



2024 和谐天津 诚信调查

《天津日报》《今晚报》融媒体系列活动

主办单位：天津市食品学会
天津市汽车流通行业协会
天津市百货商业协会
天津市家居商会
天津市酒类流通行业协会
天津市酒类商会
天津市养老机构协会
天津市养老促进会等
调研机构：天津海河传媒中心大数据调研中心
支持媒体：《天津日报》《今晚报》及旗下新媒体矩阵
活动时间：2024年3月1日-31日

消费涉及日常生活、关系千家万户，保障消费者合法权益不受侵犯，是人民群众在消费领域最关心最直接最现实的利益问题。当前，消费领域还存在预付商家“跑路”、大数据算法“杀熟”等现象，消费维权政策法律相对滞后，经营者与消费者信息不对称、力量不平衡等问题仍存在。这就需要发挥社会共治平台作用，汇聚社会各方面力量，促进完善消费者保护体制机制，多层次、多领域、全方位加强消费者权益保护，推动维权共建，强化保护共责，实现成果共享，构建消费者友好型消费环境，提升消费者获得感，促进消费活力迸发，为高质量发展筑牢基础。

中国消费者协会将今年3·15的主题定为“激发消费活力”，各级消协组织应提升组织维权能力，帮消费者解决后顾之忧；协同共

治优化消费环境，助消费者增强获得感；释放消费升级潜能，助力高质量发展。“和谐天津·诚信调查”是《天津日报》践行党报社会责任、走进市民服务群众，联合多家权威部门举办的一项公益活动，至今已连续举办14届，深得天津百姓及社会各界的欢迎。今年的活动由天津海河传媒中心旗下《天津日报》、《今晚报》两大主流媒体联合主办，海河传媒中心大数据调研中心提供专业调查技术支持，将以“激发消费活力”为主题，着力推动天津消费领域信用体系建设，为津城百姓营造更加放心的消费环境。现诚邀您填写“3·15消费者权益调查问卷”，表达您的心声，守卫我们共同的消费权益！

调查数据根据《统计法》，仅作为数据分析使用，感谢您的积极参与！



扫一扫
参加诚信调查问卷
勾选您信赖
的企业(品牌)



扫一扫关注
天津日报品天津
活动同步更新

第一部分 整体评价

一、与前几年相比，您觉得当前国内市场的消费安全环境：(1-10分，1分最低，10分最高)

不好 → 非常好
1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分

二、您认为消费安全的重要标准应该是：(最多三项)

- 1.产品质量可靠 2.产品价格合理 3.产品宣传真实 4.卖家服务周到 5.个人信息安全 6.投诉渠道畅通 7.相关协会、部门依法履职

三、消费市场安全对您消费行为的影响程度：(1-10分，1分最低，10分最高)

没影响 → 非常影响
1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分

四、近一年，您在日常消费过程中权益是否被侵害过：

1.是 2.否(跳至第九题)

五、您受到侵权的行业或领域是：(可多选)

- 1.金融行业 2.房地产行业 3.商超零售行业 4.通信行业 5.餐饮行业 6.教育培训行业 7.医疗行业 8.家装行业 9.汽车行业 10.旅游行业 11.互联网电商行业 12.快递物流行业 13.其他(请注明：_____)

六、您是否就侵权事件进行过投诉：

1.是 2.否(跳至第九题)

七、您投诉的内容是：(可多选)

- 1.从业人员的服务态度及办事效率 2.产品质量 3.产品价格 4.产品售后维修退换货服务 5.个人信息泄露问题 6.其他(请注明：_____)

八、您的投诉是否得到了合理解决：

1.是 2.否

九、您是否知道消费者申诉举报电话：

1.知道 2.不知道

十、您是否拨打过“12315”消费者投诉电话：

1.是 2.否

十一、如果您的正当权益遭受侵害，您会选择何种方式进行维权：(可多选)

- 1.忍气吞声、自认倒霉 2.与生产经营者协商 3.发帖泄愤 4.寻求媒体曝光 5.拨打相关部门投诉电话(12315、12345或110等) 6.通过互联网平台进行投诉(官方网站、公众号等) 7.请求消费者协会调解 8.向有关行政主管部门申诉 9.提请仲裁机构仲裁 10.向人民法院起诉 11.其他(请注明：_____)

十二、您认为维权难度和以往相比，有没有明显改善：

1.非常明显 2.比较明显 3.一般 4.不太明显 5.无改善

十三、您认为在消费过程中，较为普遍的侵权行为是：(最多三项)

