费

**【解读】**  
 通过对 2011-2013 年投诉行业分析,网络购物及其配套的物流服务仍然是消费者投诉的重点,投诉量居各行业首位。电信及互联网服务随着市场的日渐成熟,投诉量连年下降。食品安全作为传统问题,还是消费者关心的重要问题。随着家用汽车使用的普及,对汽车消费的投诉成为新热点。

**网络购物投诉主要问题**

2011	2012	2013
投诉原因	投诉原因	投诉原因
违反约定	违反约定	售后服务
售后服务	售后服务	违反约定
质量不合格	质量不合格	质量不合格
不履行合同约定	实际质量与表明质量不符	实际质量与表明质量不符
实际质量与表明质量不符	不履行三包义务	不履行三包义务
不履行三包义务	不履行合同约定	不履行合同约定
以假充真(假商品)	收费不合理	未能包括在上述分类中的其他行为
疑假	未能包括在上述分类中的其他行为	收费不合理
收费不合理	利用虚假广告误导消费者	疑假
以次充好	疑假	利用虚假广告误导消费者
未能包括在上述分类中的其他行为	以假充真(假商品)	未提供凭证

**【关键词】**  
 服务 约定 质量

**【解读】**  
 在网络购物中,商家售后服务、违反约定与商品质量三个问题久居投诉量前列,其中售后服务的投诉增长较快,体现消费者越来越注重售后服务,而网络购物的特点,也使得消费者发现问题有质量问题时,维权难度较大。

**服务行业预付卡投诉主要情况**

	2011年	2012年	2013年	分类方法
美容美发	1514	825	953	第1名
健身卡	823	457	748	第2名
礼品券	698	393	400	第3名
充值卡	183	139	158	
超市	32	26	45	
电影	17	35	43	

**【关键词】**  
 美容 健身 礼券

**【解读】**  
 通过对服务行业预付卡的分析,美容美发、健身卡、礼品券等仍是消费者投诉的热点,这与这类预付卡的使用范围、频次有关。

**消费者反映的银行服务主要问题**

投诉内容	2011年	2012年	2013年
售后服务	303	215	175
违反约定	186	132	113
收费不合理	125	93	67
其他	42	41	24
不履行合同约定	25	6	8
乱收费用	19	1	1
疑质量不合格	13	15	2
未提供凭证	8	5	1
强制消费	6	2	1
单方变更合同	3	2	3
擅自设立收费项目	2	0	1
引人误解虚假宣传	2	2	4

**【关键词】**  
 售后 违约

**【解读】**  
 统计对数据分析,银行业投诉售后服务、违反约定分别占到20%以上,其次是收费不合理。从这些数据中我们看出虽然银行的服务质量有所提升,但是消费者最不满意的方面仍然集中于服务方面。

**保险投诉中的主要问题**

投诉内容	2011年	2012年	2013年
违反约定	349	353	241
售后服务	277	257	197
不履行合同约定	50	20	16
其他	42	21	15
收费不合理	29	18	17
作引人误解的虚假宣传	26	21	10
未提供凭证	14	8	3
未能包括在上述分类中的其他行为	13	23	16
疑质量不合格	13	14	8
强制消费	12	5	5
不履行合同约定	11	6	6

**【关键词】**  
 违约 售后

**【解读】**  
 保险行业的售后服务及保险公司违约仍是投诉的两大主要原因。但是,对于不履行合同约定等大多数投诉量均呈连年下降趋势,显示保险行业的服务质量有所改善和提升,不过消费者的预期水平仍有差距。