

打造品质消费环境 服务美好生活需要

——2018年上海市场监管部门消费维权工作纪实



中国 上海
诚信兴商 品质消费
BUSINESS INTEGRITY, SUPREME QUALITY

刚刚过去的2018年,是全面贯彻党的十九大精神的开局之年。一年来,上海市场监管部门紧紧围绕市委市政府“四大品牌”建设目标,坚持“以人民为中心”“消费者至上”,创新维权机制,提升维权效能,努力打造有温度的品质消费环境,服务人民日益增长的美好生活需要。在2018年全国70个城市消费者满意度测评中,上海连续第二年位列省级以上城市第一名。

围绕中心 服务大局 积极落实重大任务

上海市场监管部门围绕上海打响“四大品牌”、承办首届中国国际进口博览会等重大任务,认真履行消费者权益保护职责,不断提升消费维权工作能力和水平。

按照进口博览会筹备委员会以及市委、市政府的决策部署,上海市市场监管局出台关于发挥市场监管职能做好中国国际进口博览会高质量服务保障工作的方案,制定现场处置投诉举报相关流程、突发事件应急处置预案,落实消费者投诉服务中心驻场设点工作,实现消费争议第一时间处理。

经市政府批准,上海市市场监管局牵头市级层面20余个部门和单位,建立上海市消费者权益保护工作联席会议制度,强化部门间的维权协作配合,合力解决消费者反映强烈的突出问题。

畅通渠道 提高效能 响应美好生活需求

上海市场监管部门坚持拓展平台、畅通渠



道,努力化解消费矛盾和纠纷,提高消费者的感受度和满意度。

2018年3月15日,《上海市市场监督管理投诉举报处理程序规定》正式实施,为基层依法规范履职提供保障。上海市场监管部门全面对接全国12315互联网平台二期,启动ODR机制建设,不断提高纠纷处置效能,一年来,全市市场监管部门共受理投诉62.65万件,举报13.8万件。

开通“上海市12315投诉绿色通道”微信公众号,签约300家“绿色通道”企业,将一般类消费投诉转由“绿色通道”企业先行协商和解。自2018年3月15日“绿色通道”开通以来,已受理消费者投诉4300余件。

落实《关于开展消费纠纷联动调解促进矛盾纠纷多元化解的意见》,在场所建立消费纠纷联合人民调解工作室,促进消费矛盾



在基层及时化解。联动调解的相关经验和做法荣获首届市场监管领域十大社会共治案例(政府类)。

标本兼治 防控并举 着力维护消费安全

上海市场监管部门坚持突出重点,标本兼

治,不断加大监管执法力度,维护消费者的消费安全和市场环境的规范有序。

上海市场监管部门大力整治和规范与消费者利益密切相关、群众投诉多、社会关注度高的重点行业,一年来,共抽检流通领域重点商品1978个批次;查处市场监管领域案件2.56万件;实施缺陷产品召回30起,召回缺陷消费品110.5万件。

上海市场监管部门全面开展无证无照食品经营治理,基本消除无证无照食品经营;加强“地沟油”综合治理,实现“地沟油”收、运、处、调、用闭环管理;打造食品安全信息追溯链条,实现食品安全信息追溯覆盖率和上传率“两个100%”。

上海市场监管部门探索开展流通领域商品质量抽检和风险警示工作,帮助消费者避开消费“雷区”。在全市全面开展12315消费者投诉信息公开工作,倒逼经营者落实主体责任,相关工作经验在全国推广。

凝聚共识 推动共治 营造品质消费环境

上海市场监管部门充分运用各类载体和媒体,努力营造有温度的品质消费环境,服务人民日益增长的美好生活需要。

上海市市场监管局牵头上海市经信委、发改委等部门,出台《关于深入开展“诚信兴商 品质消费”放心消费创建活动的指导意见》,在电子商务、旅游、交通、金融等15个重点行业和领域,深入开展放心消费创建活动,着力优化消费环境。

上海市场监管部门将全市消费维权联络点拓展到8700余个,并组织开展“星级联络点”创建等工作,提升联络点规范化建设水平。一年来,全市消费维权联络点共处理消费投诉3万余件,向市场监管部门反映涉嫌违法线索2100余条。

