

(上接 2 版)

上海市消费者满意度对比分析

年龄 各人群满意度整体变化不大

2020 年，满意度最高的消费者群体变成了 61 岁及以上的消费者，达到了 86.96 分，2019 年满意度最高的是 20 岁以下的消费者群体，达到 85.28 分，而今年其满意度降至 80.72 分。

此外 41 岁到 50 岁消费者群体满意度从 2019 年的 78.66 分上升至 82.55 分。其它各人群的消费者满意度整体变化不大。

学历 博士学历满意度大幅提升

2020 年，不同学历的消费者满意度整体变化不大，本科以及硕士消费者群体的整体满意度有所下降，博士的满意度较去年提高，从 76.28 分上升至 79.47 分，涨幅较大。

但从整体来看，仍然是呈现着学历越高消费者满意度越低的情况。

职业 蓝领满意度上升至前三位

2020 年，蓝领新进入消费者满意度排名前三位，而在校学生的消费者满意度则掉出了前三位且其消费者满意度下降较多，从 84.57 分下降至 79.08 分。

在家待业人员的消费者满意度下降也较多，从 78.51 分下降至 72.32 分，其他职业消费者满意度并无明显的变化。

【总体分析】

此次满意度调查通过构建结构方程模型来测量上海市消费者满意度。同时为了力求详细准确，调查组设计了详细的衡量指标来辅助计算。

本次调查将消费者满意度指标体系设计分为 8 个一级维度与 19 个二级维度，共选取 63 个观测变量。变量涉及基础设施、商家资质、商品、服务、娱乐、消费维权、政府监管、消费者人口统计学特征等各个方面，全方位的衡量消费者消费体验。

为了解决消费者个体差异以及满意度无法直接衡量的问题，将消费者满意度分解为整体满意度、消费者预期实现、与消费者理想产品或服务的差距三个方面，同时加入消费者人口统计学特征、消费者预期和消费环境三组外生变量来辅助计算。

本次调查采用商场拦截调查和网络调查两种方式实施。为了全面反映上海市消费者的主观感受，课题组在上海市 16 个区同步开展调查。调查共回收 3182 份有效问卷，覆盖上海各区。

整体上来说，上海市消费者满意度连续两年都位于 80 分以上，这说明上海市的大部分消费者对于上海市的消费环境还是持正面态度。

2020 年是困难的一年，疫情的冲击影响了各行各业。由于疫情对收入的影响以及其带来的消费场所限时开放、限流开放等原因，可能对本市消费者满意度有所影响。但通过调查发现，本市的消费环境建设在一些方面仍有提升空间。

下一步，针对满意度调查中发现的薄弱环节，政府、企业、行业、消费者和社会各界需共同努力，携手共建“品质消费”环境。

性别 男女满意度与去年持平

2020 年，不同性别的消费者群体满意度都有细微下降，与 2019 年基本持平，但与去年一样，男性消费者的满意度较女性消费者要高一些。

收入 中高收入满意度有所上升

2020 年，中高收入消费者满意度有所上升，而收入最低的消费者群体以及收入最高的消费者群体的消费者满意度都出现了一定的下降。

年收入 5 万元以下的消费者满意度自 82.89 分跌至 79.2 分，年收入 50 万元以上消费者满意度自 81.51 分下降至 80.30 分。



以消费者权益为本 共建和谐美好金融

——工行上海分行多措并举做实消费者权益保护工作



中国工商银行

近年来，工行上海分行进一步夯实全行“全流程、大消保”的管理新格局，通过健全体制机制，规范经营行为，从不断完善投诉管理体系、强化宣教实效等方面着手，将消费者权益保护融入公司治理各环节，强化全流程管理、全面提升风险管控效能，切实为金融消费者保驾护航。

夯实固本 坚守消保工作站位

“真是太感谢你们了，真是帮了我们大忙，工商银行的服务真是太好了！”近日，客户张女士拿着她父亲的银行卡，不停地向工行上海南汇新场支行的工作人员道谢。88岁高龄的张先生常年居住在新场敬老院，由于年事已高腿脚不便，再加上现阶段疫情防控形势严峻无法亲自前来网点，但是密码锁住了，家里又着急用钱。张先生的女儿张女士向工作人员反映上述情况后，网点工作人员立即赶往敬老院进行上门核实。因春运期间上海地区的防疫措施较为严格，敬老院等相关地区春节期间无法进入，网点在跟客户和敬老院联系后决定组织一次特殊的“见面”——网点员工不进入敬老院，双方就在门口进行核实。在现场核实上述情况的真实性后，随即张女士在网点办理相关业务。在顺利重置密码后，张女士表示很感动，没想到在防疫的特殊时期，银行工作人员居然能上门服务。

