

上海市市场监督管理局

2021年上海市消费者满意度调查情况发布

满意度连续三年保持较高水平

□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”、建设国际消费中心城市，上海市市场监督管理局委托上海大学，开展2021年上海市消费者满意度调查。

调查显示：2021年上海市消费者满意度指数为82.27分（满分100分），上海市消费者满意度指数连续三年都位于80分以上，消费环境指数更是连续三年都在83分以上。这些都表明上海市消费者满意度水平较高。

此次调查结果显示上海市消费者满意度情况总体较好。下一步，为进一步提升服务水平和商品品质，政府、企业、行业、消费者和社会各界需共同努力，携手共建更高层次的“品质消费”环境。

哪个群体满意度最高？

● 年龄：不同年龄段满意度差异不大

对上海市不同年龄段的消费者满意度得分进行统计。其中，得分最高的前三年龄段分别为：61周岁及以上85.06分，41—50周岁83.91分，51—60周岁83.57分；得分最低的前三年龄段分别为：31—40周岁81.76分，21—30周岁82.02分，20周岁及以下82.34分。经统计，上海市不同年龄段消费者满意度指数具有一定差别，41周岁以上的中、老年群体对上海市消费满意度较高，青年群体对上海市消费满意度相对较低。但总体来看，各个年龄段消费者满意度指数差异并不大。



● 性别：男性满意度相对略高

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78.95分，男性得分82.27分。不同性别消费者的满意度得分差异为3.32分。

● 硕士学历消费者满意度较低

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：大专84.83分，高中及以下84.34分，本科82.60分，博士及以上81.58分，硕士79.46分。最高分与最低分相差5.37分。

● 家庭主妇和自我雇佣者得分较高

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：家庭主妇和自我雇佣者得分较高，分别为86.11分和84.53分；而高级专业技术人员得分最低，为79.99分。

● 家庭收入100万以上人群得分较低

对上海市不同家庭年收入水平的消费者满意度得分进行统计，结果如下：不同家庭年收入水平的消费者满意度得分均在80分以上，其中收入10万以下和15—20万的人群得分最高，均为83.11分；家庭收入100万以上的人群得分较低，为81.21分。



消费者满意度指数核心指标

消费者满意度指数主要对“产品/服务多样性”“产品/服务特色性”“价格水平”和“服务效率”这4个指标进行分析。

● 产品/服务多样性

调查显示，65.90%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）；21.95%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）；12.15%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，62.31%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）；21.81%的受访者对产品或服务特色性感到基本满意（4分）；15.88%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）。

● 价格水平

调查显示，61.23%的受访者对上海市消费价格水平感到满意（5分及以上）；26.66%的受访者对价格水平感到基本满意（4分）；12.11%的受访者对上海市消费价格水平感到一般（3分及以下）。

● 服务效率

调查显示，65.34%的受访者对上海市消费服务效率感到满意（5分及以上）；23.37%的受访者对消费服务效率感到基本满意（4分）；11.29%的受访者对消费服务效率感到一般（3分及以下）。



上海消费环境评价良好

本次调查通过“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中的优势与不足，衡量上海市消费的基础设施建设、法制建设等方面。经计算，2021年上海市消费环境指数得分为85.91分，较去年上升2.06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，在此基础上的配套服务、体验性消费、商品评价等方面的指标分数相对较低。这表明上海市的消费环境已经能够满足消费者的基本消费需求。

如何加强营造品质消费环境、提升现有设施配置水平以满足消费者的消费需求，是未来上海市消费环境建设中应该注意的方向。

超九成消费者对维权情况满意

《消费者权益保护法》明确规定，消费者和经营者发生消费者权益争议的可以通过以下五种途径解决：（1）与经营者协商和解；（2）请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解；（3）向有关行政部门申诉；（4）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；（5）向人民法院提起诉讼。

调查显示，72.80%的受访者曾在消费中有投诉维权经历。

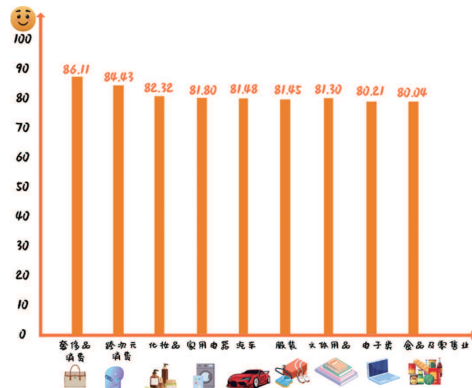
其中，受访者中通过向经营者投诉的方式进行维权的占比最高，为56.80%；其次为向有关行政部门或消费者权益保护组织进行投诉，占比为40.39%；占比最低的渠道是向法院投诉，为0.87%。

就维权处理畅通度、维权处理效率和维权处理结果而言，调查显示，在有维权经历的受访者中，93.14%的受访者对本市维权渠道畅通度感到满意（5分及以上），93.42%的受访者对维权时相关部门处理效率感到满意，94.13%的受访者对投诉维权的处理结果感到满意。

消费者对消费执法行动较为满意

调查显示，83.61%受访者对本市有关行政部门打击侵害消费者权益违法行为的执法行动感到满意（5分及以上），对执法行动力度感到基本满意（4分）的受访者占10.76%；5.63%受访者认为消费执法行动力度一般（3分及以下）。

各消费领域满意度存在差异



对各行业的消费者满意度指数得分进行统计，其中奢侈品消费行业、跨次元消费行业和化妆品行业的消费者满意度得分较高，分别为86.11分、84.53分、82.32分；食品及零售行业、电子行业、文体用品行业的消费者满意度得分相对较低，分别为80.04分、80.21分、81.30分。上海市不同行业消费满意度存在一定差异，最高分与最低分相差6.07分。

另外，2021年各行业间的消费者满意度差异略有减小，满意度最高的奢侈品消费行业与满意度最低的食品及零售业满意度指数相差6.07，较去年的最高最低分差有所减小。