- 1.虚假广告宣传 2.价格欺诈 3.违约(承诺未履行) 4.质量欺诈，以次充好 5.产销假冒伪劣、“三无”产品 6.泄露买家个人信息 7.买家投诉维权困难
- 十四、《中华人民共和国消费者权益保护法》规定消费者享有“九项权利”，这“九项权利”中，您认为维权现状最差的是：
1.安全权(消费中人身财产安全不受损害) 2.知情权(知悉商品和服务的真实情况) 3.选择权(自主选择商品和服务) 4.公平交易权(拒绝强制交易获得公平交易) 5.索赔权(消费受到损害获得赔偿) 6.结社权(成立维护自身合法权益的组织) 7.获得知识权(获得有关消费和消费者权益保护方面的知识) 8.受尊重权(消费时人格尊严、民族风俗习惯得到尊重) 9.监督权(对商品和服务以及保护消费者权益工作进行监督)

第二部分 实物型消费评价

一、您是否已有购车/换车计划：

1.是 2.否(跳到第五题)

二、您计划购车/换车的主要原因：

- 1.公共交通拥挤 2.节约用车成本 3.方便自驾旅游 4.现有车辆老旧 5.需要更换车型 6.更换环保车辆 7.其他(请注明：_____)

三、您购车时是否更倾向于购买新能源汽车：

1.是 2.否

四、您购车时关注的因素有哪些：(可多选)

- 1.价格 2.品牌 3.安全性 4.舒适性 5.动力配置 6.车内空气净化系统或消毒装备 7.外观及内饰 8.油耗 9.续航里程 10.节能环保 11.车牌限号 12.科技配备 13.售后服务 14.其他(请注明：_____)

五、近一年，您购车时或您听说周边亲朋是否存在以下情况：(可多选)

- 1.自身或周边人群近一年均无购车情况 2.未遭受或听说过侵权情况

3.强买强卖，捆绑销售(必须代办上牌、保险、购买装饰等)

4.虚假广告，信息不实(故意用低价吸引消费者等)

5.厂家、经销商承诺不兑现(降价不补偿、订车交车要差价等)

6.购买翻新车 7.购买缺陷进口车 8.购买加价车 9.其他(请注明：_____)

六、您在购买/更换汽车零配件时遇到过哪些问题：

1.没有什么问题 2.质量问题以次充好

3.价格不透明 4.服务售后问题

5.其他(请注明：_____)

七、您认为现在药品的价格合理吗：

1.偏高 2.偏低 3.合理

八、您平时选购药品的途径是：

1.大药房 2.医院 3.网购 4.其他(请注明：_____)

九、在购买一种药品之前，您最关心的是药品的哪些信息：(可多选)

1.主治功能 2.生产厂家 3.不良反应

4.服用方法 5.价格

十、您认为现在药品安全吗：

1.非常安全 2.比较安全 3.一般 4.不太安全 5.不安全

十一、您买到药品后会第一时间关注以下内容吗：(可多选)

1.生产日期及有效期 2.药品批准文号

3.药品的品牌 4.药品说明书

5.其他(请注明：_____)

十二、您对食品安全问题的关注程度如何：(1-10分，1分最低，10分最高)

完全不关注 → 十分关注
1分 2分 3分 4分 5分 6分 7分 8分 9分 10分

十三、您认为下列哪些场所更易产生食品安全问题：(可多选，最多选3项)

1.集贸市场 2.大型超市 3.小型便利店

4.饭店、餐馆 5.小摊贩、小作坊 6.外卖

7.食品生产厂家 8.其他(请注明：_____)

十四、您在选购食品时主要的关注因素为：(可多选，最多选3项)

1.价格 2.成分 3.生产日期、保质期和有效期

4.品牌知名度 5.相关检验证明标识

6.食品色泽、外观等感官方面 7.生产加工厂家 8.是否为进口食品 9.以往经验或别人的介绍 10.其他(请注明：_____)

十五、近一年内，您是否买到过问题食品：

1.经常 2.有过但很少 3.没有(跳至第十九题)

十六、您遇到的主要问题有哪些：(可多选，最多选3项)

1.食品过期或变质 2.以假充真、以次充好

3.虚假或错误标签 4.夸大虚假宣传

5.售后服务不到位 6.其他(请注明：_____)

十七、您解决此问题的途径：(可多选)

1.忍气吞声、自认倒霉 2.与生产经营者协商

3.发帖泄愤 4.寻求媒体曝光

5.拨打相关部门投诉电话(12315、12345或110等)

