

# 广东省消委会简报

2022 年第 5 期（总第 144 期）

广东省消费者委员会编印

2022 年 4 月 24 日

## 广东消委会系统 2022 年第一季度投诉情况分析报告

### 第一部分 总体投诉概况分析

2022 年第一季度，广东全省各级消委会共接待消费者来访和咨询约 5.4 万人次，处理消费者投诉 93561 件，为消费者挽回经济损失 6378.92 万元。其中，因经营者欺诈行为得到加倍赔偿投诉 152 件，加倍赔偿金额约 12.38 万元，各级消委会接赠锦旗或表扬信 24 面（封）。从总体情况看，第一季度投诉呈现出以下特点：

#### 一、投诉总量呈上升趋势

2022 年第一季度，广东全省

各级消委会处理消费者投诉 93561 件，同比上升 16.77%，为消费者挽回经济损失 6378.92 万元，同比上升 2.41%（见图 1）。从具体投诉类别来看，除互联网服务类投诉量略有下降外，其它类别投诉均呈上升趋势，其中金融服务类、教育培训服务类、房屋装修及物业服务三大类的投诉增长速度较快（见图 2），增长幅度分别为：159.65%、87.75%、82.58%。另外，商品类和服务类投诉均有所上升，其中

商品类投诉 35865 件，占投诉总量的 38.33%，同比上升 18.49%；服务类投诉 56639 件，占投诉总量的 60.54%，同比上升 18.90%（见表 1）。

