

白银市消费环境满意度调查分析

白银市消费者协会 2018 年创新工作举措，以深入推进消费维权社会管理为出发点，以履行《消法》赋予的各项职能为落脚点，加强消费者权益保护工作，营造和谐有序的消费市场环境，在“元旦”“春节”“清明”“五一”等重大节日、节点发布消费警示，消费提醒，营造了安全放心的消费环境。同时，积极引导消费者特别是农村消费者合理有序地维护自身合法权益。以白银市品质消费乡村行系列宣传活动为抓手，以农村消费者利益为出发点，深入村镇、企业、社区等，努力提升农村消费者的知识水平和权益保护意识。白银市消费者协会根据近年来市消协全年投诉分析，利用 3.15 宣传节点，唱响年主题，开展消费环境满意度调查问卷活动，完善消费后评价体制机制。

一、调查目的：

为认真贯彻落实党的十九大提出的“完善促进消费的体制机制，增强消费对经济发展的基础性作用”的总体要求，切实将中国消费者协会确定的“信用让消费者更放心”年主题活动引向深入，进一步营造全社会高度重视消费安全，共同维护消费者合法权益的浓厚氛围，着力构建消费维权社会共治的新格局。白银市消费者协会开展消费环境满意度调查问

卷活动，及时掌握消费环境改善进程中存在的问题与不足，进一步提升放心消费建设工作的有效性和针对性。

二、调查对象及方法

本调查采用了问卷调查法，调查对象为白银市白银区居民，此次调查活动发放 1250 份问卷，回收 1200 份，回收率 92.3%。

三、调查时间

2019 年 3 月 15 日-2019 年 3 月 31 日

四、调查结果：

随着我国消费市场规模不断扩大，消费水平日益提升，消费结构日渐改善，消费成为经济发展最强劲的推动力，基础性作用日渐突出。与此同时，消费领域假冒伪劣、虚假宣传、支付风险、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况仍时有发生，经营者信用缺失的现状依然不容乐观，消费者的安全权、知情权、公平交易权、监督权等还得不到充分实现，在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心，制约着消费潜力的进一步扩大。

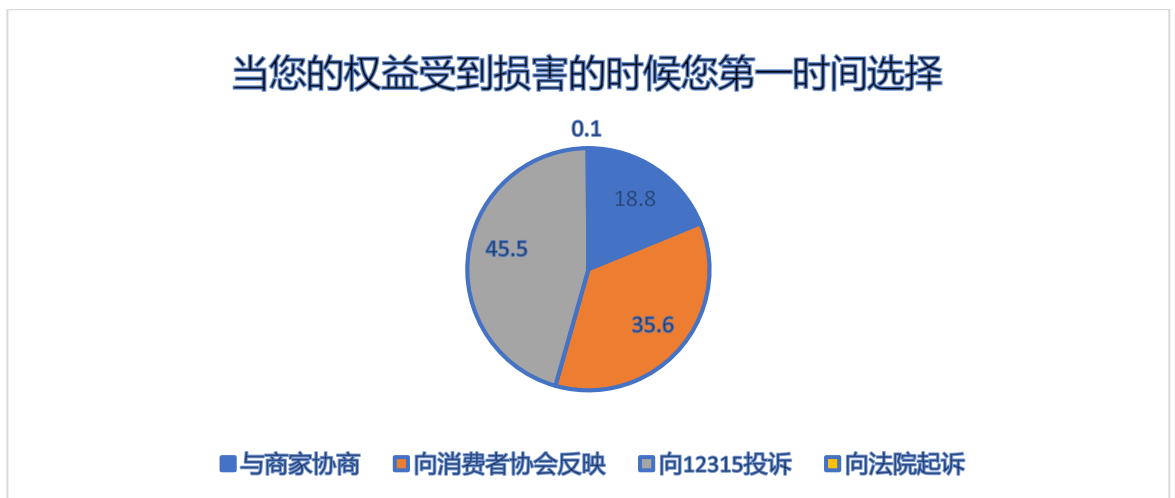
白银市消费者协会下一步将引导消费者依法主张自身权益，积极行使监督权，主动参与消费后评价，主动投诉、举报失信经营行为，同时呼吁形成重视、鼓励、保护消费者监督权的社会氛围，让消费者敢监督、愿监督、能监督，为实现消费市场良币驱逐劣币尽一份努力。

此次调查问卷结果可能具有片面的不确定性和不完善性，下面是我们对调查所得的数据的分析。

1. 当您的权益受到损害的时候您第一时间选择？

- 与商家协商
- 向消费者协会反映
- 向 12315 投诉
- 向法院起诉

从第一个问题中可以看出大部分消费者权益遇到损害时，第一时间是向 12315 和消费者协会投诉（分别为占比 45.5%，40.6%），合计占比为 86.1%，其次是与商家协商（占比 13.8%），最后是向法院起诉（占比 0.1%）。如图一：



