

中消协发布测评报告——

百城消费者满意度提高

本报记者 李思雨

3月15日是第43个国际消费者权益日。中国消费者协会近日发布的《2024年100个城市消费者满意度测评报告》显示,2024年100个大中城市消费者满意度综合得分...

测评将“消费者满意度”定义为消费者购买商品或接受服务过程中,对消费供给、消费环境和消费维权的情绪反馈...

测评结果显示,35个城市消费者满意度得分高于全国综合得分,65个城市消费者满意度得分较上年提高。3个一级指标中,“消费维权”“消费环境”“消费供给”得分分别为80.48分、79.26分、81.67分...

中消协相关负责人表示,2024年消费者满意度得分在近8年中居第二位,“消费供给”保持平稳,“消费维权”评价向好。综合得分增幅前三名的二级指标分别是消费政策、权益保护、信息真实...

分地域看,东西部地区满意度表现差距进一步缩小,中部地区满意度得分增速最高。从满意度得分年均增长率来看,中部地区达到1.26%,增长幅度最大,其次是

西部地区增幅0.67%,东部地区增幅0.29%。苏州市、佛山市、宜昌市、青岛市、杭州市、深圳市、烟台市、南京市、广州市、潍坊市位列消费者满意度第一名至第十名。

分城市规模来看,城市规模越大满意度得分越高。2024年超大城市消费者满意度综合得分86.30分,在各类城市规模中满意度最高。其次是特大城市,满意度综合得分82.94分,中小城市满意度综合得分74.81分。

分指标看,2024年满意度得分前五名的三级指标分别是公共基础设施完善、物流便利、维权渠道、维权效率、维权结果。得分后五名的三级指标分别是信息真实、消费政策、消费执法、消费警示提示、交易安全...

2024年7月1日起实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》,是消费者权益保护法施行30年来首次出台的配套行政法规,进一步完善了我国消费者权益保护法律制度体系,加大了对消费者合法权益的保护力度...

针对2024年度消费者满意度测评结果反映出来的民生诉求,中消协建议,一

是加大政策支持力度,持续优化消费环境。加大消费补贴力度和范围,优化以旧换新政策,鼓励绿色消费和创新消费。紧抓城市更新契机,提升都市圈消费活力...

二是提升服务消费供给,多措并举满足消费需求。加大服务消费政策扶持力度,提升服务业供给能力。持续完善服务领域标准体系,深化服务业质量监管,强化服务质量监测评价...

三是强化信息保护水平,共筑安全消费环境。加强网络市场监管执法,规范网络广告发布。保护消费者个人信息安全,防止消费者个人信息泄露。四是优化消费执法规范,赋能基层能力提升。建立全流程质量监督执法体系,赋能基层消费维权队伍建设...

居民收入,完善社会保障体系,提升消费意愿。强化企业主体责任,推动企业积极优化消费体验,推动行业自律,调动社会各方力量,共筑满意消费环境。

中消协相关负责人表示,下一阶段,中消协将深入分析各城市问题短板,为推进放心消费环境建设、完善消费者权益保护体制机制、提升消费者满意度提供有力支持。



近期,直播带货领域又现“翻车”事件,某平台拥有大量粉丝的“三农”博主被曝出售卖的“有机农产品”认证证书伪造,让众多粉丝深感震惊与失望。尽管相关商品被迅速下架,涉事账号也被封禁,但由此引发的信任危机已然形成...

近年来,直播电商行业规模呈现爆发式增长,直播带货打破传统销售模式界限,为商品流通提供新渠道,极大激发了消费市场活力。但与此同时,直播带货相关投诉举报也在增多,数据显示,短短5年内投诉量增长47.1倍。各种乱象时有出现...

面对此类乱象,各方努力探寻重建信任途径。比如,不少消费者会在第三方平台交叉对比对主播信息,以验证直播间信息;一些地方的农民合作社自发成立了“真人认证联盟”,要求主播展示土地承包证、种植记录等凭证...

这些举措在一定程度上缓解了信任危机,但要想从根本上解决问题,还需要从制度和技术的层面同时发力。

制度层面,监管部门应推动健全透明、可预期的常态化监管制度,强化事前预防与事中监管。近年来,多地发布了直播电商合规经营指引,要求直播带货各方主体合规经营,全面、真实、准确披露商品或服务信息...

技术层面,区块链、AI等先进技术正成为信任“新基建”的关键要素。这些技术在商品从生产到销售全链条的溯源追踪、高效识别并过滤虚假信息、提高内容真实性与准确性审核等方面发挥着重要作用...

当然,直播带货的积极作用是主流。有的主播凭借“知识带货”独特模式,用专业与真实赢得了广大消费者的认可,在竞争激烈的直播电商领域走出了一条与众不同的发展道路...

诚信应成为直播间的“硬通货”。为此,监管部门要不断强化监管职能,完善相关法律法规和监管制度;平台要摒弃不良流量算法,回归价值理性,提供更加真实、可信的购物环境和商品...



在海宁市火星人厨具门店,工作人员向消费者介绍无忧365天退换货政策。(资料图片)

近日,在福建福州鼓楼区光荣路的达福丰菜市场门口,福建省市场监督管理局计量院高级工程师、全国首例计量志愿者组织“反黑秤联盟”负责人曾新宇早早就摆好了桌子。他一边为市民的手机称重并贴上标签,一边耐心地向大家讲解如何将手机变成“便携砝码”...