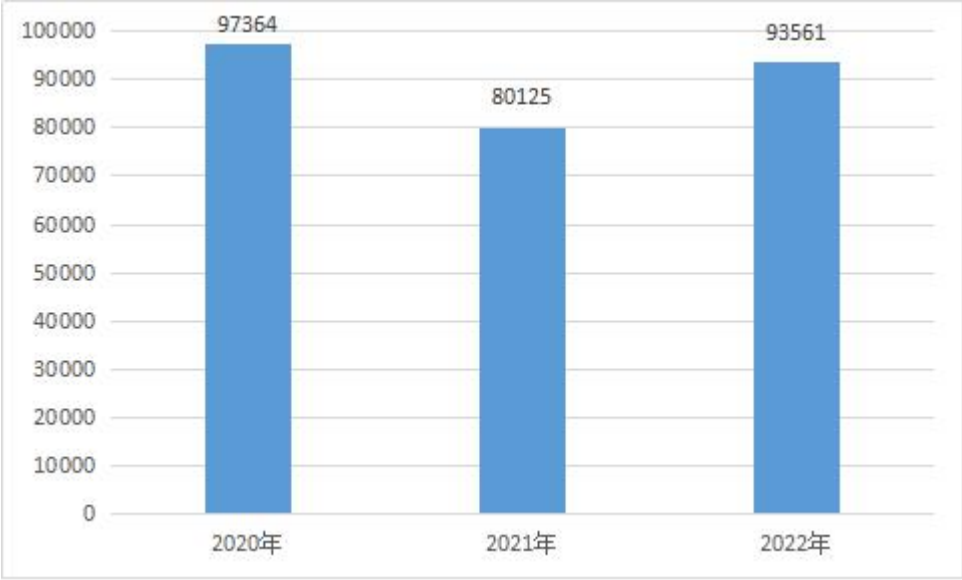


图 1：近三年第一季度投诉量对比图

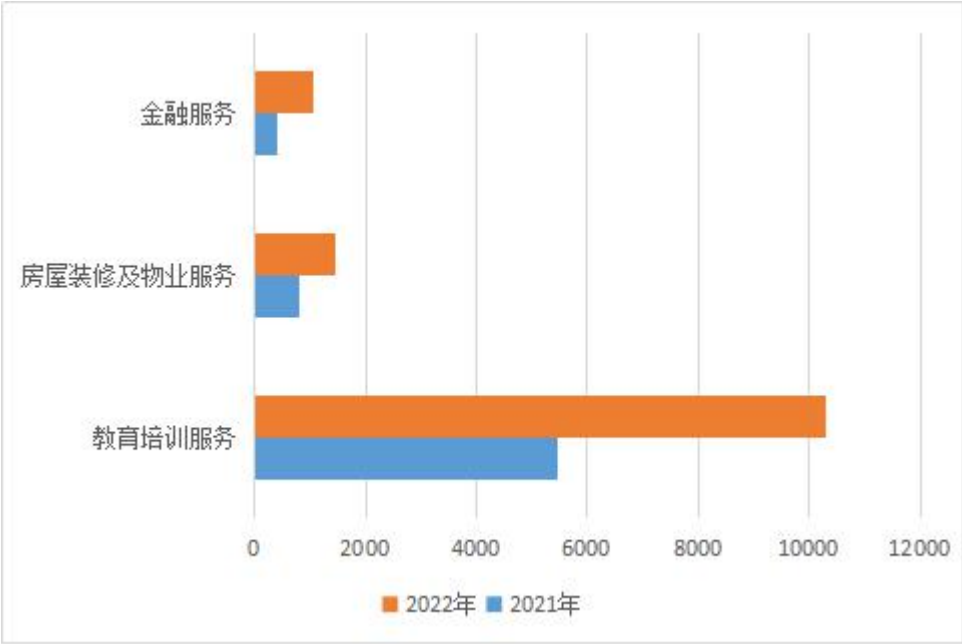


图 2：2021、2022 年第一季度投诉量增速前三对比图

表 1: 2021、2022 年第一季度商品类、服务类及其他商品和服务投诉对比

项目	2021 第一季度	2022 第一季度	同比
商品类	30269	35865	18.49%
服务类	47636	56639	18.90%
其他商品和服务	2220	1057	-52.39%

二、区域分布出现新变化

与近年情况类似，2022 年第一季度广东全省消费投诉主要集中在广州、深圳两市，总数高达 81885 件，占全省投诉总量的 87.52%（图 3），其中广州处理投诉有 41424 件，占比 44.27%，深圳有 40461 件，占全省

43.25%，这是近年来广州投诉量首次超越深圳居全省第一。同时，惠州、汕头、中山投诉量增长幅度较大，惠州较去年同期增长 2075 件，汕头和中山同比增幅超过十倍；投诉量较去年同期下降的有湛江、清远和江门。