2018年上海市消费者满意度调查情况

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”、建设国际消费城市,上海市市场监督管理局委托上海大学经济学院,开展2018年上海市消费者满意度调查。本次调查指标体系设计为二维结构,横向维度体现上海市的城市定位和发展规划

的要求,聚焦于商圈、行业、服务和文化四大维度。纵向维度采用消费者预期理论,将消费者满意度分为8个一级维度与32个二级维度,在产品和服务层面构建消费者满意度指数。其中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/服务

差距三个方面,同时考虑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,解决消费者个体差异等问题。

本次调查采取入户调查、商场拦截调查和网络调查三种方式进行,在上海市各区同步开展,力图全面反映上海市行业消费、商圈

消费、文化消费和服务消费中消费者的主观感受。

调查中共回收10624份有效问卷,覆盖上海市各区及各大主要商圈;同时,本次调查设置了“年龄”、“学历”、“职业”等多个人口统计学特征指标,对消费者分布特征进行综合反映。

一、上海市消费者满意度总体情况

■ 2018年上海市消费者满意度指数(服务分类统计)

为了反映不同服务领域的具体情况,调查中,对与消费者密切相关的四个服务领域进行了分类统计。

服务	满意度得分
网络服务	93.14
住宿餐饮服务	92.87
休闲旅游服务	87.73
节展体育服务	84.52

■ 2018年上海市消费者满意度测评(行业分类统计)

为了反映与消费相关的重点行业的具体情况,调查中,对样本进行分类统计。调查显示:国际消费行业得分最高,达到84.89分。

行业	满意度得分
国际消费(海淘、免税店等)行业	84.89
电子消费品行业	83.53
家用电器行业	82.39
化妆品行业	82.15
汽车行业	81.65
奢侈品行业	80.79
服装行业	80.23
食品和零售行业	79.45
文体用品行业	78.45
跨次元新消费(动漫、电竞游戏等)行业	76.87

■ 2018年上海市消费者满意度测评(各商圈)

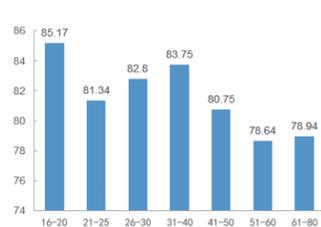
调查中,对上海市8个重点商圈的消费者满意度进行了分类统计。结果显示:淮海中路商圈的消费者满意度得分最高,为82.73分。

商圈	满意度得分
淮海中路	82.73
南京西路	82.46
五角场	80.98
南京东路	80.8
陆家嘴	80.7
徐家汇	80.39
豫园	80.34
中山公园	79.5

二、基于人口统计学特征的消费者满意度指数情况

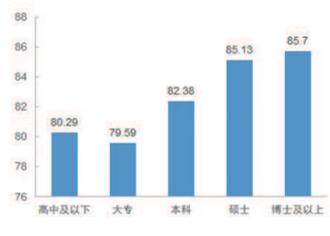
■ 各年龄段消费者满意度指数得分对比

调查显示:得分最高的前三个年龄段分别为:16-20周岁85.17分,31-40周岁83.75分,26-30周岁82.80分;得分最低的三个年龄段分别为:51-60周岁78.64分,61-80周岁78.94分,41-50周岁80.75分。



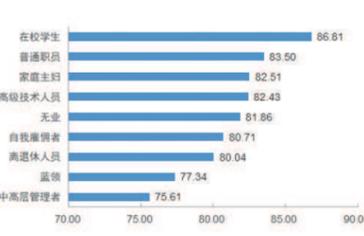
■ 不同学历消费者满意度指数得分对比

调查显示:随消费者学历的提高消费者满意度有增加的趋势:博士及以上85.70分,硕士85.13分,本科82.38分,大专79.59分。



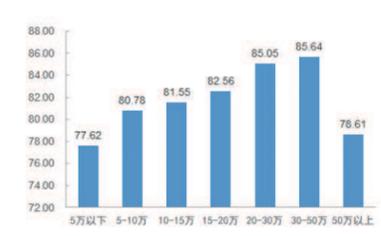
■ 不同职业消费者满意度指数得分对比

调查显示:不同职业得分差异较大,在校学生和普通职员得分较高,分别为86.81分和83.50分;而中高层管理者和蓝领得分较低,分别为75.61和77.34。



■ 不同个人年收入消费者满意度指数得分对比

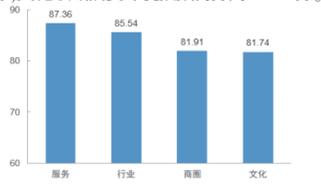
调查显示:个人年收入水平5万到50万的人群满意度得分均在80分以上,其中30-50万得分最高,为85.64;5万以下和50万以上人群得分较低,分别为77.62和78.61。



