

共筑消费新活力

黑猫投诉
3.15
特别策划
— 2024 —

2023年 消费者权益保护白皮书

数据支持：微热点研究院

新浪微博数据中心
Sina & Weibo Data Center

联合发布：sina 新浪

微博

黑猫投诉

微博热点



目录

2023消费者权益保护白皮书

01

全网消费维权
舆情分析

02

微博消费维权
数据盘点

03

微博热点消费
维权事件

04

黑猫投诉
平台投诉数据

05

消费维权
行业趋势



01

全网消费维权 舆情分析





消费维权全网信息量



黑猫投诉

根据微热点研究院统计得出，2023年1月1日至12月31日，全网相关“消费维权”的信息量高达9682.4万条，网络传播热度指数达84.25。





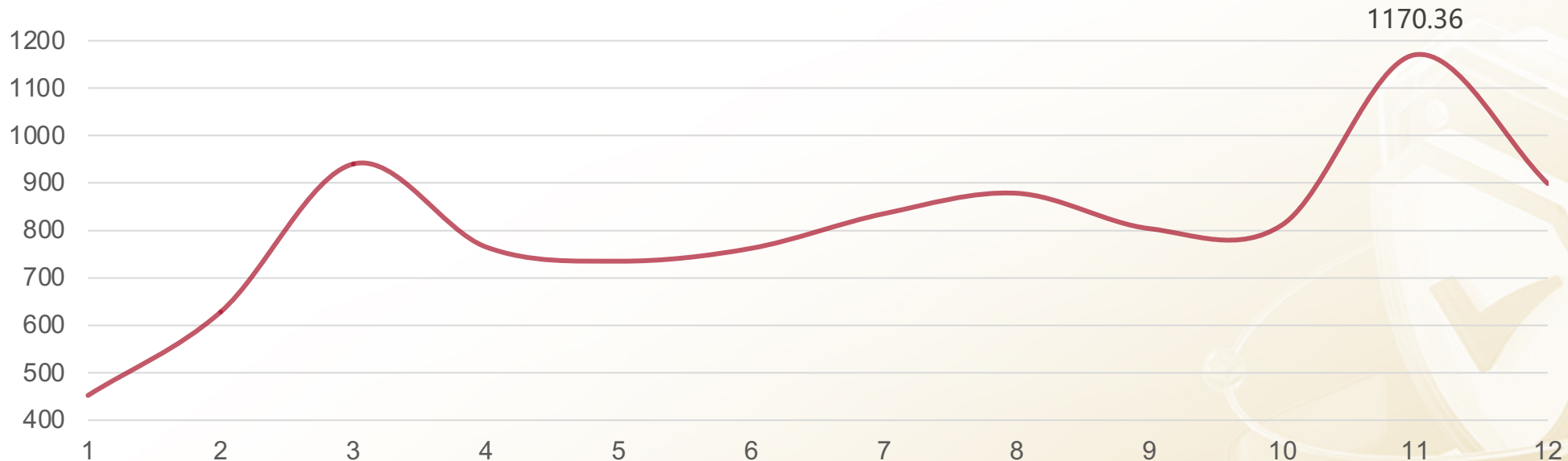
消费维权全网信息量走势



黑猫投诉

根据信息统计数据来看，2023年11月，全网关于“消费维权”话题信息量达到最高点，因相关部门和公众对11.11购物狂欢节有关信息的关注，使得十一月份关于消费维权问题的信息量达到峰值，为1170.36万条。全年所有月份信息量均在400万以上，由此可见消费维权问题在全年获得持续关注，公众就消费维权等一系列问题持续在网上发声。

