表3 服务大类投诉量占比变化表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务大类 | 2022年度投诉量占投诉总量比（%） | 2023年度投诉量占投诉总量比（%） | 比较结果（百分点） |
| 销售服务 | 6.83 | 8.02 | ↑1.19 |
| 教育培训服务 | 2.20 | 2.73 | ↑0.53 |
| 生活、社会服务类 | 15.33 | 15.76 | ↑0.43 |
| 公共设施服务 | 1.03 | 1.34 | ↑0.31 |
| 旅游服务 | 0.60 | 0.68 | ↑0.08 |
| 银行服务 | 0.04 | 0.02 | ↓0.02 |
| 卫生保健服务 | 0.49 | 0.45 | ↓0.04 |
| 邮政业服务 | 0.36 | 0.32 | ↓0.04 |
| 保险服务 | 0.17 | 0.07 | ↓0.10 |
| 通信服务类 | 1.16 | 0.94 | ↓0.22 |
| 房屋装修及物业服务 | 4.17 | 3.93 | ↓0.24 |
| 文化、娱乐、体育服务 | 4.04 | 3.55 | ↓0.49 |
| 互联网服务 | 2.15 | 0.63 | ↓1.52 |