图一

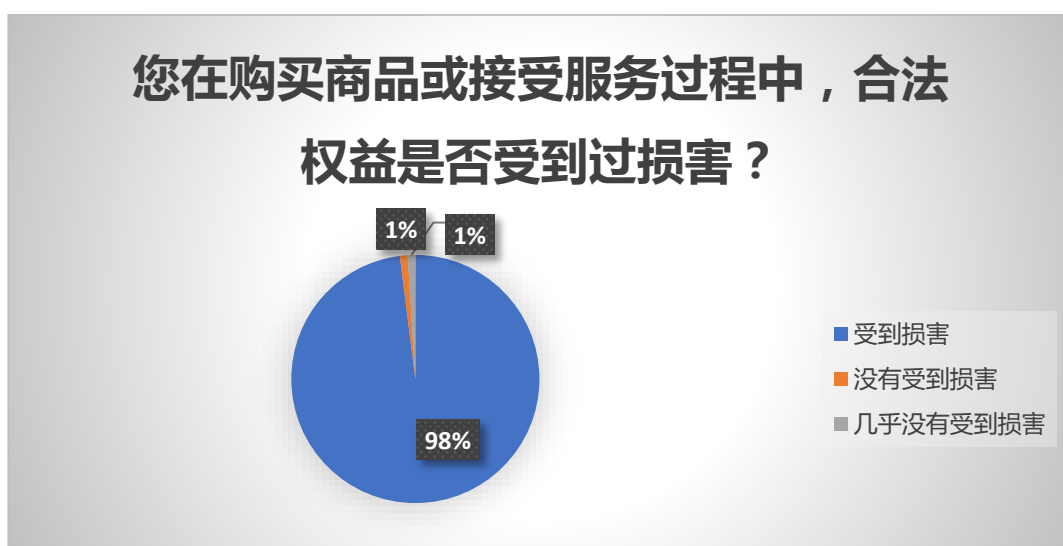
由此可以反映：

- (1) 我市居民维权意识较高；
- (2) 我市的 12315 和消费者协会在群众中口碑好，印象较深，投诉处理结果消费者满意度较高。

2、您在购买商品或接受服务过程中，合法权益是否受到过损害？

- 是
- 否
- 几乎没有

从此问题中可以看出：我市群众在购买商品或接受服务受到损害占比很高（占比 98%）。如图二



图二

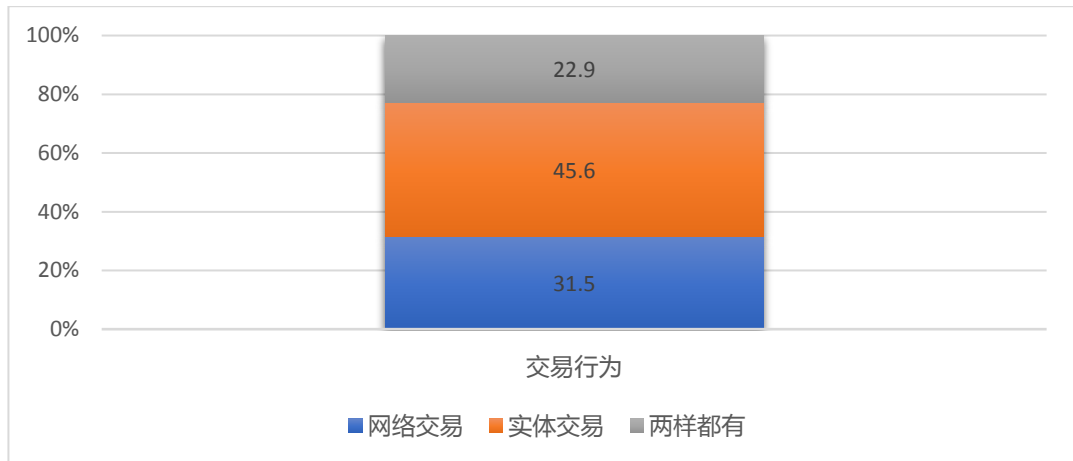
由此可以反映：我市群众购买商品或接受服务过程中，合法权益受到损害占比很高。

3、您所遭遇的消费侵权事件发生在哪种交易行为上？

- 网络交易
- 实体交易
- 两样都有

从此问题可以看出：网络交易消费侵权事件上升较

快，问题较为突出（占比 31.5%）；实体交易侵权事件占比依然很大（占比 45.6%）；而两者都有的占比也不容忽视（占比 22.9%）如图三：



图三

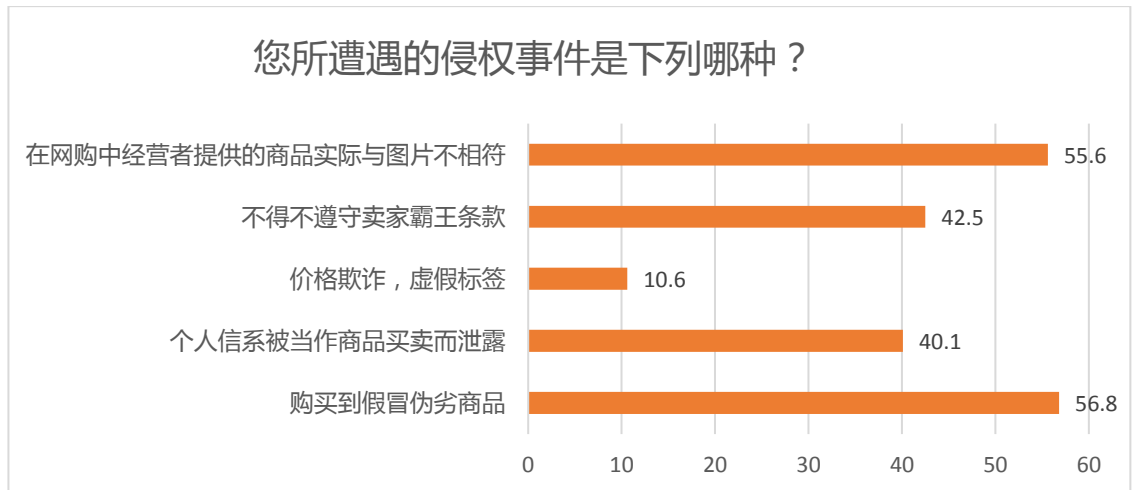
由此可以反映：实体交易侵权事件尤为突出，网络交易侵权事件上升也上升为新常态。

4、您所遭遇的侵权事件是下列哪种？（多选）

- 购买到假冒伪劣产品
- 一次消费后，个人信息被当作商品买卖而泄露
- 价格欺诈，虚假标签，结果名不副实
- 不得不遵守卖家霸王条款
- 合同违约拒绝赔付
- 在网购中，经营者提供的商品实际与图片不相符

从此问题可以看出：购买到假冒伪劣产品（占比 56.8%）、在网购中经营者提供的商品实际与图片不相符

（占比 55.6%）问题尤为突出。而个人信心泄露及霸王条款占比相对平均（分别占比 40.1%与 42.5%），价格欺诈，虚假标签问题相对较少（占比 10.6%）如图四



