

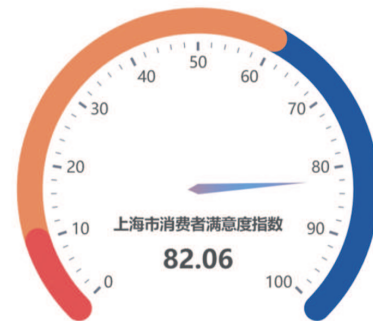
上海市市场监督管理局

2024年上海市消费者满意度调查情况发布

93.99% 受访者满意投诉处理结果

□ 见习记者 王葳然

作为一座国际化的商业城市和消费城市，上海高度重视消费者体验与权益保护的各方面内容，而消费者满意度指数则体现了消费者对商品和服务质量、城市消费综合环境等方面的综合满意度。经市市场监管局计算，2024年上海市消费者满意度指数为82.06分。其中，静安区、黄浦区和浦东新区居民的消费满意度较高，分别为87.65分、83.96分和83.72分。从整体来看，上海市的消费者满意度近年来都处于较高水平，表明随着相关政策的持续优化和保障措施的进一步落实，消费者普遍对商品和服务持有较高的认可度。



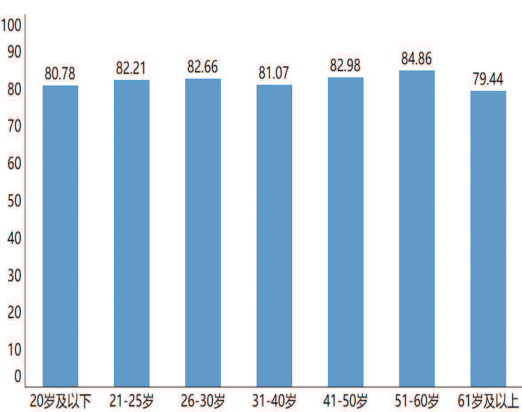
意
度
指
数
为
82.06
分
2024年上海市消费者满

中年群体消费满意度较高

市市场监管局对上海市不同年龄段的消费者满意度得分进行了统计分析。

其中，得分最高的前三个年龄段分别为：51-60岁（84.86分），41-50岁（82.98分），26-30岁（82.66分）；得分最低的前三个年龄段分别为：61岁及以上（79.44分），20岁以下（80.78分），31-40岁（81.07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，中年群体对上海市消费满意度较高，61岁以上老年群体对上海市消费满意度相对较低。

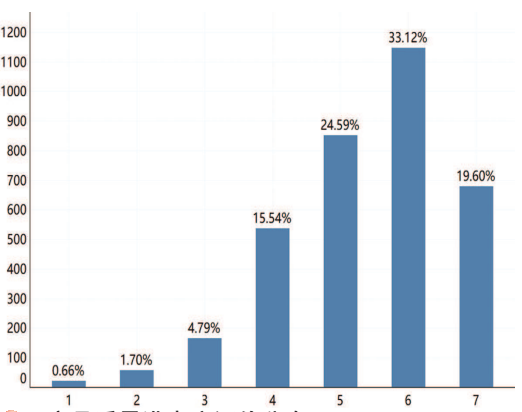


各年龄段消费者满意度指数得分

调查显示，92.85%的受访者对上海市商品质量感到满意或基本满意（4分及以上），7.15%受访者对上海市商品质量感到一般（3分及以下）。

此外，94.06%的受访者对上海市商品种类丰富程度感到满意或基本满意（4分及以上），5.94%受访者对上海市商品种类丰富程度感到一般（3分及以下）。

在服务质量满意度方面，93.92%的受访者对上海市服务质量感到满意或基本满意（4分及以上），6.08%受访者对上海市服务质量感到一般（3分及以下）。

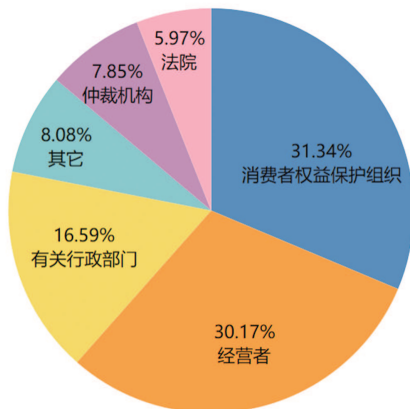


商品质量满意度评价分布

维权首选向市场监管部门投诉

市市场监管局的调查显示，受访者中通过向市场监管部门（含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31.34%，其次为向经营者进行投诉，占比为30.17%，还有16.59%的受访者曾向有关行政部门进行投诉维权，通过仲裁机构及法院渠道维权的受访者较少，总计约13.82%。