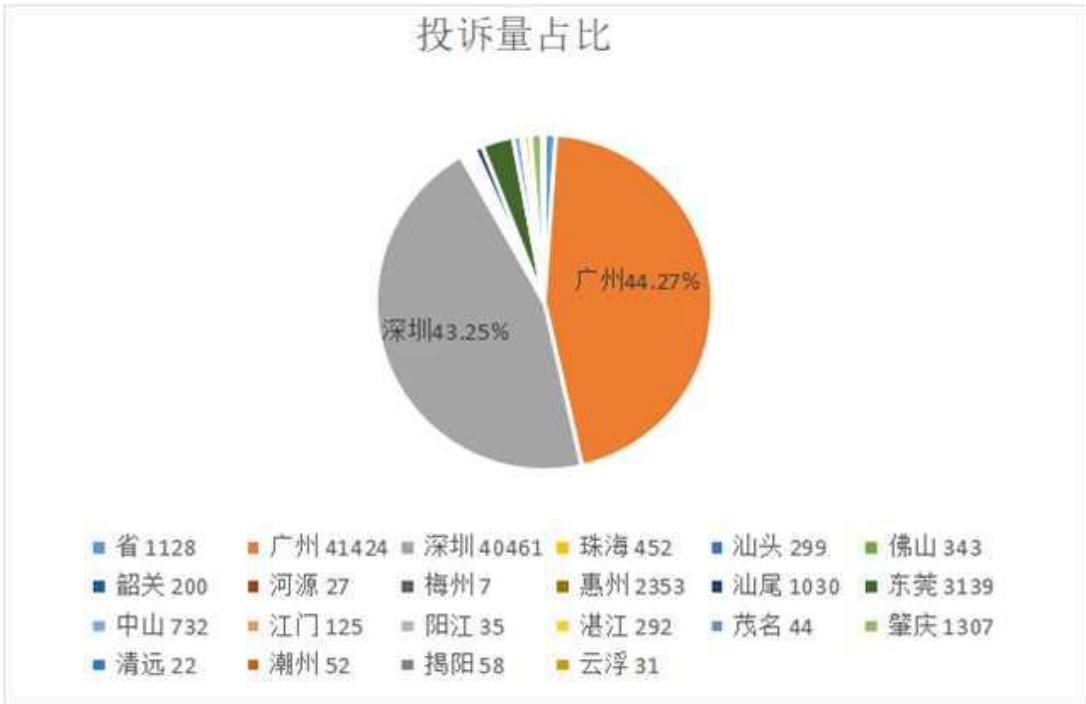


图 3: 2022 年第一季度广东省各地市消委会受理投诉分布图

### 三、合同和售后问题投诉量明显上升

从投诉性质分析，投诉量排在前两位的依然是合同类和售后服务类投诉（见图4），两者合共占比70.83%。其中，合同类

投诉共34891件，占投诉总量的37.29%，同比上升36.14%，居于所有投诉性质类别投诉量首位；售后服务类投诉紧随其后，共31383件，占投诉总量的33.54%，同比上升11.34%。

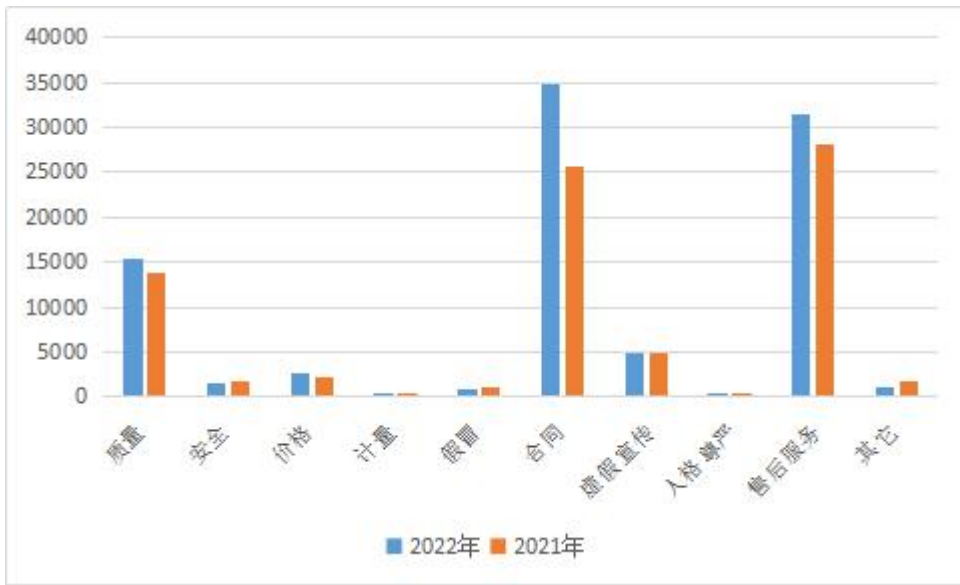


图4：2021、2022年第一季度投诉性质对比图

### 四、互联网服务、教育培训类服务投诉居高不下

从投诉类型分析，投诉量居前三位为互联网服务类（21583件），生活、社会服务类（11268件）和教育培训服务类（10287件）投诉。其中，互联网服务类投诉虽然较去年同期下降2.47%，但仍居所有类别投诉量的首位，占总投诉量的23.07%（见图5），网络接入服务和网

