

2024
15

第14届

激发消费活力 和谐天津 诚信调查

天津日报 今晚报

主办单位:
天津市食品学会|天津市汽车流通行业协会
联合主办:
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

第二部分 整体评价

消费者权益保护对于促进经济发展、保障公平竞争、增强社会稳定等方面都具有重要的意义,因此近年来我国政府部门、社会各界对消费者权益保护的重视有增无减。本次调查中,超五成消费者对当前国内市场的消费安全环境表示满意(8分及以上),消费者权益的保护,不仅有利于维护市场秩序,还能促使企业进行公平竞争,从而推动整个市场的健康发展。

问及消费者受到侵权的行业或领域时,选择餐饮行业的比例最高,为53.55%;其次是互联网电商行业,为51.50%;第三是商超零售行业,为50.90%;此外选择快递物流行业的比例也较高,为47.95%。目前消费市场形态更加多元和复杂化,不诚信经营或消费不公平现象较多,消费者对国内市场的消费安全环境的满意度还有较大提升空间。

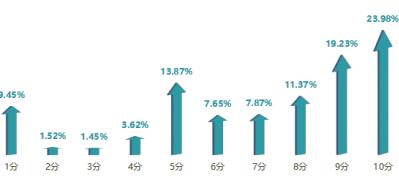


图 消费者对当前国内市场的消费安全环境评分

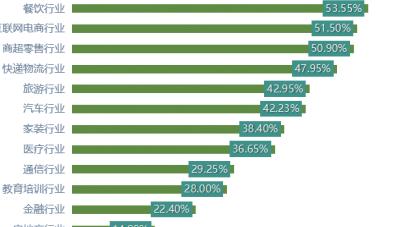


图 消费者受到侵权的行业或领域

经调查,消费者表示在《中华人民共和国消费者权益保护法》赋予消费者的九项权利中,维权现状最差的3项权利依次为“知情权”“索赔权”和“监督权”,占比分别为36.29%、28.23%和11.29%。消费者的知情权,是指消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。在调查中,64.80%的消费者表示“虚假广告宣传”是现在较为普遍的侵权行为,个别经营者利用虚假广告或其他虚假宣传方式提供商品或者服务,使消费者合法权益受到侵害。此外还有57.65%的消费者表示“质量欺诈、以次充好”是消费过程中较常遇到的侵权行为,这些现象都严重侵害了消费者的“知情权”。提醒广大消费者要树立理性消费观念,增强自我保护意识,增强依法维权意识,了解自身权益,自己的合法权益受到侵害时,积极运用法律的武器维护自己的合法权益。



图 消费者不满的维权现状



图 消费过程中较为普遍的侵权行为



第二部分 实物型消费

本次调查结果显示,实物型消费领域中,大家关注度最高的是食品、保健食品行业。消费者普遍认识到食品安全与身体健康息息相关,并希望能够买到安全可靠的食品,与此同时,随着健康饮食观念的进一步普及,消费者对于保健品的关注度也越来越高。本次调查选取了食品、保健食品行业进行深入分析。

一、消费者对食品安全关注度较高,着重于食品质量。

食品安全问题伴随着生活水平的提高同步走进了千家万户,食品是健康的重要组成部分,人们对食品的安全性也越来越重视,消费者对食品安全问题的关注度不断增长。本次调查结果显示,超过九成的消费者表示在日常生活中对食品安全问题较为关注。



生产日期等信息是消费者选购食品的重要指标,调查发现,超八成的消费者表示选购食品时会查看生产日期、保质期和有效期。超七成的消费者表示选购食品时会查看成分表,消费者对食品添加剂的使用非常关注,不希望食品中添加不必要的成分。超五成的消费者选购食品时会查看相关检验证明标识、品牌知名度及产品价格,如果发现标签上有虚假宣传或者信息不全等情况,他们会放弃购买该商品。



图 消费者在选购食品时主要的关注因素

调查中发现,79.46%的消费者表示对食品安全问题“遇到过但很少”,另有14.96%的消费者则表示经常遇到,仅有5.58%的消费者表示还未遇到过此类问题。在消费者遇到的食品安全问题中,以假充真、以次充好等质量问题最多(89.80%),其次为购买的食品过期或变质(53.06%),夸大虚假宣传(50.51%)及虚假或错误标签(45.41%)等。可见部分餐饮企业食品质量不达标问题多发,食品监管部门应加大监督检查力度,对不法经营者给予严惩。

