

上海市市场监督管理局

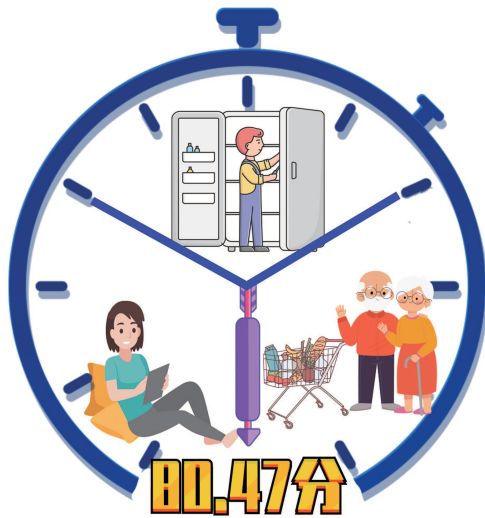
2020年上海市消费者满意度调查情况发布

申城消费者满意度水平较高

□ 法治报记者 徐慧

为营造上海安全放心的品质消费环境，助力打响上海“四大品牌”、建设国际消费城市，上海市市场监督管理局委托上海大学开展2020年上海市消费者满意度调查。

从调查结果来看，2020年上海市消费者满意度指数为80.47分（满分100分），表明上海市消费者满意度水平较高。



不同行业满意度存在差异

各行业消费者满意度指数得分中，国际消费行业、电子类消费行业、化妆品行业的消费者满意度得分较高，分别为86.64分、84.57分、83.26分；

文体行业、跨次元消费行业、家用电器行业的消费者满意度得分较低，分别为80.28分、79.96分、79.17分。

2020年，国际消费以及电子类消费连续两年进入各行业消费者满意度前三名，家用电器以及跨次元消费的消费者满意度有所下降。

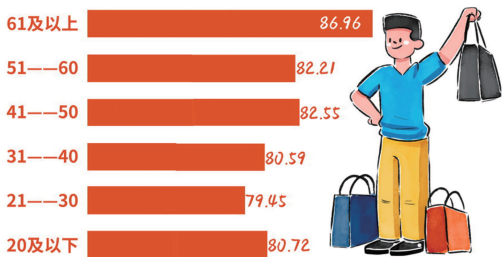
而2019年满意度最高的奢侈品消费则从89.46分下降至83.22分。

另外，2020年各行业间的消费者满意度差异减小，满意度最高的国际消费行业与满意度最低的家用电器的消费者满意度指数相差7.47，较去年的12.12分的分差有所减小。

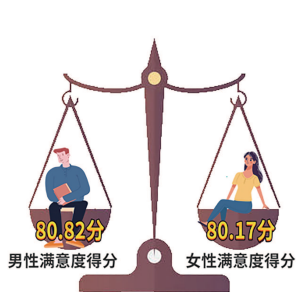
哪个群体满意度最高？

● 年龄：老年消费者最满意

在对上海市不同年龄段的消费者满意度得分统计中，可以看到，得分最高的前三年龄段分别为：61周岁及以上86.96分，41—50周岁82.55分，51—60周岁82.21分；得分最低的前三年龄段分别为：21—30周岁79.45分，31—40周岁80.59分，20周岁及以下80.72分。



● 性别：男女满意度持平



对上海市不同性别的消费者满意度指数得分进行统计。其中，女性得分为80.17分，男性得分为80.82分。不同性别消费者的满意度得分差异为0.65分，差别不大。

● 学历：高学历者满意度较低

上海市不同学历消费者的满意度得分具有一定差别。总体而言，随消费者学历的提高消费者满意度得分有下降的趋势：高中及以下81.92分，大专81.81分，本科80.42分，博士及以上79.47分，硕士79.25分。最高分与最低分相差2.67分。

● 职业：蓝领和离退休人员得分较高

对上海市不同职业的消费者满意度得分进行统计，不同职业得分差异较大：蓝领和离退休人员得分较高，分别为83.21分和83.11分；而无业人员得分最低，为72.32分。

消费者满意度指数核心指标

消费者满意度指数核心指标主要通过对“产品/服务多样性”“产品/服务特色性”“整体价格”和“整体服务效率”这4个指标进行分析。

● 产品/服务多样性

调查显示，64.82%的受访者对上海市的产品或服务的多样性感到满意（5分及以上）；21.53%的受访者对上海市的产品或服务的多样性感到基本满意（4分）；13.65%受访者对上海市的产品或服务多样性感到一般（3分及以下）。

● 产品/服务特色性

调查显示，61.22%的受访者对上海市的产品或服务特色性感到满意（5分及以上）；22.22%的受访者对文化项目趣味性感到基本满意（4分）；16.56%的受访者对上海市的产品或服务特色性感到一般（3分及以下）。

● 整体价格水平

调查显示，59.68%的受访者对上海市整体价格水平感到满意（5分及以上）；26.65%的受访者对价格水平感到基本满意（4分）；13.67%的受访者对上海市整体价格水平感到一般（3分及以下）。

● 整体服务效率

调查显示，63.96%的受访者对上海市的整体服务效率感到满意（5分及以上）；24.51%的受访者对整体服务效率感到基本满意（4分）；11.53%的受访者对整体服务效率感到一般（3分及以下）。

上海消费环境评价良好

调查通过“消费者维权”“政府监管”“特色活动数量”“交易评价”“知情权评价”等指标反映消费环境建设总体情况。调查显示，2020年上海市消费环境指数得分为83.85分。

消费者对上海市消费环境各项指标评分的结果显示：放心消费层面上的各项基础指标均排名靠前，而在此基础上的配套服务及设施、体验性消费等指标分数仍相对较低。

● 67.28%受访者曾投诉维权

根据调查，67.28%受访者曾在消费中有投诉维权经历。

其中，通过向经营者投诉的方式进行维权的人次最高，为669人次；

其次为向12315（含消费者权益保护组织）进行投诉，有395人次；

占比最低的渠道是向法院投诉，总共有13人次。

● 维权渠道畅通度受肯定

调查显示，81.07%的受访者对上海市维权渠道畅通度感到满意（5分及以上）；

12.62%受访者对上海市提供的维权渠道畅通度感到基本满意（4分）；

6.3%受访者对上海市提供的维权渠道畅通度感到一般（3分及以下）。

● 维权处理效率令人满意

80.07%的受访者对维权时相关部门处理效率感到满意（5分及以上）；

13.20%受访者对维权时相关部门处理效率感到基本满意（4分）；

6.73%受访者对维权时相关部门处理效率感到一般（3分及以下）。

● 超8成受访者满意维权结果

81.17%的受访者对投诉维权的处理结果感到满意（5分及以上）；

12.15%受访者对投诉维权的处理结果感到基本满意（4分）；

6.68%受访者对投诉维权的处理结果感到一般（3分及以下）。

