2022年100个城市

消费者满意度测评报告

****

**中国消费者协会**

**2023年3月**

目 录

[第一部分 消费者满意度测评工作背景 - 1 -](#_Toc28287)

[第二部分 消费者满意度测评实施说明 - 4 -](#_Toc13313)

[一、指标体系、权重及问卷设计 - 4 -](#_Toc31801)

[二、城市选取与样本量设计 - 6 -](#_Toc9421)

[三、抽样设计 - 9 -](#_Toc1294)

[四、调查方法设计 - 10 -](#_Toc32068)

[五、调查对象设计 - 11 -](#_Toc5350)

[六、调查实施和质量控制 - 11 -](#_Toc11169)

[七、信度与效度检验 - 12 -](#_Toc29500)

[第三部分 消费者满意度总体测评结果 - 15 -](#_Toc19190)

[一、消费者满意度综合得分 - 15 -](#_Toc595)

[二、消费者满意度一级指标得分 - 15 -](#_Toc527)

[三、消费者满意度二级指标得分 - 18 -](#_Toc11538)

[四、消费者满意度三级指标得分 - 23 -](#_Toc6741)

[五、消费者满意度测评指标体系优改分析 - 27 -](#_Toc214)

[第四部分 100个城市消费者满意度测评结果 - 34 -](#_Toc5859)

[一、100个城市消费者满意度得分 - 34 -](#_Toc15035)

[（一）100个城市消费者满意度得分及总排名 - 34 -](#_Toc5420)

[（二）基于社会消费品零售总额分类的各城市得分 - 37 -](#_Toc3103)

[（三）基于行政层级分类的各城市得分 - 40 -](#_Toc19424)

[（四）基于城市规模分类的各城市得分 - 43 -](#_Toc14461)

[（五）基于三大地理地区分类的各城市得分 - 46 -](#_Toc25079)

[（六）基于七大地理地区分类的各城市得分 - 48 -](#_Toc32456)

[二、100个城市一级指标得分情况 - 52 -](#_Toc26373)

[三、100个城市二级指标得分情况 - 60 -](#_Toc4846)

[四、100个城市满意度得分历年对比情况 - 72 -](#_Toc16200)

[（一）2021-2022年城市满意度得分对比 - 72 -](#_Toc20525)

[（二）2017-2022年城市满意度得分对比 - 74 -](#_Toc10511)

[五、100个城市消费信心情况对比 - 82 -](#_Toc21348)

[（一）消费者对于未来一年的支出计划 - 82 -](#_Toc28265)

[（二）消费者对于未来一年经济形势的预期 - 83 -](#_Toc25726)

[（三）消费者对于未来一年的消费信心 - 83 -](#_Toc11583)

[第五部分 关于提高消费者满意度的建议 - 84 -](#_Toc4269)

[一、积极恢复和扩大消费供给，助力消费提质升级 - 84 -](#_Toc12611)

[二、着力优化消费环境，切实发挥消费基础性作用 - 85 -](#_Toc8979)

[三、统筹强化消费维权，巩固权益保护屏障 - 86 -](#_Toc30301)

[四、全面提振消费信心，激发消费市场活力 - 87 -](#_Toc22528)

[附 录 - 89 -](#_Toc24446)

[附录1 100个城市常住人口及社会消费品零售总额 - 89 -](#_Toc18175)

[附录2 根据人口与行政层级对城市的划分结果 - 92 -](#_Toc19709)

[附录3 根据地理位置对城市的划分结果 - 96 -](#_Toc8756)

[附录4 不同城市类别与不同消费群体满意度得分情况 - 100 -](#_Toc22250)

[附录5 在线消费情况 - 108 -](#_Toc7655)

# 第一部分 消费者满意度测评工作背景

2022年是党和国家历史上极为重要的一年，是我国踏上全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程的重要一年。2022年召开了党的二十大，大会报告指出“要坚持以推动高质量发展为主题，把实施扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合起来”“着力扩大内需，增强消费对经济发展的基础性作用”。2022年12月，中央经济工作会议指出“要把恢复和扩大消费摆在优先位置。增强消费能力，改善消费条件，创新消费场景。”

2022年，党中央统筹疫情防控和经济社会发展，应对超预期因素冲击，保持了经济社会大局稳定。同时，我们也看到，在国际复杂严峻环境和国内疫情扰动影响下，我国消费市场受到了一定的冲击。最终消费对经济增长的贡献率有所减弱，社会消费品零售总额、全国居民人均消费支出有所降低。2022年，最终消费支出拉动经济增长1.0个百分点，对经济增长贡献率仅为32.8%，较2021年下降25.5%，也大幅低于2017—2019年平均59.5%的水平。社会消费品零售总额439733亿元，较2021年下降0.2%。全国居民人均消费支出24538元，比上年名义增长1.8%，扣除价格因素影响，实际下降0.2%。