6.通过互联网平台进行投诉(官方网站、公众号等)

7.请求消费者协会调解 8.向有关行政主管部门申诉

9.提请仲裁机构仲裁 10.向人民法院起诉 11.其他(请注明：_____)

十八、您认为食品安全问题存在的最主要原因：

1.生产企业或个人利欲熏心、不讲诚信

2.对失信企业或个人的处罚力度不够

3.法律制度不完善、监管有漏洞

4.执法部门职责不明，执法不严

5.公众食品安全意识欠缺 6.其他(请注明：_____)

十九、您对保健品的看法：

1.保健品是药品 2.保健品是营养品

3.保健品大多是骗人的，没有用

4.保健品有辅助治疗作用 5.以上说法均不同意

二十、您购买保健品的最主要目的是：

1.未购买过 2.日常强身保健 3.治疗疾病

4.辅助治疗 5.送礼 6.其他(请注明：_____)

二十一、您使用保健品的效果如何：

1.效果明显 2.有些效果 3.有的有效果，有的没效果

4.没有效果 5.吃完后反而身体不适 6.说不清

7.未使用过

二十二、您会选择通过什么渠道购买家居建材/家电？

1.品牌专卖 2.商场 3.家居/家电卖场 4.网购

5.其他(请注明：_____)

二十三、您购买家居建材/家电产品的首要考虑因素是：

1.品牌质量 2.产品价格 3.产品性能

4.风格样式 5.售后服务 6.节能环保

二十四、近一年，您在什么渠道购买家居建材/家电产品时遇到过问题：

1.品牌专卖 2.商场 3.家居/家电卖场 4.网购

5.其他(请注明：_____)

6.无(跳至第二十六题)

二十五、近一年，您购买家居建材/家电产品遇到过哪些问题：

1.质量问题以次充好 2.低价套路虚假促销

3.售后服务推诿 4.广告虚假宣传

5.捆绑销售或霸王条款 6.送货拖延

7.货不对板 8.甲醛超标

9.拒退押金 10.前后报价不一

11.送货安装环节临时加价 12.未遇到问题

13.其他(请注明：_____)

二十六、您认为目前家居建材/家电市场存在的最大的隐患是：

1.质量得不到保障 2.报价中有猫腻

3.售后服务差 4.诚信度不够高

二十七、您通常在何处购买服装：

1.商场 2.超市 3.品牌专卖店 4.个性小店

5.网购 6.其他(请注明：_____)

二十八、您通常在什么情况下会购买服装：

1.新品上市时 2.促销打折时 3.换季时 4.有购衣需求时 5.其他(请注明：_____)

二十九、当您购买服装时，以下哪些原因是您最看重的：

1.舒适合身 2.品牌 3.设计风格 4.产品质量

5.价格合理 6.其他(请注明：_____)

三十、近一年，您通过哪种途径购买服装时遇到过问题：

1.商场 2.超市 3.品牌专卖店 4.个性小店 5.网购

6.其他(请注明：_____)

三十一、近一年，购买服装时您遇到过哪些问题：

1.质量不佳面料、做工等问题

2.尺寸不准确、色差、起球、掉色、缩水等

3.假冒名牌的服装 4.打折促销价格问题

5.售后服务问题 6.未遇到问题

7.其他(请注明：_____)

第三部分 服务型消费评价

一、您对服务型消费的整体满意度是：

1.非常满意 2.比较满意 3.一般 4.不太满意

5.不满意 6.未接触

二、您在个人或家庭所接触的服务型消费中，主要支出项目有哪些：(可多选)

1.金融理财服务 2.购物服务(商超、网购、直播带货等)

3.医疗康养服务 4.餐饮服务 5.旅游/住宿服务

6.公共交通服务 7.快递物流服务 8.通信和网络服务

9.教育培训服务

三、您选择金融服务机构的主要决定因素是什么：(可多选，最多选3项)

1.品牌知名度 2.服务硬件设施

3.安全保密措施 4.产品收益率

5.产品创新性 6.手续费

7.营业网点便捷度

8.线上办理业务便捷度、安全性等

9.员工业务水平、服务态度 10.售后服务

11.广告宣传 12.企业营业期限 13.其他(请注明：_____)

四、您认为金融保险服务中，尚存在哪些问题：(可多选)

