2021年100个城市

消费者满意度测评报告

****

**中国消费者协会**

**2022年3月**

目 录

[第一部分 消费者满意度测评工作背景 - 1 -](#_Toc17821)

[第二部分 消费者满意度测评实施说明 - 4 -](#_Toc11570)

[一、指标体系、权重及问卷设计 - 4 -](#_Toc24339)

[二、城市选取与样本量设计 - 6 -](#_Toc29379)

[三、抽样设计 - 9 -](#_Toc21036)

[四、调查方法设计 - 10 -](#_Toc24890)

[五、调查对象设计 - 10 -](#_Toc30240)

[六、调查实施和质量控制 - 10 -](#_Toc21350)

[七、信度与效度检验 - 12 -](#_Toc286)

[第三部分 消费者满意度总体测评结果 - 14 -](#_Toc6922)

[一、 消费者满意度综合得分 - 14 -](#_Toc18682)

[二、 消费者满意度一级指标得分 - 15 -](#_Toc23873)

[三、 消费者满意度二级指标得分 - 17 -](#_Toc21140)

[四、 消费者满意度三级指标得分 - 22 -](#_Toc30422)

[五、 消费者满意度测评指标体系优改分析 - 26 -](#_Toc27982)

[第四部分 100个城市消费者满意度测评结果 - 32 -](#_Toc20572)

[一、100个城市消费者满意度得分 - 32 -](#_Toc17217)

[（一）100个城市消费者满意度得分及总排名 - 32 -](#_Toc2064)

[（二）基于社会消费品零售总额分类的各城市得分 - 35 -](#_Toc19481)

[（三）基于行政层级分类的各城市得分 - 38 -](#_Toc18381)

[（四）基于城市规模分类的各城市得分 - 40 -](#_Toc16311)

[（五）基于三大地理地区分类的各城市得分 - 43 -](#_Toc3991)

[（六）基于七大地理地区分类的各城市得分 - 45 -](#_Toc20239)

[二、100个城市一级指标得分情况 - 50 -](#_Toc16777)

[三、100个城市二级指标得分情况 - 58 -](#_Toc23780)

[四、100个城市满意度得分历年对比情况 - 70 -](#_Toc25132)

[（一）2020-2021年城市满意度得分对比 - 70 -](#_Toc32062)

[（二）2017-2021年城市满意度得分对比 - 72 -](#_Toc22650)

[五、100个城市消费信心情况对比 - 80 -](#_Toc31196)

[（一）消费者对于未来一年经济形势的预期 - 80 -](#_Toc4901)

[（二）消费者对于未来一年的支出计划 - 81 -](#_Toc19183)

[（三）消费者对于未来一年的消费信心 - 81 -](#_Toc25810)

[第五部分 关于提高消费者满意度的建议 - 83 -](#_Toc11993)

[一、持续优化消费供给，深入激发消费潜力 - 83 -](#_Toc14181)

[二、全面改善消费环境，大力提升消费信心 - 84 -](#_Toc8397)

[三、加速完善维权体系，切实强化权益保护 - 85 -](#_Toc30366)

[四、着力强化消费监管，不断提高监管效能 - 86 -](#_Toc11647)

[五、注重加强区域互通，充分畅通市场循环 - 87 -](#_Toc21643)

[附 录 - 89 -](#_Toc24137)

[附录1 100个城市常住人口及社会消费品零售总额 - 89 -](#_Toc24222)

[附录2 根据人口与行政层级对城市的划分结果 - 92 -](#_Toc30309)

[附录3 根据地理位置对城市的划分结果 - 96 -](#_Toc20586)

[附录4 不同城市类别与不同消费群体满意度得分情况 - 100 -](#_Toc23356)

[附录5 在线消费情况 - 111 -](#_Toc14676)

# 第一部分 消费者满意度测评工作背景

2021年是党和国家历史上具有里程碑意义的一年。我们实现了第一个百年奋斗目标——全面建成小康社会，消除了绝对贫困，改善了人民生活，为共同富裕创造了良好的条件。同时，开启了迈向第二个百年奋斗目标——建成富强民主文明和谐美丽的社会主义现代化强国的新征程，这标志着我国进入了一个新发展阶段。习近平总书记指出，在新的发展阶段应加快构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局。“十四五”规划和2035年远景目标纲要中提出，深入实施扩大内需战略，增强消费对经济发展的基础性作用和投资对优化供给结构的关键性作用，建设消费和投资需求旺盛的强大国内市场。

立足新发展阶段，应当准确认识到消费对经济发展的基础性作用。一方面是数量上的基础作用。消费已成为拉动经济社会发展的主将。2021年国民经济运行情况新闻发布会披露信息显示，最终消费支出对经济增长贡献率为65.4%，拉动经济增长5.3个百分点。不断增强的消费能力和持续活跃的消费需求，有力保障了后疫情时代下我国经济的稳定增长。2021年，全国居民人均可支配收入35128元，实际增长8.1%（扣除价格因素后）。另一方面是结构上的基础作用。消费结构的优化推动着企业和产业的生产结构的升级转型，消费侧与供给侧相互呼应、互相促进，进一步优化经济发展结构。党的十八大以来，以消费升级促进经济高质量发展成为宏观政策的重要导向。

一直以来，党中央、国务院高度重视消费持续健康发展和消费环境建设。近年来，《国务院办公厅关于以新业态新模式引领新型消费加快发展的意见》《加快培育新型消费实施方案》等一系列政策举措，在营造良好消费环境、优化消费供给等方面做出重要部署。2021年，数字经济立法、互联网监管执法持续强化，《中华人民共和国民法典》于2021年1月1日起施行，《数据安全法》《个人信息保护法》等相继发布实施，为个人信息安全奠定了法律基础，为新形势下消费者权益保护提供了坚实保障，有效回应了广大人民群众最关心、最直接、最现实的利益问题。

面对国际复杂严峻的环境和国内疫情多点散发等外部因素的影响，我国消费市场虽受到了短暂、多次的冲击，但长期稳定增长和加快转型升级的发展态势没有变。我国消费市场呈现市场规模持续扩大、消费结构优化升级的态势。一是市场规模持续扩大。2021年，社会消费品零售总额超过40万亿元，比上年增长12.5%。全国居民人均消费支出24100元，比上年名义增长13.6%，扣除价格因素影响，实际增长12.6%，比2019年增长11.8%，两年平均增长5.7%，扣除价格因素，两年平均实际增长4.0%。二是消费结构优化升级。城乡居民消费结构呈优化态势，服务类消费支出占比不断提高。2021年，全国居民恩格尔系数为29.8%，比上年下降0.4个百分点。2021年，全国居民人均服务性消费支出10645元，比上年增长17.8%，增速快于全国居民人均消费支出4.2个百分点。

为持续推动安全放心的消费环境建设，落实国务院关于建立常态化消费者满意度调查评估机制的要求，中国消费者协会自2017年起每年开展消费者满意度测评工作。2017年选取50个大中城市开展测评，共计回收27706个有效样本进入分析，消费者满意度综合得分为71.75分；2018年选取70个城市进行测评，共计回收46824个有效样本，消费者满意度综合得分为73.68分；2019年、2020年持续对全国100个城市进行测评，有效样本量分别为64754个、64273个，消费者满意度综合得分分别为77.02分和79.32分。综合来看，消费者满意度得分结果稳定向好，但仍有一定提升空间。

2021年是“十四五”开局之年，恰逢中国共产党建党一百周年伟大时刻，又是我国全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程的起点之年。为持续助力营造安全、放心的消费环境，更好地反映消费者呼声诉求，发现消费环境建设中的短板弱项，进一步激发消费活力潜力，促进消费提质扩容，提升消费者满意度和幸福感，中国消费者协会继续在全国范围内100个城市开展消费者满意度测评工作。

# 第二部分 消费者满意度测评实施说明

中国消费者协会经过社会公开招标，委托第三方专业调查机构具体实施2021年100个城市消费者满意度调查工作，结合城市特点、疫情防控、消费者响应等特点制定了项目监理机制以保证调查质量。2021年度测评项目于10月正式启动，于2021年10月至12月完成具体调查实施工作。

## 一、指标体系、权重及问卷设计

中国消费者协会综合考量满意度测评工作实际进展，参照各地的意见反馈，并通过专家论证会的形式对测评指标体系、权重及问卷进行再论证，为总体保持满意度测评指标体系和权重的科学性、稳定性和可比性，延用2020年城市消费者满意度指标体系、权重，并优化配套调查问卷。2021年指标体系由3个一级指标、16个二级指标和25个三级指标构成。

本报告将“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，是以百分制的形式测度出来的消费者主观评价。

3个一级指标分别是“消费供给”“消费环境”和“消费维权”。其中，“消费供给”的含义是市场产品和服务供给的层次、效率和创新是否能够满足消费者的需求；“消费环境”的含义是消费者在消费过程中形成的消费感知、享受到的消费体验、与商家之间的友好关系是否能够满足消费者的需求；“消费维权”的含义是政府及有关部门、社会组织、经营者对消费者进行知识教育和权益保护的方式、效率、效能是否能够满足消费者的需求。

2021年消费者满意度指标体系、各级指标的对应关系及权重详见下表1。

表1 2021年消费者满意度指标体系及权重

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级指标** | **权重** | **三级指标** | **权重** |
| 消费供给  （0.132） | 供给丰富性 | 0.0447 | 种类丰富性 | 0.02235 |
| 替代产品丰富性 | 0.02235 |
| 供给便利性 | 0.0518 | 分布合理 | 0.0183 |
| 物流便利 | 0.0157 |
| 公共基础设施完善 | 0.0178 |
| 供给创新性 | 0.0355 | 供给创新性 | 0.0355 |
| 消费环境  （0.6375） | 质量水平 | 0.0787 | 货品真实 | 0.039 |
| 商品或服务质量 | 0.0397 |
| 服务水平 | 0.0746 | 服务水平 | 0.0746 |
| 消费设施 | 0.0721 | 安全性 | 0.0378 |
| 舒适性 | 0.0343 |
| 价格合理 | 0.0712 | 价格公道 | 0.0356 |
| 明码标价 | 0.0356 |
| 信息真实 | 0.0529 | 信息真实 | 0.0529 |
| 售后保障 | 0.0679 | 售后保障 | 0.0679 |
| 商家信任度 | 0.0642 | 商家信任度 | 0.0642 |
| 交易安全 | 0.0636 | 交易安全 | 0.0636 |
| 消费知情权 | 0.0473 | 消费知情权 | 0.0473 |
| 消费自主选择权 | 0.045 | 消费自主选择权 | 0.045 |
| 消费维权  （0.2305） | 权益保护 | 0.0696 | 维权渠道 | 0.0219 |
| 维权效率 | 0.0235 |
| 维权结果 | 0.0242 |
| 消费宣传 | 0.0738 | 消费警示提示 | 0.0374 |
| 消费知识法制宣传 | 0.0364 |
| 消费执法 | 0.0871 | 消费执法 | 0.0871 |

## 二、城市选取与样本量设计

2021年消费者满意度测评城市数量为100个，包括27个省会城市（含首府城市，以下同）、4个直辖市、5个计划单列市和64个地级市（州），测评范围与2020年保持一致。

一般来说，测评城市确定之后，应该基于各城市的异质性确定样本量，即异质性越大，所需调查样本则越多。调查中不同城市的异质性可以考虑各城市人均消费的标准差或各城市恩格尔系数等，但是目前掌握所有地级市的相应数据较为困难，因此本次测评对样本量的确定方法做出了适当调整。

2021年测评采用按比例分配的方式确定样本量，即根据不同城市人口规模占100个城市的总人口比例确定各城市的样本量，从而使所有城市的样本以相同概率入样，再结合辖区社区分布、疫情防控等因素对部分城市进行微调。

2021年测评工作实际完成**60424**个样本。各城市样本量分布如下表2所示。

表2 2021年消费者满意度调查城市名单及实际样本量

| **序号** | **省份** | **城市** | **行政级别** | **实际样本量** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 北京市 | 北京市 | 直辖市 | 1573 |
| 2 | 天津市 | 天津市 | 直辖市 | 883 |
| 3 | 河北省  （4） | 石家庄市 | 省会城市 | 672 |
| 4 | 唐山市 | 其他城市 | 506 |
| 5 | 保定市 | 其他城市 | 599 |
| 6 | 邯郸市 | 其他城市 | 516 |
| 7 | 山西省  （3） | 太原市 | 省会城市 | 510 |
| 8 | 运城市 | 其他城市 | 500 |
| 9 | 大同市 | 其他城市 | 509 |
| 10 | 内蒙古自治区  （3） | 呼和浩特市 | 首府城市 | 507 |
| 11 | 包头市 | 其他城市 | 504 |
| 12 | 鄂尔多斯市 | 其他城市 | 507 |
| 13 | 辽宁省  （3） | 沈阳市 | 省会城市 | 819 |
| 14 | 大连市 | 计划单列市 | 577 |
| 15 | 鞍山市 | 其他城市 | 509 |
| 16 | 吉林省  （3） | 长春市 | 省会城市 | 599 |
| 17 | 吉林市 | 其他城市 | 507 |
| 18 | 松原市 | 其他城市 | 502 |
| 19 | 黑龙江省  （3） | 哈尔滨市 | 省会城市 | 740 |
| 20 | 大庆市 | 其他城市 | 508 |
| 21 | 齐齐哈尔市 | 其他城市 | 500 |
| 22 | 上海市 | 上海市 | 直辖市 | 1672 |
| 23 | 江苏省  （7） | 南京市 | 省会城市 | 997 |
| 24 | 苏州市 | 其他城市 | 506 |
| 25 | 无锡市 | 其他城市 | 579 |
| 26 | 徐州市 | 其他城市 | 506 |
| 27 | 南通市 | 其他城市 | 726 |
| 28 | 常州市 | 其他城市 | 506 |
| 29 | 盐城市 | 其他城市 | 500 |
| 30 | 浙江省  （7） | 杭州市 | 省会城市 | 856 |
| 31 | 宁波市 | 计划单列市 | 598 |
| 32 | 温州市 | 其他城市 | 568 |
| 33 | 台州市 | 其他城市 | 501 |
| 34 | 金华市 | 其他城市 | 510 |
| 35 | 嘉兴市 | 其他城市 | 508 |
| 36 | 绍兴市 | 其他城市 | 500 |
| 37 | 安徽省  （3） | 合肥市 | 省会城市 | 605 |
| 38 | 芜湖市 | 其他城市 | 503 |
| 39 | 阜阳市 | 其他城市 | 534 |
| 40 | 福建省  （3） | 福州市 | 省会城市 | 508 |
| 41 | 泉州市 | 其他城市 | 502 |
| 42 | 厦门市 | 计划单列市 | 559 |
| 43 | 江西省  （3） | 南昌市 | 省会城市 | 506 |
| 44 | 赣州市 | 其他城市 | 508 |
| 45 | 上饶市 | 其他城市 | 500 |
| 46 | 山东省  （7） | 济南市 | 省会城市 | 653 |
| 47 | 青岛市 | 计划单列市 | 642 |
| 48 | 烟台市 | 其他城市 | 505 |
| 49 | 潍坊市 | 其他城市 | 507 |
| 50 | 临沂市 | 其他城市 | 537 |
| 51 | 淄博市 | 其他城市 | 532 |
| 52 | 济宁市 | 其他城市 | 563 |
| 53 | 河南省  （3） | 郑州市 | 省会城市 | 698 |
| 54 | 洛阳市 | 其他城市 | 500 |
| 55 | 南阳市 | 其他城市 | 618 |
| 56 | 湖北省  （3） | 武汉市 | 省会城市 | 868 |
| 57 | 襄阳市 | 其他城市 | 508 |
| 58 | 宜昌市 | 其他城市 | 508 |
| 59 | 湖南省  （3） | 长沙市 | 省会城市 | 716 |
| 60 | 岳阳市 | 其他城市 | 505 |
| 61 | 衡阳市 | 其他城市 | 507 |
| 62 | 广东省  （5） | 广州市 | 省会城市 | 1382 |
| 63 | 深圳市 | 计划单列市 | 1081 |
| 64 | 佛山市 | 其他城市 | 500 |
| 65 | 东莞市 | 其他城市 | 604 |
| 66 | 汕头市 | 其他城市 | 722 |
| 67 | 广西壮族自治区  （3） | 南宁市 | 首府城市 | 531 |
| 68 | 柳州市 | 其他城市 | 500 |
| 69 | 桂林市 | 其他城市 | 508 |
| 70 | 海南省  （3） | 海口市 | 省会城市 | 500 |
| 71 | 三亚市 | 其他城市 | 505 |
| 72 | 儋州市 | 其他城市 | 503 |
| 73 | 重庆市 | 重庆市 | 直辖市 | 1067 |
| 74 | 四川省  （3） | 成都市 | 省会城市 | 1205 |
| 75 | 绵阳市 | 其他城市 | 510 |
| 76 | 南充市 | 其他城市 | 509 |
| 77 | 贵州省  （3） | 贵阳市 | 省会城市 | 500 |
| 78 | 遵义市 | 其他城市 | 500 |
| 79 | 毕节市 | 其他城市 | 508 |
| 80 | 云南省  （3） | 昆明市 | 省会城市 | 622 |
| 81 | 曲靖市 | 其他城市 | 511 |
| 82 | 玉溪市 | 其他城市 | 504 |
| 83 | 西藏自治区  （3） | 拉萨市 | 首府城市 | 503 |
| 84 | 日喀则市 | 其他城市 | 500 |
| 85 | 山南市 | 其他城市 | 500 |
| 86 | 陕西省  （3） | 西安市 | 省会城市 | 887 |
| 87 | 宝鸡市 | 其他城市 | 507 |
| 88 | 渭南市 | 其他城市 | 505 |
| 89 | 甘肃省  （3） | 兰州市 | 省会城市 | 508 |
| 90 | 天水市 | 其他城市 | 507 |
| 91 | 庆阳市 | 其他城市 | 504 |
| 98 | 青海省  （3） | 西宁市 | 省会城市 | 505 |
| 93 | 海东市 | 其他城市 | 504 |
| 94 | 海西蒙古族藏族自治州 | 其他城市 | 508 |
| 95 | 宁夏回族自治区  （3） | 银川市 | 首府城市 | 505 |
| 96 | 吴忠市 | 其他城市 | 508 |
| 97 | 石嘴山市 | 其他城市 | 508 |
| 98 | 新疆维吾尔自治区  （3） | 乌鲁木齐市 | 首府城市 | 500 |
| 99 | 哈密市 | 其他城市 | 512 |
| 100 | 克拉玛依市 | 其他城市 | 509 |
| **总样本量** | | | | **60424** |

## 三、抽样设计

为了保证调查的代表性，本次调查采用的是“城市—市辖区—社区—受访者”的多阶段随机抽样方法。

首先，100个调查城市的市辖区必然入选。其中，有两类城市没有市辖区。第一类是东莞市与儋州市为不设区的市，因此直接跳过这一步骤；第二类是海西蒙古族藏族自治州未明确市辖区范围，因此将其下属的三个县级市纳入本阶段抽样范围。

其次，将市辖区（含海西州的县级市）下的国家统计局城乡划分代码111开头的社区作为抽样框，采用简单随机抽样的方式抽取社区（居委会/村委会等）。东莞市与儋州市直接以国家统计局城乡划分代码111开头的社区作为抽样框。

再次，采取配额抽样的方式在随机抽取确定的社区出入口附近对本社区常住居民进行拦截访问，具体操作为：在选定的拦截地点，随机拦截过路消费者进行甄别，对符合受访条件者进行访问。

## 四、调查方法设计

调查采用扫码答题的方式进行。即通过抽样选定居住小区后，在居住小区出入口对小区居民进行随机拦截，请符合条件的居民扫描二维码参与问卷调查。

调查开始之前，由技术人员将事先设计的问卷链接到调查二维码中，答题过程中将自动保存所产生的数据资料，且过程中受访者需进行手机号码验证，确保数据的真实性、稳定性和安全性。