构建消费纠纷多元化解机制

新机制推动消费环境优化的决心。

在福州市鼓楼区杨桥西路的山姆会员商店服务台,服务专员陈佳颖正接待一位顾客。她耐心倾听顾客反映的问题——购买的商品中缺少调料包。陈佳颖一边认真记录,一边安抚顾客情绪,并承诺会立即联系相关部门核实情况,尽快解决问题。

“我们依托12315平台接入了纠纷在线解决(ODR)系统,能够前置化处理工单,快速与会员沟通,及时解决消费纠纷。工单通常在24小时内闭环,确保会员能够迅速获得解决方案。在工单闭环后,我们会对问题处理结果进行回溯,薛志伟析问题根源,优化服务流程,以提升消费者满意度。”该店见习店长许永生告诉记者。

2024年,福建省市场监管部门依托12315平台,共受理投诉举报78.3万件,同比增长3.5%。这一成绩的背后,是福建加强12315大数据监测预警、开展消费投诉信息公开所作的努力。

福建省市场监督管理局局长黄水木表示,2025年,福建省将围绕“放心消费在福建”惠民强企勇争先主题,加快《福建省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》立法修订,2025年,放心消费将广泛覆盖更多行业和区域,引导更多经营主体和相关单位参与放心消费环境建设和消费者权益保护工作,推动经营者落实主体责任,进一步提升消费品质和服务质量,将消费纠纷化解在源头,力争到2026年底,全面提升福建省消费环境的安全度、经营者的诚信度和消费者的满意度,进一步擦亮“放心消费在福建”品牌。一系列举措,不仅体现了福建省委、省政府



在福州市鼓楼区杨桥西路的山姆会员商店服务台,服务专员正在接待顾客。本报记者 薛志伟摄

浙江推行“无理由退货”优化消费环境

本报记者 李景

近期,市场监管总局等5部门印发《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》,提出鼓励实体店承诺无理由退换货,为消费者提供统一便捷的异地异店退换货服务。到2027年,动态发展线下无理由退换货承诺单位150万家以上。在浙江,早在2017年,就率先发布了全国首个《线下实体店无理由退货指引》,组织开展“万家企业无理由退货”社会承诺百城联动活动。2018年起,更是连续3年将“推行企业无理由退货”内容写入省政府工作报告,列入为民办实事项目或省政府重点工作。如今,无理由退货、异地退货在浙江已不是新鲜事。

今年3月,湖州市德清县的消费者高晓梅在当地世纪联华超市购买了一支洁面乳,回家后认为产品不太适合自己的肤质,于是打电话咨询退货,总台客服人员告知,在不影响第二次销售以及在超市承诺时间内可办理退货,高晓梅第二天就顺利办理了商品退货。德清世纪联华超市方面表示,去年,该门店办理线下无理

由退货390余单,涉及金额3万余元。在浙江海宁市,自2020年起率先探索“厂商一体无理由退货”工作,将线上“7天无理由退货”延伸至线下生产端,推动“放心消费在浙江”建设,引导终端消费品生产企业作出无理由退货承诺,扩大承诺覆盖面,从家电集成灶到皮革服装,从本地门店到全国门店,逐步推向更多行业、更多区域,不断完善消费保障网络。同时,鼓励企业实行“同款同质同价”零售创新转型,推动“优质优价”机制,打造“放心消费”品牌。

山东省海阳市市民孙洪博最近在装修新家时,在海阳市的门店购买了海宁出产的火星人厨具,发现产品运行出现问题后便咨询门店,根据该品牌“同地同店7天无理由退换货”规则,仅用2天时间便完成上门换机。截至2025年,海宁市已培育“厂商一体无理由退货”放心工厂122家,带动社会消费品零售总额同比增长5.1%,消费者仅凭有效票据即可在对应门店或厂商处完成退换。消费者的退换货维权也并不都

是一帆风顺,台州市黄岩区居民张均最近在台州奥特莱斯某品牌专柜购入价值560元的商务皮鞋后,首日便发现后跟异常磨脚,脚后跟磨出水泡血痕。但当其与店铺交涉时,导购已使用影响二次销售为由拒绝退货。“您购买的皮鞋属于舒适承诺保障范围,我们有责任为您协调到底。”台州奥特莱斯维权专员张笑介介入后,迅速启动调解程序,通过商场电子凭证系统调取当日交易记录,确认商品在品质保障期内并同步对接该品牌总部,最终在维权站监督下,品牌方启动“跨城退换货直通车”,7日内完成全额退款。

这起纠纷的妥善处理,也是黄岩构建多元维权网络的生动实践。台州奥特莱斯广场作为黄岩首个放心消费商圈,创新建立客户投诉“四级负责制”,配套“先行赔付”“服务承诺”等多项制度。针对此次店员处置不当问题,还将依据《商户信用分级管理办法》对涉事店铺扣减信用积分,纳入重点监管名单。如今的浙江,作出无理由退货承诺的商家比比皆是,不少商家还升级

承诺,比如,杭州银泰百货就推出“60天异地跨门店无理由退换货”个性化承诺。多年来,在一大批龙头企业引领带动下,浙江众多企业纷纷自愿加入“无理由退换货”承诺行列。截至目前,浙江已累计退换货339万余件,退换货金额超2.9亿元。

“为激发商家‘无理由退货’践诺积极性,浙江鼓励各地不断创新。”浙江省市场监管局消保分局局长周序表示,浙江通过大力推行“无理由退货”,消费环境不断优化,全省消费者满意度测评指数连续3年上升。近年来,浙江以“放心消费在浙江”建设为总牵引,始终坚持“谁生产谁负责、谁销售谁负责”原则,牢牢抓住这一关键环节深耕细作。周序表示,下一步,浙江将“点、线、面”结合,引导更多放心消费单元一并作出“无理由退货”承诺,推动向特色街区、核心商圈、龙头市场、特色产业、高速公路服务区等消费集中区域延伸,鼓励线下实体店作出更高更优承诺,提高消费者满意度和获得感,为增强消费信心、提振扩大消费注入更多动力。