络游戏是投诉集中领域，占比超五成。在教育培训服务方面，2020年以来投诉量就一直持续增长（见图6），2022年第一季度再创新高，占比达10.99%，较去年同期相比增加了4808件，同比上升87.85%，消费者投诉主要问题是无法正常约课、商家违背承诺和培训机构倒闭、跑路等。

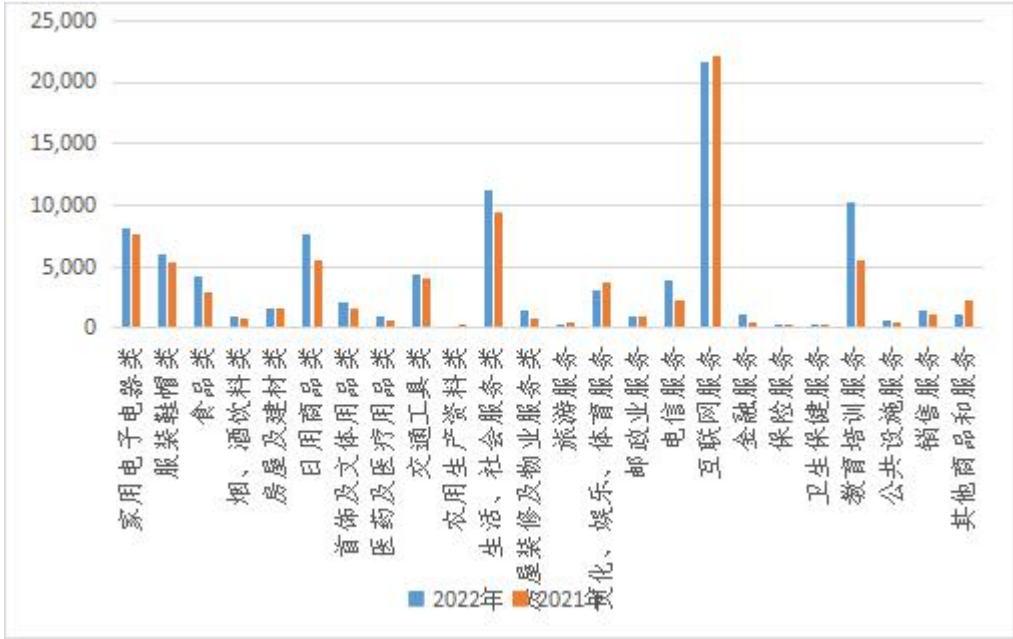


图 5: 2021、2022 年第一季度投诉类型对比

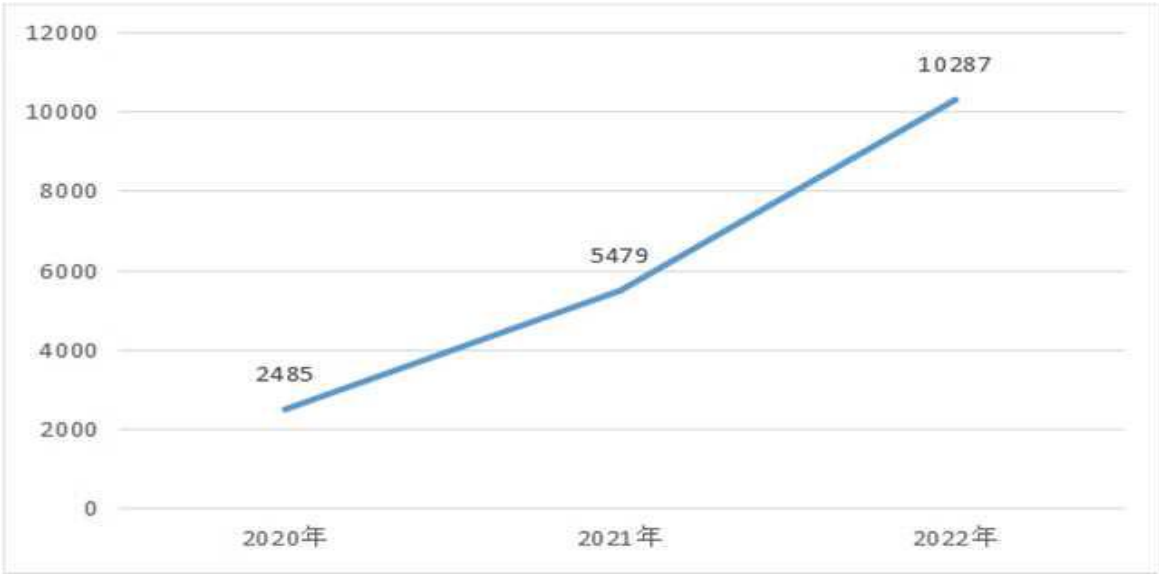


图 6: 近三年第一季度培训教育服务类投诉对比图

## 第二部分 投诉热点难点分析

### 一、家政领域矛盾凸显，消费者权益难保障

#### （一）基本情况

2022年第一季度，全省消委会共处理家政服务类投诉232件，占社会服务类投诉的28.47%。家政服务类投诉要集中在合同和售后服务两个方面，例如部分线上经营者以各种优惠吸引大量消费者购买家政服务，而在实际履约过程中却因人手不足等，导致无法如约提供服务，甚至出现擅自取消服务订单、服务人员迟到早退等问题，并对消费者就此提出的退款诉求一再拖延；此外还存在服务人员不专业导致物品损坏、线上AI客服沟通不畅等问题。

#### （二）原因分析

第一季度家政服务投诉同比增长60.00%，分析原因有以下几点：一是**供需不平衡**。供不应求当前家政服务的主要矛盾，特别在节假日期间，家政服务从业人员紧缺的问题更加突出。另外，消费者的高端化需求对从业人员提出越来越高要求，如高级育婴师、高级月嫂等领域成为投