## 五、调查对象设计

本次测评工作的调查对象需要同时满足以下条件：

1.被测评城市市辖区内的常住人口，即连续居住6个月以上，包括本地户籍及非本地户籍居民；

2.最近1个月有过线下日常消费行为；

3.年龄从15岁至70岁，并且年龄、性别分布符合参与调查城市相应人口的实际构成特征。

## 六、调查实施和质量控制

本次测评工作的实地调查访问从2021年10月14日至2021年12月31日在全国100个城市同步展开，总共历时79天。正式调查前，中国消费者协会会同监理单位制定调查执行工作手册和应急预案，并指导调查执行单位对执行督导和访问员进行项目讲解和调查培训，培训内容包括：项目简介、抽样过程、问卷题目讲解、调查平台及软件使用规范、质量控制要点等。

在执行过程中，中消协指导监理单位和调查执行机构通过现场监督、复核程序确保调查执行工作开展的规范性和回收数据的真实性、准确性。

1.各城市执行督导每周一、三、五向调查执行单位汇报工作进度并提交调查执行数据；调查执行单位同步向中消协和中消协委托的监理单位汇报工作进度；对于访问员在调查执行过程中出现的技术问题，各方讨论明确一致意见后由调查执行单位向访问员进行解答反馈。

2.监理单位抽取不少于20%的城市社区进行现场抽查，将发现的问题及时反馈至中消协和所在执行团队进行重点提醒，以保证调查执行工作的规范性，提高访问效率和数据质量。

3.问卷调查结束后，访问员按照要求提交调查数据，执行督导和调查机构负责对调查数据进行自查。

4.监理单位对调查执行方提交的调查数据进行复核和清理。复核主要通过形式审核、电话回访的方式进行，其中形式审核覆盖全部样本，电话回访以每个城市为单位随机抽取不少于50%的样本进行复核。对不符合调查规范的样本进行作废处理，并要求调查执行方加强自查；对于各个城市剔除不合格问卷后样本不足的情况，要求进行补卷直至复核成功后的样本量达到计划样本。

## 七、信度与效度检验

信度即可靠性，指的是采用同样的方法对同一对象进行重复测量时，测量的结果是否一致。信度考察的是测量数据的可靠程度。目前，国内外采用问卷进行的调查，通常是对问卷内部一致性信度进行分析，其中克朗巴哈系数（Cronbach’s Alpha）的应用最为广泛。

调查结束后，对数据结果进行信度检验，得到的克朗巴哈系数是0.951。说明调查结果具有较高的可靠性。

表3 克朗巴哈系数的度量标准

|  |  |
| --- | --- |
| 克朗巴哈系数 | 内部一致性 |
| α ≥ 0.9 | Excellent（非常好） |
| 0.9 > α ≥ 0.8 | Good（较好） |
| 0.8 > α ≥ 0.7 | Acceptable（可接受） |
| 0.7 > α ≥ 0.6 | Questionable（存在质疑） |
| 0.6 > α ≥ 0.5 | Poor（较差） |
| 0.5 > α | Unacceptable（不可接受） |

效度即有效性，是指测量工具或手段能够准确测出所需测量事物的程度。测量结果与要考察的内容越吻合，则效度越高。一般来说，在市场调查中，效度分析主要是对问卷的结构效度进行测量。而结构效度测量最为常用的方法就是因子分析模型的KMO（Kaiser-Meyer-Olkin）检验和Bartlett球形检验。

在统计学上，KMO值越接近于1，意味着变量间的相关性越强，原有变量越适合作因子分析。学者Kaiser给出了KMO和Bartlett球形检验的度量标准，具体情况下表：

表4 KMO 和 Bartlett 球形检验的度量标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 范围 | 适合情况 |
| KMO值 | 大于0.9 | 非常适合 |
| 0.8~0.9 | 很适合 |
| 0.7~0.8 | 适合 |
| 0.6~0.7 | 不太适合 |
| 0.5~0.6 | 勉强适合 |
| 小于0.5 | 不适合 |
| Bartlett球形检验的  Sig.值 | ≤0.05 | 适合 |

在调查结束后，对指标体系的结构效度进行了检验。KMO值为0.972，并且Bartlett球形检验的Sig.值≤0.05，说明该问卷指标体系结构效度非常适合。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 表5 KMO和Bartlett检验结果 | | |
| 取样足够度的 Kaiser-Meyer-Olkin 度量。 | | .972 |
| Bartlett 的球形度检验 | 近似卡方 | 174828.265 |
| df | 300 |
| Sig. | .000 |

# 第三部分 消费者满意度总体测评结果

按照项目设计思路，为保障调查分析数据的科学性、严谨性，按照100个城市最新的常住人口规模和社会消费品零售总额情况统一对样本结构进行加权，从而得到2021年度100个城市消费者满意度综合得分。

## 消费者满意度综合得分

百分制下，2021年100个城市的消费者满意度综合得分为**80.59**分，首次突破80分，比上年得分增长了1.60%。综合2017至2021年测评情况，近五年消费者满意度综合得分呈现出逐年增长的态势，即从2017年的71.75分增长到了2021年的80.59分，上升了8.84分，而增长的速度呈现出先上升后下降的“弓形”变化（最大速度为2019年的4.53%）。

图1 2017-2021年消费者满意度综合得分

## 消费者满意度一级指标得分

消费者满意度一级指标共有3个：消费供给、消费环境、消费维权。调查结果显示，消费满意度一级指标得分均在80分以上。消费供给的得分最高，为81.93分；消费维权的得分最低，为80.05分；消费环境的得分为80.52分。

对比2017年-2021年五年得分情况，一级指标得分主要呈现如下特征：

一是整体指标结构保持一致。2021年，三个指标得分的相对排名近四年来总体次序保持一致，依然是“消费供给”（81.93分）得分最高、“消费环境”（80.52分）次之、“消费维权”（80.05分）最低。

二是个别指标得分大幅跃升。“消费维权”从2018年的最低位开始崛起，连续3年大幅上升，2021年突破80分线。对照“消费维权”单项指标五年来的得分表现，2017年“消费维权”指标得分仅为66.92分，比同年得分居首的“消费供给”低了8.1分。2018年有轻微下降，达到近五年最低分66.33分。自2019年起开始持续稳定提升（平均增长率6.47%），2021年测评时单项得分为80.05分，与排在首位的“消费供给”得分差距仅为1.88分，几乎达到了与“消费环境”同等水平。

“消费供给”“消费环境”两个一级指标目前得分仍然相对领先于“消费维权”指标得分，但近三年的分值增长幅度来看则相对趋于平缓。若三个指标保持现有增长态势，未来“消费维权”或许有机会赶超“消费供给”和“消费环境”得分。

近年来，全社会高度关注消费维权工作，消费者权益保护立法和行政保护力度不断增强。首先，立法层面的保障。2021年1月，《民法典》正式实施。《民法典》是中国成立以来第一部以“法典”形式命名的法律，在消费者知情权、自主选择权、公平交易权、个人信息保护和隐私权等方面都有明确规定，为完善消费者权益保护法律体系、支持消费者维权提供了坚实的法律依据。《网络安全法》《数据安全法》《个人信息保护法》等相继公布生效，明确了个人信息的概念及处理规则、个人信息处理活动中的权利与义务等，与《消费者权益保护法》《电子商务法》《广告法》等共同编织成一张保护消费者平等交易、权益主张、监督评价等权益的立体“保护网”。其次，监管层面的推动。2021年以来，中央网信办、商务部、工信部、交通运输部、市场监管总局、国家税务总局、文化和旅游部、农业农村部等先后开展一系列线上线下和行业领域专项治理行动，针对虚假营销、刷单炒信、非法交易、垄断和不正当竞争等有关失信违法行为进行约谈、通报和处罚，出台监管政策、完善规范标准，监管手段和监管效能持续提升，从不同层面净化市场环境、优化交易秩序，提升消费者权益保护力度。

图2 2017-2021年消费者满意度一级指标得分

## 消费者满意度二级指标得分

消费者满意度二级指标共有16个：供给丰富性、供给便利性、供给创新性、质量水平、服务水平、消费设施、价格合理、信息真实、售后保障、商家信任度、交易安全、消费知情权、消费自主选择权、权益保护、消费宣传、消费执法。

总体来看，2021年各二级指标得分相比2020年来说更加平均。2021年二级指标最高分（“消费自主选择权”86.97分）与最低分（“信息真实”74.93分）之间的差距为12.04分。今年排名前5名的指标中，有2个属于一级指标“消费环境”（“消费自主选择权”、“消费知情权”），有1个属于一级指标“消费维权”（“权益保护”），有2个属于一级指标“消费供给”（“供给丰富性”、“供给便利性”）。排名后5名的指标中，有4个属于一级指标“消费环境”（“售后保障”、“交易安全”、“服务水平”、“信息真实”），有1个属于一级指标“消费维权”（“消费执法”）。说明供给相关的二级指标整体得分较高，环境、维权相关的二级指标得分有一定参差。

根据2021年消费者满意度二级指标的得分情况，大致可以将16个二级指标分为以下四个梯队：

第一梯队得分在85分以上，包括1个指标：“消费自主选择权”（86.97分）。

第二梯队得分介于80分-85分之间，共有8个指标，分别是：“消费知情权”（83.49分）、 “权益保护”（82.94分）、“供给丰富性”（82.90分）、“供给便利性”（82.45分）、“价格合理”（82.02分）、“消费设施”（81.44分）、“质量水平”（81.20分）、“商家信任度”（80.54分）。

第三梯队得分介于75分-80分之间，共有6个指标，分别是：“供给创新性”（79.93分）、“消费宣传”（79.70分）、“售后保障”（79.25分）、“交易安全”（79.08分）、“消费执法”（78.03分）、“服务水平”（78.00分）。

第四梯队得分在75分以下，包括1个指标：“信息真实”（74.93分）。

图3 2021年消费者满意度二级指标得分（按得分高低排序）

对比2017年-2021年五年得分情况，主要呈现如下特征：

一是，整体得分趋向均匀。近年来得分常处于高位的指标，如“消费自主选择权”（-5.08分）、“消费知情权”（-5.29分）、“供给便利性”（-2.01分）等在去年基础上得分有所下降。近年来得分常处于低位的指标，如“权益保护”（+9.64分）、“交易安全”（+5.05分）、“消费宣传”（+5.08分）、“消费执法”（+2.33分）、“供给创新性”（+3.44分）等在去年基础上得分有所升高。

二是，个别指标进步明显。一级指标“消费维权”下属的全部二级指标“权益保护”、“消费执法”、“消费宣传”在2021年均实现了不小的进步。“权益保护”指标提升最多，较2020年提升了9.64分。在过去四年里，“权益保护”指标一直排名靠后，2019和2020年排在最后一名，四年得分最高仅为73.30分，其余几年未超70分。2021年，“权益保护”得分迅速提高，达到了82.94分，在所有二级指标中排第3位。“消费宣传”得分提升仅次于“权益保护”，比2020年提升5.08分，比得分最低时的2018年提升12.97分。2021年，该指标达到79.70分，在所有二级指标中排第11位。

图4 2017-2021年消费者满意度二级指标得分对比（按2020年指标得分高低排序）

## 消费者满意度三级指标得分

消费者满意度三级指标共有25个：种类丰富性、替代产品丰富性、分布合理、物流便利、公共基础设施完善、供给创新性、货品真实、商品或服务质量、服务水平、安全性、舒适性、价格公道、明码标价、信息真实、售后保障、商家信任度、交易安全、消费知情权、消费自主选择权、维权渠道、维权效率、维权结果、消费警示提示、消费知识法制宣传、消费执法。

整体来看，三级指标得分更加地向平均水平集中。2021年三级指标最高分（“消费自主选择权”86.97分）与最低分（“信息真实”74.93分）之间的差距为12.04分。根据2021年消费者满意度测评三级指标的得分情况，大致可以将25个三级指标分为以下四个梯队：

第一梯队得分在85分以上，包括1个指标：“消费自主选择权”（86.97分）。

第二梯队得分介于80分-85分之间，包括16个指标，分别是：“公共基础设施完善”（84.68分）、“明码标价”（83.65分）、“替代产品丰富性”（83.52分）、“消费知情权”（83.49分）、“维权结果”（83.02分）、“维权效率”（82.97分）、“维权渠道”（82.82分）、“物流便利”（82.56分）、“货品真实”（82.42）、“种类丰富性”（82.29分）、“舒适性”（82.08分）、“安全性”（80.87分）、“价格公道”（80.39分）、“消费知识法制宣传”（80.26分）、“分布合理”（80.17分）。

第三梯队得分介于75分-80分之间，包括7个指标，分别是：“商品或服务质量”（80.00分）、“供给创新性”（79.93分）、“售后保障”（79.25分）、“消费警示提示”（79.15分）、“交易安全”（79.08分）、“消费执法”（78.03分）、“服务水平”（78.00分）。

第四梯队得分在75分以下，包括1个指标：“信息真实”（74.93分）。

图5 2021年消费者满意度三级指标得分（按指标得分高低排序）

对比2017-2021年五年得分情况，主要呈现如下特征：

一是整体得分更加平均。往年排名常处于头部的指标，如“消费自主选择权”（-5.08分）、“消费知情权”（-5.29分）、“物流便利”（-4.70分）等指标在2021年得分有不同程度的下滑。往年排名常处于尾部的指标，如“维权效率”（+11.08分）、“维权结果”（+9.33分）、“维权渠道”（+7.75分）等指标在2021年得分均有较大幅度的升高。

二是“维权类”三级指标追赶势头凸显。上涨幅度前三名的 “维权效率”（+11.08分）、“维权结果”（+9.33）、“维权渠道”（+7.75分）三个指标同属二级指标“权益保护”。一级指标“消费维权”下属三级指标“维权效率”（+11.08）、“维权结果”（+9.33）、“维权渠道”（+7.75分）、 “消费警示提示”（+5.99分）、“消费知识法制宣传”（+4.17分）、“消费执法”（+2.33分）都有至少2分以上的涨幅。

其中，“维权效率”指标在2018、2019、2020年排名为最后一名，得分未超过72分。2021年，比得分最低时的2018年上涨了22.28分，首次突破80分，达到了82.97分。“维权结果”指标近几年的进步也十分突出。从得分最低时的2018年（62.22分）一路上涨，2021年首破80分，达到了83.02分，在所有三级指标中排第6名。虽然维权类指标进步明显，但距离得分最高的“消费自主选择权”（86.97分）仍有一定差距。

另外，“消费执法”（第23名）、“交易安全”（第22名）、“消费警示提示”（第21名）、“消费知识法制宣传”（第16名）四个指标虽然在得分方面有显著进步，但在25个三级指标中排名仍然较为靠后。

图6 2017-2021年消费者满意度三级指标得分对比（按2020年指标得分高低排序）

## 消费者满意度测评指标体系优改分析

根据2021年消费者满意度25个三级指标的重要性（权重）和满意度表现（得分），可以将25个指标分为四类，进行优改分析。如图11所示，横轴代表重要性，纵轴代表满意度表现。

**1.优势区指标。**“消费自主选择权”和“消费知情权”这2个指标的得分和重要性都比较高，说明这两个影响较大的指标同时也获得了比较高的分数。这两个指标均属于“消费环境”这个一级指标。

**2.优改区指标。**“商家信任度”、“售后保障”、“服务水平”、“交易安全”、“信息真实”、“消费执法”这6个指标处于优改区，表明这些指标的重要性较高，但满意度得分相对于所有三级指标而言较低，是需要重点关注和改进的指标。

其中，我们针对“交易安全”做了进一步调查。调查结果显示，消费者没有留过信息但是接到过电话的机构主要包括：“投资、理财、贷款类”（56.1%）、“教育培训机构”（43.7%）、“电信诈骗类”（43.3%）、“寿险、车险、医疗险类”（41.8%）、“房产中介”（37.7%），这5类机构占比达到了35%以上。“装修公司”（17.4%）、“美容医疗类”（14.5%）、“健身机构”（11.8%）等机构也有较低的比例。

与去年的占比情况相对比，各机构整体的占比结构基本一致，部分机构的占比有所变动。“房产中介”（-15%）、“电信诈骗”（-7.9%）占比下降，“教育培训机构”（+2.2%）上升。

图7 没有留过信息但接到过电话的机构（%）

**3.次改区指标。**“分布合理”、“价格公道”、“供给创新性”、“安全性”、“消费知识法制宣传”、“商品或服务质量”、“消费警示提示”这7个指标位于次改区，表示这些三级指标重要性较低，满意度得分也有待提高。

关于“价格公道”，调查显示，当被问及“哪些商品或服务的价格往往比您预期的价格高”时，消费者选择最多的类别是“食品类”（41.5%），而“智能产品类”（38.6%）、“家用电器类”（36.8%）、“日用百货商品”（30.8%）、“服装鞋帽类商品”（30.7%），均占比30%以上；其次，“儿童用品类”（15.7%）、“美容美发美妆类”（14.6%）、“餐饮消费类”（13.9%）、“保健品类”（13.9%）、“教育培训类”（13.7%）、“文体用品类”（13.1%），占比在10%以上；而“金融保险理财类”（9.7%）、“文体娱乐等服务消费类”（8.2%）、“旅游服务类”（6.5%）、“家居家装类”（6.2%）、“交通出行类”（6.1%）、“中介服务类”（5.8%）、“家政服务类”（5.7%）、“宠物及宠物用品类”（5.3%），占比则在10%以下。

图8 哪些类别的商品或服务的价格往往比您预期的价格高（%）

**4.保持区指标。**“公共基础设施完善”、“替代产品丰富性”、“物流便利”、“维权效率”、“维权结果”、“维权渠道”、“种类丰富性”、“舒适性”、“货品真实”、“明码标价”这10个指标处于该区域，这些指标的重要性较低，但满意度表现较好，今后需要继续保持。

其中，关于消费维权情况，调查结果显示， 20.62%的受访者表示遇到过问题且投诉过，然而有26.41%的受访者表示，遇到过问题但没有投诉，未投诉比例高于投诉比例。消费者选择“向经营者投诉”的比例最高，达58.4%，其次是“向消协等消费者权益保护组织投诉”（56.1%），再次是“向有关行政部门投诉”（27.3%）。数据结果显示，消费者最终选择“向仲裁机构申请仲裁”（8.9%）和“向法院提起诉讼”（3.2%）等的行为总体占比较低。

图9 投诉渠道选择（%）

受访者之所以遇到问题而没有投诉的原因依次为：“损失比较小，就算了”（50.3%）、“感觉投诉也没有什么用”（48.2%）、“认为流程可能会比较复杂或花时间”（44.1%）、和“不知道去哪投诉”（35.6%），这四项原因的占比均超过了30%； “当时没有意识到自己的权益受到侵害”（17%）、“投诉影响消费的心情”（12.4%）、“害怕投诉后遭到报复或其他不良影响”（11%）等也占有了部分比例。

图10 遇到过问题没有投诉的原因（%）

与2020年相比，各项三级指标的优改分布主要呈现如下特征：

一是优势区的部分指标向优改区滑落。优势区的“商家信任度”、“售后保障”两个指标进入了优改区，这两个指标得分虽然有微弱升高，但随着今年三级指标分数整体提升，这两个指标未能跟上集体的步伐，相对有所退步。

二是“消费维权”类指标的表现大幅提升。一级指标“消费维权”下属的三个指标“维权效率”、“维权渠道”、“维权结果”从次改区上升到了保持区，表明这些指标虽然权重不大，但是得分表现非常亮眼。需要引起注意的是，“分布合理”从保持区降落到了次改区，得分下降幅度也较大。

空心表示得分下降的指标



实心表示得分上升的指标



**优改区**

**优势区**

**保持区**

**次改区**

**90**

**指标得分**

**指标**

**重要性**

图11 消费者满意度三级指标因素重要性分布（优改分析）

# 第四部分 100个城市消费者满意度测评结果

## 一、100个城市消费者满意度得分

### （一）100个城市消费者满意度得分及总排名

根据2021年消费者满意度调查结果，100个城市的消费者满意度综合得分为80.59分，得分最高为89.70分（苏州市），最低为76.65分（庆阳市），最高分和最低分相差13.05分，37个城市得分高于本年度全国综合得分。