1.服务人员业务能力不足 2.人员服务态度欠佳

3.销售人员未全面介绍保险合同条款

4.保险合同存在不合理条款

5.合同文本晦涩难懂 6.销售人员夸大收益

7.捆绑销售 8.出险不及时 9.理赔不及时

10.理赔手续繁杂 11.客户投诉渠道不畅

12.处理投诉不及时 13.保险后续服务不到位

14.线上渠道及产品宣传不足、购买功能不完善

15.其他(请注明：_____)

五、近一年，您自身或听说周边亲朋是否遭遇过金融方面的侵权问题：(可多选)

1.未遭受或听说过金融方面侵权问题

2.个人隐私泄露 3.不合理收费 4.未全面告知风险

5.捆绑销售或霸王条款 6.未兑现产品承诺

7.夸大宣传、夸大收益等 8.诱导性销售

9.不能及时处理投诉或投诉推诿

10.其他(请注明：_____)

六、您最常用的购物方式：

1.实体商超 2.网络购物(包含直播带货)

3.电视、电购物 4.其他(请注明：_____)

七、您选择购物渠道时，主要看重哪些因素：(可多选)

1.价格合理 2.商品质量 3.产品种类丰富

4.服务态度 5.互动程度 6.商家信用度

7.人性化服务 8.顾客口碑 9.广告宣传和促销力度

10.餐饮、停车位等配套设施 11.交通便利

12.商场环境、设计感 13.商场卫生清洁及消毒等

14.所在商圈热闹程度 15.离家或工作单位距离

16.会员服务 17.网站页面设计

18.网站/品牌知名度 19.退换货便利性

20.发货及送货速度 21.售后服务 22.其他(请注明：_____)

八、您在购物服务(商超、网购、直播带货等)消费中，在哪些场所遇到过不诚信经营、消费不公平的问题：(可多选)

1.网络团购平台 2.大/中型商场

3.综合性网上购物商城 4.大型连锁超市

5.街边店铺/便利店 6.集市/菜市场

7.电视购物 8.短视频带货平台

9.网络快送平台 10.其他(请注明：_____)

11.没有遇到过(跳转至第十一题)

九、您在购物服务(商超、网购、直播带货等)消费中，遇到过哪些不诚信经营的现象：(可多选)

1.广告虚假宣传 2.预付式商家跑路

3.商家杀熟 4.服务承诺难兑现

5.诱导交易 6.个人信息泄露

7.虚假促销 8.霸王条款

9.捆绑销售 10.售卖假冒伪劣产品

11.质量存在瑕疵 12.商品价格不透明

13.服务态度差 14.发货迟缓或送达不及时

15.商品与描述明显不符

16.商品未送达 17.卖家不按约定退换货

18.其他(请注明：_____)

十、您在购物服务(商超、网购、直播带货等)消费中，遇到不诚信经营或消费不公平问题时采取的维权方式是：(可多选)

1.寻求社交媒体曝光 2.通过短视频等自媒体曝光

3.找经营者直接协商解决 4.向市场监管等部门投诉

5.给商品或服务发布差评 6.向消协等社会组织投诉

7.没有采取措施进行维权 8.其他(请注明：_____)

十一、您希望当前购物服务(商超、网购、直播带货等)在哪些方面有所改进：(可多选)

1.商品质量 2.优化商品品种

3.提高服务质量 4.改善服务态度

5.完善售后服务 6.促销创意

7.增加主题展览活动 8.产品信息及活动信息推送

9.其他(请注明：_____)

十二、您认为医疗康养服务发展面临的问题是什么：(可多选)

1.范围规模内容有限 2.普及度不高 3.价格过高

4.卫生资源供给量不足

5.医疗服务机构/养老机构配置不合理

6.数字智慧程度偏低 7.其他(请注明：_____)

十三、您做过或未来计划做哪些与健康有关的事情：(可多选)

1.购买药品，以备不时之需

2.购买保健品，提高自身免疫力

3.主动进行体检，及时了解自身身体状况

4.加强锻炼，提高自身身体素质

5.上述事情都不会做 6.不一定，未考虑好 7.其他(请注明：_____)

十四、您或您的家人选择养老机构更注重哪些方面：(可多选)

1.卫生条件 2.服务质量和态度

3.专业性 4.饮食以及日常安全方面

5.收费 6.合法性

7.离子女的远近 8.日常生活丰富多彩 9.其他(请注明：_____)

十五、您在餐饮服务消费中，遇到过哪些问题：(可多选)

1.食品过期、变质、受污染等 2.服务态度不佳

3.就餐环境脏乱 4.不能开具