2023年消费维权总声量（单位：万）





消费维权信息关键词云



黑猫投诉



经分析，“服务”、“投诉处理”、“航司”、“投诉”、“电影”成为“消费维权”相关事件或话题网络传播过程中的核心词。

数据来源：微热点研究院

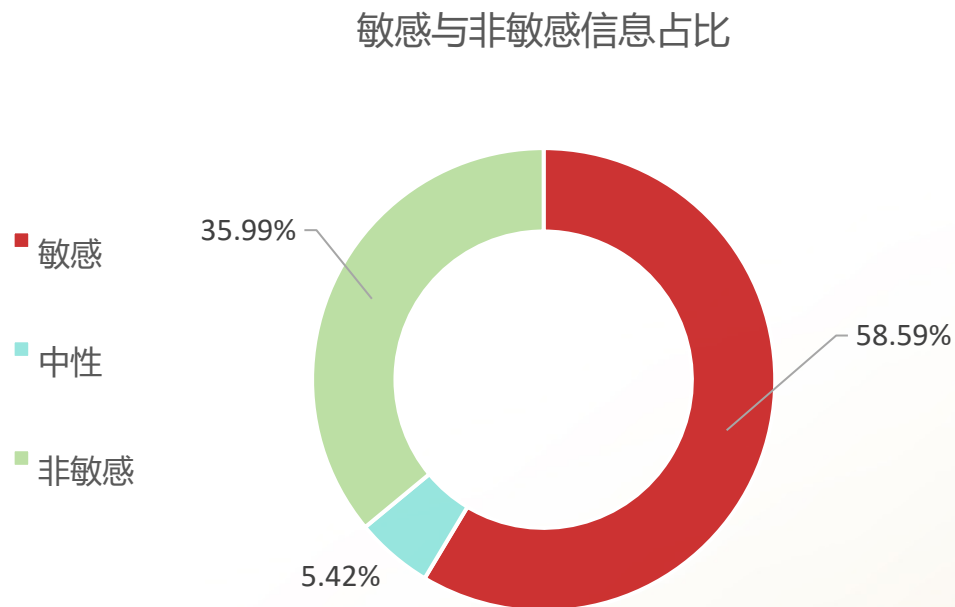


敏感信息与非敏感信息占比



黑猫投诉

分析敏感信息占比图，消费维权相关话题中，敏感信息占比58.59%，与22年相比提高了8.89%。



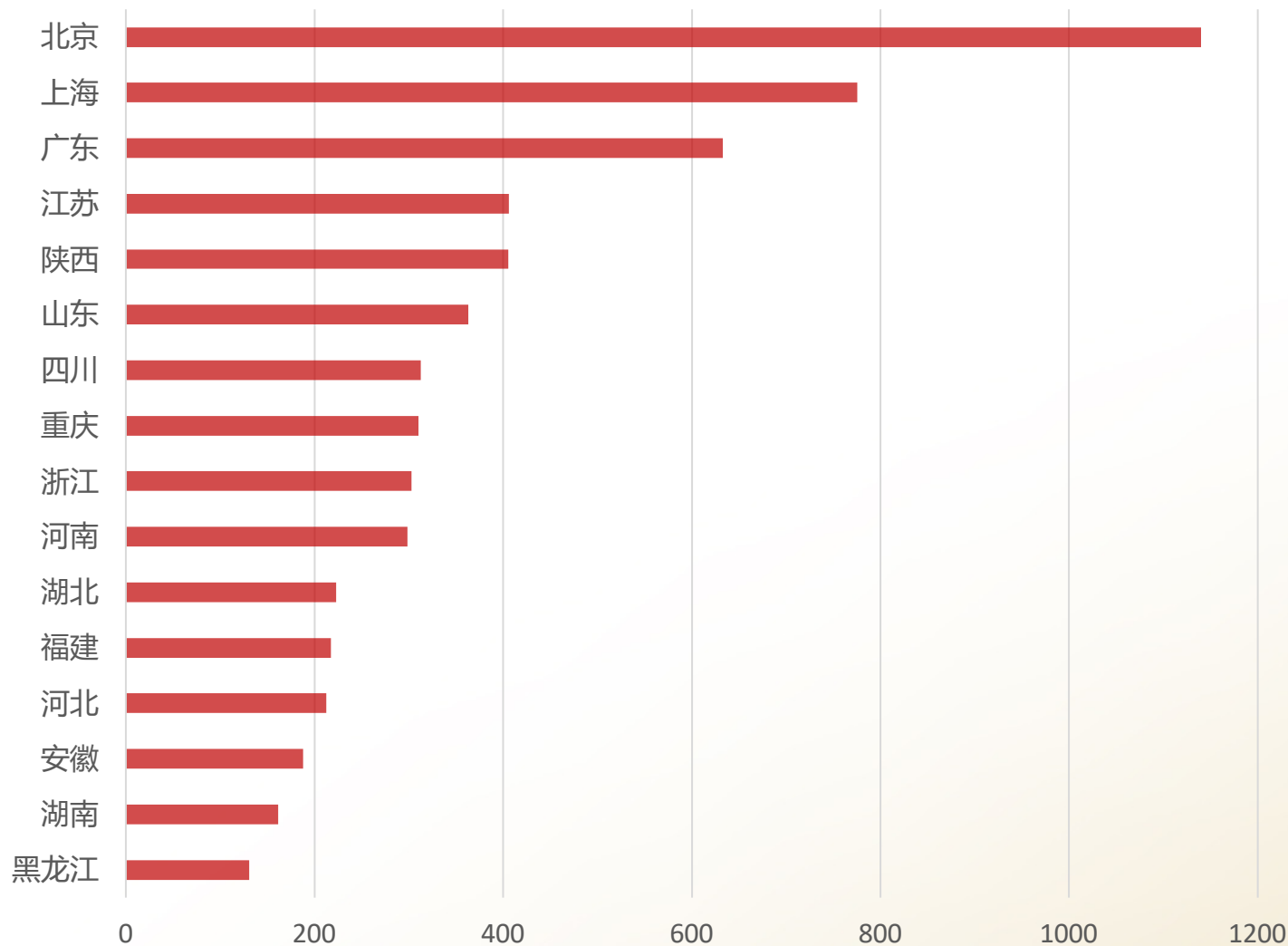
舆论各方热议消费投诉及纠纷的同时，存在一定的负面情绪。

数据来源：微热点研究院

敏感信息：通过平台算法反映用户负面情绪



“消费维权”讨论者地区分布



从参与讨论“消费维权”信息的网民地域分布来看，北京、上海两地的网民参与程度最高，其次为广东、江苏、陕西、山东等地。近年来随着网购理念逐步普及，居民的消费意识和维权主阵地也在逐渐变化。

02

微博消费维权 数据盘点





2023年微博消费维权整体数据



黑猫投诉

2023年，微博维权投诉用户达2424万，博文量为3236万，博文阅读量达1126亿，互动量达5.2亿。2023年，消费维权相关博文持续曝光，关注度不断增加。

用户数
2424万

博文阅读量
1126亿



博文量
3236万

互动量
5.2亿



用户画像—性别和年龄分布



黑猫投诉

在发布消费维权信息的微博用户中女性用户占比61.89%，95后用户占比达72.1%，平均年龄28岁。

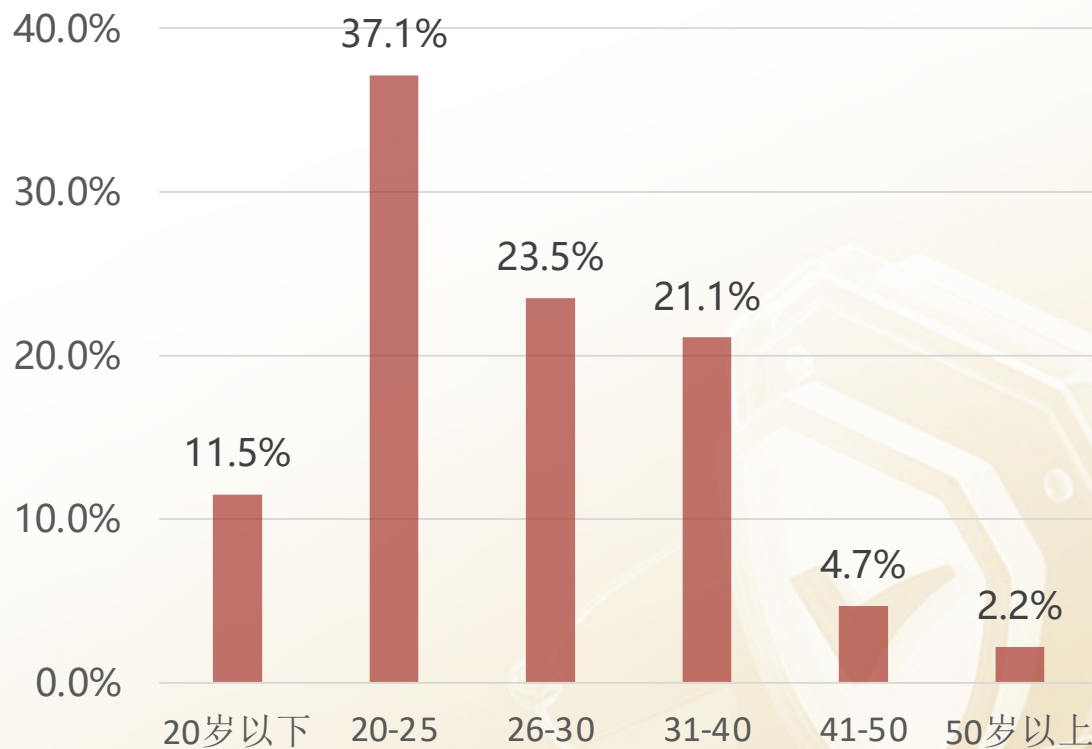
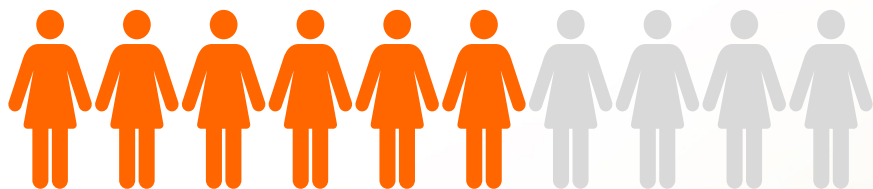
男

38.11%



女

61.89%





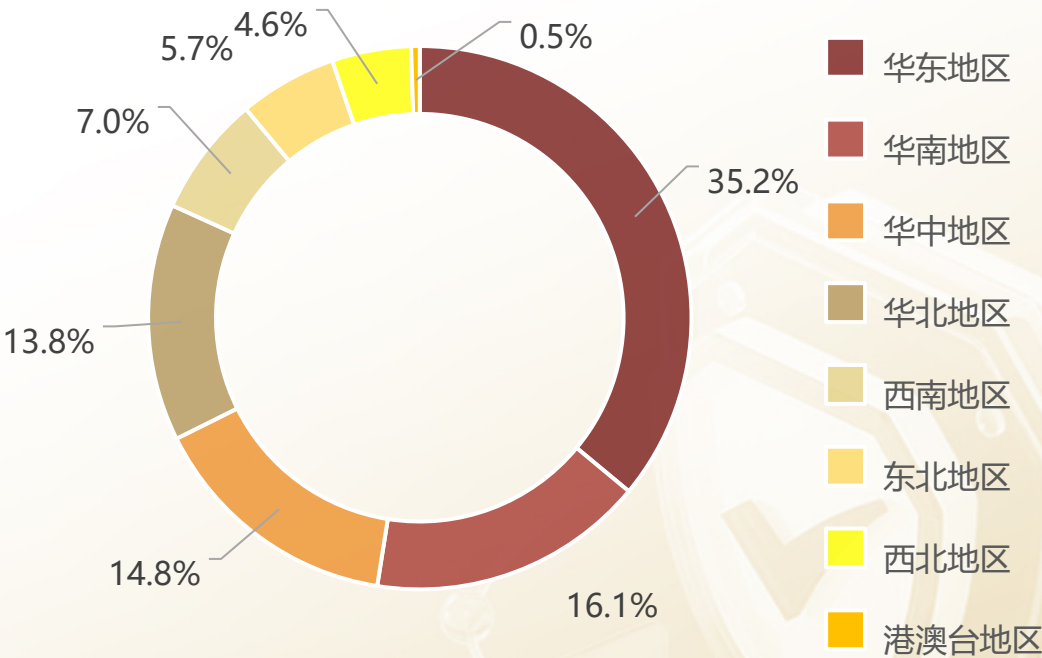
用户画像—地区分布



黑猫投诉

省份	占比
广东省	12.73%
江苏省	8.81%
上海市	7.04%
浙江省	6.98%
山东省	6.24%
北京市	6.13%
河南省	4.93%
四川省	4.37%
福建省	3.96%
湖北省	3.95%