测评得分排名前10位的城市依次为：苏州市（89.70分）、杭州市（87.34分）、青岛市（87.01分）、南京市（86.04分）、无锡市（86.00分）、烟台市（85.29分）、常州市（85.12分）、上海市（84.57分）、北京市（83.49分）、厦门市（83.16分）。从地域分布来看，排名前10位的城市均属于东部地区城市。

测评得分排名后10位的城市依次为：唐山市（78.12分）、兰州市（78.03分）、呼和浩特市（77.55分）、宝鸡市（77.39分）、三亚市（77.38分）、松原市（77.32分）、衡阳市（77.05分）、海口市（76.80分）、西安市（76.73分）、庆阳市（76.65分）。从地域分布来看，得分排名后10位的城市有5个属于西部地区城市，3个属于东部地区城市，2个属于中部地区城市。

图12 100个城市消费者满意度得分与排名[[1]](#footnote-1)

### （二）基于社会消费品零售总额分类的各城市得分

社会消费品零售总额在4千亿以上的城市共有19个。其中，13个城市满意度得分超过80分，所有城市的消费者满意度得分均在76分以上。排名靠前的3个城市依次为：苏州市、杭州市、青岛市；排名靠后的3个城市分别是：重庆市、合肥市、西安市。

表6 社会消费品零售总额4千亿以上城市得分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 苏州市 | 89.70 | 11 | 广州市 | 80.90 |
| 2 | 杭州市 | 87.34 | 12 | 济南市 | 80.78 |
| 3 | 青岛市 | 87.01 | 13 | 武汉市 | 80.09 |
| 4 | 南京市 | 86.04 | 14 | 福州市 | 79.36 |
| 5 | 上海市 | 84.57 | 15 | 郑州市 | 79.26 |
| 6 | 北京市 | 83.49 | 16 | 长沙市 | 78.83 |
| 7 | 宁波市 | 82.40 | 17 | 重庆市 | 78.79 |
| 8 | 泉州市 | 82.20 | 18 | 合肥市 | 78.76 |
| 9 | 成都市 | 81.85 | 19 | 西安市 | 76.73 |
| 10 | 深圳市 | 81.00 |  |  |  |

社会消费品零售总额2千亿到4千亿之间的城市共有28个。其中，20个城市满意度得分高于80分，所有城市的消费者满意度得分均在78分以上。排名靠前的3个城市依次为：无锡市、烟台市、常州市；排名靠后的3个城市依次是：长春市、贵阳市、唐山市。

表7 社会消费品零售总额2千亿-4千亿城市得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 无锡市 | 86.00 | 15 | 温州市 | 80.95 |
| 2 | 烟台市 | 85.29 | 16 | 沈阳市 | 80.78 |
| 3 | 常州市 | 85.12 | 17 | 盐城市 | 80.77 |
| 4 | 厦门市 | 83.16 | 18 | 临沂市 | 80.75 |
| 5 | 潍坊市 | 82.08 | 19 | 徐州市 | 80.43 |
| 6 | 佛山市 | 81.93 | 20 | 哈尔滨市 | 80.20 |
| 7 | 金华市 | 81.90 | 21 | 石家庄市 | 79.92 |
| 8 | 天津市 | 81.49 | 22 | 台州市 | 79.38 |
| 9 | 济宁市 | 81.46 | 23 | 东莞市 | 79.31 |
| 10 | 嘉兴市 | 81.38 | 24 | 昆明市 | 79.15 |
| 11 | 南通市 | 81.30 | 25 | 南昌市 | 79.08 |
| 12 | 洛阳市 | 81.24 | 26 | 长春市 | 79.01 |
| 13 | 南宁市 | 81.16 | 27 | 贵阳市 | 78.95 |
| 14 | 绍兴市 | 81.12 | 28 | 唐山市 | 78.12 |

社会消费品零售总额在1千亿-2千亿的城市共有22个。其中，6个城市满意度得分高于80分，所有城市的消费者满意度得分均在77分以上。排名靠前的3个城市依次为：宜昌市、襄阳市、岳阳市；排名靠后的3个城市依次是：兰州市、呼和浩特市、衡阳市。

表8 社会消费品零售总额1千亿-2千亿城市得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 宜昌市 | 82.39 | 12 | 南阳市 | 79.05 |
| 2 | 襄阳市 | 80.77 | 13 | 遵义市 | 78.88 |
| 3 | 岳阳市 | 80.76 | 14 | 阜阳市 | 78.79 |
| 4 | 大庆市 | 80.47 | 15 | 绵阳市 | 78.78 |
| 5 | 芜湖市 | 80.15 | 16 | 大连市 | 78.74 |
| 6 | 淄博市 | 80.09 | 17 | 邯郸市 | 78.63 |
| 7 | 太原市 | 79.81 | 18 | 汕头市 | 78.54 |
| 8 | 上饶市 | 79.72 | 19 | 保定市 | 78.34 |
| 9 | 柳州市 | 79.66 | 20 | 兰州市 | 78.03 |
| 10 | 赣州市 | 79.46 | 21 | 呼和浩特市 | 77.55 |
| 11 | 南充市 | 79.29 | 22 | 衡阳市 | 77.05 |

社会消费品零售总额在1千亿以下的城市共有31个。其中，7个城市满意度得分高于80分，所有城市的消费者满意度得分均在76分以上。排名靠前的3个城市依次为：吴忠市、克拉玛依市、日喀则市；排名靠后的3个城市依次是：松原市、海口市、庆阳市。

表9 社会消费品零售总额1千亿以下城市得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 吴忠市 | 81.38 | 17 | 海东市 | 79.33 |
| 2 | 克拉玛依市 | 80.72 | 18 | 石嘴山市 | 79.31 |
| 3 | 日喀则市 | 80.70 | 19 | 哈密市 | 79.25 |
| 4 | 山南市 | 80.64 | 20 | 曲靖市 | 79.10 |
| 5 | 银川市 | 80.30 | 21 | 吉林市 | 79.09 |
| 6 | 拉萨市 | 80.18 | 22 | 儋州市 | 78.78 |
| 7 | 西宁市 | 80.07 | 23 | 桂林市 | 78.73 |
| 8 | 海西蒙古族藏族自治州 | 79.98 | 24 | 运城市 | 78.44 |
| 9 | 渭南市 | 79.91 | 25 | 玉溪市 | 78.30 |
| 10 | 包头市 | 79.89 | 26 | 乌鲁木齐市 | 78.21 |
| 11 | 大同市 | 79.76 | 27 | 宝鸡市 | 77.39 |
| 12 | 齐齐哈尔市 | 79.54 | 28 | 三亚市 | 77.38 |
| 13 | 天水市 | 79.49 | 29 | 松原市 | 77.32 |
| 14 | 毕节市 | 79.44 | 30 | 海口市 | 76.80 |
| 15 | 鞍山市 | 79.36 | 31 | 庆阳市 | 76.65 |
| 16 | 鄂尔多斯市 | 79.35 |  |  |  |

### （三）基于行政层级分类的各城市得分

4个直辖市的得分均在78分以上，排名依次为：上海市、北京市、天津市、重庆市。

表10 直辖市消费者满意度得分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 上海市 | 84.57 |
| 2 | 北京市 | 83.49 |
| 3 | 天津市 | 81.49 |
| 4 | 重庆市 | 78.79 |

5个计划单列市的得分均在78分以上，排名依次为：青岛市、厦门市、宁波市、深圳市、大连市。

表11 计划单列市消费者满意度得分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 青岛市 | 87.01 |
| 2 | 厦门市 | 83.16 |
| 3 | 宁波市 | 82.40 |
| 4 | 深圳市 | 81.00 |
| 5 | 大连市 | 78.74 |

27个省会城市中，得分在80分以上的城市有12个。其中，排名靠前的3个城市依次为：杭州市、南京市、成都市；排名靠后的3个城市依次为：呼和浩特市、海口市、西安市。

表12 省会城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 杭州市 | 87.34 | 15 | 福州市 | 79.36 |
| 2 | 南京市 | 86.04 | 16 | 郑州市 | 79.26 |
| 3 | 成都市 | 81.85 | 17 | 昆明市 | 79.15 |
| 4 | 南宁市 | 81.16 | 18 | 南昌市 | 79.08 |
| 5 | 广州市 | 80.90 | 19 | 长春市 | 79.01 |
| 6 | 沈阳市 | 80.78 | 20 | 贵阳市 | 78.95 |
| 7 | 济南市 | 80.78 | 21 | 长沙市 | 78.83 |
| 8 | 银川市 | 80.30 | 22 | 合肥市 | 78.76 |
| 9 | 哈尔滨市 | 80.20 | 23 | 乌鲁木齐市 | 78.21 |
| 10 | 拉萨市 | 80.18 | 24 | 兰州市 | 78.03 |
| 11 | 武汉市 | 80.09 | 25 | 呼和浩特市 | 77.55 |
| 12 | 西宁市 | 80.07 | 26 | 海口市 | 76.80 |
| 13 | 石家庄市 | 79.92 | 27 | 西安市 | 76.73 |
| 14 | 太原市 | 79.81 |  |  |  |

其他64个城市中，27个城市的消费者满意度得分在80分以上。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市、无锡市、烟台市；排名靠后的3个城市依次为：松原市、衡阳市、庆阳市。

表13 其他城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 苏州市 | 89.70 | 33 | 柳州市 | 79.66 |
| 2 | 无锡市 | 86.00 | 34 | 齐齐哈尔市 | 79.54 |
| 3 | 烟台市 | 85.29 | 35 | 天水市 | 79.49 |
| 4 | 常州市 | 85.12 | 36 | 赣州市 | 79.46 |
| 5 | 宜昌市 | 82.39 | 37 | 毕节市 | 79.44 |
| 6 | 泉州市 | 82.20 | 38 | 台州市 | 79.38 |
| 7 | 潍坊市 | 82.08 | 39 | 鞍山市 | 79.36 |
| 8 | 佛山市 | 81.93 | 40 | 鄂尔多斯市 | 79.35 |
| 9 | 金华市 | 81.90 | 41 | 海东市 | 79.33 |
| 10 | 济宁市 | 81.46 | 42 | 石嘴山市 | 79.31 |
| 11 | 嘉兴市 | 81.38 | 43 | 东莞市 | 79.31 |
| 12 | 吴忠市 | 81.38 | 44 | 南充市 | 79.29 |
| 13 | 南通市 | 81.30 | 45 | 哈密市 | 79.25 |
| 14 | 洛阳市 | 81.24 | 46 | 曲靖市 | 79.10 |
| 15 | 绍兴市 | 81.12 | 47 | 吉林市 | 79.09 |
| 16 | 温州市 | 80.95 | 48 | 南阳市 | 79.05 |
| 17 | 盐城市 | 80.77 | 49 | 遵义市 | 78.88 |
| 18 | 襄阳市 | 80.77 | 50 | 阜阳市 | 78.79 |
| 19 | 岳阳市 | 80.76 | 51 | 绵阳市 | 78.78 |
| 20 | 临沂市 | 80.75 | 52 | 儋州市 | 78.78 |
| 21 | 克拉玛依市 | 80.72 | 53 | 桂林市 | 78.73 |
| 22 | 日喀则市 | 80.70 | 54 | 邯郸市 | 78.63 |
| 23 | 山南市 | 80.64 | 55 | 汕头市 | 78.54 |
| 24 | 大庆市 | 80.47 | 56 | 运城市 | 78.44 |
| 25 | 徐州市 | 80.43 | 57 | 保定市 | 78.34 |
| 26 | 芜湖市 | 80.15 | 58 | 玉溪市 | 78.30 |
| 27 | 淄博市 | 80.09 | 59 | 唐山市 | 78.12 |
| 28 | 海西蒙古族藏族自治州 | 79.98 | 60 | 宝鸡市 | 77.39 |
| 29 | 渭南市 | 79.91 | 61 | 三亚市 | 77.38 |
| 30 | 包头市 | 79.89 | 62 | 松原市 | 77.32 |
| 31 | 大同市 | 79.76 | 63 | 衡阳市 | 77.05 |
| 32 | 上饶市 | 79.72 | 64 | 庆阳市 | 76.65 |

### （四）基于城市规模分类的各城市得分

7个超大城市排名依次为：上海市、北京市、成都市、天津市、深圳市、广州市、重庆市。除重庆市外，其他城市消费者满意度得分均超80分。

表14 超大城市消费者满意度得分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 上海市 | 84.57 |
| 2 | 北京市 | 83.49 |
| 3 | 成都市 | 81.85 |
| 4 | 天津市 | 81.49 |
| 5 | 深圳市 | 81.00 |
| 6 | 广州市 | 80.90 |
| 7 | 重庆市 | 78.79 |

21个特大城市中，11个城市的消费者满意度得分在80分以上，苏州市、杭州市、青岛市、南京市等4个城市的满意度得分超过85分。

表15 特大城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 苏州市 | 89.70 | 12 | 石家庄市 | 79.92 |
| 2 | 杭州市 | 87.34 | 13 | 东莞市 | 79.31 |
| 3 | 青岛市 | 87.01 | 14 | 郑州市 | 79.26 |
| 4 | 南京市 | 86.04 | 15 | 昆明市 | 79.15 |
| 5 | 宁波市 | 82.40 | 16 | 长春市 | 79.01 |
| 6 | 佛山市 | 81.93 | 17 | 长沙市 | 78.83 |
| 7 | 南宁市 | 81.16 | 18 | 合肥市 | 78.76 |
| 8 | 沈阳市 | 80.78 | 19 | 大连市 | 78.74 |
| 9 | 济南市 | 80.78 | 20 | 汕头市 | 78.54 |
| 10 | 哈尔滨市 | 80.20 | 21 | 西安市 | 76.73 |
| 11 | 武汉市 | 80.09 |  |  |  |

18个Ⅰ型大城市中，9个城市的消费者满意度得分在80分以上，无锡市、烟台市、常州市等3个城市的满意度得分超过85分。

表16 Ⅰ型大城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 无锡市 | 86.00 | 10 | 太原市 | 79.81 |
| 2 | 烟台市 | 85.29 | 11 | 福州市 | 79.36 |
| 3 | 常州市 | 85.12 | 12 | 南昌市 | 79.08 |
| 4 | 厦门市 | 83.16 | 13 | 贵阳市 | 78.95 |
| 5 | 南通市 | 81.30 | 14 | 邯郸市 | 78.63 |
| 6 | 温州市 | 80.95 | 15 | 保定市 | 78.34 |
| 7 | 临沂市 | 80.75 | 16 | 乌鲁木齐市 | 78.21 |
| 8 | 徐州市 | 80.43 | 17 | 唐山市 | 78.12 |
| 9 | 淄博市 | 80.09 | 18 | 兰州市 | 78.03 |

39个Ⅱ型大城市中，15个城市的消费者满意度得分在80分以上，排名靠前的3个城市依次为：宜昌市、泉州市、潍坊市；排名靠后的3个城市依次为：三亚市、衡阳市、海口市。

表17 Ⅱ型大城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 宜昌市 | 82.39 | 21 | 齐齐哈尔市 | 79.54 |
| 2 | 泉州市 | 82.20 | 22 | 天水市 | 79.49 |
| 3 | 潍坊市 | 82.08 | 23 | 赣州市 | 79.46 |
| 4 | 金华市 | 81.90 | 24 | 毕节市 | 79.44 |
| 5 | 济宁市 | 81.46 | 25 | 台州市 | 79.38 |
| 6 | 嘉兴市 | 81.38 | 26 | 鞍山市 | 79.36 |
| 7 | 洛阳市 | 81.24 | 27 | 南充市 | 79.29 |
| 8 | 绍兴市 | 81.12 | 28 | 曲靖市 | 79.10 |
| 9 | 盐城市 | 80.77 | 29 | 吉林市 | 79.09 |
| 10 | 襄阳市 | 80.77 | 30 | 南阳市 | 79.05 |
| 11 | 岳阳市 | 80.76 | 31 | 遵义市 | 78.88 |
| 12 | 大庆市 | 80.47 | 32 | 阜阳市 | 78.79 |
| 13 | 银川市 | 80.30 | 33 | 绵阳市 | 78.78 |
| 14 | 芜湖市 | 80.15 | 34 | 桂林市 | 78.73 |
| 15 | 西宁市 | 80.07 | 35 | 呼和浩特市 | 77.55 |
| 16 | 渭南市 | 79.91 | 36 | 宝鸡市 | 77.39 |
| 17 | 包头市 | 79.89 | 37 | 三亚市 | 77.38 |
| 18 | 大同市 | 79.76 | 38 | 衡阳市 | 77.05 |
| 19 | 上饶市 | 79.72 | 39 | 海口市 | 76.80 |
| 20 | 柳州市 | 79.66 |  |  |  |

15个中小型城市中，5个城市的消费者满意度得分在80分以上，排名靠前的3个城市依次为：吴忠市、克拉玛依市、日喀则市；排名靠后的3个城市依次为：玉溪市、松原市、庆阳市。

表18 中小型城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 吴忠市 | 81.38 | 9 | 石嘴山市 | 79.31 |
| 2 | 克拉玛依市 | 80.72 | 10 | 哈密市 | 79.25 |
| 3 | 日喀则市 | 80.70 | 11 | 儋州市 | 78.78 |
| 4 | 山南市 | 80.64 | 12 | 运城市 | 78.44 |
| 5 | 拉萨市 | 80.18 | 13 | 玉溪市 | 78.30 |
| 6 | 海西蒙古族藏族自治州 | 79.98 | 14 | 松原市 | 77.32 |
| 7 | 鄂尔多斯市 | 79.35 | 15 | 庆阳市 | 76.65 |
| 8 | 海东市 | 79.33 |  |  |  |

### （五）基于三大地理地区分类的各城市得分

42个东部地区城市中，消费者满意度得分在80分以上的有29个。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市、杭州市、青岛市；排名靠后的3个城市依次为：唐山市、三亚市、海口市。

表19 东部地区城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 苏州市 | 89.70 | 22 | 温州市 | 80.95 |
| 2 | 杭州市 | 87.34 | 23 | 广州市 | 80.90 |
| 3 | 青岛市 | 87.01 | 24 | 沈阳市 | 80.78 |
| 4 | 南京市 | 86.04 | 25 | 济南市 | 80.78 |
| 5 | 无锡市 | 86.00 | 26 | 盐城市 | 80.77 |
| 6 | 烟台市 | 85.29 | 27 | 临沂市 | 80.75 |
| 7 | 常州市 | 85.12 | 28 | 徐州市 | 80.43 |
| 8 | 上海市 | 84.57 | 29 | 淄博市 | 80.09 |
| 9 | 北京市 | 83.49 | 30 | 石家庄市 | 79.92 |
| 10 | 厦门市 | 83.16 | 31 | 台州市 | 79.38 |
| 11 | 宁波市 | 82.40 | 32 | 鞍山市 | 79.36 |
| 12 | 泉州市 | 82.20 | 33 | 福州市 | 79.36 |
| 13 | 潍坊市 | 82.08 | 34 | 东莞市 | 79.31 |
| 14 | 佛山市 | 81.93 | 35 | 儋州市 | 78.78 |
| 15 | 金华市 | 81.90 | 36 | 大连市 | 78.74 |
| 16 | 天津市 | 81.49 | 37 | 邯郸市 | 78.63 |
| 17 | 济宁市 | 81.46 | 38 | 汕头市 | 78.54 |
| 18 | 嘉兴市 | 81.38 | 39 | 保定市 | 78.34 |
| 19 | 南通市 | 81.30 | 40 | 唐山市 | 78.12 |
| 20 | 绍兴市 | 81.12 | 41 | 三亚市 | 77.38 |
| 21 | 深圳市 | 81.00 | 42 | 海口市 | 76.80 |

24个中部地区城市中，消费者满意度得分在80分以上的有8个。其中，排名靠前的3个城市依次为：宜昌市、洛阳市、襄阳市；排名靠后的3个城市依次为：运城市、松原市、衡阳市。

