

北京商报携手消费保发布《2025年度服务消费十大投诉热点分析》

金融服务高居服务消费投诉榜首

2026年“3·15”国际消费者权益日到来之际,北京商报联合消费保平台,基于平台海量投诉数据,对2025年服务消费市场的维权现状进行了全面梳理,对行业发展中的共性问题与突出矛盾进行了精准剖析。通过与舆情社会影响力测算与综合评价,梳理出2025年度服务消费十大投诉热点领域,依次为:金融服务、教育培训、网络视听、演出市场、交通出行、健康医疗(医美)、家政服务、汽车售后、房产服务、投资顾问。

服务消费是消费升级的重要载体,连接民生福祉与产

业升级,直接关系到扩大内需、提振消费战略的深入推进,影响着经济社会高质量发展的成色与质量。

2025年,我国居民消费结构持续优化升级,服务消费占比稳步提升,已然成为驱动消费增长的核心引擎。2026年开年,国务院办公厅印发了旨在优化和扩大服务供给、促进服务消费提质惠民的《加快培育服务消费新增长点工作方案》,进一步充分凸显了服务消费对提振内需、拉动经济增长的核心支撑作用。

与商品消费的有形、实物形态不同,服务消费具有无

形、非实物形态的天然属性。但在市场蓬勃发展的同时,行业发展中的痛点与堵点也随之凸显。由于服务标的无形性、举证困难以及新业态监管滞后等多重难题,服务消费维权不仅成为影响消费者体验、制约行业健康发展的突出障碍,更成为消费市场治理的重点与难点。

从整体趋势来看,2025年服务消费投诉呈现出与行业发展深度绑定的特征,热门新业态的维权问题持续凸显,预付式消费的资金风险与维权风险双重叠加问题仍未得到根本解决,线上线下融合场景中的虚假宣传、规则不

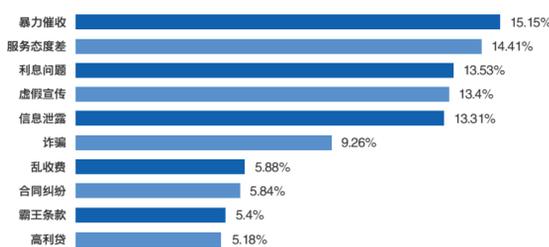
公等问题成为新的维权焦点。消费标的无形化、消费过程不可逆带来的举证难、界定难,是贯穿各大投诉领域的共性问题。行业监管规则的更新速度与新业态发展节奏不匹配的矛盾也愈发突出,服务消费市场的规范化、品质化发展仍需多方合力推进。

提振消费,首先要保护消费。北京商报和消费保平台希望通过媒体与专业机构的共同努力,助力有关部门、行业协会、企业破解服务消费领域的维权痛点,进一步增强消费者的消费意愿和信心,为经济高质量发展注入持久动力。

【金融服务】▶▶ 暴力催收高居投诉榜首

2025年金融服务相关投诉总量达390979件,累计涉诉金额达49.67亿元。从投诉问题结构看,暴力催收以15.15%的占比位居首位,服务态度差(14.41%)、利息问题(13.53%)、虚假宣传(13.4%)、信息泄露(13.31%)紧随其后,五大核心问题合计占比近七成,成为消费者投诉的主要痛点,反映出金融服务领域在合规经营、服务质量与消费者权益保护方面仍存在明显短板。

2025年金融服务主要投诉问题



【健康医疗(医美)】▶▶ 虚假宣传、退款纠纷位列投诉前二

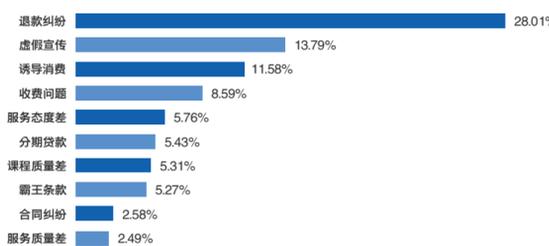


2025年健康医疗(医美)相关投诉总量达10082件,累计涉诉金额达1.39亿元。从投诉问题结构看,投诉集中在宣传合规、消费履约与服务管理层面:虚假宣传以19.86%的占比位居首位,成为最突出的行业痛点;其次为退款纠纷(12.41%)、预付卡纠纷(10.71%),三大问题合计占比超四成。此外,强制消费(8.96%)、乱收费(8.42%)、服务问题(5.96%)等问题也较为突出,整体凸显出医美行业在宣传合规、退款保障、预付卡管理、消费诱导等方面的规范短板。

