

中消协发布 2018 年 70 个城市消费者满意度测评报告

2019年2月26日,中国消费者协会在京发布《2018年70个城市消费者满意度测评报告》。测评结果显示,2018年全国70个被调查城市的消费者满意度得分为73.68分,总体处于良好水平。

据了解,中消协从2017年开始组织开展城市消费者满意度测评工作,其目的是希望通过满意度测评,真实反映消费者对于消费市场的评价和需求,查找和分析影响消费满意度提升的问题和短板,为各级政府及有关部门加强消费环境建设提供参考意见。2018年中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》明确提出了“建立常态化的消费者满意度调查评估机制”。中消协深入贯彻党中央、国务院决策部署,进一步对满意度测评工作进行了充实和完善。

据介绍,2018年度测评工作在原有50个城市基础上扩容到70个国内主要城市,在保持2017年度消费者满意度测评指标体系总体框架的基础上,对部分指标内容和权重进行适

度调整优化,最终确定由消费供给等3个一级指标、供给丰富性等16个二级指标、分布合理等24个三级指标组成城市消费者满意度评价指标体系。测评工作于2018年10月至12月在全国70个城市同步展开,共取得有效样本46,824个。根据统计结果,百分制下70个城市的消费者满意度综合得分为73.68分;相比于2017年度50个城市消费者满意度得分71.75分,总体得分上涨1.93分。

测评结果显示,连续测评的50个城市中有44个城市的消费者满意度得分有提升,从各城市满意度总体排名上看,无锡市、南通市和上海市的消费者满意度得分相对较高,且连续两年位居全国前三;从不同社会消费品零售总额规模分层级来看,规模相对越大的城市消费者满意度越高。测评报告还从不同城市行政层级、城市发展规模等分类对70个城市进行了对比分析,帮助各城市明确自身优势和短板。

《测评报告》还从进一步提升城市消费

者满意度角度提出六点意见建议:一是进一步深化供给侧结构性改革,着力消除生产、流通各个环节领域消费难点痛点,更好地满足人民群众美好生活需要;二是大力强化“消费者至上”理念,确保政府及有关部门的政策措施贴近消费者需求,进一步提高服务的针对性和有效性;三是进一步夯实安全消费基础,强化消费环节制度建设和安全保障措施,促进安全消费信息共建共享,让消费者明明白白消费;四是顺应新时代要求,创新政府监管与服务举措,进一步降低消费风险、提振消费信心;五是加强与消费者的良性互动,做好政策措施的落地实施,切实解决“最后一公里”服务问题;六是强化问题导向意识,扎实做好消费维权工作,着力解决消费者投诉难、解决难的问题。

中消协秘书长朱剑桥指出,各项数据和事实表明,消费者满意度稳中有升,总体处于良好水平,同时73.68分的得分也说明,在消费环境和消费维权方面还存在不少薄弱环节,一定

程度上影响了消费信心的提高和消费潜力的释放,消费环境建设仍需加力。中消协将通过满意度测评工作,帮助各个城市了解各自的优劣势、亮点和短板、问题,有针对性地进行改进,消除进一步扩大消费的障碍。

朱剑桥表示,中消协将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,积极主动作为,为营造更加安全放心消费环境、不断健全消费者权益机制作出新贡献。针对消费者满意度测评工作中反映的问题,中消协会将70个城市的深入分析结果通报给地方政府及相关部门,并建议各地深入对照问题清单,研究制定切实可行的行动方案;中消协也将会同各地消协组织进行深入调研分析,为地方政府及相关部门进一步改进监管和服务工作提供参考。中消协将持续关注消费者满意度提升工作,为改善和优化消费环境、提升消费维权效能、激发和释放消费潜力继续努力,让消费者买的放心、吃的安心、用的舒心,提升消费者的获得感、幸福感和安全感。(续前)

应对职业举报人的一点思考

目前,职业举报人的活动范围,已经超出了自身的生产、生活需要,只要有利可图,他们就会不择手段。笔者作为一名基层市场监管部门的工作人员,对此现象进行了深入的调查,并认真思考,归纳总结认为:

职业举报人恶意举报存在的问题

目前,职业举报人由于自身素质良莠不齐,存在诸多恶意举报的行为,对基层市场监管工作带来诸多负面影响,例如:

重复反复举报。比如,某举报人在一天时间内向辖区分局投诉8家超市的十几件食品过期或者标签存在问题,要求赔偿,过段时间,他们又“不厌其烦”地投诉其他问题索取高额赔偿。

空劳基层过多精力。职业举报人通过恶意监管部门来实现他们维权索赔的目的,由于职业举报人恶意过度举报,所以出现大批量的举

报投诉单,加上基层人员少,基层干部常常奔波处理,忙得焦头烂额,牵扯了大量的精力,一定程度上影响了正常工作的开展。

基层风险压力加大。基层干部在应对职业举报人的过程中,稍有疏忽就可能面临被投诉、被问责的风险。比如,某职业举报人以某几家食品店销售一包过期薯条为由向店主要求高额赔偿,被店主拒绝,于是向辖区分局投诉,分局工作人员经过调查,认为没有充分证据证明这几家销售过次薯条的事实,该举报人的诉求不能实现,于是该举报人用恶毒的言语向分局工作人员表示不满,这种情形势必会打击基层干部工作热情和积极性。

规范职业举报,打击恶意举报的建议
完善相关法律法规。国家市场监督管理总局

重《消费者权益保护法实施条例》尚未正式出台,并且其中虽然规定了以牟利为目的不属于消费者的排除性条款,但是并没有明确牟利为目的的具体表现形式,还需要部门规章予以细化。未来的法律导向应该要明确区分职业举报人与一般消费者的投诉行为,对于职业举报人要增加他们的投诉、举报风险成本以及明确他们需要承担的法律责任,让职业举报者不再有所恃无恐,给基层执法人员有力的法律支撑,有效遏制知假打假的行为。市场监管部门依法依规全面调查,确保事实清楚、证据充分,绝不纵容“碰瓷”、“敲诈勒索”败坏社会风气!

建立职业举报人黑名单。针对职业举报人制定统一受理以及应急方案,建立职业举报人

黑名单,投诉时必须记录投诉人详细身份信息,对同类投诉、举报、信访案件,提出统一的处理指导意见,并统一答复口径。此外注重完善基层硬件设施,例如为基层岗位配备录音录像设备。

建立追责与容错相结合的机制。要建立追责与容错相结合的机制,既要遏制敷衍塞责行为,又要敢于为基层监管人员“撑腰”,同时在法律允许的范围内鼓励基层大胆探索实践,大胆试、大胆干、大胆闯,避免干部首鼠两端,畏首畏尾。对于职业举报人信访中经调查确认为敷衍塞责不作为的行为,要严肃追责,及时处理;对于一些探索性的失误以及偶尔产生的无心过火,要根据情况给予适度的宽容;对受到诬告陷害的工作人员要及时澄清问题,予以清白,为担当者担当,给实干者吃下“定心丸”。(承蒙 贵稿)

信用 让消费更放心

“3·15”国际消费者权益日大型咨询服务活动

主会场: 昆山商厦百货总店一楼

活动日期: 3月15日

主办单位: 昆山市精神文明建设委员会办公室
昆山市市场监督管理局
昆山市消费者权益保护委员会

承办单位: 昆山市广播电视台
昆山市创建全国消费放心城市指挥部办公室

特别支持单位: 昆山商厦股份有限公司



参加单位: (排名不分先后)

昆山市人民法院
昆山市市场监督管理局
昆山市交通运输局
昆山市商务局
中国人民银行昆山市支行
昆山市文体广电和旅游局
昆山市烟草专卖局
昆山市社会信用体系建设领导小组办公室
昆山市消费者权益保护委员会
昆山市创建全国消费放心城市办公室

昆山市邮政
昆山商厦股份有限公司
京东华东区公共事务部
江苏苏宁易购电子商务有限公司
唯品会(昆山)电子商务有限公司
中国移动通信集团江苏有限公司昆山分公司
中国电信股份有限公司昆山分公司
中国联通网络通信有限公司昆山分公司
中国平安人寿保险股份有限公司昆山支公司
昆山市双鹤同德堂连锁大药房有限责任公司
昆山市装饰建材行业协会

江苏明珠家用设备集成有限公司
昆山市物业协会
昆山市樵依饮用水有限公司
养乐多(中国)投资有限公司苏州分公司
昆山宾馆奥灶馆
同程艺龙网络科技股份有限公司
昆山金明珠宝行
马里奥到家
知识产权
价格
盐务