表20 中部地区城市消费者满意度得分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 宜昌市 | 82.39 | 13 | 赣州市 | 79.46 |
| 2 | 洛阳市 | 81.24 | 14 | 郑州市 | 79.26 |
| 3 | 襄阳市 | 80.77 | 15 | 吉林市 | 79.09 |
| 4 | 岳阳市 | 80.76 | 16 | 南昌市 | 79.08 |
| 5 | 大庆市 | 80.47 | 17 | 南阳市 | 79.05 |
| 6 | 哈尔滨市 | 80.20 | 18 | 长春市 | 79.01 |
| 7 | 芜湖市 | 80.15 | 19 | 长沙市 | 78.83 |
| 8 | 武汉市 | 80.09 | 20 | 阜阳市 | 78.79 |
| 9 | 太原市 | 79.81 | 21 | 合肥市 | 78.76 |
| 10 | 大同市 | 79.76 | 22 | 运城市 | 78.44 |
| 11 | 上饶市 | 79.72 | 23 | 松原市 | 77.32 |
| 12 | 齐齐哈尔市 | 79.54 | 24 | 衡阳市 | 77.05 |

34个西部地区城市中，消费者满意度得分在80分以上的有9个。其中，排名靠前的3个城市依次为：成都市、吴忠市、南宁市；排名靠后的3个城市依次为：宝鸡市、西安市、庆阳市。

表21 西部地区城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 成都市 | 81.85 | 18 | 石嘴山市 | 79.31 |
| 2 | 吴忠市 | 81.38 | 19 | 南充市 | 79.29 |
| 3 | 南宁市 | 81.16 | 20 | 哈密市 | 79.25 |
| 4 | 克拉玛依市 | 80.72 | 21 | 昆明市 | 79.15 |
| 5 | 日喀则市 | 80.70 | 22 | 曲靖市 | 79.10 |
| 6 | 山南市 | 80.64 | 23 | 贵阳市 | 78.95 |
| 7 | 银川市 | 80.30 | 24 | 遵义市 | 78.88 |
| 8 | 拉萨市 | 80.18 | 25 | 重庆市 | 78.79 |
| 9 | 西宁市 | 80.07 | 26 | 绵阳市 | 78.78 |
| 10 | 海西蒙古族藏族自治州 | 79.98 | 27 | 桂林市 | 78.73 |
| 11 | 渭南市 | 79.91 | 28 | 玉溪市 | 78.30 |
| 12 | 包头市 | 79.89 | 29 | 乌鲁木齐市 | 78.21 |
| 13 | 柳州市 | 79.66 | 30 | 兰州市 | 78.03 |
| 14 | 天水市 | 79.49 | 31 | 呼和浩特市 | 77.55 |
| 15 | 毕节市 | 79.44 | 32 | 宝鸡市 | 77.39 |
| 16 | 鄂尔多斯市 | 79.35 | 33 | 西安市 | 76.73 |
| 17 | 海东市 | 79.33 | 34 | 庆阳市 | 76.65 |

### （六）基于七大地理地区分类的各城市得分

31个华东区域城市中，有24个城市的消费者满意度得分超过80分，总体表现亮眼。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市、杭州市、青岛市；排名靠后的3个城市依次为：南昌市、阜阳市、合肥市。

表22 华东城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 苏州市 | 89.70 | 17 | 绍兴市 | 81.12 |
| 2 | 杭州市 | 87.34 | 18 | 温州市 | 80.95 |
| 3 | 青岛市 | 87.01 | 19 | 济南市 | 80.78 |
| 4 | 南京市 | 86.04 | 20 | 盐城市 | 80.77 |
| 5 | 无锡市 | 86.00 | 21 | 临沂市 | 80.75 |
| 6 | 烟台市 | 85.29 | 22 | 徐州市 | 80.43 |
| 7 | 常州市 | 85.12 | 23 | 芜湖市 | 80.15 |
| 8 | 上海市 | 84.57 | 24 | 淄博市 | 80.09 |
| 9 | 厦门市 | 83.16 | 25 | 上饶市 | 79.72 |
| 10 | 宁波市 | 82.40 | 26 | 赣州市 | 79.46 |
| 11 | 泉州市 | 82.20 | 27 | 台州市 | 79.38 |
| 12 | 潍坊市 | 82.08 | 28 | 福州市 | 79.36 |
| 13 | 金华市 | 81.90 | 29 | 南昌市 | 79.08 |
| 14 | 济宁市 | 81.46 | 30 | 阜阳市 | 78.79 |
| 15 | 嘉兴市 | 81.38 | 31 | 合肥市 | 78.76 |
| 16 | 南通市 | 81.30 |  |  |  |

12个华北区域城市中，北京、天津2个城市满意度得分超过80分；排名靠前的3个城市依次为：北京市、天津市、石家庄市；排名靠后的3个城市依次为：保定市、唐山市、呼和浩特市。

表23 华北城市消费者满意度得分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 北京市 | 83.49 | 7 | 鄂尔多斯市 | 79.35 |
| 2 | 天津市 | 81.49 | 8 | 邯郸市 | 78.63 |
| 3 | 石家庄市 | 79.92 | 9 | 运城市 | 78.44 |
| 4 | 包头市 | 79.89 | 10 | 保定市 | 78.34 |
| 5 | 太原市 | 79.81 | 11 | 唐山市 | 78.12 |
| 6 | 大同市 | 79.76 | 12 | 呼和浩特市 | 77.55 |

11个华南区域城市中，佛山、南宁、深圳、广州4个城市排在前4名，满意度得分均超过80分；排名靠后的3个城市依次为：汕头市、三亚市、海口市。

表24 华南城市消费者满意度得分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 佛山市 | 81.93 | 7 | 儋州市 | 78.78 |
| 2 | 南宁市 | 81.16 | 8 | 桂林市 | 78.73 |
| 3 | 深圳市 | 81.00 | 9 | 汕头市 | 78.54 |
| 4 | 广州市 | 80.90 | 10 | 三亚市 | 77.38 |
| 5 | 柳州市 | 79.66 | 11 | 海口市 | 76.80 |
| 6 | 东莞市 | 79.31 |  |  |  |

9个华中区域城市中，宜昌、洛阳、襄阳、岳阳、武汉5个城市排在前5名，满意度得分均超过80分；排名靠后的3个城市依次为：南阳市、长沙市、衡阳市。

表25 华中城市消费者满意度得分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 宜昌市 | 82.39 | 6 | 郑州市 | 79.26 |
| 2 | 洛阳市 | 81.24 | 7 | 南阳市 | 79.05 |
| 3 | 襄阳市 | 80.77 | 8 | 长沙市 | 78.83 |
| 4 | 岳阳市 | 80.76 | 9 | 衡阳市 | 77.05 |
| 5 | 武汉市 | 80.09 |  |  |  |

9个东北区域城市中，沈阳、大庆、哈尔滨3个城市排在前3名，满意度得分均超过80分；排名靠后的3个城市依次为：长春市、大连市、松原市。

表26 东北城市消费者满意度得分

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 沈阳市 | 80.78 | 6 | 吉林市 | 79.09 |
| 2 | 大庆市 | 80.47 | 7 | 长春市 | 79.01 |
| 3 | 哈尔滨市 | 80.20 | 8 | 大连市 | 78.74 |
| 4 | 齐齐哈尔市 | 79.54 | 9 | 松原市 | 77.32 |
| 5 | 鞍山市 | 79.36 |  |  |  |

15个西北区域城市中，吴忠、克拉玛依、银川、西宁4个城市排在前4名，满意度得分均超过80分；排名靠后的3个城市依次为：宝鸡市、西安市、庆阳市。

表27 西北城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 吴忠市 | 81.38 | 9 | 石嘴山市 | 79.31 |
| 2 | 克拉玛依市 | 80.72 | 10 | 哈密市 | 79.25 |
| 3 | 银川市 | 80.30 | 11 | 乌鲁木齐市 | 78.21 |
| 4 | 西宁市 | 80.07 | 12 | 兰州市 | 78.03 |
| 5 | 海西蒙古族藏族自治州 | 79.98 | 13 | 宝鸡市 | 77.39 |
| 6 | 渭南市 | 79.91 | 14 | 西安市 | 76.73 |
| 7 | 天水市 | 79.49 | 15 | 庆阳市 | 76.65 |
| 8 | 海东市 | 79.33 |  |  |  |

13个西南区域城市中，成都、日喀则、山南、拉萨4个城市排在前4名，满意度得分均超过80分；排名靠后的3个城市依次为：重庆市、绵阳市、玉溪市。

表28 西南城市消费者满意度得分

| 排名 | 城市 | 得分 | 排名 | 城市 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 成都市 | 81.85 | 8 | 曲靖市 | 79.10 |
| 2 | 日喀则市 | 80.70 | 9 | 贵阳市 | 78.95 |
| 3 | 山南市 | 80.64 | 10 | 遵义市 | 78.88 |
| 4 | 拉萨市 | 80.18 | 11 | 重庆市 | 78.79 |
| 5 | 毕节市 | 79.44 | 12 | 绵阳市 | 78.78 |
| 6 | 南充市 | 79.29 | 13 | 玉溪市 | 78.30 |
| 7 | 昆明市 | 79.15 |  |  |  |

## 二、100个城市一级指标得分情况

**1.在“消费供给”方面。**全国综合得分为81.93分，总体来看，有40个城市的“消费供给”得分高于全国综合水平，5个城市的得分高于85分。杭州市得分最高，为88.78分，庆阳市得分最低，为76.16分，最高分与最低分相差12.62分。消费供给TOP20城市名单如下：

表29 消费供给TOP20城市名单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 消费供给得分 |
| 1 | 杭州市 | 88.78 |
| 2 | 无锡市 | 88.15 |
| 3 | 苏州市 | 87.13 |
| 4 | 青岛市 | 86.39 |
| 5 | 常州市 | 86.39 |
| 6 | 广州市 | 84.86 |
| 7 | 烟台市 | 84.84 |
| 8 | 上海市 | 84.29 |
| 9 | 厦门市 | 84.16 |
| 10 | 克拉玛依市 | 84.15 |
| 11 | 沈阳市 | 84.10 |
| 12 | 襄阳市 | 84.06 |
| 13 | 济宁市 | 84.03 |
| 14 | 南通市 | 84.00 |
| 15 | 佛山市 | 83.82 |
| 16 | 潍坊市 | 83.77 |
| 17 | 宜昌市 | 83.76 |
| 18 | 北京市 | 83.73 |
| 19 | 南宁市 | 83.69 |
| 20 | 济南市 | 83.66 |

**2.在“消费环境”方面。**全国综合得分为80.52分，总体来看，有32个城市的“消费环境”得分高于全国综合水平，6个城市的得分高于85分。苏州市得分最高，为89.87分，西安市得分最低，为76.26分，最高分与最低分相差13.61分。消费环境TOP20城市名单如下：

表30 消费环境TOP20城市名单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 消费环境得分 |
| 1 | 苏州市 | 89.87 |
| 2 | 青岛市 | 87.50 |
| 3 | 杭州市 | 87.08 |
| 4 | 南京市 | 86.96 |
| 5 | 无锡市 | 86.47 |
| 6 | 烟台市 | 85.70 |
| 7 | 常州市 | 84.87 |
| 8 | 上海市 | 84.43 |
| 9 | 宁波市 | 83.61 |
| 10 | 厦门市 | 83.11 |
| 11 | 北京市 | 82.97 |
| 12 | 金华市 | 82.46 |
| 13 | 潍坊市 | 82.42 |
| 14 | 泉州市 | 82.24 |
| 15 | 宜昌市 | 81.96 |
| 16 | 成都市 | 81.86 |
| 17 | 深圳市 | 81.85 |
| 18 | 绍兴市 | 81.80 |
| 19 | 天津市 | 81.58 |
| 20 | 佛山市 | 81.49 |

**3.在“消费维权”方面。**全国综合得分为80.05分，总体来看，有34个城市的消费维权得分高于全国综合水平，5个城市的得分高于85分。苏州市得分最高，为90.69分，衡阳市得分最低，为74.65分，最高分与最低分相差16.04分。消费维权TOP20城市名单如下：

表31 消费维权TOP20城市名单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 消费维权得分 |
| 1 | 苏州市 | 90.69 |
| 2 | 杭州市 | 87.23 |
| 3 | 青岛市 | 85.98 |
| 4 | 上海市 | 85.14 |
| 5 | 常州市 | 85.07 |
| 6 | 南京市 | 84.97 |
| 7 | 北京市 | 84.77 |
| 8 | 烟台市 | 84.43 |
| 9 | 吴忠市 | 84.13 |
| 10 | 克拉玛依市 | 83.60 |
| 11 | 无锡市 | 83.49 |
| 12 | 盐城市 | 82.94 |
| 13 | 宜昌市 | 82.82 |
| 14 | 厦门市 | 82.74 |
| 15 | 佛山市 | 82.06 |
| 16 | 拉萨市 | 81.89 |
| 17 | 泉州市 | 81.86 |
| 18 | 南宁市 | 81.82 |
| 19 | 银川市 | 81.64 |
| 20 | 嘉兴市 | 81.28 |

**4.三个一级指标对比。**“消费供给”总体得分最高、城市得分波动最小，“消费维权”总体得分最低、城市得分波动最大。100个城市中，58个城市的“消费维权”得分最低，36个城市的“消费环境”得分最低，6个城市的“消费供给”得分最低，同时，排名前列的城市各一级指标得分较为均衡，排名靠后的城市“消费供给”显著高于“消费维权”，因此，“消费维权”是消费者满意度测评结果的相对短板。各城市一级指标得分如下：

图13 100个城市消费者满意度一级指标满意度得分示意图

表32 100个城市消费者满意度一级指标得分表

| 序号 | 城市 | 消费供给 | 消费环境 | 消费维权 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 苏州市 | 87.13 | 89.87 | 90.69 |
| 2 | 杭州市 | 88.78 | 87.08 | 87.23 |
| 3 | 青岛市 | 86.39 | 87.50 | 85.98 |
| 4 | 南京市 | 83.46 | 86.96 | 84.97 |
| 5 | 无锡市 | 88.15 | 86.47 | 83.49 |
| 6 | 烟台市 | 84.84 | 85.70 | 84.43 |
| 7 | 常州市 | 86.39 | 84.87 | 85.07 |
| 8 | 上海市 | 84.29 | 84.43 | 85.14 |
| 9 | 北京市 | 83.73 | 82.97 | 84.77 |
| 10 | 厦门市 | 84.16 | 83.11 | 82.74 |
| 11 | 宁波市 | 82.71 | 83.61 | 78.89 |
| 12 | 宜昌市 | 83.76 | 81.96 | 82.82 |
| 13 | 泉州市 | 82.58 | 82.24 | 81.86 |
| 14 | 潍坊市 | 83.77 | 82.42 | 80.17 |
| 15 | 佛山市 | 83.82 | 81.49 | 82.06 |
| 16 | 金华市 | 81.91 | 82.46 | 80.36 |
| 17 | 成都市 | 83.64 | 81.86 | 80.78 |
| 18 | 天津市 | 82.22 | 81.58 | 80.82 |
| 19 | 济宁市 | 84.03 | 81.02 | 81.21 |
| 20 | 嘉兴市 | 82.62 | 81.17 | 81.28 |
| 21 | 吴忠市 | 78.26 | 81.03 | 84.13 |
| 22 | 南通市 | 84.00 | 80.75 | 81.27 |
| 23 | 洛阳市 | 82.87 | 80.92 | 81.21 |
| 24 | 南宁市 | 83.69 | 80.39 | 81.82 |
| 25 | 绍兴市 | 82.06 | 81.80 | 78.67 |
| 26 | 深圳市 | 80.18 | 81.85 | 79.12 |
| 27 | 温州市 | 82.42 | 80.64 | 80.97 |
| 28 | 广州市 | 84.86 | 80.78 | 78.95 |
| 29 | 沈阳市 | 84.10 | 80.41 | 79.91 |
| 30 | 济南市 | 83.66 | 80.72 | 79.30 |
| 31 | 盐城市 | 80.03 | 80.15 | 82.94 |
| 32 | 襄阳市 | 84.06 | 80.41 | 79.91 |
| 33 | 岳阳市 | 81.65 | 81.07 | 79.37 |
| 34 | 临沂市 | 81.81 | 80.39 | 81.12 |
| 35 | 克拉玛依市 | 84.15 | 78.96 | 83.60 |
| 36 | 日喀则市 | 81.64 | 80.31 | 81.24 |
| 37 | 山南市 | 82.97 | 80.32 | 80.19 |
| 38 | 大庆市 | 79.46 | 81.30 | 78.73 |
| 39 | 徐州市 | 83.07 | 80.66 | 78.29 |
| 40 | 银川市 | 83.58 | 79.14 | 81.64 |
| 41 | 哈尔滨市 | 80.46 | 80.51 | 79.19 |
| 42 | 拉萨市 | 80.70 | 79.45 | 81.89 |
| 43 | 芜湖市 | 82.23 | 79.84 | 79.82 |
| 44 | 淄博市 | 80.82 | 79.90 | 80.19 |
| 45 | 武汉市 | 82.19 | 79.69 | 79.98 |
| 46 | 西宁市 | 80.68 | 80.23 | 79.27 |
| 47 | 海西蒙古族藏族自治州 | 79.96 | 79.95 | 80.10 |
| 48 | 石家庄市 | 81.88 | 79.83 | 79.05 |
| 49 | 渭南市 | 81.36 | 80.18 | 78.35 |
| 50 | 包头市 | 82.19 | 79.52 | 79.58 |
| 51 | 太原市 | 82.26 | 79.60 | 78.97 |
| 52 | 大同市 | 81.39 | 79.96 | 78.25 |
| 53 | 上饶市 | 78.68 | 80.87 | 77.14 |
| 54 | 柳州市 | 81.74 | 79.46 | 79.03 |
| 55 | 齐齐哈尔市 | 81.03 | 79.68 | 78.33 |
| 56 | 天水市 | 81.87 | 79.13 | 79.12 |
| 57 | 赣州市 | 81.01 | 79.18 | 79.36 |
| 58 | 毕节市 | 80.10 | 79.37 | 79.24 |
| 59 | 台州市 | 82.57 | 78.70 | 79.45 |
| 60 | 鞍山市 | 80.73 | 79.70 | 77.64 |
| 61 | 福州市 | 82.04 | 79.42 | 77.63 |
| 62 | 鄂尔多斯市 | 80.33 | 79.23 | 79.11 |
| 63 | 海东市 | 77.67 | 79.73 | 79.18 |
| 64 | 石嘴山市 | 79.16 | 78.82 | 80.76 |
| 65 | 东莞市 | 81.64 | 78.81 | 79.35 |
| 66 | 南充市 | 80.35 | 79.51 | 78.10 |
| 67 | 郑州市 | 81.73 | 78.76 | 79.25 |
| 68 | 哈密市 | 80.16 | 79.08 | 79.19 |
| 69 | 昆明市 | 79.37 | 79.03 | 79.37 |
| 70 | 曲靖市 | 79.22 | 79.40 | 78.20 |
| 71 | 吉林市 | 80.96 | 79.87 | 75.87 |
| 72 | 南昌市 | 80.66 | 79.15 | 77.97 |
| 73 | 南阳市 | 81.04 | 78.78 | 78.66 |
| 74 | 长春市 | 80.89 | 78.77 | 78.59 |
| 75 | 贵阳市 | 79.46 | 79.14 | 78.11 |
| 76 | 遵义市 | 80.15 | 79.01 | 77.79 |
| 77 | 长沙市 | 81.49 | 78.57 | 78.01 |
| 78 | 重庆市 | 81.74 | 79.11 | 76.23 |
| 79 | 阜阳市 | 80.45 | 79.55 | 75.74 |
| 80 | 绵阳市 | 82.79 | 79.20 | 75.33 |
| 81 | 儋州市 | 79.51 | 78.69 | 78.63 |
| 82 | 合肥市 | 81.16 | 78.03 | 79.38 |
| 83 | 大连市 | 81.68 | 78.57 | 77.50 |
| 84 | 桂林市 | 80.07 | 78.17 | 79.50 |
| 85 | 邯郸市 | 79.88 | 78.39 | 78.57 |
| 86 | 汕头市 | 81.46 | 79.07 | 75.40 |
| 87 | 运城市 | 80.22 | 78.10 | 78.36 |
| 88 | 保定市 | 80.40 | 77.92 | 78.30 |
| 89 | 玉溪市 | 79.00 | 78.62 | 77.01 |
| 90 | 乌鲁木齐市 | 82.76 | 77.12 | 78.62 |
| 91 | 唐山市 | 80.50 | 78.24 | 76.45 |
| 92 | 兰州市 | 80.46 | 77.93 | 76.92 |
| 93 | 呼和浩特市 | 79.02 | 77.21 | 77.67 |
| 94 | 宝鸡市 | 79.86 | 77.44 | 75.85 |
| 95 | 三亚市 | 79.13 | 76.95 | 77.57 |
| 96 | 松原市 | 78.25 | 77.51 | 76.27 |
| 97 | 衡阳市 | 78.96 | 77.52 | 74.65 |
| 98 | 海口市 | 79.13 | 76.76 | 75.57 |
| 99 | 西安市 | 79.13 | 76.26 | 76.66 |
| 100 | 庆阳市 | 76.16 | 77.20 | 75.41 |