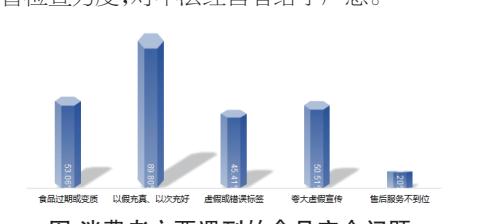


图 消费者主要遇到的食品安全问题

本次调查显示,消费者在遇到食品安全问题后选择与生产经营者协商退换或赔偿解决的占比为68.88%,选择拨打相关部门投诉电话(12315、12345或110等)的消费者占比为42.35%、选择通过互联网平台进行投诉(官方网站、公众号等)的消费者占比为30.61%、选择忍气吞声、自认倒霉的消费者占比为20.41%。建议广大消费者应当在正规可靠渠道购买所需食品并保存相应购物凭证,如果发现食品存在质量问题,一定要采取积极、主动的措施维护自身权益。此外,超七成消费者认为只有加大对失信企业或个人的处罚力度、严格执法、加大监管力度,才能提高消费信心。

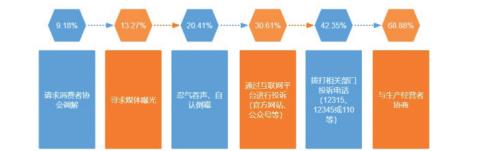
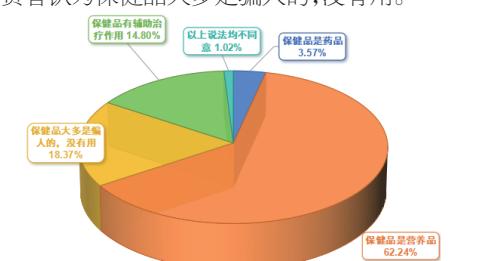


图 消费者解决问题的途径

食品安全问题需要完善食品安全法律体系,监管部门加强监管力度,并且加大对食品安全方面的宣传,使人民群众有食品安全风险防范意识,对于违法犯罪者进行严惩,多方面深入齐下,才能有效解决食品安全问题。

二、消费者健康意识逐步增强。

随着生活水平的提高,人们的健康意识以及对保健品的接受度均不断提升,消费者也更愿意为“健康”买单。调查显示,在了解消费者对保健品的看法时,62.24%的消费者认为保健品是营养品,可以补充身体所需,14.80%的消费者认为保健品有辅助治疗作用,18.37%的消费者认为保健品大多是骗人的,没有用。



在消费者选购保健产品时,最重要的考虑因素是身体健康状况和实际需求,大多数消费

者期望能够通过健康保健品改善和维持身体健康,20.41%的消费者希望通过保健品进行辅助治疗,另有不足一成的消费者想通过保健品治疗疾病。越来越多的人开始意识到健康的重要性,并提前步入养生阶段,对保健品的功能需求也有所增多,正确使用养生保健品对人体是有益处的,但保健品并不能有效治疗疾病,保健品、营养品对于我们的身体只能起到一定的辅助作用,还是应该从真正意义上重视并解决健康问题。

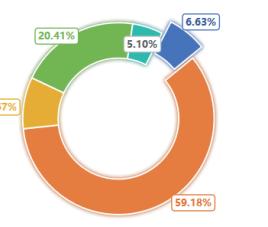


图 消费者购买保健品的主要目的

调查显示,选择购物渠道时,超过九成的消费者认为产品质量、价格合理是重要关注因素,其次是售后服务(88.30%)和商家信用度(82.63%)。



消费者在购物过程中往往考虑到产品售后服务的质量,这关乎着购物体验的完整性和购买后的权益保障。对于消费者来说,一个完善的售后服务体系往往可以提升购物体验,并增强对购物渠道的信任感,而不完善的售后服务则可能给消费者带来购物纠纷和后顾之忧。因此,消费者在面对不完善的售后服务和可能出现的购物纠纷时,要保存好购物凭证、订单信息、商品照片等相关证据;在选择购物场所时,建议选择正规、具有良好口碑的电商平台和商家,提前了解其售后服务政策,以降低发生纠纷的可能性。



在遇到过的不诚信经营或消费不公平问题中,选择“广告虚假宣传”的消费者比例最高,为59.60%;其次是“虚假促销”,为52.30%。虚假宣传、促销可能导致消费者产生错误的认知和期待,使其对产品或服务形成误解,影响消费决策。此外,调查显示,许多消费者表示当遇到不诚信经营或消费不公平问题时,会通过短视频等自媒体曝光的方式引起舆论关注、提高问题的关注度和曝光率,商家或品牌的信誉和声誉不仅遭到破坏,消费者对商家的信任感也随之降低。由此可见,诚信是商家生存和发展的基础,虚假宣传违背了商业道德和诚信原则,不利于商家长期发展。只有诚实宣传才能够获得消费者的信任和忠诚,为商家带来更多的长期利益。