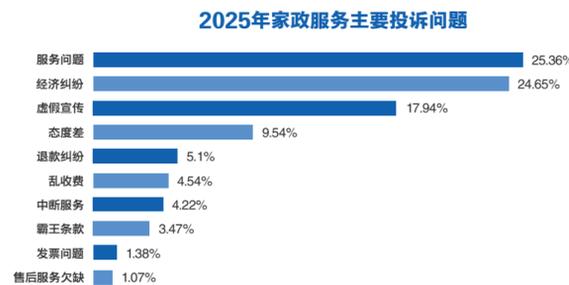
【教育培训】▶▶ 退款纠纷投诉占比近三成

2025年教育培训相关投诉总量达81199件,累计涉诉金额达4.84亿元。从投诉问题结构看,投诉高度集中在消费履约与服务质量层面:退款纠纷以28.01%的占比位居首位,成为最突出的行业痛点;其次为虚假宣传(13.79%)、诱导消费(11.58%),三大问题合计占比超三成;此外,收费问题(8.59%)、服务态度差(5.76%)、分期付款(5.43%)、课程质量差(5.31%)、霸王条款(5.27%)、合同纠纷(2.58%)、服务质量差(2.49%)等问题也较为突出,整体凸显出教育培训行业在退费保障、宣传合规、服务履约等方面的规范短板。

2025年教育培训主要投诉问题



【家政服务】▶▶ 服务问题、经济纠纷、虚假宣传位列投诉前三

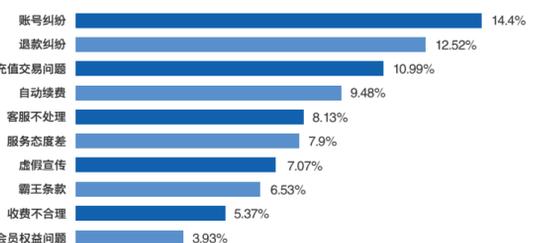


2025年家政服务相关投诉总量达7061件,累计涉诉金额超1300万元。从投诉问题结构看,投诉高度集中于服务质量与履约环节:服务问题(25.36%)、经济纠纷(24.65%)位列前两位,并列成为最突出的行业痛点;虚假宣传以17.94%的占比紧随其后,上述三大问题合计占比近七成。此外,态度差(9.54%)、退款纠纷(5.1%)、乱收费(4.54%)等问题也较为突出,凸显出家政服务业在服务质量把控、经济履约管理、宣传行为合规等方面存在明显的规范短板。

【网络视听】▶▶ 账号纠纷、退款纠纷、充值交易投诉占比近四成

2025年网络视听相关投诉总量达45172件,累计涉诉金额超1亿元。从投诉问题结构看,投诉集中在账号管理、交易履约与服务响应层面:账号纠纷以14.4%的占比位居首位,成为最突出的行业痛点;其次为退款纠纷(12.52%)、充值交易问题(10.99%),三大问题合计占比近四成。此外,自动续费(9.48%)、客服不处理(8.13%)、服务态度差(7.9%)等问题也较为突出,整体凸显出网络视听行业在账号安全、退费保障、服务响应及会员权益等方面的规范短板。

2025年网络视听主要投诉问题



【汽车售后】▶▶ 服务态度差与未履行合同并列投诉首位

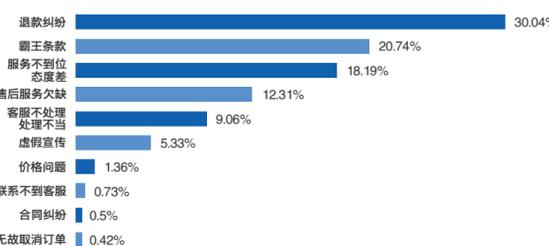


2025年汽车售后相关投诉总量达6306件,累计涉诉金额达3.12亿元。从投诉问题结构看,投诉集中在服务态度与合同履行层面:服务态度差(11.43%)与未履行合同(11.35%)占比接近,并列首位,成为最突出的行业痛点;其次为订金纠纷(9.2%)、服务费用(8.24%),四大问题合计占比达四成。此外,延迟交车(5.79%)、收费问题(5.33%)、虚假宣传(5.17%)等问题也较为突出,整体凸显出汽车售后行业在服务态度、合同履行、费用透明等方面的规范短板。