图四

由此可以反映：

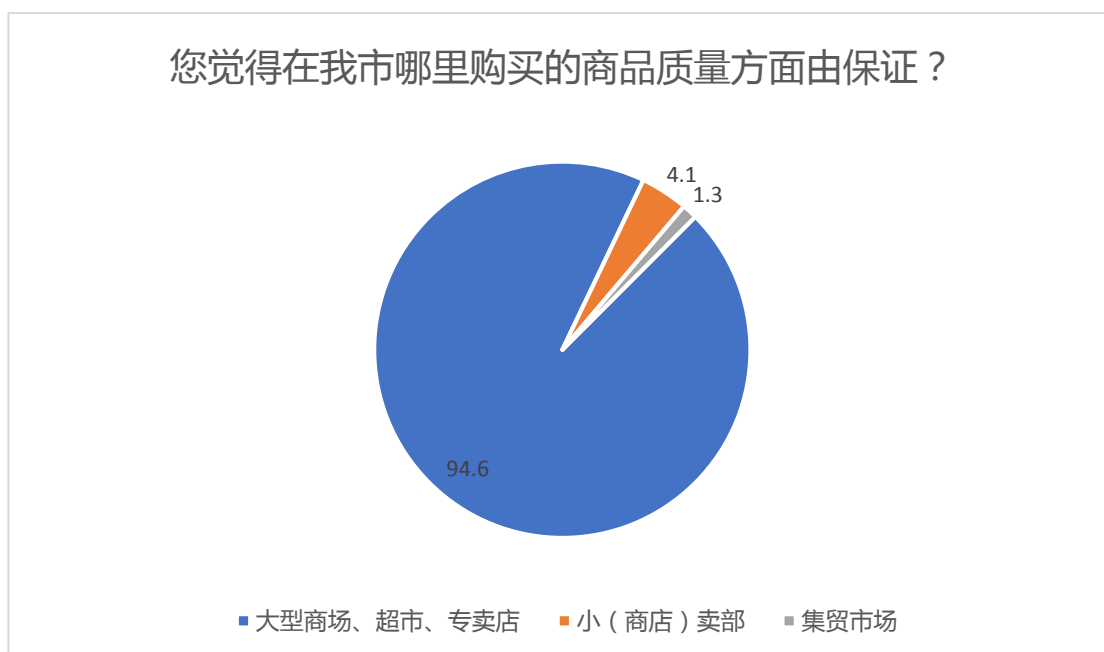
1. 群众在日常网购活动中出现问题频率较高；
2. 假冒伪劣、价高质低的商品依然存在，特别是农村及城乡结合部尤为突出。
3. 价格欺诈，虚假标签问题有所回落。

5、您觉得在我市哪里购买的商品质量方面由保证？

- 大型商场、超市、专卖店
- 小（商店）卖部
- 集贸市场

从此问题可以看出：广大群众，购买商品时绝大多数会选择大型商场、超市、专卖店购买（占比 94.6%）；选择小（商店）卖部的占比相对较少（占比 4.1%）；选择集贸市场购买

最少（占比 1.3%）如图五



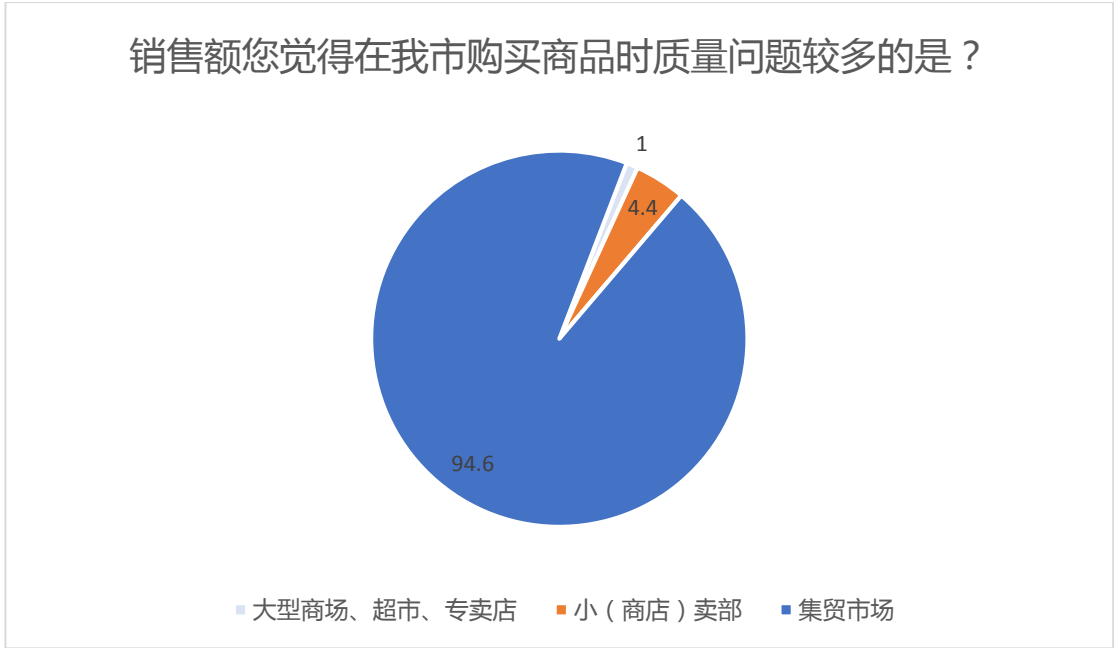
图五

由此可以反映：出我市的集贸市场、城乡结合部市场，农贸市场商品质量有待加强与提升。

6、您觉得在我市购买商品时质量问题较多的是？

- 大型商场、超市、专卖店
- 小（商店）卖部
- 集贸市场

从此问题可以看出：我市的集贸市场商品质量问题较多（占比 94.6%）如图六



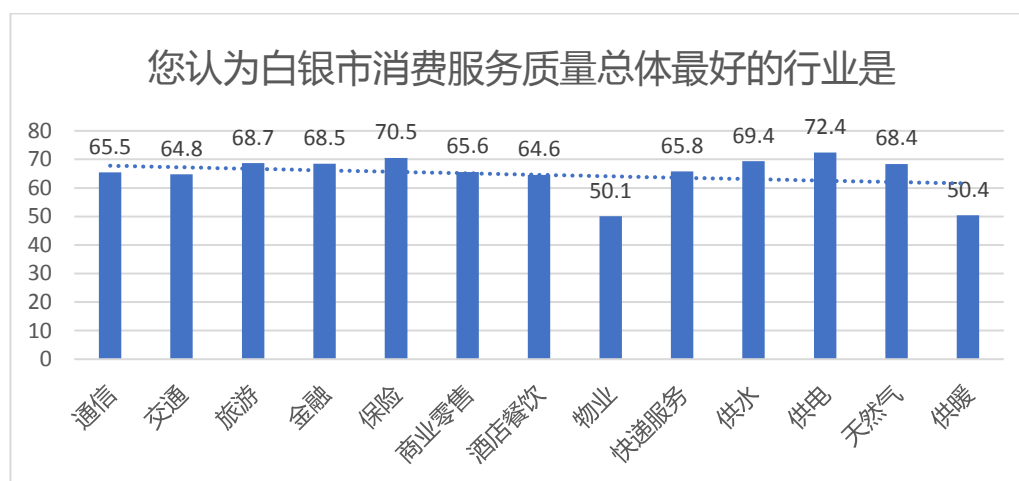
图六

7、您认为白银市消费服务质量总体最好的行业是（多选）？

- 通 信
- 交 通
- 旅 游
- 金 融
- 保 险
- 商业零售
- 酒店餐饮
- 物 业
- 快递服务
- 供 水
- 供 电
- 天 然 气

供 暖

从此问题可以看出：我市消费服务质量总体较好。其中通信、交通、旅游、金融、保险、商业零售、酒店餐饮、快递服务、供水、供电、天然气行业满意度较为平均，差别不大。物业、供暖行业满意度相对较少。如图七