广东、江苏、上海三省消费者更喜欢在微博上表达遇到的消费问题，细看区域分布，华东地区用户占比35.2%，占比最高。



03

微博热点消费 维权事件





01 • 食品安全问题

02 • 旅游住宿纠纷

03 • 直播带货乱象





微博热点消费维权事件总揽



黑猫投诉

食品安全问题

通过对2023年260余个消费类微博热搜数据盘点，分类
汇总整理出消费者最关注的三类问题：**食品安全问题、**
旅游住宿纠纷、直播带货乱象。

旅游住宿纠纷

直播带货乱象

- #华北理工食堂被曝吃出鼠头#
- #鼠头异物被涉事食堂事发当日丢弃#
- #指套为鸭事件被开除的厨师怎么办#
- #官方回应西安回民街6根面20元#
- #蓝环章鱼后又现毒螃蟹#
- #塔斯汀被曝吃出生鸡肉#
- #好利来半熟芝士包装内密封着头发#
- #女子称买1公斤软糯花了161元#
- #女生同情老人买5西瓜切开发现全坏#
- #海天品牌回应蚝油内疑发现生蚝#
- #外卖员自拍2次裤裆脱毛放入餐食#
- #顾客质疑158元烤鸭上桌仅有半只#
- #瑞幸咖啡三分之二是冰块两口喝完#
- #麦当劳回应牛奶一杯23元#
- #女生买蛋糕发现草毒是印的包装#
- #超市回应1个橙子卖128元#
- #女生15元买15个罐肉疑为福寿螺#
- #女子丽江60元买2串烧烤仅8只虫#
- #女子疑吃自嗨锅后食物中毒被送医#
- #吉野家吃出蟑螂后检查发现43只#
- #自助餐饮柜每层都是山寨货#
- #胖东来荔枝打开全是虫子#
- #汕头再现工人赤脚踩腌菜#
- #学校回应食堂异物是鸭子眼球眼#
- #串串店家回应鸡爪插13根签#
- #王梅打假李维维直播间卖回田玉#
- #900元一盒的鹿鞭丸检出伟哥#
- #杭州最近正一轮圈养大闸蟹#
- #3元钱已经买不到饮料了#
- #市监局回应男子点帝王蟹被退包#
- #长沙官方通报买4.6斤水果少一斤#
- #网友吐槽买了一盒金车厘子583元#
- #女子买面条差0.04kg怒拍视频曝光商家#
- #娃哈哈被曝八宝粥发黑长毛#
- #西贝回应3只蒸饺29元#
- #巴奴火锅创始人周回应天价土豆#
- #杭州出现卖4988元一杯的咖啡#
- #记者卧底网红餐厅蓝蛙曝光后厨乱象#
- #网友吃火锅菜品中发现蓝环章鱼#
- #山姆会员店寿司致多人上吐下泻#
- #一份椒麻鸡里有23块鸡屁股#
- #武汉一高校回应老人82元只买到俩素菜#
- #山姆回应蓝环章鱼事件#
- #官方通报假泰国香米问题#
- #买8寸蛋糕直径少4厘米索赔遭怼#
- #深圳一网友称在山姆买到蓝环章鱼#
- #猪肉按每斤4块5充当猪羊肉#
- #再也不敢吃铜锅火锅了#



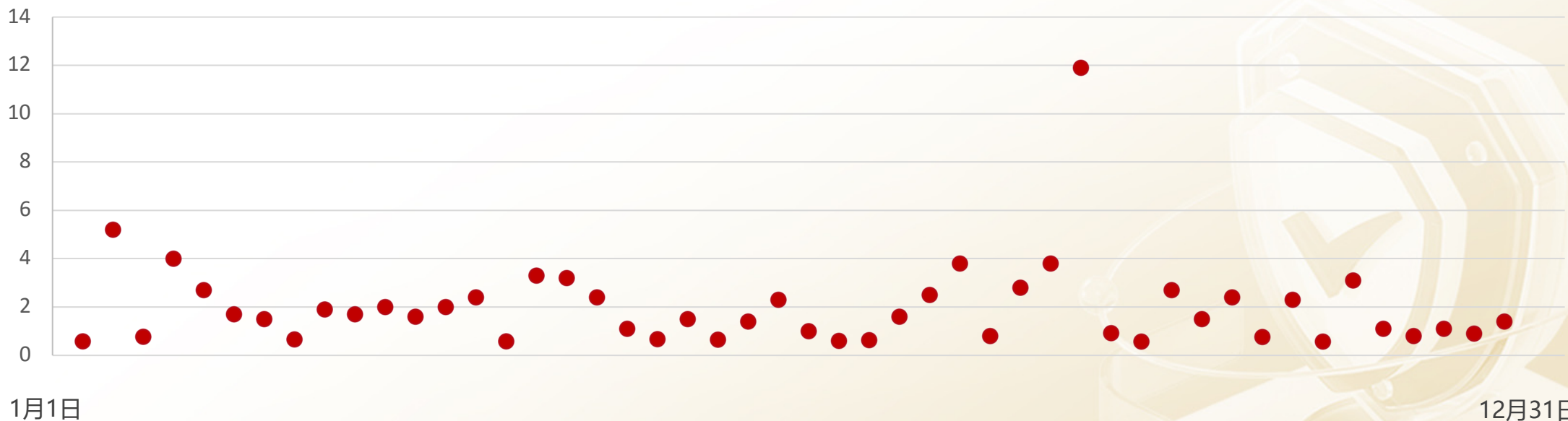
食品安全问题



黑猫投诉

俗话说“民以食为天”，食品安全与每个消费者的健康息息相关，因此也一直是大家关注的焦点，极易引发大众讨论。据黑猫投诉不完全统计，微博平台2023年全年与消费维权相关的热搜中与“食品”有关的条目105个，与“食品安全”有关的条目49个，总阅读量近86.8亿，其中阅读量过亿的条目33个。除8月、9月和11月以外，其余各月均有至少3个食品安全相关的话题登上热搜榜，3月更是多达12个。这些消费侵权事件涉及食品原材料问题、加工过程的卫生问题，以及食品变质问题。

食品安全问题话题阅读量热力图（单位：亿）





中消协公布的《2023年全国消协组织受理投诉情况分析》中也显示，在具体商品的投诉分布中，食品投诉量居首位，与2022年相比增幅达13.54%，增速较高；与食品安全密切相关的餐饮服务投诉量则位列服务细分领域投诉第二位，同比增长3.70%。

商品大类	2023年	2022年	同比
食品	88942	78335	13.54%
服装	73006	54466	34.04%
通讯类产品	54564	36990	47.51%
汽车及零部件	41550	43836	-5.21%
化妆品	33819	25401	33.14%
日用杂品	32997	22499	46.66%
鞋	32452	30937	4.90%
计算机类产品	29615	21298	39.05%
家具	27963	26349	6.13%
首饰	26146	19932	31.18%

服务类别	2023年	2022年	同比
经营性互联网服务	89400	72650	23.06%
餐饮服务	48693	46956	3.70%
培训服务	43485	45243	-3.89%
住宿服务	35797	20918	71.13%
美容美发	33178	29979	10.67%
移动电话服务	31666	35412	-10.58%
健身服务	25755	23712	8.62%
远程购物	23788	18888	25.94%
交通运输	23116	19648	17.65%
保养和维修服务	20693	20124	2.83%



食品安全—网友吃火锅菜品中发现蓝环章鱼



黑猫投诉

1月16日，有网友发帖询问，在火锅店菜品里看到了疑为蓝环章鱼的动物，问能否下锅？@博物杂志 官方微博回复称，确为豹纹蛸（蓝环章鱼）。据悉，蓝环章鱼会用河豚毒素麻痹猎物，在海洋中属于剧毒生物之一，被这种小章鱼咬上一口能致人死亡。

对此，网友纷纷表示，真的是知识改变命运；为什么要多读书，因为关键时刻能救命。



博物杂志

2023-1-16 来自 HUAWEI P40 5G

确实是豹纹蛸（蓝环章鱼），它们的毒素是河豚毒素，毒性非常强而且受热不分解，即便拿回去做纪念也千万别吃。文献中和网络上都有市售章鱼里混入蓝环章鱼的记录，但概率不高，也算是活久见了。