【演出市场】▶▶ 退款纠纷投诉占比超三成

2025年演出市场相关投诉总量达38632件,累计涉诉金额达4471万元。从投诉问题结构看,投诉高度集中在履约与服务体验层面:退款纠纷以30.04%的占比位居首位,成为最突出的行业痛点;其次为霸王条款(20.74%)、服务不到位/态度差(18.19%)、售后服务欠缺(12.31%)、客服不处理/处理不当(9.06%)、虚假宣传(5.33%)等问题也较为突出,整体凸显出演艺市场在退票退款、合同公平性、服务质量等方面的规范短板。

2025年演出市场主要投诉问题



【房产服务】▶▶ 合同纠纷、押金纠纷、退款纠纷投诉占比超四成

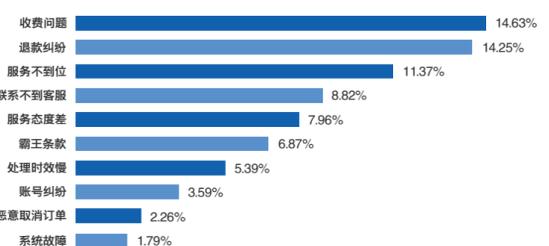


2025年房产服务相关投诉总量达5904件,累计涉诉金额达1.15亿元。从投诉问题结构看,投诉高度集中在合同与资金履约层面:合同纠纷以20.74%的占比位居首位,成为最突出的行业痛点;其次为押金纠纷(10.97%)、退款纠纷(10.88%),三大问题合计占比超四成。此外,乱收费(9.82%)、虚假宣传(8.9%)、态度差(8.43%)等问题也较为突出,整体凸显出房产服务行业在合同履行、押金与退款保障、收费规范等方面的规范短板。

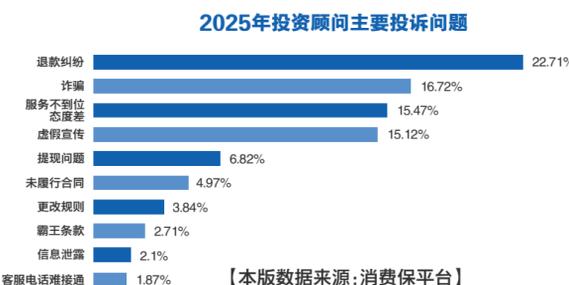
【交通出行】▶▶ 收费问题与退款纠纷并列投诉首位

2025年交通出行相关投诉总量达21792件,累计涉诉金额达1957万元。从投诉问题结构看,投诉集中在收费、退款与服务响应层面:收费问题(14.63%)与退款纠纷(14.25%)占比接近,并列首位,成为最突出的行业痛点;其次为服务不到位(11.37%)、联系不到客服(8.82%)、服务态度差(7.96%)、霸王条款(6.87%)、处理时效慢(5.39%)、账号纠纷(3.59%)、恶意取消订单(2.26%)、系统故障(1.79%)

2025年交通出行主要投诉问题



【投资顾问】▶▶ 退款纠纷、诈骗位列投诉前二



2025年投资顾问相关投诉总量达1663件,累计涉诉金额达8236万元。从投诉问题结构看,投诉集中在退款履约、合规宣传与服务体验层面:退款纠纷以22.71%的占比位居首位,成为最突出的行业痛点;其次为诈骗(16.72%)、服务不到位/态度差(15.47%)、虚假宣传(15.12%),四大问题合计占比达七成。此外,提现问题(6.82%)等问题也较为突出,凸显出行业在退款保障、合规经营、服务质量等方面的规范短板。

北京商报记者 方彬楠 关子辰 吴其芸 牛清妍

【本版数据来源:消费保平台】