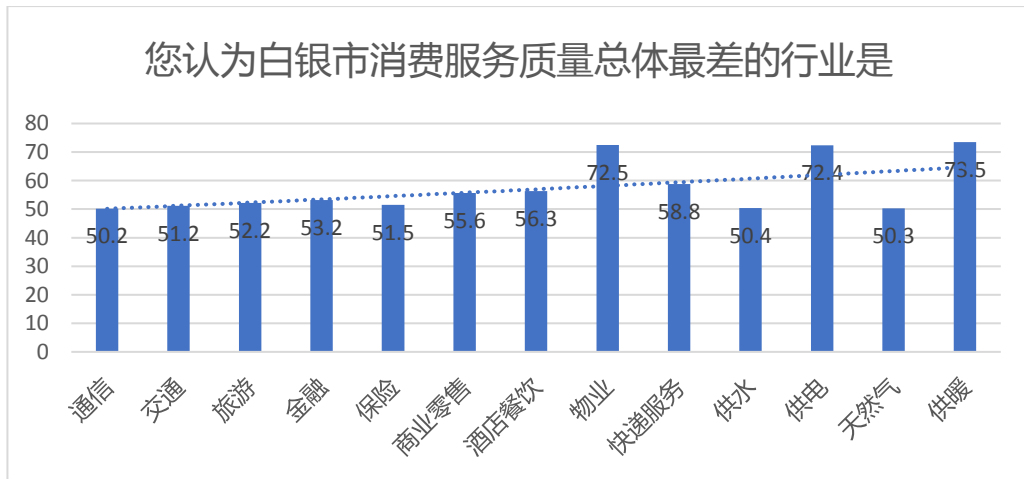
图七

8、您认为白银市消费服务质量总体最差的行业是（至少选三项）

- 通 信
- 交 通
- 旅 游
- 金 融
- 保 险
- 商业零售
- 酒店餐饮
- 物 业

- 快递服务
- 供 水
- 供 电
- 天 然 气
- 供 暖

从此问题可以看出：我市的供暖行业及物业行业服务
群众满意度较低。如图八



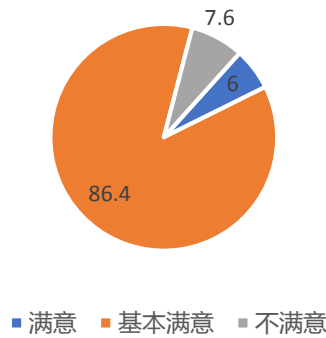
图八

9、您对我市家有汽车销售、售后服务是否满意？

- 满意
- 基本满意
- 不满意

从此问题可以看出：我市家用汽车销售、售后服务总
体消费环境较好、群众满意度高，满意（含基本满意）占
比高达 92.4%，不满意仅占比 7.6%。如图九

您对我市家用汽车销售、售后服务是否满意？



图九

10、您在我市购买家用汽车时存在的主要问题是（多选）

- 免费服务改成付费服务
- 购车后无法提供汽车合格证
- 拒绝提供三包服务
- 不履行购车合同
- 强制购买保险
- 隐瞒车辆存在问题，旧车当新车出售
- 以上问题都不存在