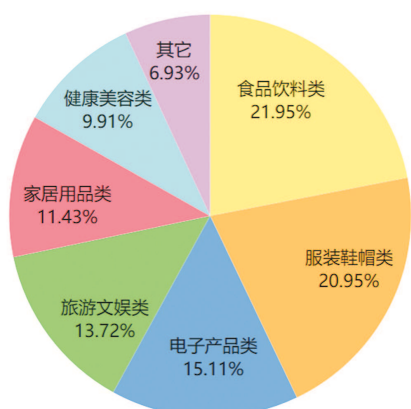
此外，仍有8.08%的受访者选择其他的方式进行维权。



六成消费者维权时选择向市场监管部门（含消费者权益保护组织）投诉

食品饮料与服装鞋帽类投诉最多

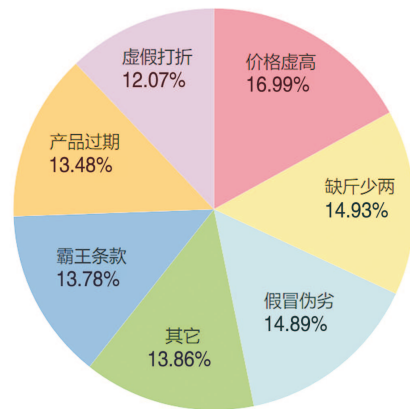
调查显示，在有维权经历的受访者中，投诉维权的主要品类集中在食品饮料类与服装鞋帽类，分别约占21.95%、20.95%，其次是电子产品类，占比达15.11%，旅游文娱类投诉约占总投诉类型的13.72%，家居用品类与健康美容类占比相对较小，约为11.43%与9.91%，此外，还有6.93%的受访者有过其他品类的投诉经历。



食品饮料类与服装鞋帽类投诉最多

主要投诉：价格虚高与缺斤少两

记者获悉，在有维权经历的受访者中，最为主要的投诉内容集中在价格虚高，约占16.99%，其次是缺斤少两，占比达14.93%，假冒伪劣投诉占比约14.89%，霸王条款、产品过期、虚假打折的不满投诉分别占比13.78%、13.48%、12.07%。



价格虚高、缺斤少两和假冒伪劣是主要投诉内容

消费者满意处理结果和效率

记者了解到，在有维权经历的受访者中，89.11%的受访者对本市维权渠道畅通度感到满意（5分及以上），7.64%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），3.25%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）。在消费维权反馈和处理效率方面，90.73%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），6.91%受访者对维权时相关部门处理效率感到基本满意（4分），2.36%受访者对维权时相关部门处理效率感到一般（3分及以下）。

此外，93.99%的受访者对投诉维权的处理结果感到满意（5分及以上），3.09%受访者对投诉维权的处理结果感到基本满意（4分），2.92%受访者对投诉维权的处理结果感到一般（3分及以下）。

2024年，上海市消费维权渠道结构与2023年基本保持一致，大多数消费者依旧通过行政部门或消费者权益保护组织进行维权。相比2023年，消费者对维权畅通度、处理效率及结果满意度均有提升，这表明维权环境有所改善。未来，市市场监管局将持续完善消费维权机制，优化投诉渠道，提升处理效率。同时，加强监督与反馈机制，不断改善维权体验，以进一步增强消费者信心。未来，上海将紧扣“大力提振消费、提高投资效益，全方位扩大国内需求”的政策方向，持续优化消费环境，激发市场活力，提升消费品质。同时，注重数字化和绿色消费的布局，满足多元化消费群体的升级需求。在巩固传统行业优势的基础上，创新服务模式、完善公共服务体系，不断提升消费者满意度，服务具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市和国际消费中心城市建设。