三、消费环境指数情况

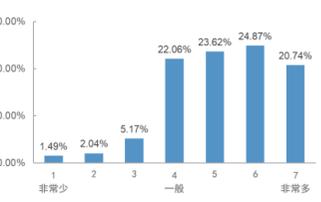
■ 四大维度消费环境指数得分

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总体情况。调查显示,2018年上海市消费环境指数得分为84.14分。其中,服务领域消费环境指数得分最高,为87.36分;行业领域消费环境指数得分为85.54分,商圈领域消费环境指数得分81.91分,文化领域消费环境指数得分为81.74分。



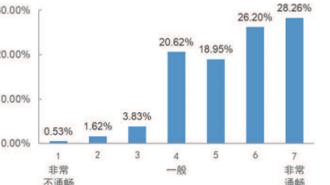
■ 消费警示提示评价分布

从政府发布消费警示提示情况看(从非常少到非常多分为7个等级,1为非常少,7为非常多):69.23%受访者认为本市政府发出的消费警示提示多(即打“5及以上”),且认为消费警示相当多的受访者最多,占24.87%;仅8.7%受访者认为消费警示提示少(即打“3及以下”);22.06%受访者认为消费警示提示数量适中。



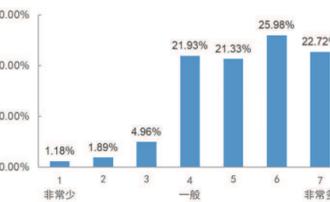
■ 维权渠道畅通度评价分布

从维权渠道畅通度看(从非常不畅通到非常畅通分为7个等级,1为非常不畅通,7为非常畅通):73.40%受访者认为本市提供的维权渠道畅通(即打“5及以上”);5.98%受访者认为本市提供的维权渠道不够畅通(即打“3及以下”);20.62%受访者认为本市提供的维权渠道畅通度一般。



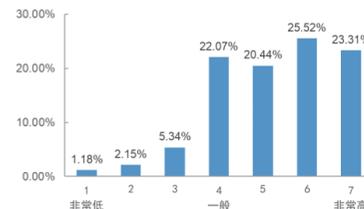
■ 消费知识法制宣传评价分布

从消费知识法制宣传情况看(从非常少到非常多分为7个等级,1为非常少,7为非常多):70.03%受访者认为政府开展的消费知识法制宣传数量多(即打“5及以上”),且认为消费知识法制宣传数量相当多的受访者最多,占25.98%;仅8.03%受访者认为消费知识法制宣传数量少(即打“3及以下”);21.93%受访者认为消费知识法制宣传频率适中。



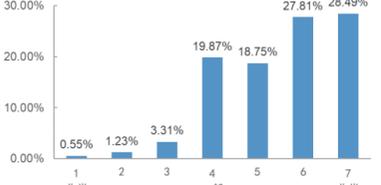
■ 处理效率评价分布

从消费者维权处理效率看(从非常低到非常高分为7个等级,1为非常低,7为非常高):69.27%受访者认为维权时处理效率高(即打“5及以上”);8.66%受访者认为维权时处理效率较低(即打“3及以下”);22.07%受访者认为维权时处理效率一般。



■ 维权处理结果评价分布

从消费者维权结果看(从非常不满意到非常满意分为7个等级,1为非常不满意,7为非常满意):75.04%受访者满意投诉维权的处理结果(即打“5及以上”);仅5.09%受访者不满意投诉维权的处理结果(即打“3及以下”);19.87%受访者认为投诉维权的处理结果满意度适中。



结语

2018年,上海社会消费品零售总额达到12668.69亿元,消费市场规模全国城市第一。庞大的内需市场,是经济发展的重要支撑,良好的消费环境是国家和地区竞争力的重要体现。本次调查显示,上海市消费者满意度总体较好,但距离人们对美好消费环境和美好生活的需求仍有差距,需要政府、企业、行业、消费者和社会各界的共同努力。