从此问题可以看出：尽管我市家用汽车销售、售后服务总体消费环境较好、群众满意度高。但也存在者不少的问题。（1）免费服务改成付费服务（占比 65.7%）；

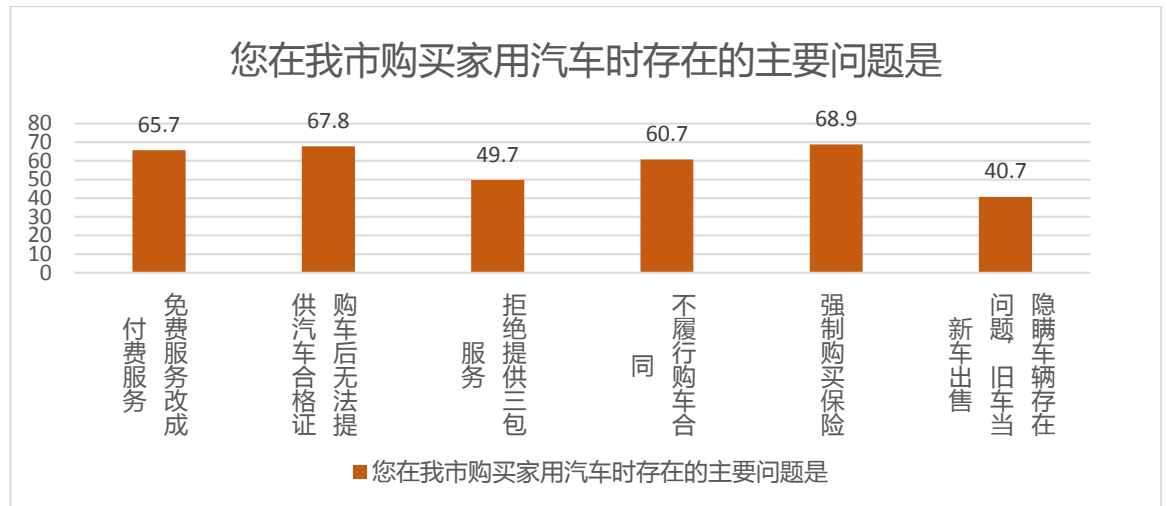
（2）购车后无法提供汽车合格证（占比 67.8%）；

（3）拒绝提供三包服务（占比 49.7%）；

（4）不履行购车合同（占比 60.7%）；

(5) 强制购买保险（占比 68.9%）；

(6) 隐瞒车辆存在问题，旧车当新车出售（占比 40.7%）。如图十



图十

由此可以反映：我市购买家用汽车时，强制购买保险问题尤为突出，消费者对强制购买搭售保险问题反映也较多。

白银市调解汽车领域强制搭售保险问题案例入选 2018 年中消协十大典型案例

注：以上投诉问题主要来自近三年内白银市消协投诉分析及白银市 12315 投诉举报分析中相对集中的投诉热点。

11、您在我市购买的家居建材是否满意？

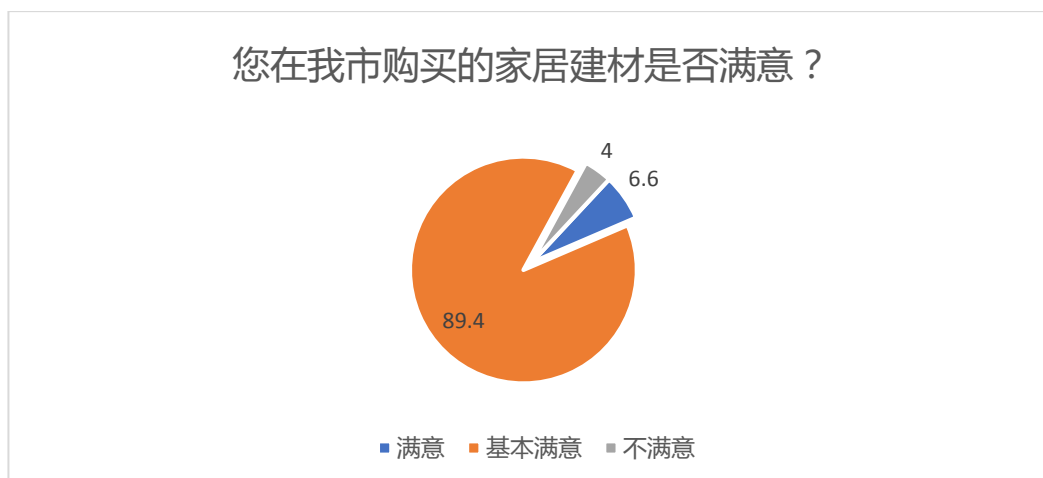
满意

基本满意

不满意

从此问题可以看出：我市家居建材行业总体消费环境

较好、群众满意度较高。我市家具建材行业满意（含基本满意）占比高达 96%；不满意仅占比 4%。如图十一



图十一

12、您在我市购买家居建材时存在的问题是（多选）

- 家具、建材及装修质量存在问题
- 装修公司不按约定履行合同、不退订金
- 商家不履行三包义务
- 安装时收取额外费用
- 维权存在困难
- 以上都没有

从此问题可以看出：尽管我市家居建材总体消费环境较好、群众满意度较高。但也存在着各式各样的问题：如图十二

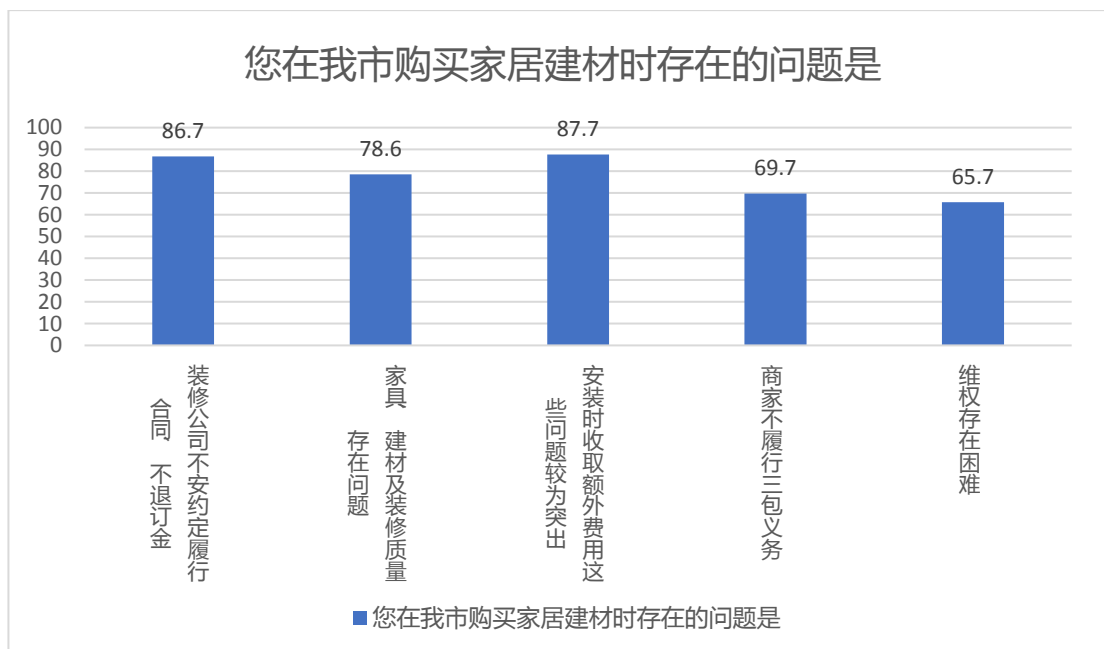
（1）装修公司不按约定履行合同、不退订金（占比 86.7%）；

（2）家具、建材及装修质量存在问题（占比 78.6%）；

(3) 安装时收取额外费用（占比 87.7%）；

(4) 商家不履行三包义务（占比 69.7%）；

(5) 维权存在困难（占比 65.7%）。



图十二

注：以上投诉问题主要来自近三年内白银市消协投诉分析及白银市 12315 投诉举报分析中相对集中的投诉热点。

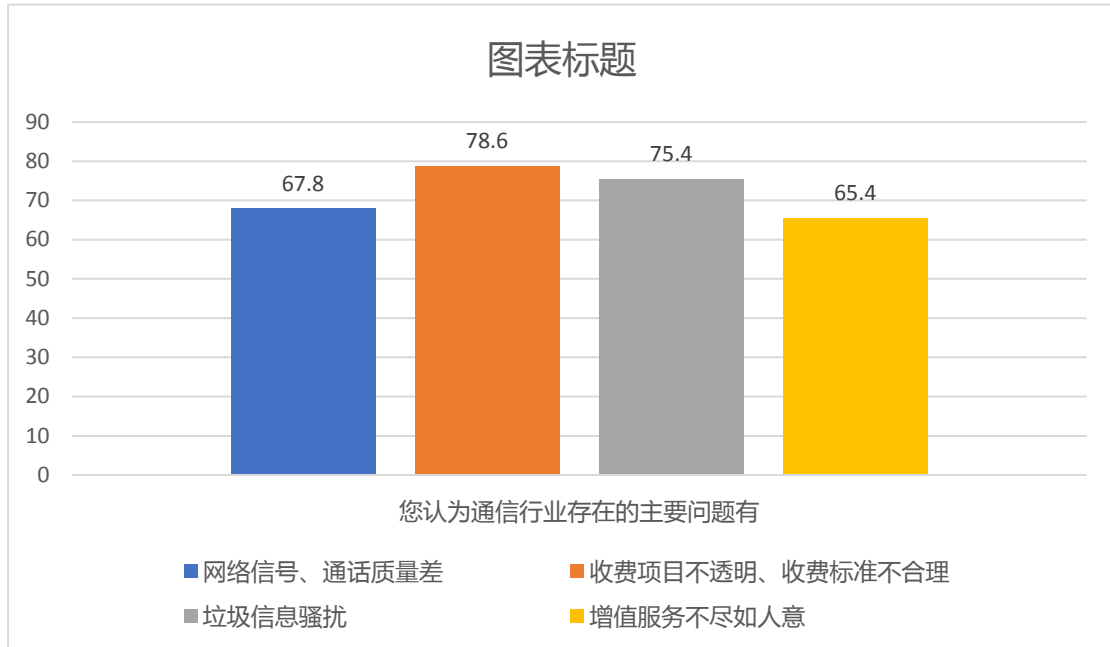