## 三、100个城市二级指标得分情况

**1.在“供给丰富性”方面。**全国综合得分为82.90分，总体来看，有44个城市的得分高于全国综合得分，78个城市的得分高于80分，17个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：杭州市91.30分、苏州市90.09分、无锡市89.89分；排名靠后的3个城市依次为：吴忠市77.30分、衡阳市77.01分、庆阳市76.56分。最高得分与最低得分之间相差14.74分。

**2.在“供给便利性”方面。**全国综合得分为82.45分，总体来看，有42个城市的得分高于全国综合得分，83个城市的得分高于80分，12个城市的得分高于85分。其中排名靠前的3个城市依次为：杭州市89.07分、无锡市87.76分、青岛市87.25分；排名靠后的3个城市依次为：吴忠市77.59分、庆阳市75.75分、海东市75.69分。最高得分与最低得分之间相差13.38分。

**3.在“供给创新性”方面。**全国综合得分为79.93分，总体来看，有53个城市的得分高于全国综合得分，4个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：无锡市86.53分、克拉玛依市85.30分、杭州市85.19分；排名靠后的3个城市依次为：绵阳市75.45分、石嘴山市75.40分、成都市75.11分。最高得分与最低得分之间相差11.42分。

**4.在“质量水平”方面。**全国综合得分为81.20分，总体来看，有42个城市的得分高于全国综合得分，61个城市的得分高于80分，8个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市88.71分、烟台市87.81分、南京市87.67分；排名靠后的3个城市依次为：乌鲁木齐市75.06分、台州市74.20分、克拉玛依市72.62分。最高得分与最低得分之间相差16.09分。

**5.在“服务水平”方面。**全国综合得分为78.00分，总体来看，有31个城市的得分高于全国综合得分，18个城市的得分高于80分，9个城市的得分高于85分,2个城市的得分低于70分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市94.49分、青岛市89.90分、上海市88.62分；排名靠后的3个城市依次为：吴忠市70.61分、海东市68.64分、庆阳市67.85分。最高得分与最低得分之间相差26.63分。

**6.在“消费设施”方面。**全国综合得分为81.44分，总体来看，有52个城市的得分高于全国综合得分，73个城市的得分高于80分，12个城市的得分高于85分。其中排名靠前的3个城市依次为：宜昌市87.52分、西宁市86.50分、无锡市86.26分；排名靠后的3个城市依次为：成都市76.94分、海口市76.43分、绵阳市75.71分。最高得分与最低得分之间相差11.81分。

**7.在“价格合理”方面。**全国综合得分为82.02分，总体来看，有48个城市的得分高于全国综合得分，81个城市的得分高于80分，11个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：宜昌市87.92分、西宁市87.30分、无锡市87.13分；排名靠后的3个城市依次为：三亚市78.07分、海口市77.05分、西安市76.32分。最高得分与最低得分之间相差11.60分。

**8.在“信息真实”方面。**全国综合得分为74.93分，总体来看，有43个城市的得分高于全国综合得分，11个城市的得分高于80分，3个城市的得分高于85分,17个城市的得分低于70分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市92.42分、青岛市87.19分、无锡市85.83分；排名靠后的3个城市依次为：三亚市66.20分、松原市65.45分、毕节市64.06分。最高得分与最低得分之间相差28.36分。

**9.在“售后保障”方面。**全国综合得分为79.25分，总体来看，有39个城市的得分高于全国综合得分，9个城市的得分高于85分,2个城市的得分低于70分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市95.50分、青岛市90.98分、南京市89.81分；排名靠后的3个城市依次为：海东市70.06分、西宁市69.98分、庆阳市69.04分。最高得分与最低得分之间相差26.46分。

**10.在“商家信任度”方面。**全国综合得分为80.54分，总体来看，有37个城市的得分高于全国综合得分，11个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为南京市90.23分、杭州市90.09分、苏州市89.48分；排名靠后的3个城市依次为：呼和浩特市73.56分、衡阳市73.32分、西宁市72.72分。最高得分与最低得分之间相差17.50分。

**11.在“交易安全”方面。**全国综合得分为79.08分，总体来看，有52个城市的得分高于全国综合得分，8个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市87.35分、西宁市86.70分、无锡市86.64分；排名靠后的3个城市依次为：成都市72.28分、海口市72.02分、绵阳市70.09分。最高得分与最低得分之间相差17.26分。

**12.在“消费知情权”方面。**全国综合得分为83.49分，总体来看，有45个城市的得分高于全国综合得分，90个城市的得分高于80分，32个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：宜昌市90.84分、杭州市90.56分、绵阳市89.74分；排名靠后的3个城市依次为：儋州市77.58分、西安市76.83分、三亚市76.74分。最高得分与最低得分之间相差14.10分。

**13.在“消费自主选择权”方面。**全国综合得分为86.97分，总体来看，有46个城市的得分高于全国综合得分，99个城市的得分高于80分，76个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：杭州市93.62分、绵阳市93.60分、宜昌市93.13分；排名靠后的3个城市依次为：三亚市81.71分、宝鸡市81.55分、儋州市79.78分。最高得分与最低得分之间相差13.84分。

**14.在“权益保护”方面。**全国综合得分为82.94分，总体来看，有42个城市的得分高于全国综合得分，81个城市的得分高于80分，23个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为盐城市92.76分、吴忠市91.76分、宜昌市90.87分；排名靠后的3个城市依次为：庆阳市76.19分、宝鸡市76.13分、玉溪市75.51分。最高得分与最低得分之间相差17.25分。

**15.在“消费宣传”方面。**全国综合得分为79.70分，总体来看，有42个城市的得分高于全国综合得分，7个城市的得分高于85分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市89.72分、杭州市87.14分、上海市86.34分；排名靠后的3个城市依次为：阜阳市72.66分、吉林市71.94分、衡阳市70.07分。最高得分与最低得分之间相差19.65分。

**16.在“消费执法”方面。**全国综合得分为78.03分，总体来看，有31个城市的得分高于全国综合得分，12个城市的得分高于80分，8个城市的得分高于85分,1个城市的得分低于70分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市94.99分、杭州市87.81分、青岛市87.39分；排名靠后的3个城市依次为：庆阳市71.76分、绵阳市71.69分、深圳市69.34分。最高得分与最低得分之间相差25.65分。