@博物杂志 博物博物 火锅店里看到的 这是蓝环章鱼吗 可以下锅吗 在线等 有点急



2023-1-16

5.7万 2.1万 62.3万

4.2万

5930

13.4万



食品安全—记者卧底网红餐厅蓝蛙曝光后厨乱象



黑猫投诉

3月15日，#记者卧底网红餐厅蓝蛙曝光后厨乱象#引发关注。据媒体报道，蓝蛙在全国有79家门店，人均超过150元，然而后厨制作沙拉的水果有的发黑发烂，超过保质期的蔬菜依然使用，食材有效期标签随意更换，抹布擦完刀具擦垃圾桶，海鲜池里放完拖布桶再洗菜。

针对此事件，北京市朝阳区市场监管局第一时间来到事发门店，发现后厨存在更多操作不规范问题，现场责令商家整改。





旅游住宿纠纷—数据分析



黑猫投诉

2023年旅游消费市场全面回暖，旅游人数也出现“井喷式”增长。中消协公布的《2023年全国消协组织受理投诉情况分析》指出，旅游消费热度上升的同时也引发旅游出行平台默认勾选开通金融产品、预付酒店券虚假宣传、团购卡券套路营销、第三方平台预订机票个人信息泄露遭遇电信诈骗等各类消费问题。

服务大类	2023年	投诉比重	2022年	投诉比重	比重变化
生活社会服务	175356	13.20%	152057	13.20%	-
互联网服务	122905	9.25%	106774	9.27%	-0.0002
教育培训服务	64302	4.84%	69164	6%	-1.16%
文化娱乐体育服务	58413	4.40%	39441	3.42%	0.98%
销售服务	49663	3.74%	34674	3.01%	0.73%
电信服务	34560	2.60%	38977	3.38%	-0.78%
公共设施服务	28863	2.17%	24133	2.10%	0.07%
房屋装修及物业服务	21067	1.59%	22752	1.98%	-0.39%
旅游服务	15014	1.13%	3966	0.34%	0.79%
邮政业服务	14468	1.09%	21779	1.89%	-0.80%
金融服务	5124	0.39%	4523	0.39%	-
卫生保健服务	4833	0.36%	4273	0.37%	-0.01%
保险服务	4645	0.35%	2575	0.22%	0.13%

服务类别	2023年	2022年	同比
经营性互联网服务	89400	72650	23.06%
餐饮服务	48693	46956	3.70%
培训服务	43485	45243	-3.89%
住宿服务	35797	20918	71.13%
美容美发	33178	29979	10.67%
移动电话服务	31666	35412	-10.58%
健身服务	25755	23712	8.62%
远程购物	23788	18888	25.94%
交通运输	23116	19648	17.65%
保养和修理服务	20693	20124	2.83%



旅游住宿纠纷—女子住酒店赤身躺床男子刷卡进入



黑猫投诉

6月14日，一女子在内蒙古呼和浩特入住长安金座酒店长乐宫店，在晚上10点多一位陌生男子刷卡进入。女子表示，自己没穿衣服躺在床上，男子一开门就能看到，之后也报警了。事后女子要求20倍房费的赔偿，酒店方接受不了。酒店高经理称，客人调房后房卡没换过来，酒店给女子免去了两晚房费，再免费住三晚，也进行了道歉。



新浪广东

2023年06月18日 11:07 来自 微博视频号

【#女子住酒店赤身躺床男子刷卡进入#，酒店：调房后房卡没换过来】近日，一女子入住长安金座酒店长乐宫店，在晚上10点多一位陌生男子刷卡进入。女子表示，自己没穿衣服躺在床上，男子一开门就能看到，之后也报警了。要求20倍房费的赔偿，酒店方接受不了。酒店高经理称，客人调房后房卡没换过来，酒店给她免去了两晚房费，再免费住三晚，也进行了道歉。 [👉搜狐千里眼的微博视频 收起](#)



晚上11点多左右

109

718

6322



旅游住宿纠纷—680元民宿被平台悄悄调成国庆2780元 黑猫投诉

9月浙江丽水，在完全不知情的情况下，一民宿老板打开某平台自家民宿价格页面后，吓了一跳：原本680元一天的客房，在她不知情的情况下，被平台调整为了国庆特价2780！自己看到平台价格后很震惊，已把民宿从平台下架。

陈女士称，自己的民宿比较小，只有6个房间，一般不需要大面积宣传。26日，涉事平台称系工作人员误操作所致，目前已修改解决。





直播带货乱象—数据分析



黑猫投诉

商务部数据显示，2023年前11个月全国网上零售额14万亿元，其中前10个月直播销售额超2.2万亿元，同比增长58.9%，占网络零售额18.1%。

直播电商在规模不断扩大的同时也暴露出更多问题，行业乱象也随之增多。在本年中接连出现李佳琦不当言论怼观众引起公愤、小杨哥徒弟低俗带货被人民网评点名等事件。



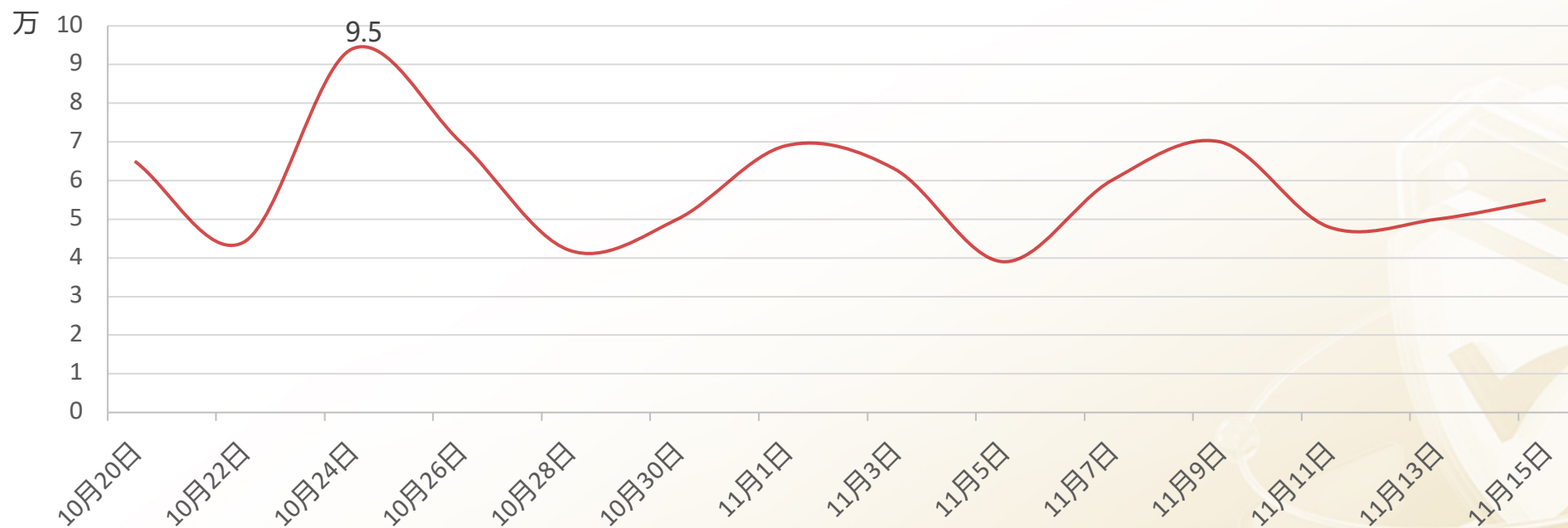


直播带货乱象—数据分析



黑猫投诉

中消协公布《2023年“双11”消费维权舆情分析报告》显示，2023年“双11”期间有关“直播带货”负面信息1,565,203条，占吐槽类信息的47.99%，日均信息量55,900条。信息量集中在“双11”前半段，10月25日达到峰值，为94,694条。价格垄断、低俗带货、虚假宣传等问题较为突出。