诉的热点。二是**服务价格混乱，服务标准不一**。目前家政行业服务缺乏统一的服务质量、服务流程、服务收费的标准，大多服务企业自行定价和设定标准，故而“货次价高”、格式条款不合理等问题成为消费争议的焦点。三是**缺乏规范和统一管理**。目前家政服务行业发展仍需规范，行业准入制度、资质认定制度、监管制度均有待完善，行业标准化水平有待提升，使行业整体服务质量参差不齐，导致纠纷频发且调解难度大。

#### （三）消费提醒

省消委会提醒广大消费者：**一要选择正规的家政公司**。选择家政服务时，要注意家政公司及服务人员是否有相应资质，注意查看服务人员健康和个人身份等方面证明。另外，由于家政服务一般是入户服务，关系消费者人身财产安全，所以要选择相对了解且信誉好的正规家政公司。**二要认真阅读服务合同**。尽可能细化合同条款，明确约定服务时间、地点、价格、项目、双方的权利义务等；不要轻信口头承

诺，切勿未签订服务合同就先交纳定金，或一次性办理金额较大的预付卡，以防潜在消费风险。**三要重视专业素养。**最好选择经过专业培训的家政服务人员，尤其是对于专业性较强的家政服务领域，不要贪图便宜选择未经培训的服务人员。**四要谨慎选择网上平台。**从近期投诉情况看，部分网上平台存在“重营销轻服务”情况，消费者选择线上家政服务平台要多渠道了解商家口碑，了解商家运营能力与销售数量是否相匹配，还要妥善保存相关维权凭据，避免与服务人员进行私下约定。

## 二、直播购物乱象多，消费维权难度大

### （一）基本情况

2022年第一季度仅广东省消委会本会及深圳市消委会就处理了直播购物投诉260件，接近去年全年同类投诉总数的70%，增长速度较快。涉及直播购物投诉问题主要集中在虚假广告宣传、售后服务差、商家延迟发货、商品质量不合格、价格虚高等方面。