表33 100个城市消费者满意度二级指标得分表

| 序号 | 城市 | 供给丰富性 | 供给便利性 | 供给创新性 | 质量  水平 | 服务  水平 | 消费  设施 | 价格  合理 | 信息  真实 | 售后  保障 | 商家信任度 | 交易  安全 | 消费知情权 | 消费自主选择权 | 权益  保护 | 消费  宣传 | 消费执法 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 苏州市 | 90.09 | 86.20 | 84.77 | 88.71 | 94.49 | 85.75 | 85.24 | 92.42 | 95.50 | 89.48 | 87.35 | 88.99 | 91.66 | 86.33 | 89.72 | 94.99 |
| 2 | 杭州市 | 91.30 | 89.07 | 85.19 | 86.30 | 87.77 | 85.70 | 86.28 | 82.61 | 89.12 | 90.09 | 80.97 | 90.56 | 93.62 | 86.59 | 87.14 | 87.81 |
| 3 | 青岛市 | 88.47 | 87.25 | 82.53 | 87.36 | 89.90 | 84.75 | 84.62 | 87.19 | 90.98 | 88.82 | 85.47 | 86.50 | 89.92 | 85.13 | 85.11 | 87.39 |
| 4 | 南京市 | 84.22 | 85.90 | 78.94 | 87.67 | 85.84 | 86.03 | 85.19 | 84.12 | 89.81 | 90.23 | 83.26 | 88.20 | 90.17 | 83.71 | 85.57 | 85.49 |
| 5 | 无锡市 | 89.89 | 87.76 | 86.53 | 86.16 | 84.57 | 86.26 | 87.13 | 85.83 | 84.91 | 88.87 | 86.64 | 86.42 | 88.89 | 80.15 | 86.07 | 83.96 |
| 6 | 烟台市 | 86.64 | 85.06 | 82.25 | 87.81 | 86.79 | 82.98 | 85.02 | 80.61 | 87.43 | 87.39 | 84.73 | 85.54 | 88.12 | 82.92 | 84.80 | 85.33 |
| 7 | 常州市 | 88.36 | 86.45 | 83.83 | 84.35 | 85.26 | 86.25 | 84.74 | 79.43 | 86.32 | 85.11 | 83.50 | 85.48 | 88.34 | 85.17 | 84.45 | 85.53 |
| 8 | 上海市 | 87.27 | 84.96 | 79.56 | 84.89 | 88.62 | 79.66 | 80.55 | 84.64 | 88.37 | 88.39 | 78.63 | 84.27 | 86.94 | 81.76 | 86.34 | 86.83 |
| 9 | 北京市 | 85.63 | 84.53 | 80.16 | 82.30 | 85.75 | 80.09 | 81.00 | 80.72 | 86.74 | 86.43 | 79.13 | 82.25 | 85.48 | 83.33 | 85.45 | 85.34 |
| 10 | 厦门市 | 84.96 | 85.15 | 81.69 | 83.35 | 81.96 | 83.80 | 83.69 | 77.74 | 82.48 | 83.54 | 80.86 | 85.82 | 89.58 | 83.79 | 82.98 | 81.69 |
| 11 | 宁波市 | 84.80 | 84.04 | 78.15 | 83.32 | 85.12 | 81.50 | 81.18 | 83.94 | 85.87 | 85.15 | 80.13 | 83.33 | 88.05 | 79.81 | 77.13 | 79.65 |
| 12 | 宜昌市 | 82.86 | 85.15 | 82.85 | 80.38 | 76.63 | 87.52 | 87.92 | 75.66 | 76.04 | 76.48 | 79.74 | 90.84 | 93.13 | 90.87 | 80.84 | 78.07 |
| 13 | 泉州市 | 83.49 | 83.61 | 79.93 | 81.65 | 78.79 | 82.98 | 83.00 | 78.27 | 82.41 | 82.28 | 80.75 | 85.49 | 89.62 | 85.29 | 81.02 | 79.84 |
| 14 | 潍坊市 | 83.91 | 84.82 | 82.08 | 84.40 | 79.82 | 82.74 | 84.48 | 73.38 | 80.99 | 83.94 | 80.77 | 85.05 | 89.60 | 82.70 | 81.02 | 77.43 |
| 15 | 佛山市 | 84.96 | 84.60 | 81.23 | 82.61 | 80.33 | 79.94 | 82.85 | 79.18 | 80.78 | 81.20 | 78.35 | 85.07 | 86.68 | 85.20 | 81.54 | 80.00 |
| 16 | 金华市 | 84.05 | 82.76 | 77.97 | 81.91 | 79.67 | 83.23 | 84.20 | 75.34 | 81.22 | 84.14 | 81.11 | 86.35 | 89.76 | 83.76 | 80.39 | 77.63 |
| 17 | 成都市 | 88.09 | 85.64 | 75.11 | 81.99 | 83.38 | 76.94 | 78.95 | 82.63 | 83.65 | 85.24 | 72.28 | 87.96 | 90.32 | 78.49 | 80.31 | 83.02 |
| 18 | 天津市 | 83.55 | 81.75 | 81.23 | 81.79 | 80.31 | 82.27 | 82.83 | 73.90 | 81.74 | 82.76 | 80.62 | 83.84 | 86.23 | 82.20 | 81.08 | 79.48 |
| 19 | 济宁市 | 86.32 | 84.87 | 79.93 | 82.08 | 78.45 | 82.09 | 81.69 | 75.55 | 80.21 | 81.51 | 76.24 | 85.72 | 89.37 | 86.66 | 80.06 | 77.82 |
| 20 | 嘉兴市 | 83.73 | 83.23 | 80.32 | 81.67 | 79.80 | 81.92 | 80.99 | 77.03 | 81.38 | 81.50 | 79.29 | 83.61 | 85.80 | 84.33 | 80.32 | 79.64 |
| 21 | 吴忠市 | 77.30 | 77.59 | 80.45 | 79.78 | 70.61 | 81.79 | 84.51 | 79.55 | 75.25 | 84.38 | 85.19 | 87.11 | 87.13 | 91.76 | 83.96 | 78.18 |
| 22 | 南通市 | 85.98 | 83.83 | 81.74 | 81.82 | 75.23 | 82.74 | 82.89 | 69.35 | 82.61 | 83.11 | 81.78 | 81.71 | 86.20 | 86.46 | 82.24 | 76.29 |
| 23 | 洛阳市 | 84.62 | 83.18 | 80.20 | 80.98 | 80.32 | 82.07 | 81.56 | 70.75 | 81.53 | 81.81 | 80.40 | 83.26 | 86.98 | 83.79 | 80.81 | 79.48 |
| 24 | 南宁市 | 85.35 | 84.15 | 80.94 | 80.97 | 79.17 | 80.59 | 81.72 | 75.10 | 80.22 | 80.58 | 77.44 | 83.01 | 86.59 | 87.70 | 79.88 | 78.77 |
| 25 | 绍兴市 | 83.32 | 83.48 | 78.41 | 82.31 | 79.46 | 81.77 | 83.64 | 75.61 | 80.07 | 81.96 | 79.53 | 86.36 | 90.08 | 79.71 | 79.37 | 77.25 |
| 26 | 深圳市 | 77.49 | 82.06 | 80.81 | 85.09 | 76.10 | 84.24 | 83.99 | 77.82 | 78.15 | 80.31 | 80.02 | 86.89 | 88.32 | 87.87 | 82.40 | 69.34 |
| 27 | 温州市 | 83.29 | 82.92 | 80.58 | 80.65 | 80.03 | 81.91 | 81.11 | 75.56 | 80.14 | 81.16 | 78.36 | 81.62 | 87.04 | 84.09 | 80.90 | 78.53 |
| 28 | 广州市 | 85.45 | 86.22 | 82.13 | 83.34 | 78.76 | 81.84 | 83.31 | 76.86 | 79.44 | 79.87 | 76.48 | 79.85 | 88.92 | 79.47 | 81.15 | 76.66 |
| 29 | 沈阳市 | 86.50 | 84.43 | 80.62 | 82.56 | 78.88 | 79.35 | 82.17 | 74.79 | 81.29 | 80.76 | 74.37 | 83.94 | 87.66 | 82.77 | 78.81 | 78.57 |
| 30 | 济南市 | 85.70 | 84.92 | 79.26 | 81.29 | 80.03 | 81.36 | 80.67 | 77.71 | 81.07 | 81.65 | 76.36 | 82.00 | 86.40 | 82.08 | 79.21 | 77.15 |
| 31 | 盐城市 | 79.90 | 79.85 | 80.45 | 78.59 | 75.91 | 83.11 | 83.23 | 75.22 | 77.52 | 79.46 | 80.58 | 84.33 | 85.99 | 92.76 | 79.49 | 78.02 |
| 32 | 襄阳市 | 82.13 | 85.05 | 85.06 | 81.28 | 73.21 | 85.45 | 86.77 | 72.49 | 74.28 | 76.61 | 78.56 | 88.42 | 90.79 | 84.86 | 77.73 | 77.79 |
| 33 | 岳阳市 | 84.81 | 81.07 | 78.51 | 83.29 | 77.54 | 80.07 | 84.78 | 73.12 | 78.17 | 81.27 | 78.96 | 87.73 | 88.28 | 80.15 | 79.73 | 78.43 |
| 34 | 临沂市 | 81.21 | 83.30 | 80.40 | 81.07 | 77.04 | 82.71 | 80.68 | 74.15 | 79.60 | 82.02 | 79.56 | 81.43 | 86.86 | 87.72 | 80.03 | 76.77 |
| 35 | 克拉玛依市 | 82.43 | 84.85 | 85.30 | 72.62 | 77.32 | 86.12 | 84.95 | 72.12 | 73.63 | 73.70 | 78.35 | 85.82 | 89.11 | 90.16 | 84.93 | 77.25 |
| 36 | 日喀则市 | 82.56 | 80.88 | 81.58 | 79.13 | 80.97 | 81.21 | 81.48 | 71.67 | 81.27 | 81.76 | 81.41 | 80.73 | 82.71 | 80.77 | 82.22 | 80.79 |
| 37 | 山南市 | 84.99 | 81.84 | 82.06 | 79.09 | 77.24 | 82.46 | 83.21 | 73.57 | 80.16 | 80.49 | 79.55 | 81.98 | 86.82 | 79.31 | 82.78 | 78.68 |
| 38 | 大庆市 | 78.98 | 80.14 | 79.06 | 83.04 | 74.05 | 80.60 | 83.44 | 80.21 | 76.90 | 81.10 | 81.71 | 86.79 | 89.89 | 81.77 | 79.07 | 76.01 |
| 39 | 徐州市 | 84.40 | 83.92 | 80.16 | 81.74 | 78.93 | 80.75 | 80.45 | 74.96 | 80.45 | 80.88 | 77.73 | 84.42 | 88.68 | 81.39 | 77.83 | 76.20 |
| 40 | 银川市 | 85.09 | 83.92 | 81.18 | 76.74 | 75.41 | 82.45 | 83.57 | 71.28 | 76.47 | 78.22 | 78.52 | 84.90 | 86.62 | 88.12 | 83.32 | 75.03 |
| 41 | 哈尔滨市 | 81.64 | 81.40 | 77.58 | 81.76 | 76.11 | 81.58 | 82.65 | 72.57 | 77.79 | 81.58 | 80.84 | 85.01 | 87.31 | 83.44 | 78.45 | 76.42 |
| 42 | 拉萨市 | 81.19 | 79.99 | 81.12 | 77.79 | 76.59 | 80.77 | 80.52 | 75.53 | 80.23 | 79.81 | 80.70 | 79.85 | 84.05 | 83.59 | 83.33 | 79.30 |
| 43 | 芜湖市 | 83.50 | 82.59 | 80.12 | 80.13 | 79.07 | 82.23 | 80.14 | 70.77 | 79.88 | 80.35 | 79.34 | 81.77 | 84.87 | 81.76 | 79.83 | 78.25 |
| 44 | 淄博市 | 82.50 | 81.02 | 78.44 | 79.47 | 77.79 | 79.90 | 81.26 | 75.70 | 80.11 | 79.66 | 79.05 | 82.57 | 85.37 | 85.11 | 78.83 | 77.41 |
| 45 | 武汉市 | 83.46 | 83.87 | 78.16 | 80.39 | 77.03 | 80.35 | 82.30 | 74.67 | 76.61 | 79.24 | 76.34 | 85.12 | 87.87 | 85.27 | 80.73 | 75.12 |
| 46 | 西宁市 | 77.85 | 80.73 | 84.15 | 86.63 | 71.01 | 86.50 | 87.30 | 66.42 | 69.98 | 72.72 | 86.70 | 87.29 | 88.89 | 90.43 | 73.18 | 75.50 |
| 47 | 海西蒙古族藏族自治州 | 80.28 | 79.60 | 80.07 | 76.37 | 72.97 | 82.84 | 85.81 | 71.16 | 78.03 | 79.85 | 80.74 | 86.79 | 88.91 | 79.76 | 83.87 | 77.17 |
| 48 | 石家庄市 | 83.86 | 81.82 | 79.48 | 79.23 | 78.84 | 80.30 | 80.55 | 77.06 | 79.62 | 80.14 | 77.86 | 81.74 | 84.56 | 84.44 | 78.12 | 75.55 |
| 49 | 渭南市 | 82.28 | 82.17 | 79.01 | 80.89 | 77.52 | 80.65 | 81.41 | 76.52 | 78.93 | 78.74 | 77.03 | 84.48 | 88.76 | 80.36 | 77.82 | 77.18 |
| 50 | 包头市 | 82.77 | 81.75 | 82.11 | 80.06 | 73.91 | 81.64 | 83.12 | 68.43 | 82.03 | 81.84 | 79.27 | 80.62 | 83.96 | 83.38 | 81.01 | 75.33 |
| 51 | 太原市 | 84.31 | 83.19 | 78.32 | 81.62 | 77.45 | 79.49 | 82.13 | 73.14 | 78.28 | 80.77 | 74.71 | 83.91 | 86.16 | 83.75 | 77.29 | 76.57 |
| 52 | 大同市 | 81.46 | 81.92 | 80.53 | 81.27 | 76.96 | 82.09 | 81.81 | 71.30 | 78.54 | 79.23 | 81.54 | 80.84 | 86.57 | 82.54 | 76.80 | 76.03 |
| 53 | 上饶市 | 77.90 | 79.53 | 78.43 | 84.67 | 74.60 | 84.55 | 85.84 | 69.77 | 72.33 | 75.34 | 84.70 | 88.75 | 91.05 | 81.51 | 74.16 | 76.16 |
| 54 | 柳州市 | 82.76 | 82.56 | 79.27 | 79.58 | 78.12 | 80.02 | 79.71 | 76.24 | 79.51 | 80.86 | 77.59 | 80.57 | 83.40 | 81.07 | 79.24 | 77.22 |
| 55 | 齐齐哈尔市 | 80.88 | 81.87 | 80.00 | 79.62 | 75.95 | 82.08 | 81.84 | 73.48 | 77.40 | 82.23 | 79.00 | 81.70 | 84.59 | 79.53 | 79.25 | 76.58 |
| 56 | 天水市 | 81.97 | 81.40 | 82.42 | 77.15 | 76.16 | 82.51 | 82.84 | 67.65 | 78.51 | 78.70 | 80.63 | 82.76 | 85.40 | 81.26 | 81.88 | 75.08 |
| 57 | 赣州市 | 82.67 | 81.99 | 77.49 | 80.58 | 77.29 | 78.06 | 79.57 | 78.27 | 78.86 | 78.94 | 74.89 | 82.78 | 85.23 | 82.99 | 78.01 | 77.60 |
| 58 | 毕节市 | 81.71 | 78.58 | 80.30 | 82.32 | 73.59 | 84.26 | 84.10 | 64.06 | 71.63 | 78.44 | 84.11 | 84.63 | 87.22 | 79.67 | 79.15 | 78.96 |
| 59 | 台州市 | 84.46 | 82.60 | 80.16 | 74.20 | 73.06 | 85.65 | 85.29 | 70.87 | 72.07 | 74.83 | 77.66 | 87.12 | 91.72 | 82.96 | 84.20 | 72.61 |
| 60 | 鞍山市 | 77.48 | 81.39 | 83.85 | 82.91 | 72.66 | 85.27 | 83.95 | 68.19 | 74.57 | 75.05 | 85.06 | 82.71 | 87.32 | 80.20 | 74.53 | 78.24 |
| 61 | 福州市 | 83.94 | 82.41 | 79.11 | 80.01 | 77.45 | 79.15 | 80.09 | 75.58 | 78.49 | 79.74 | 76.72 | 82.74 | 86.88 | 81.59 | 76.59 | 75.35 |
| 62 | 鄂尔多斯市 | 79.53 | 79.97 | 81.87 | 79.65 | 76.29 | 82.24 | 82.26 | 70.43 | 77.64 | 77.53 | 81.72 | 80.60 | 83.97 | 82.53 | 77.56 | 77.68 |
| 63 | 海东市 | 77.75 | 75.69 | 80.46 | 82.63 | 68.64 | 85.02 | 84.94 | 73.69 | 70.06 | 78.69 | 85.95 | 83.14 | 87.09 | 84.30 | 78.14 | 75.97 |
| 64 | 石嘴山市 | 81.42 | 79.79 | 75.40 | 79.08 | 75.14 | 78.68 | 80.19 | 73.95 | 78.07 | 79.67 | 76.85 | 82.79 | 86.79 | 82.14 | 81.15 | 79.33 |
| 65 | 东莞市 | 82.42 | 81.40 | 81.00 | 80.11 | 76.77 | 80.19 | 81.18 | 70.41 | 77.65 | 78.03 | 79.16 | 80.48 | 84.40 | 82.89 | 78.57 | 77.20 |
| 66 | 南充市 | 81.92 | 80.71 | 77.86 | 79.41 | 77.72 | 79.01 | 80.03 | 74.62 | 79.52 | 80.11 | 78.12 | 81.81 | 87.01 | 78.85 | 79.01 | 76.72 |
| 67 | 郑州市 | 83.37 | 82.16 | 79.03 | 79.50 | 77.57 | 79.44 | 78.59 | 73.24 | 79.74 | 79.63 | 75.90 | 80.35 | 84.71 | 82.22 | 78.20 | 77.78 |
| 68 | 哈密市 | 79.97 | 81.03 | 79.12 | 80.35 | 74.70 | 81.59 | 81.71 | 74.10 | 74.99 | 78.42 | 79.82 | 82.35 | 84.47 | 85.64 | 78.33 | 74.77 |
| 69 | 昆明市 | 81.34 | 79.28 | 77.02 | 82.63 | 74.34 | 81.08 | 79.75 | 75.32 | 77.11 | 77.38 | 76.29 | 83.76 | 84.54 | 81.07 | 78.20 | 79.00 |
| 70 | 曲靖市 | 78.14 | 78.83 | 81.12 | 80.66 | 71.07 | 82.06 | 82.69 | 75.68 | 74.25 | 80.51 | 80.14 | 82.93 | 87.34 | 77.22 | 81.56 | 76.13 |
| 71 | 吉林市 | 78.32 | 81.74 | 83.13 | 84.23 | 73.17 | 84.98 | 84.83 | 66.78 | 72.43 | 74.89 | 85.15 | 85.04 | 88.21 | 81.17 | 71.94 | 74.96 |
| 72 | 南昌市 | 83.09 | 81.39 | 76.52 | 79.28 | 77.66 | 78.29 | 79.70 | 76.10 | 78.98 | 79.40 | 75.61 | 82.40 | 86.98 | 81.84 | 77.18 | 75.54 |
| 73 | 南阳市 | 82.75 | 80.83 | 79.20 | 78.84 | 76.82 | 79.98 | 79.79 | 71.03 | 78.40 | 79.29 | 78.22 | 80.68 | 86.22 | 79.33 | 79.48 | 77.42 |
| 74 | 长春市 | 82.22 | 81.12 | 78.90 | 80.47 | 74.79 | 78.02 | 80.35 | 70.69 | 79.07 | 78.20 | 78.83 | 83.45 | 85.96 | 81.81 | 78.74 | 75.89 |
| 75 | 贵阳市 | 79.51 | 80.20 | 78.34 | 82.35 | 74.48 | 81.38 | 81.53 | 71.58 | 75.01 | 75.54 | 79.39 | 84.46 | 88.22 | 82.65 | 74.19 | 77.81 |
| 76 | 遵义市 | 78.82 | 80.76 | 80.92 | 80.63 | 76.07 | 83.16 | 82.83 | 68.08 | 74.39 | 74.75 | 83.09 | 81.56 | 85.83 | 85.16 | 74.82 | 74.43 |
| 77 | 长沙市 | 82.98 | 83.07 | 77.31 | 78.96 | 77.88 | 77.49 | 79.47 | 74.44 | 78.34 | 78.67 | 75.27 | 80.87 | 86.63 | 82.00 | 77.07 | 75.63 |
| 78 | 重庆市 | 83.47 | 83.00 | 77.71 | 79.87 | 76.85 | 79.34 | 80.22 | 75.88 | 77.58 | 79.53 | 75.65 | 82.40 | 86.36 | 77.69 | 76.45 | 74.88 |
| 79 | 阜阳市 | 77.64 | 81.24 | 82.81 | 83.28 | 75.33 | 84.40 | 83.50 | 67.69 | 72.32 | 74.24 | 82.78 | 85.08 | 88.04 | 80.44 | 72.66 | 74.58 |
| 80 | 绵阳市 | 87.76 | 83.52 | 75.45 | 83.12 | 76.94 | 75.71 | 83.53 | 66.68 | 77.81 | 79.13 | 70.09 | 89.74 | 93.60 | 80.48 | 74.77 | 71.69 |
| 81 | 儋州市 | 77.51 | 80.05 | 81.24 | 78.38 | 74.95 | 82.80 | 82.47 | 73.35 | 76.23 | 77.20 | 83.15 | 77.58 | 79.78 | 81.92 | 76.52 | 77.79 |
| 82 | 合肥市 | 81.01 | 81.83 | 80.38 | 78.91 | 75.10 | 80.38 | 79.03 | 72.40 | 77.06 | 76.96 | 77.89 | 78.58 | 85.28 | 85.47 | 76.40 | 77.02 |
| 83 | 大连市 | 84.44 | 82.17 | 77.49 | 79.52 | 76.75 | 78.91 | 79.61 | 75.89 | 77.25 | 79.36 | 74.14 | 81.25 | 85.20 | 80.39 | 76.81 | 75.78 |
| 84 | 桂林市 | 81.63 | 81.27 | 76.37 | 77.20 | 76.04 | 78.54 | 78.35 | 76.71 | 78.37 | 78.78 | 76.78 | 80.12 | 83.00 | 84.76 | 77.71 | 76.81 |
| 85 | 邯郸市 | 78.70 | 80.27 | 80.80 | 79.85 | 74.53 | 81.97 | 81.81 | 70.80 | 74.87 | 76.77 | 79.85 | 80.24 | 83.67 | 86.53 | 75.13 | 75.12 |
| 86 | 汕头市 | 81.55 | 82.53 | 79.80 | 78.16 | 75.16 | 78.94 | 81.61 | 75.58 | 77.84 | 78.20 | 75.36 | 84.96 | 89.61 | 78.03 | 76.59 | 72.28 |
| 87 | 运城市 | 80.96 | 81.04 | 78.09 | 78.42 | 77.72 | 79.20 | 78.67 | 72.56 | 77.61 | 79.15 | 76.51 | 77.93 | 83.65 | 81.70 | 77.65 | 76.29 |
| 88 | 保定市 | 82.17 | 80.18 | 78.48 | 77.69 | 76.84 | 77.56 | 79.00 | 74.52 | 79.00 | 78.81 | 74.98 | 79.33 | 82.78 | 83.08 | 76.58 | 75.95 |
| 89 | 玉溪市 | 80.54 | 78.30 | 78.08 | 81.09 | 72.44 | 80.93 | 82.78 | 71.45 | 73.05 | 78.20 | 79.88 | 82.30 | 86.01 | 75.51 | 77.47 | 77.81 |
| 90 | 乌鲁木齐市 | 84.85 | 82.72 | 80.20 | 75.06 | 74.03 | 81.99 | 81.38 | 66.64 | 73.95 | 74.40 | 76.57 | 83.44 | 86.47 | 80.27 | 83.82 | 72.90 |
| 91 | 唐山市 | 81.49 | 80.96 | 78.57 | 78.68 | 75.48 | 80.59 | 79.80 | 72.90 | 76.12 | 77.89 | 77.78 | 81.18 | 83.33 | 82.61 | 74.88 | 72.84 |
| 92 | 兰州市 | 81.69 | 80.99 | 78.14 | 78.90 | 75.09 | 78.44 | 78.88 | 75.57 | 76.17 | 78.07 | 74.72 | 81.18 | 84.93 | 77.22 | 77.25 | 76.39 |
| 93 | 呼和浩特市 | 78.09 | 78.97 | 80.26 | 78.89 | 72.03 | 80.67 | 80.58 | 70.19 | 74.53 | 73.56 | 79.66 | 79.61 | 83.49 | 84.56 | 73.44 | 75.75 |
| 94 | 宝鸡市 | 82.65 | 78.94 | 77.69 | 77.80 | 74.22 | 78.39 | 78.73 | 72.56 | 77.09 | 77.99 | 78.25 | 78.79 | 81.55 | 76.13 | 77.28 | 74.40 |
| 95 | 三亚市 | 80.50 | 78.60 | 78.17 | 76.63 | 75.09 | 80.10 | 78.07 | 66.20 | 76.80 | 78.59 | 78.90 | 76.74 | 81.71 | 76.68 | 79.45 | 76.69 |
| 96 | 松原市 | 79.03 | 77.92 | 77.76 | 80.96 | 70.94 | 82.00 | 81.92 | 65.45 | 70.35 | 74.90 | 82.00 | 82.72 | 85.02 | 81.22 | 73.96 | 74.27 |
| 97 | 衡阳市 | 77.01 | 80.36 | 79.39 | 80.85 | 71.65 | 79.82 | 81.21 | 68.75 | 72.14 | 73.32 | 77.23 | 85.06 | 88.73 | 81.46 | 70.07 | 73.09 |
| 98 | 海口市 | 80.05 | 80.17 | 76.47 | 79.10 | 75.72 | 76.43 | 77.05 | 69.41 | 75.88 | 77.88 | 72.02 | 80.84 | 85.33 | 76.87 | 75.39 | 74.68 |
| 99 | 西安市 | 79.71 | 80.55 | 76.30 | 76.98 | 74.81 | 77.35 | 76.32 | 72.39 | 75.99 | 77.43 | 72.83 | 76.83 | 83.11 | 81.06 | 75.13 | 74.43 |
| 100 | 庆阳市 | 76.56 | 75.75 | 76.25 | 79.82 | 67.85 | 81.42 | 82.62 | 68.60 | 69.04 | 79.20 | 81.11 | 80.28 | 83.59 | 76.19 | 78.99 | 71.76 |

## 四、100个城市满意度得分历年对比情况

### （一）2020-2021年城市满意度得分对比

2020-2021年，100个城市均连续参与调查，针对两个年度的100个城市消费者满意度得分变化分析如下：

根据调查结果，100个城市中，64个城市满意度得分提高。其中，贵阳市得分提高最多，达9.47分。此外，还有8个城市提高5分以上，分别是：昆明市（+9.28分）、邯郸市（+7.51分）、遵义市（+6.67分）、衡阳市（+6.43分）、苏州市（+6.35分）、合肥市（+5.63分）、长春市（+5.34分）、汕头市（+5.33分）。

36个城市满意度得分降低。其中，海口市得分降低最多，下降3.09分。此外，还有4个城市下降超2分，分别是：山南市（-2.02分）、淄博市（-2.14分）、芜湖市（-2.28分）、吴忠市（-2.43分）。

经过跟踪调查和分析，消费者满意度得分的升降可能与多方面原因有关，例如多个省、市、区相关部门通过网站、微信微博等渠道发布消费者满意度相关工作、宣传信息，起到一定的正面作用；另一方面，因各城市消费市场复苏、商品供应及物价水平等各有不同，都可能直接影响到消费者的评价反馈，特别是受到疫情局部反复影响的部分城市如南京、西安、宁波、银川、沈阳、济南、吴忠、海口等地满意度分数相比2020年有所波动。

城市得分提高区域

城市得分降低区域

图14 2020-2021年100个城市满意度得分

### （二）2017-2021年城市满意度得分对比

1.总体上看，2017-2021年，城市消费者满意度得分呈现上升趋势，东部地区始终引领消费者满意度提升，尤其是以长三角、珠三角区域为核心向外辐射，中西部地区持续加速追赶，部分西部地区表现抢眼。

2017年，大部分省份得分在66分到75分之间。上海市（74.8分）、江苏省（73.2分）、安徽省（72.4分）等省份得分在70分以上，吉林省（68.2分）、青海省（69.4分）、山西省（68.4分）等省份得分在70分以下。西藏自治区得分最低，为60.9分。

2019年，大部分省份得分70分到82分之间。上海市（81.3分）、山东省（79.1分）、辽宁省（77.6分）等省份得分在75分以上。贵州省（71.2分）、云南省（70.8分）、吉林省（71.7分）等省份得分在75分以下。

2021年，大部分省份得分在78分到85分之间。湖北省（81.1分）、宁夏回族自治区（80.3分）、西藏自治区（80.5分）等省份得分在80分以上。陕西省（78.0分）、湖南省（78.9分）、云南省（78.8分）等省份得分在80分以下。







图15 2017、2019、2021年满意度得分分布地图

2.50个城市连续参与了2017-2021年五年的调查，针对这五年来的消费者满意度得分变化分析如下：

根据调查结果，50个城市中，23个城市连续五年满意度得分上升，分别为（按照得分总体升幅从高到低排序，下同）：苏州市、杭州市、青岛市、北京市、太原市、泉州市、长春市、西宁市、武汉市、石家庄市、天津市、上海市、福州市、哈尔滨市、潍坊市、东莞市、郑州市、长沙市、大连市、深圳市、兰州市、重庆市、台州市。

其他27个城市满意度得分虽有一定波动，但整体呈上升趋势，包括：拉萨市、南宁市、银川市、烟台市、南京市、昆明市、贵阳市、温州市、成都市、厦门市、临沂市、广州市、南昌市、金华市、济南市、徐州市、沈阳市、宁波市、唐山市、无锡市、海口市、佛山市、呼和浩特市、南通市、乌鲁木齐市、西安市、合肥市。

波动上升区域

持续上升区域

图16 2017-2021年50个连续调查城市满意度得分

3.70个城市连续参与了2018-2021年四年的调查，针对这四年来的消费者满意度得分变化分析如下：

根据调查结果，70个城市中，36个城市连续四年满意度得分上升，除上述连续五年参与测评且得分上升的23个城市外，分别为：烟台市、岳阳市、哈密市、襄阳市、无锡市、海东市、大庆市、三亚市、合肥市、宝鸡市、绵阳市、曲靖市、运城市。

其他34个城市满意度得分虽有一定波动，但整体呈上升趋势，包括：拉萨市、天水市、南宁市、南京市、海口市、日喀则市、南昌市、银川市、洛阳市、吴忠市、柳州市、佛山市、芜湖市、厦门市、赣州市、宁波市、成都市、沈阳市、昆明市、温州市、徐州市、金华市、贵阳市、临沂市、包头市、济南市、西安市、广州市、吉林市、乌鲁木齐市、南通市、遵义市、呼和浩特市、唐山市。

波动上升区域

持续上升区域

图17 2018-2021年70个连续调查城市满意度得分

4.100个城市连续参与了2019-2021年三年的调查，针对这三年来的消费者满意度得分变化分析如下：

根据调查结果，100个城市中，56个城市连续三年满意度得分上升，除上述连续四年参与测评且得分上升的36个城市外，分别为：贵阳市、吉林市、宜昌市、佛山市、衡阳市、保定市、邯郸市、南充市、上饶市、大同市、玉溪市、庆阳市、桂林市、盐城市、毕节市、齐齐哈尔市、儋州市、南阳市、常州市、鄂尔多斯市。

8个城市满意度得分虽有一定波动，但整体呈上升趋势，包括：昆明市、遵义市、汕头市、广州市、松原市、唐山市、徐州市、呼和浩特市。36个城市满意度得分先升后降，包括：洛阳市、南昌市、拉萨市、宁波市、南京市、鞍山市、济宁市、天水市、海口市、海西蒙古族藏族自治州、南通市、柳州市、渭南市、成都市、包头市、山南市、济南市、绍兴市、日喀则市、温州市、南宁市、银川市、金华市、赣州市、石嘴山市、临沂市、嘉兴市、阜阳市、厦门市、沈阳市、芜湖市、西安市、吴忠市、淄博市、克拉玛依市、乌鲁木齐市。

先升后降区域

波动上升区域

持续上升区域

图18 2019-2021年100个连续调查城市满意度得分

## 五、100个城市消费信心情况对比

为了具体掌握消费者在未来一年的消费信心及预期情况，本次调查从“对于经济形势的预期”、“对于日常消费支出的预期”及“总体消费信心打分”三个角度对各城市消费者信心加以调查。（只做数据计算和分析呈现，未纳入满意度综合算分）