直播带货乱象——直播间是否是真底价



9月10日，李佳琦带货花西子眉笔的相关言论引发争议，随后多条相关话题登上热搜。在对主播言论讨论的同时，网友也对于所带产品价格展开了激烈讨论，网友普遍认为眉笔价格高。

10月24日，京东采销人员在朋友圈公开喊话李佳琦“二选一”。该工作人员表示，京东收到了品牌商海氏的律师函，被品牌投诉由于某款海氏烤箱的京东价格低于李佳琦直播售价，违反了他们与李佳琦签署的“底价协议”，并要求赔偿巨额违约金。随后海氏和美ONE回应“全网最低价”和“二选一”的约束条款不实。



新浪财经

2023年09月11日 08:37 来自 微博网页版

【#花西子有多贵#】#李佳琦曾深度参与花西子产品研发# 昨日李佳琦在带货花西子眉笔的相关言论引发争议。花西子究竟有多贵？有网友统计，花西子眉笔每克980多。与此同时，新浪财经发现花西子散粉按克计算的话比香奈儿还贵。花西子散粉售价169元，净含量8.5克，单价19.88元每克，而香奈儿散粉售价590元，净含量30克，单价19.67元每克。你觉得花西子贵吗？#花西子散粉比香奈儿还贵# 你觉得花西子贵吗？收起^

你觉得花西子贵吗？

贵

不贵

8.2万人参与 投票已结束

146



新浪科技

2023年10月24日 13:50 来自 微博网页版

#李佳琦公司美ONE合同细则曝光#【独家 | #京东采销喊话李佳琦##京东采销称因售价低于李佳琦直播间收律师函#】10月24日中午消息，“现在我终于理解为啥之前花西子的价格下不来了，但还是要向品牌致以最诚挚的歉意”。今天上午，京东采销人员在朋友圈公开喊话李佳琦“二选一”。该工作人员表示，京东收到了品牌商海氏的律师函，被品牌投诉由于某款海氏烤箱的京东价格低于李佳琦直播售价，违反了他们与李佳琦签署的“底价协议”，并要求赔偿巨额违约金。

但该工作人员表示，该产品为京东自营产品，其价格低是因为京东自营腰包进行了补贴，并质疑头部主播有“二选一”行为。

据该工作人员提供的律师函，海氏方面表示，京东多次违反合同约定，直接或间接修改海氏产品销售价，同时，也造成了海氏公司在与其他客户合作合同中的被动违约，即将产生巨额赔偿的风险。此前，李佳琦前员工也曾曝头部主播选品垄断，称主播之间的竞争激烈，头部大主播的控品、垄断行为不会直白写进合同，但其实是一个行业的通病。

头部主播直播间规定商品的最低价，你认为这合理吗？收起^

头部主播直播间规定商品的最低价，你认为这合理吗？

合理。直播间的最低价协议应对所有卖家生效。

不合理。其他卖家也有权推出竞争性价格。

不知道.....吃瓜~

9.7万人参与 投票已结束

1116

5488

202304



直播带货乱象—直播带货商品来源不明



12月16日，小杨哥带货以89.9元4斤价格为湖北某品牌电商售卖的产品，宣传澳洲谷饲原切牛肉卷被质疑“货不对板”，有消费者称该产品吃不出牛肉味，质疑为合成肉。产品外包装显示牛肉卷由电商委托山东一家肉制品公司生产。电商公司称，委托手续是齐全的。但肉制品生产厂家负责人却表示并没有为该电商生产过牛肉卷，电商涉嫌销售“假冒伪劣”。后续涉事商品已下架，市监局工作人员表示，厂家已联系涉事电商要求对方提供货物来源证明并承担侵权责任，市监执法人员也在同步调查中。



04

黑猫投诉 平台投诉数据





黑猫投诉平台介绍



黑猫投诉

黑猫投诉是新浪旗下公益性消费纠纷解决平台，旨在建立起消费者和商家之间的沟通桥梁，用互联网平台化的机制一站式高效帮助消费者和企业解决消费过程中产生的各类纠纷。

平台拥有海量的企业库及极具影响力的各领域专家，同时打造投诉数据生态闭环，做到高效数据分发和高解决率，使消费者诉求可以得到快速反馈，从而提升消费体验。



主管部门、机构、媒体多方联动



消费安全知识科普，热点消费事件追踪



小程序、客户端、PC、WAP多种渠道搭建便捷消费服务体系



黑猫投诉2023全年投诉量



黑猫投诉

2023年共收到有效投诉量超

483万

平台累计有效投诉量超

1691万

涉及商家数超

2万



黑猫投诉

新浪旗下消费者服务平台

帮助解决的用户人次超

317万

得到企业响应的投诉超

76.93%

得到有效解决的用户投诉超

64.28%



平台年度投诉行业分析

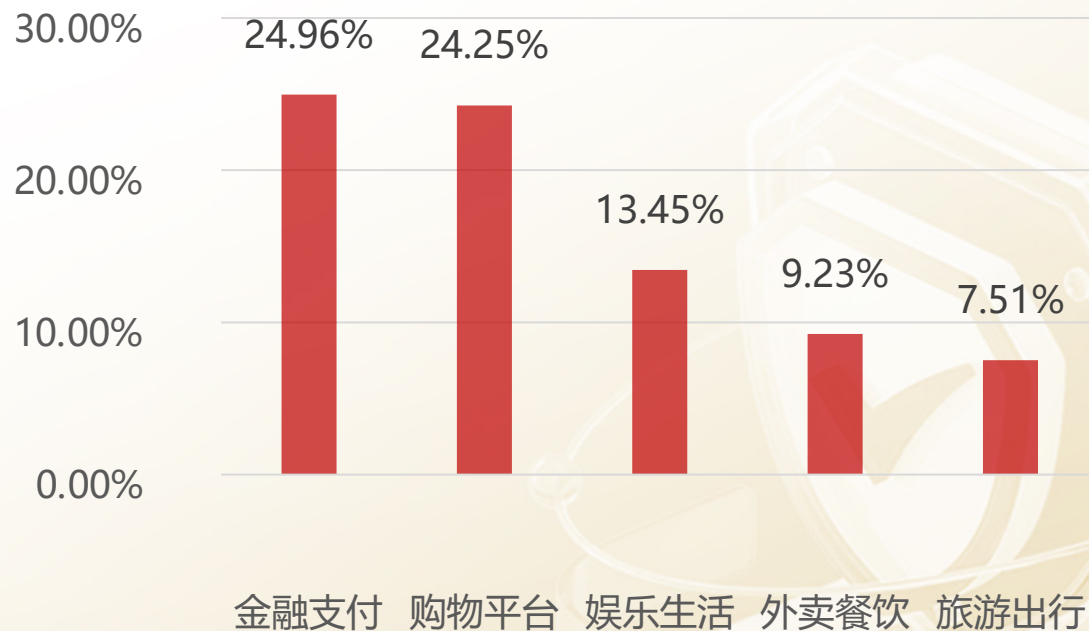


黑猫投诉

目前，黑猫投诉平台涵盖购物平台、金融支付、娱乐生活、货运物流、教育培训、外卖餐饮、旅游出行住宿、美妆服饰、房产家居等各个消费领域。金融支付行业成为年度被消费者投诉最多的行业，投诉量占比达24.96%；购物平台投诉量占比24.25%，为平台年度投诉第二多的行业。