第三部分 服务型消费

在个人或家庭所接触的服务型消费中,消费者主要支出项目为餐饮服务(87.40%)以及购物服务(83.07%)。餐饮服务作为日常生活必不可少的部分,人们愿意花费更多的金钱去体验美食;购物服务则包括了商超、网购、直播带货等多种形式,随着互联网的普及和发展,人们越来越倾向于通过线上渠道购买商品,享受便捷的购物体验。



图 消费者主要遇到的食品安全问题

由此看来,消费者对消费服务的高关注度也反映了消费升级的趋势,人们更加注重生活品质和个性化需求,愿意为更好的服务和体验支付相应的费用,群众消费水平不断提升,消费结构不断升级优化,个性化、多样化消费需求越来越多。本次选取两个消费者关注度比较高的行业进行深入分析。



一、提升购物消费满意度,多种服务助力“消费热”。



图 消费者最常用的购物方式

调查显示,网络购物(49.63%)与实体商超(44.07%)依然是目前主要的购物方式,随着互联网和移动设备的普及,越来越多的消费者选择通过在线商城、电子支付平台等途径进行购物。消费者可以通过在线商城、下单购买、选择配送方式完成购物流程。网络购物的发展极大地改变了人们的购物方式,带来了诸多便利和优势。

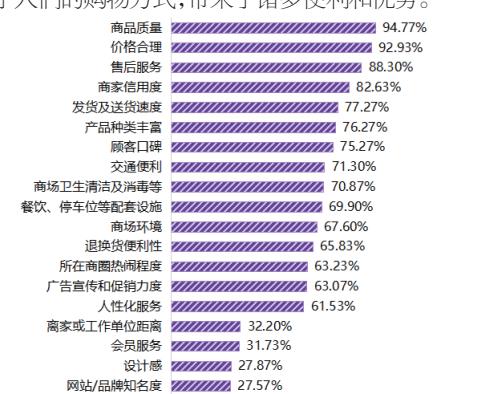


图 消费者选择购物渠道的看重因素

调查结果显示,地铁是最受欢迎的日常出行方式,占比为62.13%,紧随其后的是共享单车或电单车,占比为53.80%,公交排在第三位,占比为48.33%。地铁相比其他交通工具更快捷、更便捷,特别是在交通拥堵时,地铁可以更快地到达目的地。相比私家车等交通工具,地铁作为大众交通工具可以减少汽车尾气排放,对环境更加友好,符合低碳出行的理念。

低碳出行已经成为当今社会的一个重要趋势,绿色出行也成为了大众的一种时尚潮流,随着人们对环保意识的增强,越来越多的人开始选择步行、骑自行车、乘坐公共交通工具等出行方式,让低碳减排融入日常生活,这一趋势对于改善环境质量、减少碳排放以及促进可持续发展都具有重要意义。

公共交通在城市生活中也扮演着重要的角色,它是连接城市各个角落的重要交通方式,对于减少交通拥堵、降低空气污染、节约能源、改善居民出行体验等方面都具有重要意义。数据显示,消费者最希望公共交通服务改进的方面是落实公交惠民政策(62.13%),其次是增加公交运力(56.40%)和提升车辆硬件环境(51.07%)。

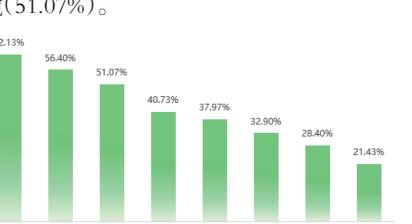


图 消费者希望公共交通服务改进的方面

在高峰时段和重要线路上,公交车辆供给无法满足乘客需求,导致车辆拥挤、乘客等待时间过长,甚至出现无法上车的情况,这给乘客出行带来了诸多不便,降低了公交出行的便捷性和吸引力。其次,在公交车辆内部设施和环境方面,部分公交车辆的座椅破损严重,车厢整洁度欠佳,这些都极大地影响了乘客的乘车舒适度和乘坐体验。这些问题的存在严重影响了公共交通服务的质量和形象,也降低了市民对公交出行的满意度和信任度。乘客在乘坐公交车时可能面临拥挤、乘坐不舒适等问题,这不仅影响了出行体验,也可能引发乘客的投诉和不满情绪,进而影响公交服务的声誉和形象。

“激发消费活力”

短视频展播

(天津日报品天津视频号二维码图片)

扫码查看相关短视频

2024天津消费者信赖企业(品牌)