### （一）消费者对于未来一年经济形势的预期

调查结果显示，43.2%的消费者对未来一年经济形势的预期持“比较乐观”态度，27.6%的消费者持“非常乐观”态度，总体占比超过七成，但比2020年时略低6.4个百分点。

18.1%的受访消费者表示预期“一般”，比2020年增加约11.1个百分点。合计10.1%的消费者表示可能“不太乐观”或“非常不乐观”，较2020年减少4.9个百分点。消费者对未来一年经济形势的预期总体稳健。

图19 消费者对于未来一年经济形势的预期

### （二）消费者对于未来一年的支出计划

当问及未来一年是否计划增加在日常消费方面的支出时，44.4%的消费者表示计划支出“与今年持平”，37.0%的消费者计划“增加支出”，14.3%的消费者计划“减少支出”。与2020年相比，计划“增加支出”和“与今年持平”的消费者分别增多2.8和2.2个百分点，计划“减少支出”的消费者减少7.7个百分点。

总体来看，消费者未来一年的消费支出计划较为稳定。

图20 未来一年是否计划增加在日常消费方面的支出

### （三）消费者对于未来一年的消费信心

从信心预期来看，百分制下全国100个城市消费者信心得分为82.87分，相比于2021年的信心得分提高了4.11分。参照2021年度消费者满意度得分标准进行衡量，得分及增长趋势基本保持一致，尽管经济发展预期有所波动，但消费者仍呈现出较强的消费信心。

# 第五部分 关于提高消费者满意度的建议

加强消费者权益保护、营造安全放心消费环境是发挥消费对经济发展基础性作用的必要保障，更是贯彻落实以人民为中心发展思想，不断提高人民群众获得感、幸福感、安全感的必然要求。《“十四五”市场监管现代化规划》明确指出，要“有效防范市场运行风险，维护市场安全，保障人民群众放心消费”。

从2021年100个城市消费者满意度测评结果来看，消费者满意度稳步提升，特别是消费维权相关工作受到消费者认可；各城市得分表现也呈现出相对的稳定性。回顾5年来的消费环境建设进程和满意度测评情况，百城市满意度得分最低限绝对值持续拉高，消费信心总体保持平稳。随着消费者需求的不断升级，还需持续优化各方面工作，切实提升消费者满意度。为充分发挥消费者满意度测评工作效能，结合连续五年满意度测评结果，中国消费者协会提出如下意见建议：

## 一、持续优化消费供给，深入激发消费潜力

过去一年来，国内疫情防控逐步常态化，国内消费活力得到一定释放。据国家统计局数据，2021年全国社会消费品零售总额达440823亿元，较2020年增长12.5%，较2019年增长7.1%，体现出国内消费规模显著回升，但增速延续前些年的逐步放缓态势，仍待进一步激发消费潜力。同时，根据消费者满意度调查结果，只有供给创新性成为消费供给的显著短板，反映出当前消费需求正在快速升级，消费供给与消费需求不能有效匹配。

持续优化消费供给要充分认识、科学把握供需促进、消费增长、满意度提升中“稳”与“进”、“快”与“慢”等辩证关系，统筹消费供给和消费需求、潜力增长和预期差异之间的关系。**一方面**，充分激发供给侧活力，包括通过加强政策支持、改进服务及提高效率等优化营商环境，降低供给主体制度性成本，以及引导供给主体参与到产业链条的多个环节当中，多维度提升产品服务体系，打造独特性和关键性优势，坚持稳字当头、稳中求进，降低经营风险；**另一方面**，着力提升供给创新性，在确保现有消费稳定性、丰富性、多样性的前提下，以充分了解消费需求、消费升级的现实状况形势为基础，把握供给创新方向，依托新技术新应用探索发展新业态、新模式下的新型消费，补齐消费供给短板，推动消费提质扩容，推动可持续消费。

## 二、全面改善消费环境，大力提升消费信心

近年来，各级相关部门始终着力营造安全放心的消费环境，取得良好成效，百城市消费者消费环境满意度从2017年的72.9分提高到目前的80.5分，消费信心得分较去年同期提升4.1分，目前达82.9分。同时，消费领域虚假宣传、支付风险、信息泄露等环境问题仍有发生，消费者的公平交易权、安全权、监督权等还得不到充分实现，在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心，制约着消费的进一步扩容。消费者满意度调查显示，消费环境方面，消费者对于自主选择权、知情权等评价较高，对于信息真实、交易安全等评价显著偏低，亟需补齐短板，全面改善消费环境。

建议如下：**一是**构建更加公平互信的消费环境，严厉打击虚假宣传、消费欺诈等违法违规行为，建立健全消费领域信用评价监管机制和风险评估机制，让交易信息更加真实可信、让交易过程更加公平可靠、让交易结果更加安全可感。**二是**切实保障消费安全，坚持问题导向，围绕交易安全、个人信息保护等重点难点问题，做好消费舆情监测分析，建立健全高效便捷的应急反应机制，不断推进消费规则完善，构建安全的消费环境。**三是**着力提高城乡居民消费能力与消费信心，在新冠疫情持续影响下，稳生产、稳就业是稳定消费的必然要求，提高居民收入、构建居民收入占更大比例的国民收入分配格局，既是共同富裕的必然要求，也是提高消费能力的必要条件。**此外**，要充分保障人民基本生活与消费，提升全社会理性消费认知、消费决策，提升消费素养，有效降低租房买房、教育、就医等一次性大额消费对居民消费的挤出效应，扩充大众消费支出的选择区间。

## 三、加速完善维权体系，切实强化权益保护

近年来，随着消费需求快速升级以及新业态新模式不断涌现，消费者权益保护问题越发受到社会各界高度关注，《“十四五”市场监管现代化规划》明确将“强化消费者权益保护”列为重点任务之一。完善的维权体系是保障消费者权益、提升消费者满意度的必要基础，2021年消费者满意度测评结果也表明，消费维权得分的进步能够显著有力地提升消费者整体满意度得分水平。但面对消费者维权意识和行动的增强增多，面对市场矛盾和消费中的新情况、新问题，现有的维权体系和维权力量仍然存在一定的不完备、不适应，需要加大力度、加紧速度推动完善。

建议可以从三个层面着手：**首先**，要持续扩大维权渠道建设和维权救济支持，通过广泛深入的教育引导和维权宣传，让广大消费者知道何为维权和为何维权，让消费者对社会维权体系、维权效能能够充分感知和正确认识，甚至主动成为共建维权体系的重要参与者。**其次**，应持续加强新业态、新模式、新问题研究和预判，针对直播带货、社交电商和炒作营销等热点难点，了解消费逻辑、风险问题和维权态势，明确相关消费业态中各方主体的责任和义务，特别是建立健全更加适应新业态的维权渠道和有效服务，保障消费安全、促进消费公平。**最后**，应不断加大维权工作力度，加强维权力量供给，持续推进多层次、多维度、多部门消费者权益保护对话与合作，不断扩大消费维权事件处理覆盖面，提升消费者维权行动跟进效率和处理成功率，为守护安全、畅通消费筑牢维权保障基础。

## 四、着力强化消费监管，不断提高监管效能

健康的消费市场是消费持续提质扩容的有效保障，消费市场各环节的平稳运转都需要经营者、消费者和有关监管部门的共同努力和有效交互。经营者应当具备充分的主体责任意识，消费者抱持理性健康的消费观念，都可以对优化消费市场起到积极作用，但这种作用具有较强的主观性。这就要求监管部门建立现代化、全面性的监管体系，运用有力的监管手段，提高监管效能，从而为各类参与者提供健康发展的消费市场，持续释放消费作为经济发展引擎的重要作用。

建议如下：**一是**加速完善监管执法机制建设，消费市场入口侧健全公平竞争审查机制，重点关注不公平交易、不正当竞争甚至垄断现象，出口侧强化质量水平监管执法，明确质量标准与惩戒措施，健全专项整治行动机制；**二是**进一步发挥部门协作机制效力，在厘清各相关部门职责边界的基础上，推进实施部门间数据共享，加强重点事项通报与协同管理，实现有效的衔接联动；**三是**注重技术助力监管，数字经济的蓬勃发展已对监管提出新的要求，必须引进专业化人才，综合运用云计算、大数据、人工智能等技术手段，建立健全技术监管平台，实现智能化高效化的现代监管。

## 五、注重加强区域互通，充分畅通市场循环

“十四五”开局之年，在以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局背景下，促进城市发展和更新，维护和完善国内统一市场愈加重要。统一市场意味着产业政策协调、要素自由流动、资源高效配置、区域间经济循环畅通，更加有利于激发消费市场的整体活力，全面促进消费，发挥消费的基础性作用。从消费者满意度的视角，可以看到不同区域呈现出较大差异，既反映出满意度较低区域的消费者对于更高质量消费的期待，也表明区域间开放共享不足，还需引起重视。

为此建议：**一是**推动构建区域协同和一体化政策体系，统筹考虑消费市场需求，促进地区和行业涉企政策、标准、规则协调统一，保障各类消费市场主体平等使用资源要素、公开公平公正参与竞争；**二是**加强消费供给的区域间循环，坚决落实公平竞争政策，破除地方保护和限制性负担，鼓励跨区域商贸活动和创新经营行为，鼓励开展跨区域合作试点，助力要素资源的高效流动与分配；**三是**加强消费者满意度在不同区域、领域的经验互通，将提升消费者满意度的理念和实践持续贯穿于城市规划和建设发展的进程中，打造城市消费特色亮点，切实提升消费者满意度，充分激发消费动能。

# 附 录

## 附录1 100个城市常住人口及社会消费品零售总额

| 序号 | 省份 | 城市 | 常住人口（万人） | 社会消费品零售总额(亿元) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 北京市 | 北京市 | 2189 | 14867.7 |
| 2 | 天津市 | 天津市 | 1387 | 3582.9 |
| 3 | 河北省 | 石家庄市 | 1064 | 2382.7 |
| 4 | 河北省 | 唐山市 | 772 | 2027.6 |
| 5 | 河北省 | 邯郸市 | 941 | 1200.9 |
| 6 | 河北省 | 保定市 | 924 | 1361.7 |
| 7 | 山西省 | 太原市 | 530 | 1655.1 |
| 8 | 山西省 | 大同市 | 311 | 655.4 |
| 9 | 山西省 | 运城市 | 477 | 710.8 |
| 10 | 内蒙古自治区 | 呼和浩特市 | 345 | 1032.9 |
| 11 | 内蒙古自治区 | 包头市 | 271 | 987.8 |
| 12 | 内蒙古自治区 | 鄂尔多斯市 | 215 | 565.5 |
| 13 | 辽宁省 | 沈阳市 | 903 | 3637.6 |
| 14 | 辽宁省 | 大连市 | 745 | 1828.0 |
| 15 | 辽宁省 | 鞍山市 | 333 | 695.3 |
| 16 | 吉林省 | 长春市 | 907 | 2003.1 |
| 17 | 吉林省 | 吉林市 | 362 | 480.0 |
| 18 | 吉林省 | 松原市 | 225 | 218.7 |
| 19 | 黑龙江省 | 哈尔滨市 | 1001 | 2223.6 |
| 20 | 黑龙江省 | 齐齐哈尔市 | 407 | 806.9 |
| 21 | 黑龙江省 | 大庆市 | 278 | 1202.0 |
| 22 | 上海市 | 上海市 | 2487 | 15932.5 |
| 23 | 江苏省 | 南京市 | 931 | 7203.0 |
| 24 | 江苏省 | 无锡市 | 746 | 2994.4 |
| 25 | 江苏省 | 徐州市 | 908 | 3286.1 |
| 26 | 江苏省 | 常州市 | 528 | 2421.4 |
| 27 | 江苏省 | 苏州市 | 1275 | 7702.0 |
| 28 | 江苏省 | 南通市 | 773 | 3370.4 |
| 29 | 江苏省 | 盐城市 | 671 | 2216.1 |
| 30 | 浙江省 | 杭州市 | 1194 | 6055.5 |
| 31 | 浙江省 | 宁波市 | 940 | 4238.3 |
| 32 | 浙江省 | 温州市 | 957 | 3497.8 |
| 33 | 浙江省 | 嘉兴市 | 540 | 2092.3 |
| 34 | 浙江省 | 绍兴市 | 527 | 2322.5 |
| 35 | 浙江省 | 金华市 | 705 | 2611.9 |
| 36 | 浙江省 | 台州市 | 662 | 2396.1 |
| 37 | 安徽省 | 合肥市 | 937 | 4513.8 |
| 38 | 安徽省 | 芜湖市 | 364 | 1584.4 |
| 39 | 安徽省 | 阜阳市 | 820 | 1836.6 |
| 40 | 福建省 | 福州市 | 829 | 4225.6 |
| 41 | 福建省 | 厦门市 | 516 | 2293.9 |
| 42 | 福建省 | 泉州市 | 878 | 5228.9 |
| 43 | 江西省 | 南昌市 | 626 | 2452.7 |
| 44 | 江西省 | 赣州市 | 897 | 1684.5 |
| 45 | 江西省 | 上饶市 | 649 | 1229.4 |
| 46 | 山东省 | 济南市 | 920 | 4469.1 |
| 47 | 山东省 | 青岛市 | 1007 | 5203.5 |
| 48 | 山东省 | 淄博市 | 470 | 1134.7 |
| 49 | 山东省 | 烟台市 | 710 | 2800.0 |
| 50 | 山东省 | 潍坊市 | 939 | 2389.8 |
| 51 | 山东省 | 济宁市 | 836 | 2127.3 |
| 52 | 山东省 | 临沂市 | 1102 | 2528.2 |
| 53 | 河南省 | 郑州市 | 1260 | 5076.3 |
| 54 | 河南省 | 洛阳市 | 706 | 2105.6 |
| 55 | 河南省 | 南阳市 | 971 | 1998.7 |
| 56 | 湖北省 | 武汉市 | 1233 | 6149.8 |
| 57 | 湖北省 | 宜昌市 | 402 | 1391.1 |
| 58 | 湖北省 | 襄阳市 | 526 | 1567.3 |
| 59 | 湖南省 | 长沙市 | 1005 | 4469.8 |
| 60 | 湖南省 | 衡阳市 | 665 | 1594.3 |
| 61 | 湖南省 | 岳阳市 | 505 | 1574.0 |
| 62 | 广东省 | 广州市 | 1868 | 9218.7 |
| 63 | 广东省 | 深圳市 | 1756 | 8664.8 |
| 64 | 广东省 | 汕头市 | 550 | 1417.1 |
| 65 | 广东省 | 佛山市 | 950 | 3289.1 |
| 66 | 广东省 | 东莞市 | 1047 | 3740.1 |
| 67 | 广西壮族自治区 | 南宁市 | 874 | 2180.4 |
| 68 | 广西壮族自治区 | 柳州市 | 416 | 1270.2 |
| 69 | 广西壮族自治区 | 桂林市 | 493 | 888.9 |
| 70 | 海南省 | 海口市 | 287 | 835.9 |
| 71 | 海南省 | 三亚市 | 103 | 381.1 |
| 72 | 海南省 | 儋州市 | 95 | 96.4 |
| 73 | 重庆市 | 重庆市 | 3205 | 11787.2 |
| 74 | 四川省 | 成都市 | 2094 | 8118.5 |
| 75 | 四川省 | 绵阳市 | 487 | 1394.3 |
| 76 | 四川省 | 南充市 | 561 | 1217.6 |
| 77 | 贵州省 | 贵阳市 | 599 | 2188.3 |
| 78 | 贵州省 | 遵义市 | 661 | 1037.3 |
| 79 | 贵州省 | 毕节市 | 690 | 468.5 |
| 80 | 云南省 | 昆明市 | 846 | 3070.4 |
| 81 | 云南省 | 曲靖市 | 577 | 934.9 |
| 82 | 云南省 | 玉溪市 | 225 | 790.3 |
| 83 | 西藏自治区 | 拉萨市 | 87 | 369.4 |
| 84 | 西藏自治区 | 日喀则市 | 80 | 140.2 |
| 85 | 西藏自治区 | 山南市 | 35 | 66.8 |
| 86 | 陕西省 | 西安市 | 1295 | 4989.3 |
| 87 | 陕西省 | 宝鸡市 | 332 | 801.9 |
| 88 | 陕西省 | 渭南市 | 469 | 633.6 |
| 89 | 甘肃省 | 兰州市 | 436 | 1641.2 |
| 90 | 甘肃省 | 天水市 | 298 | 270.9 |
| 91 | 甘肃省 | 庆阳市 | 218 | 117.0 |
| 92 | 青海省 | 西宁市 | 247 | 573.6 |
| 93 | 青海省 | 海东市 | 136 | 121.3 |
| 94 | 青海省 | 海西蒙古族藏族自治州 | 47 | 79.7 |
| 95 | 宁夏回族自治区 | 银川市 | 286 | 770.9 |
| 96 | 宁夏回族自治区 | 石嘴山市 | 75 | 104.5 |
| 97 | 宁夏回族自治区 | 吴忠市 | 138 | 177.0 |
| 98 | 新疆维吾尔自治区 | 乌鲁木齐市 | 405 | 964.4 |
| 99 | 新疆维吾尔自治区 | 克拉玛依市 | 49 | 95.6 |
| 100 | 新疆维吾尔自治区 | 哈密市 | 67 | 97.8 |

数据来源：常住人口采用的是第七次全国人口普查数据，社会消费品零售总额，除北京市采用2021年社会消费品零售总额，其他城市均采用2020年社会消费品零售总额。数据来源于各级统计局数据库，各省2021年统计年鉴，及各省市第七次全国人口普查公报。