2023年消费者投诉最多的5个行业



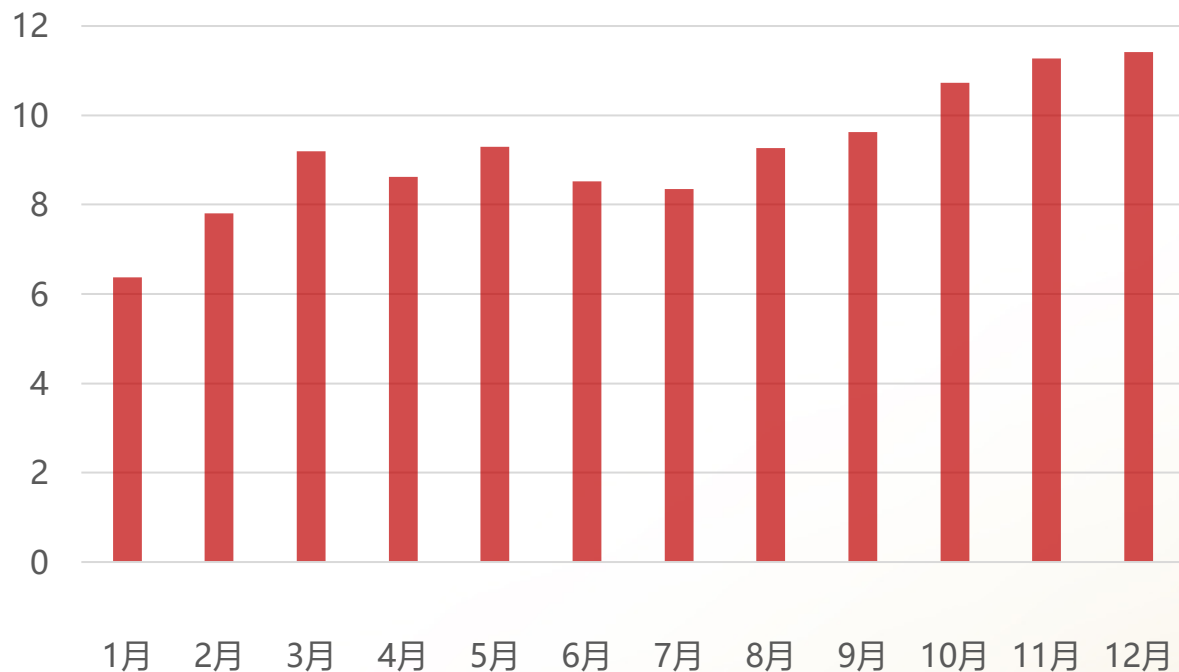


主要行业投诉量分析—金融支付行业



黑猫投诉

2023年金融支付行业投诉量走势（单位：万）



2023年金融支付投诉量整体呈现上升趋势。年底逢各类借贷业务催收的高峰期，涉及网贷、银行等行业的相关投诉增多，整体数据在12月到达顶峰；此外，保险业务虚假宣传诱导投保、POS机私调费率不退押金等问题也较为集中。



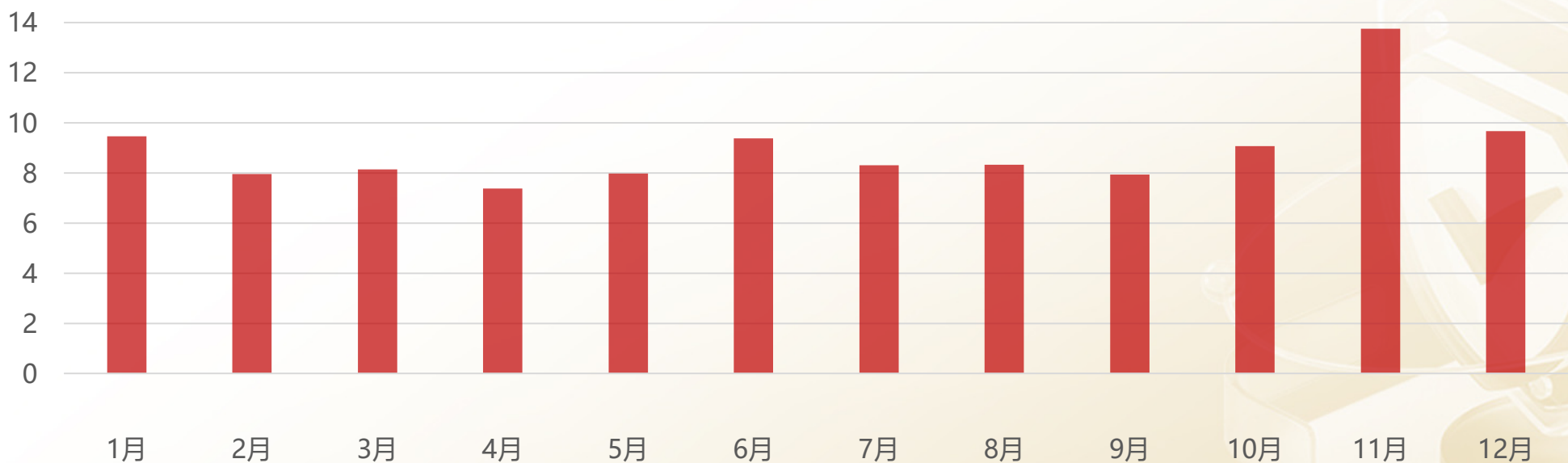
主要行业投诉量分析—购物平台行业



2023年购物平台受双十一苹果大额优惠券影响在十一月份投诉量出现峰值，此外全年其余时间相对平稳，平台的价保机制成为了消费者关注的焦点。前些年购物平台因套路多、优惠券算不明白一直饱受诟病，平台也在不断优化消费者购物体验，对于价保、退货退款响应等常规问题越来越看重。



2023年购物平台行业投诉量走势（单位：万）





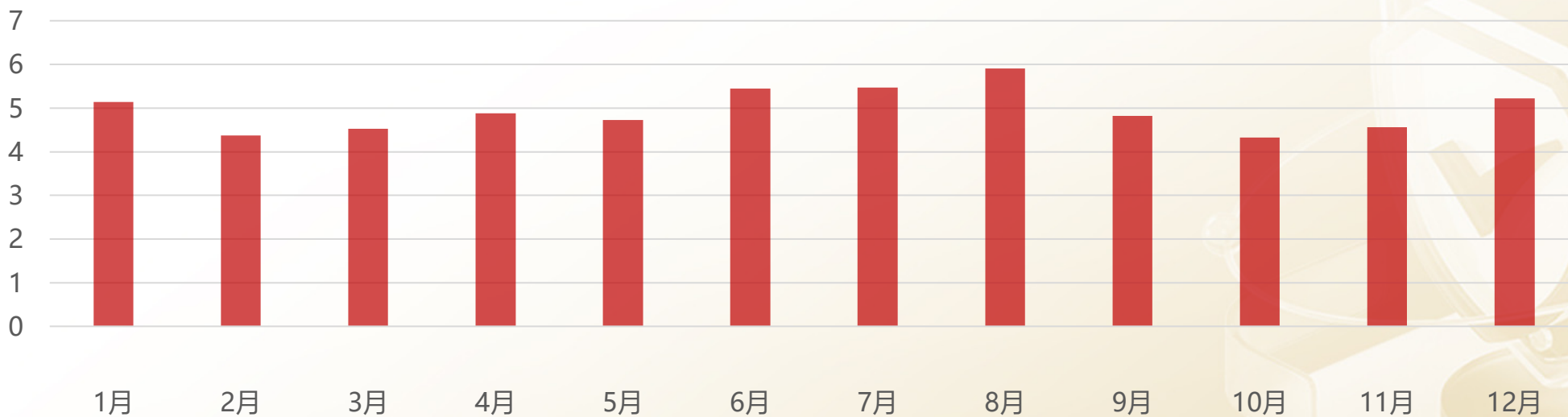
主要行业投诉量分析—娱乐生活行业



2023年娱乐生活投诉量波动幅度较小，整体相对平稳。1月因平台活动红包缩水问题引发集体投诉，投诉量出现小高峰；其次，受暑假期间游戏领域投诉量增幅的影响，娱乐生活整体数据在8月出现峰值，实名认证系统被指形同虚设、审核流程冗长、退款比例过低等问题较为集中；此外，2023年演出市场回暖，全年由票务问题引发的相关投诉近45000单，平台或组织方对于退票的单方限制、拖延，引发消费者强烈不满。



2023年娱乐生活行业投诉量走势（单位：万）





主要行业投诉量分析—外卖餐饮行业



黑猫投诉



2023年外卖餐饮投诉量呈现波动上涨趋势，外卖骑手维权问题增量较为明显。随着新从业者的陆续加入、“众包”兼职形式的盛行，外卖骑手行业急剧饱和，加之各平台规则收紧，骑手们反映单子越来越不好跑，罚款、扣分影响账号收入等投诉越来越多。除此之外，平台营销活动问题也较多，8月中旬因平台优惠券被删除问题引发集体投诉，投诉量达到顶峰。

