



上海市市场监督管理局

2023年上海市消费者满意度调查情况发布

满意度提高 消费环境稳中向好

□ 见习记者 王葳然

上海作为一座国际化的商业城市和消费城市，高度重视消费体验与消费者权益保护，为打造有品质、有温度的消费环境，上海市市场监管局开展 2023 年度上海市消费者满意度调查。

经调查，上海市消费者满意度指数自 2021 年以来一直保持在较高水平。2023 年经济发展逐步复苏，上海市消费者满意度指数为 82.11 分，同比上涨 0.42 分，基本与 2021 年消费者满意度指数持平，表明上海市消费者满意度情况逐步恢复到了疫情前的水平；上海市消费环境指数得分为 85.01 分，同比上涨 0.16 分。



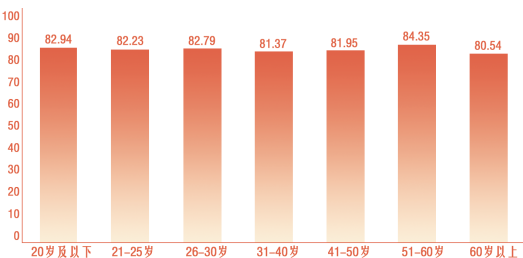
满意度指数为 82.11 分
2023 年上海市消费者满

不同群体的消费感受度不同

● 年龄：30 岁以下青年群体满意度较高，60 岁以上老年群体满意度相对较低

调查将上海市全年龄段消费者分成七个组别，经统计，不同年龄段的消费者满意度指数具有一定差别，得分区间为 80.54—84.35 分。其中，得分最高的前三年龄段分别为：51—60 岁 84.35 分，20 岁及以下 82.94 分，26—30 岁 82.79 分；得分最低的前三年龄段分别为：60 岁以上 80.54 分，31—40 岁 81.37 分，41—50 岁 81.95 分。

从平均分来看，30 岁以下青年群体消费满意度较高，60 岁以上老年群体消费满意度相对较低，但全年龄段消费者在三年间的消费满意度始终保持在 80 分以上。



各年龄段消费者满意度指数得分

● 性别：均较上年有所提高 差别不大

经对上海市不同性别的消费者满意度指数得分进行统计，女性得分为 82.25 分，男性得分 82.07 分。不同性别消费者的满意度得分差异为 0.18 分。较上年女性 81.49 分，男性 81.01 分均有所提高。

● 学历：博士及以上学历消费者满意度增幅最大

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 84.21 分，专科 82.76 分，博士及以上 83.15 分，本科 81.95 分，硕士 81.54 分。最高分与最低分相差 2.67 分。

与上年相比，五个学历段中，博士及以上学历消费者满意度由 77.91 分升至 83.15 分，满意度增幅最大，仅硕士学历消费者满意度有轻微下降，由 81.85 分降至 81.54 分，但仍保持在较高水平。

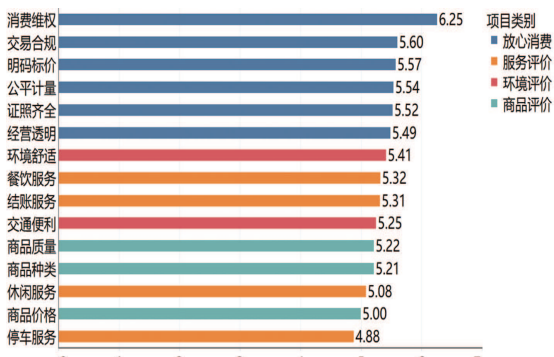
● 家庭年收入水平：不同水平满意度均超 80 分

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 15—20 万的人群得分最高，为 83.52 分；家庭收入 10 万以下人群得分较低，为 80.91 分。15—20 万家庭收入群体、50—100 万家庭收入群体和 100 万家庭年收入群体进入消费者满意度排名前三位。

消费环境已能满足基本消费需求

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。经调查，2023 年消费环境指数为 85.01，与 2022 相比略有回升。

2023 年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。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，而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。



消费环境指数的四大维度得分比较

★注：本调查采用七级评分制，这里的得分是各指标评分的平均值。

近9成消费者满意维权处理结果

经对全部样本进行统计，75.51%受访者曾在消费中有投诉维权经历。其中，受访者中通过向有关行政部门或消费者权益保护组织进行投诉的方式进行维权的占比最高，为 50.97%；其次为向有关经营者进行投诉，占比为 34.63%；选择向仲裁机构投诉占比为 9.35%；占比最低的渠道是向法院投诉，为 5.05%。2023 年消费维权渠道结构与去年基本一致，大多数消费者都是向有关行政部门或消费者权益保护组织进行维权。

在有维权经历的受访者中，84.49%的受访者对对本市维权渠道畅通度感到满意（5 分及以上）；10.01%的受访者对本市提供的维权渠道畅通度感到基本满意（4 分）；5.5%受访者对本市提供的维权渠道畅通度感到一般（3 分及以下）。

对于消费维权处理结果，85.12%的受访者对投诉维权的处理结果感到满意（5 分及以上）；9.77%受访者对投诉维权的处理结果感到基本满意（4 分）；5.11%受访者对投诉维权的处理结果感到一般（3 分及以下）。整体看来，今年消费者对于消费维权畅通度、维权处理效率以及维权处理结果的满意度均呈现出不同程度的上升，维权环境较去年相比均有提高。

消费者满意度主要指数分析

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，63.35%的受访者对上海市的产品或服务的多样性觉得满意（5 分及以上）；22.14%的受访者对上海市的产品或服务的多样性觉得基本满意（4 分）；14.51%受访者对上海市的产品或服务多样性觉得一般（3 分及以下）。

● 产品 / 服务特色性

调查显示，59.15%的受访者对上海市的产品或服务特色性觉得满意（5 分及以上）；23.24%的受访者对产品或服务特色性觉得基本满意（4 分）；17.61%的受访者对上海市的产品或服务特色性觉得一般（3 分及以下）。

● 价格水平

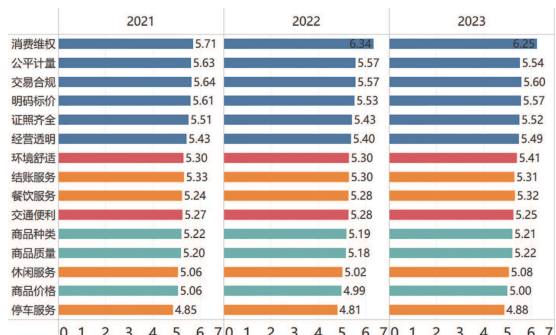
调查显示，57.17%的受访者对上海市消费价格水平感到满意（5 分及以上）；27.98%的受访者对价格水平感到基本满意（4 分）；14.85%的受访者对上海市消费价格水平感到一般（3 分及以下）。

● 服务效率

调查显示，63.56%的受访者对上海市消费服务效率感到满意（5 分及以上）；24.32%的受访者对消费服务效率感到基本满意（4 分）；12.12%的受访者对消费服务效率感到一般（3 分及以下）。

消费环境满意度变化情况

上海市的消费环境满意度指数从 2021 年到 2023 年均维持在 80 分以上，说明上海市的消费环境普遍受到消费者的认可。2023 年上海市消费环境细分得分情况与前几年相一致，服务类项目和商品评价的评分整体得分较低，说明未来还是需要加强服务水平建设和提升商品品质。



不同指标得分情况对比