## 附录2 根据人口与行政层级对城市的划分结果

| 序号 | 省份 | 城市 | 按七普城区人口划分城市规模 | 行政级别 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 北京市 | 北京市 | 超大城市 | 直辖市 |
| 2 | 天津市 | 天津市 | 超大城市 | 直辖市 |
| 3 | 河北省 | 石家庄市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 4 | 河北省 | 唐山市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 5 | 河北省 | 邯郸市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 6 | 河北省 | 保定市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 7 | 山西省 | 太原市 | Ⅰ型大城市 | 省会城市 |
| 8 | 山西省 | 大同市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 9 | 山西省 | 运城市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 10 | 内蒙古自治区 | 呼和浩特市 | Ⅱ型大城市 | 首府城市 |
| 11 | 内蒙古自治区 | 包头市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 12 | 内蒙古自治区 | 鄂尔多斯市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 13 | 辽宁省 | 沈阳市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 14 | 辽宁省 | 大连市 | 特大城市 | 计划单列市 |
| 15 | 辽宁省 | 鞍山市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 16 | 吉林省 | 长春市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 17 | 吉林省 | 吉林市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 18 | 吉林省 | 松原市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 19 | 黑龙江省 | 哈尔滨市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 20 | 黑龙江省 | 齐齐哈尔市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 21 | 黑龙江省 | 大庆市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 22 | 上海市 | 上海市 | 超大城市 | 直辖市 |
| 23 | 江苏省 | 南京市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 24 | 江苏省 | 无锡市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 25 | 江苏省 | 徐州市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 26 | 江苏省 | 常州市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 27 | 江苏省 | 苏州市 | 特大城市 | 其他城市 |
| 28 | 江苏省 | 南通市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 29 | 江苏省 | 盐城市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 30 | 浙江省 | 杭州市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 31 | 浙江省 | 宁波市 | 特大城市 | 计划单列市 |
| 32 | 浙江省 | 温州市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 33 | 浙江省 | 嘉兴市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 34 | 浙江省 | 绍兴市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 35 | 浙江省 | 金华市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 36 | 浙江省 | 台州市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 37 | 安徽省 | 合肥市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 38 | 安徽省 | 芜湖市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 39 | 安徽省 | 阜阳市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 40 | 福建省 | 福州市 | Ⅰ型大城市 | 省会城市 |
| 41 | 福建省 | 厦门市 | Ⅰ型大城市 | 计划单列市 |
| 42 | 福建省 | 泉州市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 43 | 江西省 | 南昌市 | Ⅰ型大城市 | 省会城市 |
| 44 | 江西省 | 赣州市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 45 | 江西省 | 上饶市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 46 | 山东省 | 济南市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 47 | 山东省 | 青岛市 | 特大城市 | 计划单列市 |
| 48 | 山东省 | 淄博市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 49 | 山东省 | 烟台市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 50 | 山东省 | 潍坊市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 51 | 山东省 | 济宁市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 52 | 山东省 | 临沂市 | Ⅰ型大城市 | 其他城市 |
| 53 | 河南省 | 郑州市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 54 | 河南省 | 洛阳市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 55 | 河南省 | 南阳市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 56 | 湖北省 | 武汉市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 57 | 湖北省 | 宜昌市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 58 | 湖北省 | 襄阳市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 59 | 湖南省 | 长沙市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 60 | 湖南省 | 衡阳市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 61 | 湖南省 | 岳阳市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 62 | 广东省 | 广州市 | 超大城市 | 省会城市 |
| 63 | 广东省 | 深圳市 | 超大城市 | 计划单列市 |
| 64 | 广东省 | 汕头市 | 特大城市 | 其他城市 |
| 65 | 广东省 | 佛山市 | 特大城市 | 其他城市 |
| 66 | 广东省 | 东莞市 | 特大城市 | 其他城市 |
| 67 | 广西壮族自治区 | 南宁市 | 特大城市 | 首府城市 |
| 68 | 广西壮族自治区 | 柳州市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 69 | 广西壮族自治区 | 桂林市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 70 | 海南省 | 海口市 | Ⅱ型大城市 | 省会城市 |
| 71 | 海南省 | 三亚市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 72 | 海南省 | 儋州市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 73 | 重庆市 | 重庆市 | 超大城市 | 直辖市 |
| 74 | 四川省 | 成都市 | 超大城市 | 省会城市 |
| 75 | 四川省 | 绵阳市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 76 | 四川省 | 南充市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 77 | 贵州省 | 贵阳市 | Ⅰ型大城市 | 省会城市 |
| 78 | 贵州省 | 遵义市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 79 | 贵州省 | 毕节市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 80 | 云南省 | 昆明市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 81 | 云南省 | 曲靖市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 82 | 云南省 | 玉溪市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 83 | 西藏自治区 | 拉萨市 | 中小型城市 | 首府城市 |
| 84 | 西藏自治区 | 日喀则市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 85 | 西藏自治区 | 山南市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 86 | 陕西省 | 西安市 | 特大城市 | 省会城市 |
| 87 | 陕西省 | 宝鸡市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 88 | 陕西省 | 渭南市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 89 | 甘肃省 | 兰州市 | Ⅰ型大城市 | 省会城市 |
| 90 | 甘肃省 | 天水市 | Ⅱ型大城市 | 其他城市 |
| 91 | 甘肃省 | 庆阳市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 92 | 青海省 | 西宁市 | Ⅱ型大城市 | 省会城市 |
| 93 | 青海省 | 海东市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 94 | 青海省 | 海西蒙古族藏族自治州 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 95 | 宁夏回族自治区 | 银川市 | Ⅱ型大城市 | 首府城市 |
| 96 | 宁夏回族自治区 | 石嘴山市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 97 | 宁夏回族自治区 | 吴忠市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 98 | 新疆维吾尔自治区 | 乌鲁木齐市 | Ⅰ型大城市 | 首府城市 |
| 99 | 新疆维吾尔自治区 | 克拉玛依市 | 中小型城市 | 其他城市 |
| 100 | 新疆维吾尔自治区 | 哈密市 | 中小型城市 | 其他城市 |

说 明：

城市规模划分依据2014年国务院《关于调整城市规模划分标准的通知》。以城区常住人口为统计口径，将城市划分为五类七档。城区常住人口50万以下的城市为小城市，其中20万以上50万以下的城市为Ⅰ型小城市，20万以下的城市为Ⅱ型小城市；城区常住人口50万以上100万以下的城市为中等城市；城区常住人口100万以上500万以下的城市为大城市，其中300万以上500万以下的城市为Ⅰ型大城市，100万以上300万以下的城市为Ⅱ型大城市；城区常住人口500万以上1,000万以下的城市为特大城市；城区常住人口1,000万以上的城市为超大城市。本文将Ⅰ型小城市、Ⅱ型小城市和中等城市合并为中小型城市。

城区常住人口数量主要依据七普数据中城区人口加总统计而来，只有5个城市由于特殊情况，统计口径略有不同，具体如下：儋州市不设区，根据七普儋州市常住人口统计，海西蒙古族藏族自治州根据其州政府所在地德令哈市的七普常住人口统计，乌鲁木齐市、克拉玛依市、哈密市分别根据其七普常住人口统计。

## 附录3 根据地理位置对城市的划分结果

| 序号 | 省份 | 城市 | 按照三大地理区域划分 | 按照七大地理区域划分 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 北京市 | 北京市 | 东部 | 华北 |
| 2 | 天津市 | 天津市 | 东部 | 华北 |
| 3 | 河北省 | 石家庄市 | 东部 | 华北 |
| 4 | 河北省 | 唐山市 | 东部 | 华北 |
| 5 | 河北省 | 邯郸市 | 东部 | 华北 |
| 6 | 河北省 | 保定市 | 东部 | 华北 |
| 7 | 山西省 | 太原市 | 中部 | 华北 |
| 8 | 山西省 | 大同市 | 中部 | 华北 |
| 9 | 山西省 | 运城市 | 中部 | 华北 |
| 10 | 内蒙古自治区 | 呼和浩特市 | 西部 | 华北 |
| 11 | 内蒙古自治区 | 包头市 | 西部 | 华北 |
| 12 | 内蒙古自治区 | 鄂尔多斯市 | 西部 | 华北 |
| 13 | 辽宁省 | 沈阳市 | 东部 | 东北 |
| 14 | 辽宁省 | 大连市 | 东部 | 东北 |
| 15 | 辽宁省 | 鞍山市 | 东部 | 东北 |
| 16 | 吉林省 | 长春市 | 中部 | 东北 |
| 17 | 吉林省 | 吉林市 | 中部 | 东北 |
| 18 | 吉林省 | 松原市 | 中部 | 东北 |
| 19 | 黑龙江省 | 哈尔滨市 | 中部 | 东北 |
| 20 | 黑龙江省 | 齐齐哈尔市 | 中部 | 东北 |
| 21 | 黑龙江省 | 大庆市 | 中部 | 东北 |
| 22 | 上海市 | 上海市 | 东部 | 华东 |
| 23 | 江苏省 | 南京市 | 东部 | 华东 |
| 24 | 江苏省 | 无锡市 | 东部 | 华东 |
| 25 | 江苏省 | 徐州市 | 东部 | 华东 |
| 26 | 江苏省 | 常州市 | 东部 | 华东 |
| 27 | 江苏省 | 苏州市 | 东部 | 华东 |
| 28 | 江苏省 | 南通市 | 东部 | 华东 |
| 29 | 江苏省 | 盐城市 | 东部 | 华东 |
| 30 | 浙江省 | 杭州市 | 东部 | 华东 |
| 31 | 浙江省 | 宁波市 | 东部 | 华东 |
| 32 | 浙江省 | 温州市 | 东部 | 华东 |
| 33 | 浙江省 | 嘉兴市 | 东部 | 华东 |
| 34 | 浙江省 | 绍兴市 | 东部 | 华东 |
| 35 | 浙江省 | 金华市 | 东部 | 华东 |
| 36 | 浙江省 | 台州市 | 东部 | 华东 |
| 37 | 安徽省 | 合肥市 | 中部 | 华东 |
| 38 | 安徽省 | 芜湖市 | 中部 | 华东 |
| 39 | 安徽省 | 阜阳市 | 中部 | 华东 |
| 40 | 福建省 | 福州市 | 东部 | 华东 |
| 41 | 福建省 | 厦门市 | 东部 | 华东 |
| 42 | 福建省 | 泉州市 | 东部 | 华东 |
| 43 | 江西省 | 南昌市 | 中部 | 华东 |
| 44 | 江西省 | 赣州市 | 中部 | 华东 |
| 45 | 江西省 | 上饶市 | 中部 | 华东 |
| 46 | 山东省 | 济南市 | 东部 | 华东 |
| 47 | 山东省 | 青岛市 | 东部 | 华东 |
| 48 | 山东省 | 淄博市 | 东部 | 华东 |
| 49 | 山东省 | 烟台市 | 东部 | 华东 |
| 50 | 山东省 | 潍坊市 | 东部 | 华东 |
| 51 | 山东省 | 济宁市 | 东部 | 华东 |
| 52 | 山东省 | 临沂市 | 东部 | 华东 |
| 53 | 河南省 | 郑州市 | 中部 | 华中 |
| 54 | 河南省 | 洛阳市 | 中部 | 华中 |
| 55 | 河南省 | 南阳市 | 中部 | 华中 |
| 56 | 湖北省 | 武汉市 | 中部 | 华中 |
| 57 | 湖北省 | 宜昌市 | 中部 | 华中 |
| 58 | 湖北省 | 襄阳市 | 中部 | 华中 |
| 59 | 湖南省 | 长沙市 | 中部 | 华中 |
| 60 | 湖南省 | 衡阳市 | 中部 | 华中 |
| 61 | 湖南省 | 岳阳市 | 中部 | 华中 |
| 62 | 广东省 | 广州市 | 东部 | 华南 |
| 63 | 广东省 | 深圳市 | 东部 | 华南 |
| 64 | 广东省 | 汕头市 | 东部 | 华南 |
| 65 | 广东省 | 佛山市 | 东部 | 华南 |
| 66 | 广东省 | 东莞市 | 东部 | 华南 |
| 67 | 广西壮族自治区 | 南宁市 | 西部 | 华南 |
| 68 | 广西壮族自治区 | 柳州市 | 西部 | 华南 |
| 69 | 广西壮族自治区 | 桂林市 | 西部 | 华南 |
| 70 | 海南省 | 海口市 | 东部 | 华南 |
| 71 | 海南省 | 三亚市 | 东部 | 华南 |
| 72 | 海南省 | 儋州市 | 东部 | 华南 |
| 73 | 重庆市 | 重庆市 | 西部 | 西南 |
| 74 | 四川省 | 成都市 | 西部 | 西南 |
| 75 | 四川省 | 绵阳市 | 西部 | 西南 |
| 76 | 四川省 | 南充市 | 西部 | 西南 |
| 77 | 贵州省 | 贵阳市 | 西部 | 西南 |
| 78 | 贵州省 | 遵义市 | 西部 | 西南 |
| 79 | 贵州省 | 毕节市 | 西部 | 西南 |
| 80 | 云南省 | 昆明市 | 西部 | 西南 |
| 81 | 云南省 | 曲靖市 | 西部 | 西南 |
| 82 | 云南省 | 玉溪市 | 西部 | 西南 |
| 83 | 西藏自治区 | 拉萨市 | 西部 | 西南 |
| 84 | 西藏自治区 | 日喀则市 | 西部 | 西南 |
| 85 | 西藏自治区 | 山南市 | 西部 | 西南 |
| 86 | 陕西省 | 西安市 | 西部 | 西北 |
| 87 | 陕西省 | 宝鸡市 | 西部 | 西北 |
| 88 | 陕西省 | 渭南市 | 西部 | 西北 |
| 89 | 甘肃省 | 兰州市 | 西部 | 西北 |
| 90 | 甘肃省 | 天水市 | 西部 | 西北 |
| 91 | 甘肃省 | 庆阳市 | 西部 | 西北 |
| 92 | 青海省 | 西宁市 | 西部 | 西北 |
| 93 | 青海省 | 海东市 | 西部 | 西北 |
| 94 | 青海省 | 海西蒙古族藏族自治州 | 西部 | 西北 |
| 95 | 宁夏回族自治区 | 银川市 | 西部 | 西北 |
| 96 | 宁夏回族自治区 | 石嘴山市 | 西部 | 西北 |
| 97 | 宁夏回族自治区 | 吴忠市 | 西部 | 西北 |
| 98 | 新疆维吾尔自治区 | 乌鲁木齐市 | 西部 | 西北 |
| 99 | 新疆维吾尔自治区 | 克拉玛依市 | 西部 | 西北 |
| 100 | 新疆维吾尔自治区 | 哈密市 | 西部 | 西北 |

说 明：

三大地理区域划分的依据：全国人大六届四次会议通过的“七五”计划正式公告。

七大地理区域划分的依据：一是中国自然地理区划方面众多权威专家多年的科研成果，二是全国高校地理专业师生普遍使用的《中国自然地理》教材，三是根据长期以来中学地理教材《中国地理》编写中形成的共识。

## 附录4 不同城市类别与不同消费群体满意度得分情况

（一）不同城市类别消费者满意度得分

**1.不同社会消费品零售总额城市。**按照社会消费品零售总额，将100个城市划分为4千亿以上、2千-4千亿、1千-2千亿及1千亿以下四个城市类别。

根据调查结果，2021年社会消费品零售总额在4千亿以上的城市的消费者满意度得分最高，为82.25分，其次是社会消费品零售总额在2千亿-4千亿的城市，81.09分。与2020年得分相比，不同社会消费品零售总额各相关类别城市群的满意度得分均有所提高，提高最多的是社会消费品零售总额在1千亿-2千亿的城市，提升了1.99分。

附图1 2017-2021年不同社会消费品零售总额城市消费者满意度得分

**2.不同规模城市。**根据2014年国务院公布的《关于调整城市规模划分标准的通知》，按照“六普”的城区人口进行城市分类，参与调查的城市可以分为：超大城市、特大城市、Ⅰ型大城市、Ⅱ型大城市和中小型城市五类。

根据调查结果，2021年超大城市的消费者满意度得分最高，为82.02分；其次是特大城市，为81.45分。其中，超大城市连续五年得分排名第一。与2020年得分相比，所有类别城市得分均有所提高，提高最多的是Ⅰ型大城市，提高了1.54分。

附图2 2017-2021年不同规模城市消费者满意度得分

**3.不同行政级别城市。**按照城市行政级别，将城市划分为直辖市、计划单列市、省会城市、其他城市四个城市类别。

2021年各行政级别城市消费者满意度得分由高到低依次为：直辖市（82.56分）、计划单列市（82.38分）、省会城市（80.34分）、其他城市（80.26分）。与2020年得分相比，所有类别城市的消费者满意度得分均有所提高，其中，省会城市消费者满意度得分提升最多，提高了1.54分。

附图3 2017-2021年不同行政级别城市消费者满意度得分

**4.三大地理地区城市。**2021年不同地理区域城市得分由高到低依次为：东部（81.92分）、中部（79.54分）和西部（79.38分）。与2020年相比，三大地理区域的消费者满意度得分均有所增加，其中，中部地区消费者满意度得分提升最多，提高了1.82分。

附图4 2017-2021年三大地理地区消费者满意度得分

**5.七大地理地区城市。**2021年华东地区的消费者满意度得分最高，为82.61分；西北地区消费者满意度得分相对最低，为79.06分；其他地区消费者满意度得分由高到低依次为华北（80.18分）、华中（79.86分）、华南（79.83分）、西南（79.67分）、东北（79.50分）。华东地区消费者满意度得分连续五年最高。与2020年相比，除西北地区外，其他地区消费者满意度得分均有所上升。其中，东北地区消费者满意度得分提升最多，提高了2.11分。

附图5 2017-2021年七大地理地区消费者满意度得分

**6.不同省份城市。**根据调查结果，2021年所有省份消费者满意度得分均在75分以上，13个省份得分在80分以上。其中，满意度得分最高的是江苏省84.70分，得分最低的是海南省77.75分，最高分与最低分之间相差6.95分。

具体来看，排名靠前的3个省份依次为江苏省（84.70分）、上海市（84.57分）、北京市（83.49分）。排名靠后的3个省份依次为甘肃省（78.07分）、陕西省（77.78分）、海南省（77.75分）。

与2020年得分相比，除了西藏自治区、宁夏回族自治区、辽宁省、江西省、海南省得分有所下降，其他省份得分均有所上升。其中，5个省份上升超3分：贵州省（+5.45分）、云南省（+5.19分）、吉林省（+4.05分）、河北省（+3.91分）、湖南省（+3.38分）。

附图6 2017-2021年不同省份消费者满意度得分

（二）不同消费群体满意度得分

**1.不同性别群体。**2021年男性消费者和女性消费者满意度得分分别为80.88分和80.30分。2017-2021年的调查结果均为男性得分略高于女性。与2020年相比，男性和女性消费者的满意度得分均有上升。

附图7 2017-2021年不同性别消费者满意度得分

**2.不同年龄群体。**我们将消费者划分为15-24周岁、25-34周岁、35-44周岁、45-54周岁、55-70周岁五个年龄段。

根据调查结果，2021年消费者满意度得分最高的为45-54周岁群体（81.63分），得分最低的为15-24周岁群体（79.40分）。与2020年相比，除15-24周岁群体外，其他各年龄段消费者满意度得分均有上升。

附图8 2017-2021年不同年龄段消费者满意度得分

**3.不同代际群体。**本次调查对象包括50后、60后、70后、80后、90后和00后6个代际。

根据调查结果，2021年满意度得分最高的为70后，为81.48分；80后满意度得分次之，为81.16分。满意度得分最低的为00后，为79.23分。最高分与最低分之间相差了2.25分。与2020年相比，除00后群体外，其他各代际消费者满意度得分均有上升。

附图9 2018-2021年不同代际消费者满意度得分

**4.不同收入水平群体。**按照不同个人月均收入水平进行划分，将所有收入群体划分成4个类别：3000元（含）以下、3000-5000元（含）、5000-8000元（含）和8000元以上。

根据调查结果，2021年8000元以上消费群体的满意度得分最高，为82.55分，且随着收入的增加，消费者的满意度得分呈现出上升趋势。与2020年相比，不同收入群体的满意度得分均有上升，满意度上升最大的是收入3000元以下的消费群体，上升了2.06分。

附图10 2017-2021年不同个人月均收入群体满意度得分

**5.不同消费支出水平群体。**根据消费者最近一年日常支出占收入的比重，将消费者群体划分成五类：占比在20%以内（含）、20%-40%（含）、40%-60%（含）、60%-80%（含）及80%以上。

根据调查结果，2021年满意度得分最高的为支出占比在40%-60%的消费群体，为80.83分，满意度得分最低的为支出占比在20%以内的消费群体，为80.13分。与2020年相比，各群体满意度得分均有所上升，占比在20%以内的消费群体得分上升最多，上升了5.04分。

附图11 2019-2021年不同消费支出消费者满意度得分

## 附录5 在线消费情况

考虑到在线消费不断扩大，我们对比线下消费，同步对于消费者在线消费情况进行了调查。

当被问及“相比于线下消费，最近一年使用网络购物等在线消费的情况”时，74.5%的消费者选择了“非常多”或“比较多”，仅25.3%的消费者选择了“一般”、“比较少”或“非常少”。

相比于线下消费，选择使用网络购物等在线消费的最主要原因是“节省时间”，占比54.4%，其次是“产品多样”，占比53.4%，再次是“价格实惠”，占比53.2%。此外，“方便比价”和“物流便捷”的占比也达到了30%以上，分别为32.2%和30.7%。

附图12 选择使用网络购物等在线消费的原因

相比于线下消费，不常使用网络购物等在线消费的最主要原因是“假冒仿冒太多”，占比43.3%。此外，“销量造假或刷单”“商品质量不佳”和“评论信息不可靠”的占比也达到了30%以上，分别为33.1%，32.7%和31.6%。

附图13 不常使用网络购物等在线消费的原因

图 100个城市消费者满意度得分与排名

1. 保留两位有效数字时，8组城市得分一致，分别是嘉兴市和吴忠市、沈阳市和济南市、盐城市和襄阳市、淄博市和武汉市、鞍山市和福州市、石嘴山市和东莞市、重庆市和阜阳市、绵阳市和儋州市；保留三位小数时，嘉兴市得分81.385，吴忠市81.378，沈阳市80.783，济南市80.780，淄博市80.090，武汉市80.085，鞍山市79.364，福州市79.357，石嘴山市79.312，东莞市79.307，重庆市78.794，阜阳市78.789，绵阳市78.784，儋州市78.782；保留四位小数时，盐城市得分80.7735，襄阳市80.7728。 [↑](#footnote-ref-1)