这只是分行优化服务事例的其中一个缩影，近年来，工行上海分行不断深化“以客户为中心”的经营理念，着力提升金融服务质效，将消保理念全维度地嵌入业务产品、操作流程、客户服务等各个方面，妥善解决好客户在银行服务中的各种诉求，使客户业务办理流程更畅、服务更优、体验更佳。这背后离不开该行对消费者权益保护工作的高度重视，并将之定位为长期战略，作为公司治理、企业文化建设和经营发展战略规划的重要组成部分，贯穿于经营管理和业务操作全过程。工行上海分行进一步夯实消费者权益保护委

员会工作职责，把客户服务和消费者权益保护工作提升到不忘初心、勇担使命的思想认识上，由分行行长任主任，分管副行长任副主任，定期研究消保投诉重点问题，完善制度流程，健全消保治理体系，同时明确各行部一把手负责制，共同推动全行消保工作顺利开展，进一步压实主体责任，持续履行社会责任。在此框架下，该行结合监管最新要求及时对消保制度予以完善修订，强化消保考核力度，完善个人信息安全管理、修订消保审查制度等管理制度，不断夯实消保工作制度体系。为切实维护消费者合法权益，增强客户获得感、安全感，提高客户满意度,该行每年制定的消保年度工作计划，持续开展个人金融业务、银行卡业务“投诉治理年”活动，加大根源治理力度，并在全行举办消保标兵劳动竞赛活动，通过开展“我为客户解难题”系列征文和“消费者权益保护标兵”评选，激励全行员工充分发挥主观能动性做实、做细、做好消费者权益保护工作。

全力以赴 筑牢安全防火墙

工行上海分行从细微着眼，严防金融违法犯罪，守护每一位客户资金安全。近日，工行瑞金南路支行的工作人员发现一位老阿姨匆匆赶到网点，神色紧张，坐立不安，这一情况立即引起网点工作人员的警觉。再三询问后老人告知由于女儿需要房产交易，急需自己这张工行卡的相关账户信息，网点工作人员试探性地提出想和其家人进行核实确认，老阿姨又顿时显得异常紧张，并拒绝联系家人。经过耐心沟通，老人终于道出实情，原来其在微信上通过某公司先后三次付款购买了一款保健品，此次某公司让其提供银行卡的详细账户信息用于下次购买。网点工作人员马上意识到这是一起典型的购买保健品诈骗，经互联网查询，果然发现该公司有大量负面信息，于是一边劝阻老阿姨不要相信对方，一边帮助拨打110报警，老人这才冷静下来并意识到自己上当了，避免了可能遭受的经济损失，感激不已。

近年来，各种金融欺诈事件屡有发生，诈骗的对象既有中老年群体也有一些在校大学生。针对这一现

象，工行上海分行积极应对，强化科技防控力量，协同公安机关共同打击违法金融犯罪。如为实现对电信诈骗等外部欺诈犯罪的“精准打击”，该行运用总行自主研发投产的“融安e信”外部风险信息服务平台,通过大数据、人工智能、生物识别等行业领先技术，支持客户智能化风险防控场景服务需求，提供各种接入方式，赋能行内业务，打造行业引领，智能高效的新产品孵化平台。通过“融安e信”实现对诈骗涉案账户的全渠道布控，对所有通过工行网点、网上银行、电话银行、手机银行和自助终端等渠道进行的转账汇款交易进行即时筛查，对电信诈骗犯罪实时自动预警和风险提示，从源头上降低了电信诈骗等外部诈骗得逞的概率。统计显示，“融安e信”对风险预警的平均准确率超过96.59%，近三年，“融安e信”已在工行全行成功拦截电信诈骗19万笔，为客户避免损失54亿余元。其中，在上海地区已成功拦截近300笔，避免客户资金损失9000余万元。

保护消费者合法权益，是工行上海分行对金融消费者的一贯承诺,也是时代赋予工商银行的使命和责任。工行上海分行将持续深化落实全流程消费者权益保护体系各项要求，顺应新时期金融消保工作新形势，以提升客户满意度为目标，狠抓产品和服务流程管理，不断优化产品服务体验，用优质的服务回馈金融消费者的信赖！