13、您认为通信行业存在的主要问题有（多选）

- 网络信号、通话质量差
- 收费项目不透明、收费标准不合理
- 垃圾信息骚扰
- 增值服务不尽如人意

从此问题可以看出：我市的通信行业存在的问题主要表现为

(1) 在网络信号、通话质量差（占比 67.8%）；

- (2) 收费项目不透明、收费标准不合理（占比 78.6%）；
- (3) 垃圾信息骚扰（占比 75.4%）；
- (4) 增值服务不尽如人意（占比 65.4%）。如图十三



图十三

由此可以反映：我市通信行业存在的问题相对较为集中，消费者投诉问题投诉也相对较为集中。其中收费项目不明、收费标准不合理的问题群众反映较多。

注：以上投诉问题主要来自近三年内白银市消协投诉分析及白银市 12315 投诉举报分析中相对集中的投诉热点。

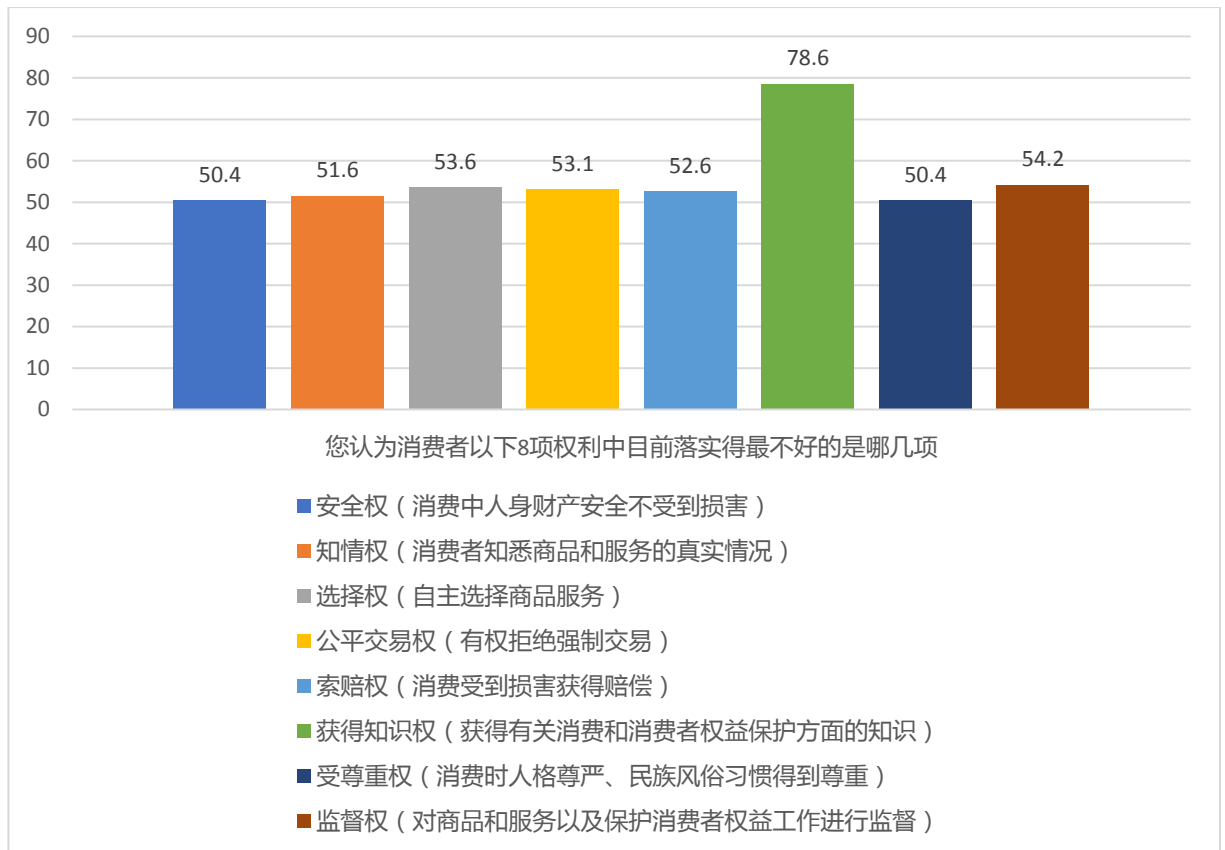
14、您认为消费者以下 8 项权利中目前落实得最不好的是哪几项

- 安全权（消费中人身财产安全不受到损害）
- 知情权（消费者知悉商品和服务的真实情况）
- 选择权（自主选择商品服务）

- 公平交易权（有权拒绝强制交易）
- 索赔权（消费受到损害获得赔偿）
- 获得知识产权（获得有关消费和消费者权益保护方面的知识）
- 受尊重权（消费时人格尊严、民族风俗习惯得到尊重）
- 监督权（对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督）

由此可以反映：今后白银市消费者协会将加大宣传力度、积极开展消费五进活动，并结合今年消费维权年主题活动适时开展消费教育、消费引导活动。同时，抓住关键节点，发布消费警示。

- 安全权（消费中人身财产安全不受到损害）占比 50.4%
- 知情权（消费者知悉商品和服务的真实情况）占比 51.6%
- 选择权（自主选择商品服务）占比 53.6%
- 公平交易权（有权拒绝强制交易）占比 53.1%
- 索赔权（消费受到损害获得赔偿）占比 52.6%
- 获得知识产权（获得有关消费和消费者权益保护方面的知识）占比 78.6%
- 受尊重权（消费时人格尊严、民族风俗习惯得到尊重）占比 50.4%
- 监督权（对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督）占比 54.2%；如图十四