2023年外卖餐饮行业投诉量走势（单位：万）





主要行业投诉量分析—旅游出行住宿行业



2023年节假日出游需求明显增长，旅游出行住宿领域在“五一”劳动节及“十一”国庆节小长假前投诉量达到顶峰。其次，在年末年初探亲访友、寒暑假出行旅游、返校季学子归来等节点，投诉量均有不同程度的上浮。从投诉问题上来看，出行票务退改困难、酒店民宿入住及退款规则不合理、行程虚假宣传与实际不符等问题较为集中。

2023年旅游出行住宿行业投诉量走势（单位：万）





主要行业投诉量分析—货运物流行业



黑猫投诉



2023年货运物流投诉量除年初较高外，全年基本保持在低位。2022年底部分物流企业配送时效大幅延长，相关投诉集中爆发，在春节后基本稳定。此外，近两年购物节前后的物流相关投诉均未出现大幅增长，得益于物流企业对于购物节的充分准备，体现了对于消费者体验的重视程度越来越高。

2023年货运物流行业投诉量走势（单位：万）





投诉热词



黑猫投诉



“退款” “虚假宣传” “态度差” “霸王条款” “发货”
等在黑猫投诉平台上成为年度消费者投诉最热关键词。

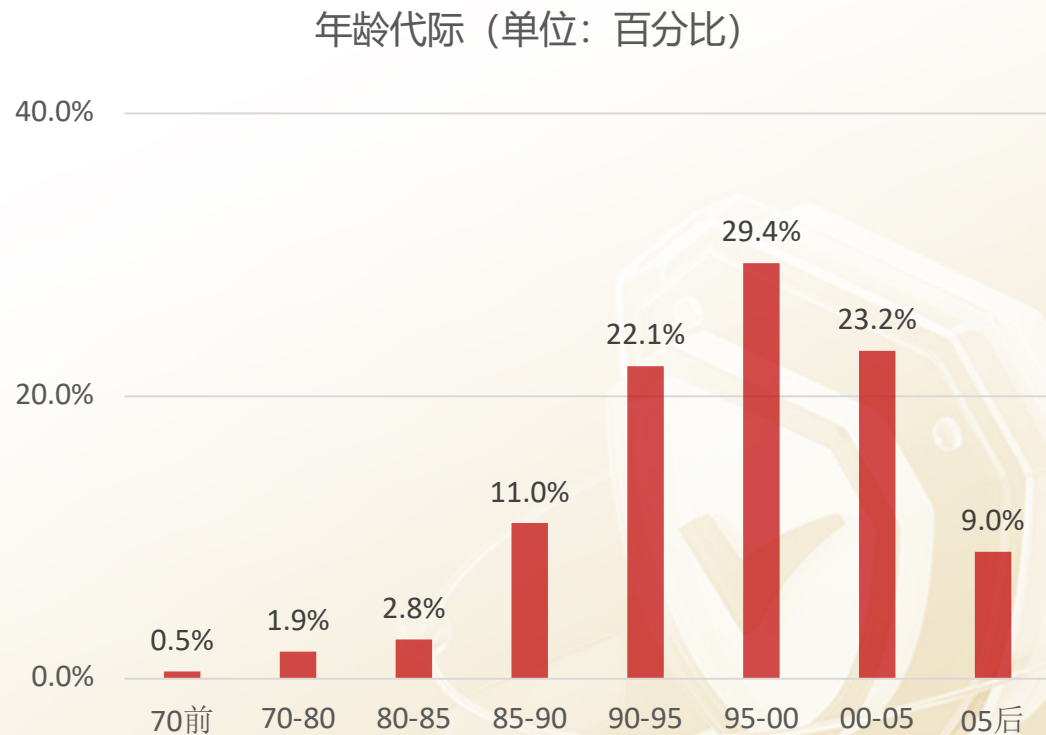
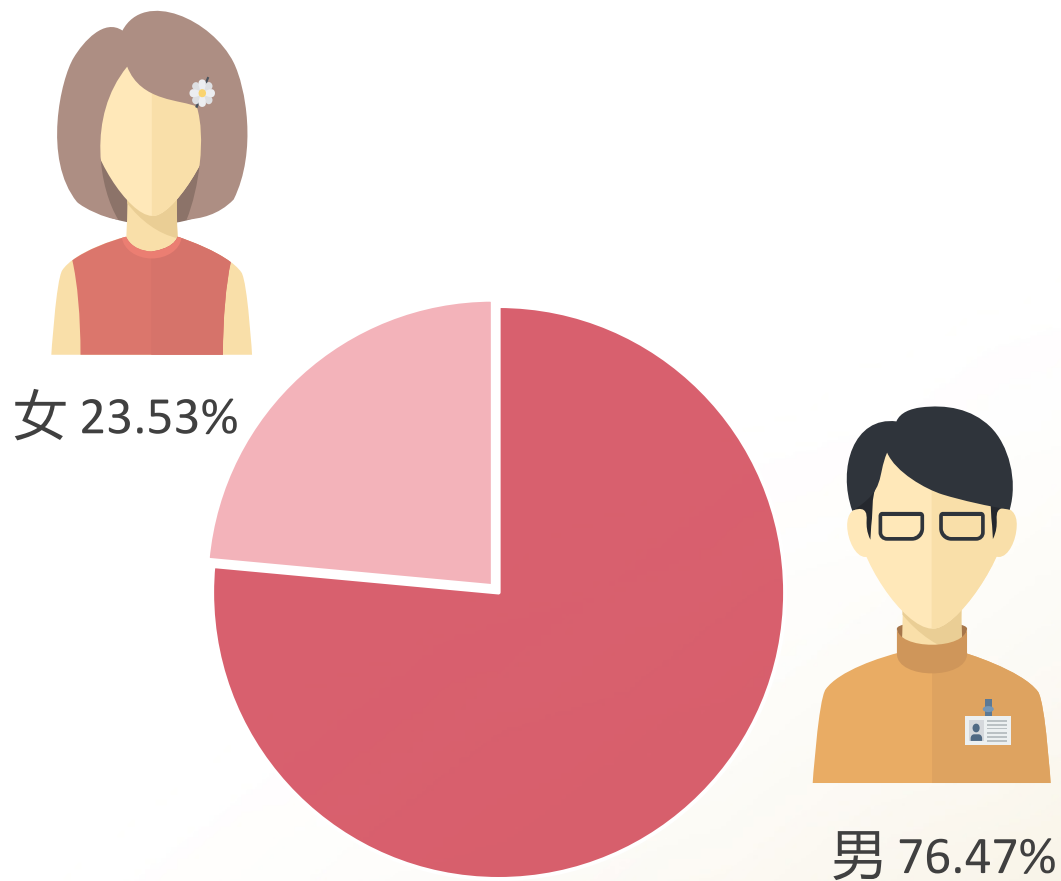