### （二）原因分析

一是行业准入门槛较低。平

台对商家、商品和主播信息的审核，以及对合作商家资质、产品质量的把控不够严格，导致一些低质伪劣产品在平台内销售，损害消费者合法权益。二是法律制度仍需完善。今年3月1日，最高人民法院发布了《关于审理网络消费纠纷案件适用法律若干问题的规定（一）》，对直播带货各方责任进行了明确，但在实际中，网购平台、商家和直播平台、主播等多方责任划分错综复杂，消费者维权仍面临不小困难。三是理性消费意识仍要加强。消费者在主播的引导下，或在群体效应的带动下，让渡了自己的审美个性、消费习惯和决策意识，容易出现盲目冲动的消费行为，增加引起纠纷的风险。

### （三）消委会意见

**省消委会呼吁**，直播运营平台应制定完善的入驻审核制度，建立健全行业自律体系。同时，应进一步提升自身服务水平，为消费者与经营者搭建顺畅的沟通渠道，建立更加公允、平等、人性化的服务机制，对于侵犯消费者权益的经营者应有必要的惩戒制度，切实落实消费者权益保护责任。

省消委会提醒广大消费者，在直播间购物过程中，**一是要谨慎选择**。尽量选择规模较大的交易平台和经营主体，并查看直播平台及经营者是否有营业执照。**二是要理性消费**。不要轻信商家作出的“全网最低价”“清仓价”等各种宣传。**三是要谨防诈骗**。保护好个人信息，切勿点击来路不明的“带货”链接。**四是要留存证据**。尽可能通过录屏、截图、录音等方式留存相关凭证，权益受损应及时维权。

### 三、美容消费纠纷频发，服务质量参差不齐

#### （一）基本情况

2022年第一季度，全省各级消委会处理关于美容美发类的消费投诉有3322件，占生活、社会服务类投诉的29.48%，其中医学类美容投诉有345件。关于美容美发投诉问题主要涉及质量（466件）和合同（775件）问题，在美容美发服务行业投诉类中占比分别为14.03%、23.33%。

#### （二）原因分析

**一是专业素质偏低**。美容行业发展快、需求大，个别经营者盲目追逐利润，忽视从业人员的

专业素养，导致服务质量不高，使得消费纠纷频发。**二是产品质量不高**。不少美容经营者自称是自有品牌产品，实际多数为“三无”或以次充好产品，轻则导致消费者出现红肿、痛痒等不适症状，重则造成长期不良影响。**三是价格诱导**。为招揽更多客源，经营者以低价吸引消费者后，再通过推销甚至胁迫等手段，让消费者接受高价项目，还会引导消费者通过网贷分期的方式来消费。**四是虚假宣传**。商家虚构美容师资质，夸大产品功效、服务疗效是常见的投诉问题。

#### （三）消费提醒

省消委会提醒美容消费者，**一要详细询问资质**。在接受服务前，要深入了解机构是否有相关服务项目资质，涉及医疗美容的要了解其是否已取得《医疗机构执业许可证》，了解所接受的服务项目是否经卫生行政部门核定，服务人员是否具备上岗资格等。**二要理性消费**。切忌轻信广告，盲目跟风消费，应理性看待各种优惠，避免冲动购买大额服务套餐。**三要谨慎选择美容贷**。消费者要结合自身经济状况、还款能力，理性评估借贷风险，签



订合同不假手于他人操作。**四要细看产品标识**。在选择美容产品时，要查看包装盒标签内容是否

齐全，特殊用途化妆品还需查看特殊用途化妆品批准文号。





---

本期发：中国消费者协会、中国消费者报社、省消委会常务委员单位、  
省市场监管局相关处室、各地级以上市消费者委员会、省消委会名誉  
会长及各常务委员、省消委会法律顾问

(共印 100 份)

---