图十四

15、随着生活水平的提高，商品广告也越来越影响我们的消费行为, 对此您的看法是：（可多选）

广告能够为我们提供丰富实用的产品信息，起到导购作用

只有某些品牌广告值得信赖，对于新出品牌的广告要谨慎对待

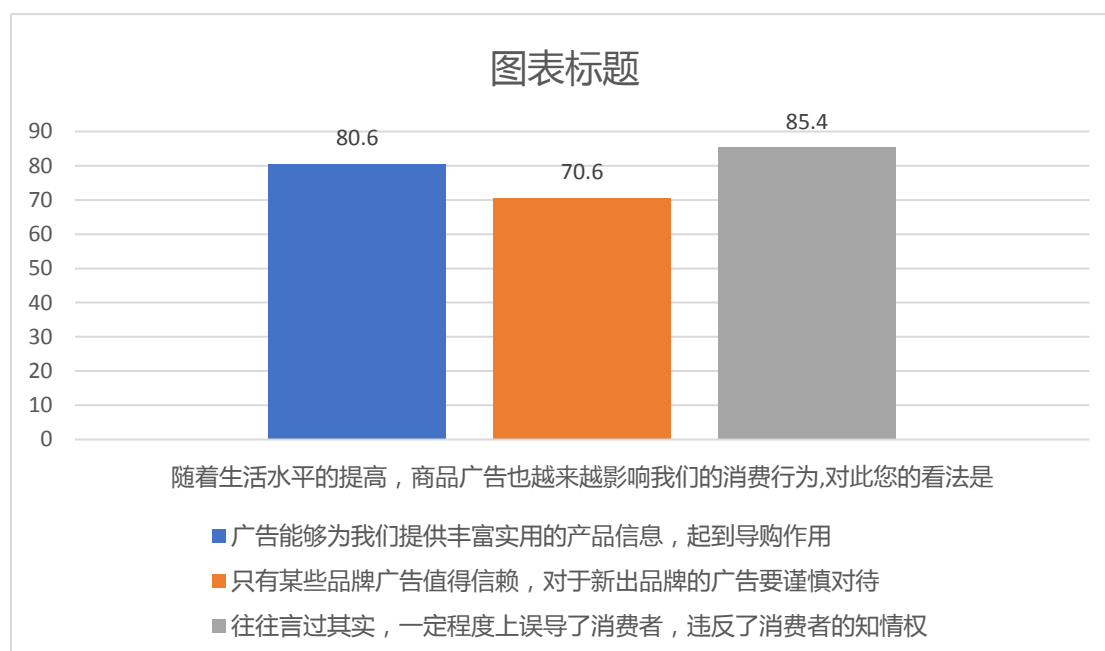
往往言过其实，一定程度上误导了消费者，违反了消费者的知情权

从此问题可以看出：日常广告对消费的引导，而积极向上的广告更能影响群众的日常消费。

广告能够为我们提供丰富实用的产品信息，起到导购作用（占比 80.6%）

只有某些品牌广告值得信赖，对于新出品牌的广告要谨慎对待（占比 70.6%）

往往言过其实，一定程度上误导了消费者，违反了消费者的知情权（占比 85.4%）；如图十五



图十五

16、您认为当前消费者权益保护工作最需加强的是下列哪三项：（多选）

- 行政执法部门应加强监管
- 消费者协会发挥更大的作用
- 企业诚实守信、强化社会作用
- 行业组织加强自律

- 新闻媒体加强宣传、监督
- 消费者勇于维权、依法维权

从此问题可以看出：消费维权工作涉及各个领域，需要全社会共同参与，就要发挥政府决策、市场机制和社会治理的综合效应，扩大社会参与度，提升“信用让消费更放心”年主题的影响力，推动消费领域信用体系建设，发挥信用对经营者的激励约束作用，不断构建消费维权社会共治新的格局。如图十六