用户画像—投诉用户中男性和年轻人占主体



黑猫投诉

在黑猫平台投诉的用户中男性偏多，占比为76.47%，90后占比超83%，年轻人更倾向通过第三方投诉平台保护自己的合法权益。





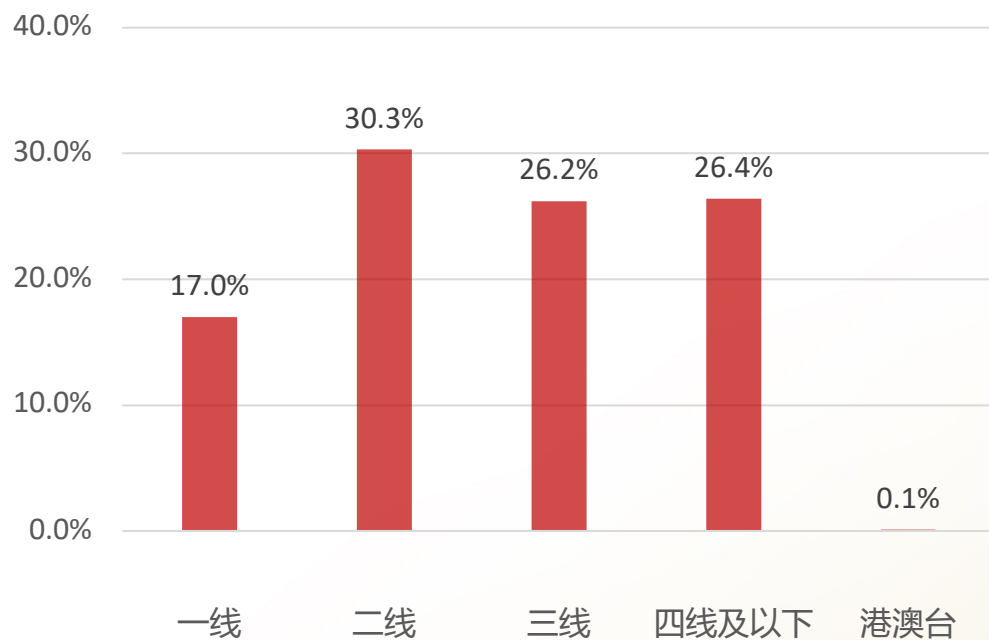
用户画像—二三线城市占比较高



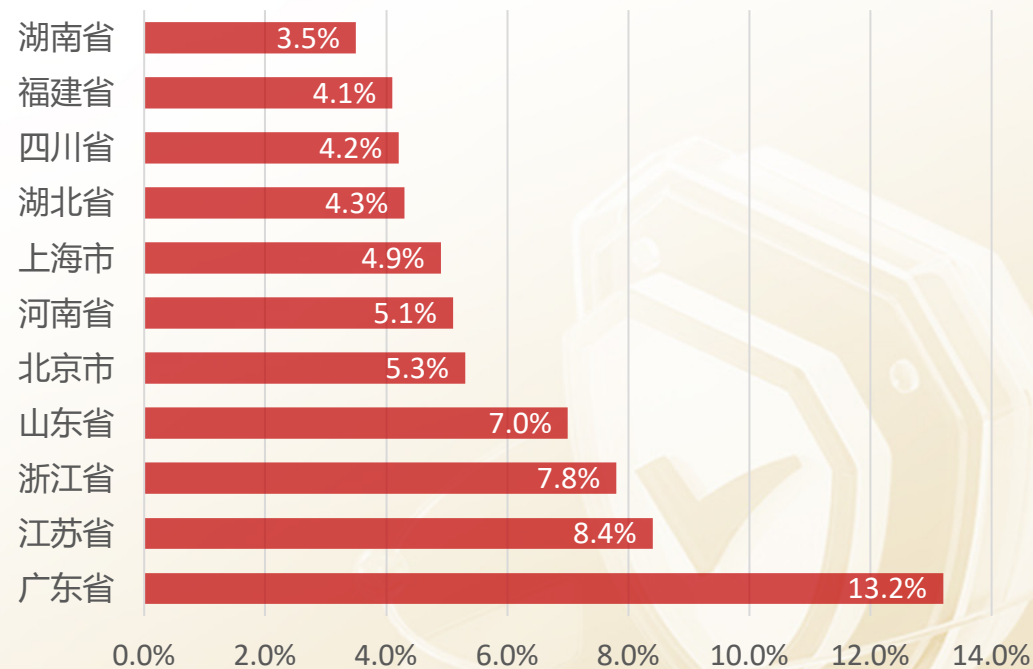
黑猫投诉

黑猫投诉平台用户在二线、三线和四线城市总占比超82%，广东省、江苏省、浙江省为投诉占比最高的三个省份。

城市等级占比



用户占比最高的十大省份





黑猫投诉联合多方共同守护消费者权益



黑猫投诉

黑猫投诉联合多家知名媒体、权威机构共同为消费者发声，并邀请业内律师为消费者做专业法律解读，全方面守护消费者。

92 余家权威机构

市场监督管理局、公安部刑侦局、消协组织、缺陷产品管理中心、中国标准化研究院、中国质量万里行促进会、金盾网络纠纷调解中心.....

654 余家媒体

新华社、人民网、央视财经、央广中国之声、焦点访谈、工人日报、法治日报、中国消费者报、环球网.....

937 余名业内知名律师

陈音江律师、岳岫山律师，王兴华律师.....

20 余家地方频道

覆盖全国20余个省份和地区

05

消费维权 行业趋势





指标回升经济向好 质量保证放心消费



黑猫投诉

政府工作报告中指出：经济总体回升向好。国内生产总值超过126万亿元，增长5.2%，增速居世界主要经济体前列。

■ 数据下的中国经济



今年春节假期8天全国国内旅游出游4.74亿人次，全社会跨区域人员流动量累计22.93亿人次，其中民航累计运输旅客1799.2万人次，日均运输旅客224.9万人次，创历史新高。



2023年12月我国社会消费品零售总额4.36万亿元，同比增长7.4%；2023年全年社会消费品零售总额47.15万亿元，同比增长7.2%，最终消费支出对经济增长的贡献率达82.5%，消费对经济发展的基础性作用不断增强。



消费品各大类别增长显著，增长面达95.1%。与居民生活密切相关的出行、家居、饮食类消费品供给水平加速提升。



协同共治优化消费环境 释放消费升级潜能



黑猫投诉

中国消费者协会在2024年消费维权年主题报告中指出，新时代消费升级日益加速，要不断创新维权方式，提升维权效能，以更便捷高效的投诉处理、更深入有力的消费监督、更坚决大胆的揭露批评、更有益有效的提示警示，切实保护消费者合法权益，增强消费者购买信心，**激发消费活力，释放消费潜能。**

协同共治优化消费环境

助消费者增强获得感

发挥社会共治平台作用，汇聚社会各方面力量，促进完善消费者保护体制机制，建立健全涵盖立法、行政、司法、社会保护以及消费者自我保护的消费维权治理格局，从政策、制度、法律、标准、舆论等多层次、多领域、全方位加强消费者权益保护。



释放消费升级潜能

助力高质量发展

中央经济工作会议指出，要激发有潜能的消费，培育壮大新型消费，大力发展数字消费、绿色消费、健康消费。提升行业企业优化消费体验，提升消费供给对消费需求的适配性，以高质量供给满足消费者日益升级的美好生活需求。



高效维护消费者权益 助力提升消费环境



黑猫投诉

黑猫消费服务平台作为新浪旗下的综合公益性服务平台，集合了公益性消费纠纷解决、企业服务质量数据洞察、高质量消费共建、消费安全知识科普、热点消费事件追踪、泛生活连麦直播等多个维度，全方位覆盖消费全链路，服务用户。同时通过与政府、机构、媒体等的合作，构建平台合作生态，合力提升消费环境。

• 探索多元矛盾纠纷调解机制

平台涵盖来自金融、电商、出行、娱乐生活、教育、物流等主流消费领域的投诉，超六成的投诉得到解决。

• 提升消费舆情预警能力

平台旗下黑猫大数据中心基于黑猫投诉数据进行模型分析，为消费者提供消费舆情预警，加强消费者保护的前置化。



黑猫投诉
新浪旗下消费者服务平台

• 普及消费安全法律常识

平台日常产出《黑猫夜话》、《黑猫课堂》、《数据说》等丰富的消费科普内容，为消费者传递消费注意事项，守护消费安全。

• 营造高质量放心消费环境

平台通过与新华社、央视、人民网、工人日报、法治日报、中国消费者报等在内的数百家权威媒体开展内容报道，发挥舆论监督作用，净化消费环境。



2024—共筑消费新活力



《2024年国务院政府工作报告》中指出：从增加收入、优化供给、减少限制性措施等方面综合施策，激发消费潜能；开展“消费促进年”活动，实施“放心消费行动”，加强消费者权益保护，落实带薪休假制度，优化消费环境。实施标准提升行动，加快构建适应高质量发展要求的标准体系，推动商品和服务质量不断提高，更好满足人民群众改善生活需要。



培育壮大新型消费，实施数字消费、绿色消费、健康消费促进政策，积极培育智能家居、文娱旅游、体育赛事、国货“潮品”等新的消费增长点。



稳定和扩大传统消费，鼓励和推动消费品以旧换新，提振智能网联新能源汽车、电子产品等大宗消费。推动养老、育幼、家政等服务扩容提质，支持社会力量提供社区服务。



投诉上黑猫 消费没烦恼



黑猫投诉小程序



黑猫投诉(PC.WAP)



黑猫投诉APP下载