行政执法部门应加强监管（占比 78.2%）

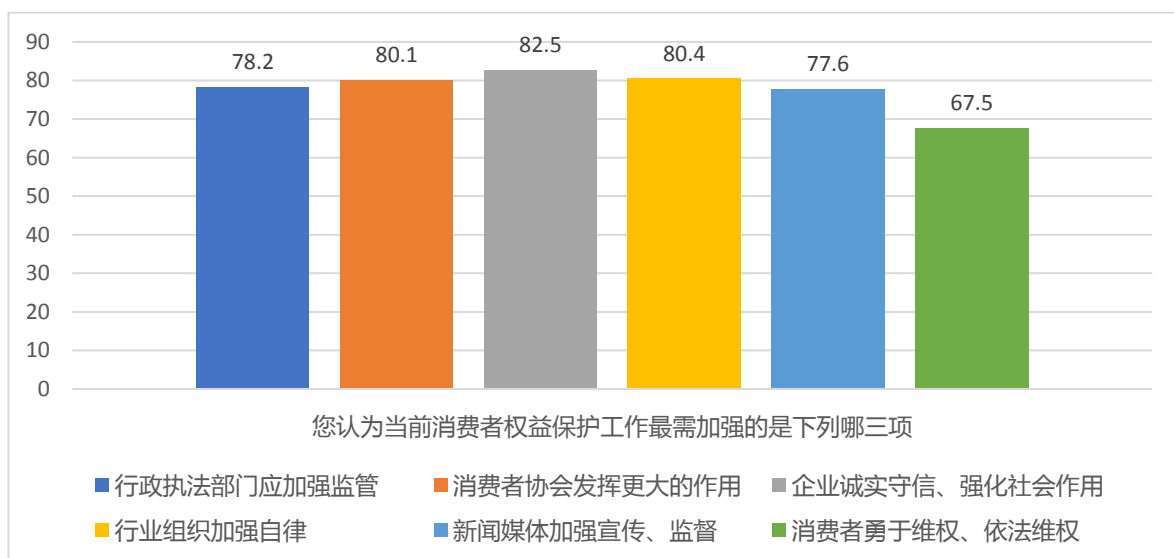
消费者协会发挥更大的作用（占比 80.1%）

企业诚实守信、强化社会作用（占比 82.5%）

行业组织加强自律（占比 80.4%）

新闻媒体加强宣传、监督（占比 77.6%）

消费者勇于维权、依法维权（占比 67.5%）

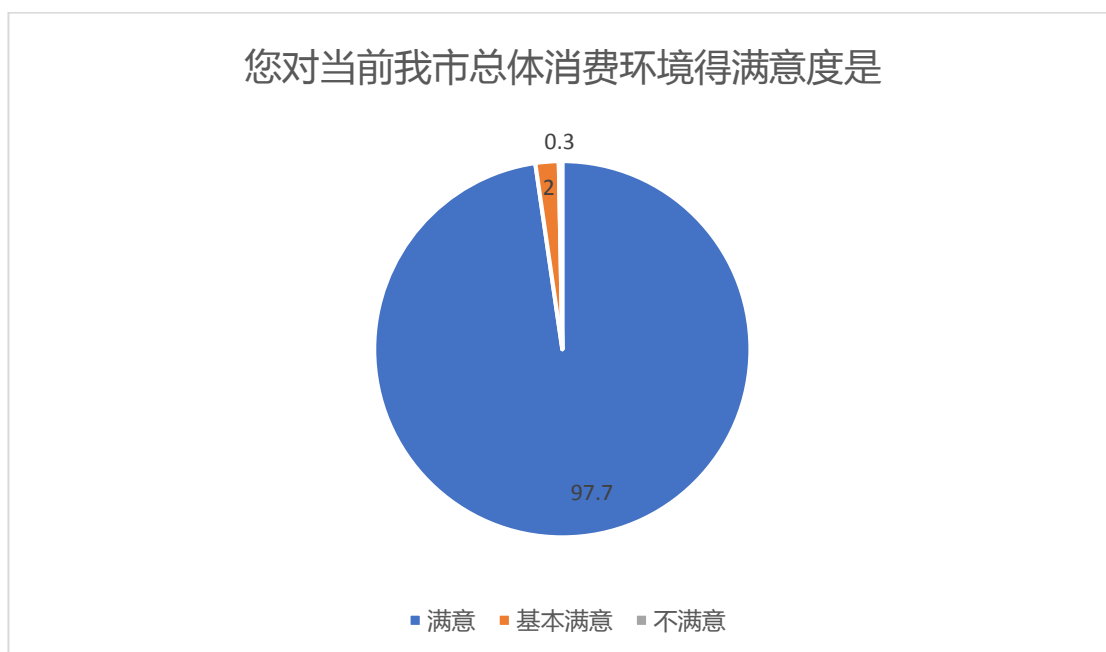


图十六

17、您对当前我市总体消费环境的满意度是：

- 满意
- 基本满意
- 不满意

由此可以反映：我市消费环境满意度整体好，群众满意（含基本满意）占比达 99.7%，其中满意（占比 97.7%），基本满意（占比 2%），不满意（占比 0.3）



图十七

五、关于提高消费满意度的建议

根据本次消费满意度调查问卷的相关数据分析，围绕消费者满意度较低的指标，以及较为集中表现出来的对消费者满意度建设工作的认识问题和行为表现，白银市消费

者协会认为可以从以下几个方面做好改进提升工作：

第一、继续深入推进消费者权益保护工作

根据调查问卷的结果，虽然我市的 12315 和消费者协会在群众中口碑好，消费处理满意度高，但与其他发达省市还存在着一定的差距，今后的消费者权益保护工作，一方面应激发消费维权工作人员对消费维权工作的热情与激情，使工作人员在受理投诉举报时，能够做到快速高效、耐心细致，改善消费者在投诉过程中的感受。另一方面，重视消费者的每一个投诉，应建立完善的投诉反馈机制，积极向消费者反馈投诉处理结果，要将消费者关心关注的投诉事项信息化，让每位投诉者都能看到处理方式、处理进展、时间节点、注意事项等，保障消费者知情权和参与权，也寻求消费者的理解和配合，切实提高消费者的维权感受。

第二、扩大消费宣传普及面，提高宣传的有效性。

根据调查问卷的结果，消费者总体认为我市消费知识、法律法规宣传不多，今后应进一步强化消费宣传工作，扩大宣传的普及面。首先针对不同消费群体的触媒习惯，要有侧重、有针对性地采用不同的宣传渠道，提升宣传信息的普及度和渗透率。其次在宣传方式上，要充分利用微信公众号、微博等网络平台，向消费者传递消费维权知识。同时，利用“春节”“3·15 国际消费者权益保护

日”“食品宣传周”“质量月”等关键节点，根据实际情况在新媒体上开展有针对性的宣传活动，**最后应**做到与消费者的良好沟通，并解决“最后一公里”，及时避免出现“政府部门做了很多相关的工作，大部分消费者却对这些工作并不知悉的不对等的情况”。

第三、加大消费维权领域的执法，创新监管方式。

根据调查问卷的结果，有78%的受访者表示我市行政执法部门应加强监管，净化消费市场环境。今后行政执法部门应**一方面**，针对消费投诉热点及对影响消费满意度方面的突出问题进行梳理，联合相关职能部门，集中开展专项执法行动，特别是对反映问题较多的农贸市场，城乡结合部市场，开展专项执法行动，要及时约谈重点消费领域的经营者，督促经营者主动承担消费纠纷第一责任人的义务；同时，要落实“谁执法谁普法”责任，深入各行业、企业开展《消法》《甘肃省消保条例》等相关法律法规主题培训解读工作。**另一方面**，要积极创新监管方式和手段，坚持问题导向，健全“双随机、一公开”监管方式，打造以信用监管为基础的新型监管机制。完善消费后评价机制，加强我市消费领域事前、事中、事后监管与服务闭环，形成良好市场生态，降低市场风险、提振消费信心、维护政府形象，切实提高消费者的信赖感和满意度，并将之转化为实实在在的消费信心和购买力。

第四、加强消费教育，引导营造和谐消费氛围。

消费者满意度本质上是表现和期望之间的匹配程度。要想提高我市的消费满意度，除了经营者提供更好的商品和消费环境之外，还需要社会的参与，今后相关部门一方面应主动开展有特色、受欢迎的群众性消费教育引导活动，继续推进法律法规的普及宣传，特别针对农村、老年消费者的消费教育引导，提高消费者维权意识和能力，引导消费者科学、理性，绿色消费；另一方面应倡导经营者遵循自愿、平等、公平、诚实信用的交易原则，强化“消费者至上”理念，强化自律意识，自觉维护消费者合法权益。切实推动消费教育引导工作常态化和社会化。

第五、重视低满意度行业

根据调查问卷结果，本市的供暖行业、快递行业消费满意度较低，一定程度上会影响到全市的消费整体满意度。今后相关部门应切实补齐短板和不足，**一要**更加重视低满意度行业，**二要**适时开展有针对性的专项检查整治活动，**三要**督促低满意度行业，提升消费满意度，同时，建立健全长效机制，切实维护好消费者的合法权益，提升消费满意度，更好的为我市经济建设服务。

第六、建立满意度长期监测体制机制

虽然我市消费满意度总体较高，但存在着各式各样的问题，消费维权工作涉及到各行各业、各个领域，需要发

挥政府决策、市场机制和社会治理的综合效应，需要全社会共同参与，今后相关部门应探索建立本市消费者满意度长期监测体制机制，深度挖掘本市消费满意度建设的难点与痛点，探索潜在原因和改进措施，为提升我市消费满意度提供有力数据支撑。