党中央、国务院把恢复和扩大消费摆在优先位置，高度重视消费环境改善、消费者权益保护。2022年3月，政府工作报告指出要“推动消费持续恢复”“提高产品和服务质量，强化消费者权益保护，着力适应群众需求、增强消费意愿”等。《中共中央 国务院关于加快建设全国统一大市场的意见》《国务院办公厅关于进一步释放消费潜力促进消费持续恢复的意见》《扩大内需战略规划纲要（2022－2035年）》《“十四五”扩大内需战略实施方案》等一系列政策举措，在促进消费恢复、改善消费环境、提升消费服务质量、强化消费者权益保护等方面做出重要部署。2022年12月，最高人民法院发布《关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》，对食品药品安全、预付式消费、个人信息保护等领域提出16条举措，进一步明晰权责归属，为消费者权益保护提供坚强的司法保障。

消费是最终需求，是畅通国内大循环的关键环节和重要引擎，多年来已成为经济增长的主要拉动力，为构建新发展格局、推动高质量发展提供了有力支撑。随着新型冠状病毒感染回归乙类管理、扩内需促消费系列政策密集出台，我国消费市场展现出韧性强、潜力大、消费规模扩大、消费结构持续优化的特征。2022年，社会消费品零售总额稳定在44万亿元左右。新型消费发展较快，实物商品网上零售额达到了12万亿元，占社会消费品零售总额的比重为27.2%，较2021年提高2.7个百分点。我国仍属全球第二大消费市场和第一大网络零售市场，超大规模市场优势依然明显。进入疫情防控新阶段，服务类消费逐步回归常态，消费结构延续之前优化升级的态势。未来，消费支出会进一步增长，消费结构会持续优化，消费将充分发挥推动经济发展的基础性作用。

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，2018年选取70个城市进行测评，2019年-2021年持续对全国100个城市进行测评。消费者满意度综合得分从2017年的71.75分、2018年的73.68分逐年攀升至2021年80.59分。综合来看，消费者满意度得分结果稳定向好，仍有一定提升空间。

为进一步促进消费持续恢复、激发消费潜力，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，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2022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。2022年度测评项目于10月中旬正式启动，于2022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2021年城市消费者满意度指标体系、权重，并优化配套调查问卷。2022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。

2022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 2022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

2022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2021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。

2022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。

2022年测评工作实际完成**61930**个样本。各城市样本量分布如下表2所示。

表2 2022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 | 1387 |
| 2 | 天津市 | 天津市 | 直辖市 | 904 |
| 3 | 河北省  （4） | 石家庄市 | 省会城市 | 652 |
| 4 | 唐山市 | 其他城市 | 563 |
| 5 | 邯郸市 | 其他城市 | 655 |
| 6 | 保定市 | 其他城市 | 588 |
| 7 | 山西省  （3） | 太原市 | 省会城市 | 521 |
| 8 | 大同市 | 其他城市 | 559 |
| 9 | 运城市 | 其他城市 | 527 |
| 10 | 内蒙古自治区  （3） | 呼和浩特市 | 首府城市 | 531 |
| 11 | 包头市 | 其他城市 | 505 |
| 12 | 鄂尔多斯市 | 其他城市 | 502 |
| 13 | 辽宁省  （3） | 沈阳市 | 省会城市 | 704 |
| 14 | 大连市 | 计划单列市 | 513 |
| 15 | 鞍山市 | 其他城市 | 501 |
| 16 | 吉林省  （3） | 长春市 | 省会城市 | 524 |
| 17 | 吉林市 | 其他城市 | 529 |
| 18 | 松原市 | 其他城市 | 516 |
| 19 | 黑龙江省  （3） | 哈尔滨市 | 省会城市 | 714 |
| 20 | 齐齐哈尔市 | 其他城市 | 517 |
| 21 | 大庆市 | 其他城市 | 510 |
| 22 | 上海市 | 上海市 | 直辖市 | 1587 |
| 23 | 江苏省  （7） | 南京市 | 省会城市 | 836 |
| 24 | 无锡市 | 其他城市 | 564 |
| 25 | 徐州市 | 其他城市 | 574 |
| 26 | 常州市 | 其他城市 | 549 |
| 27 | 苏州市 | 其他城市 | 743 |
| 28 | 南通市 | 其他城市 | 537 |
| 29 | 盐城市 | 其他城市 | 538 |
| 30 | 浙江省  （7） | 杭州市 | 省会城市 | 867 |
| 31 | 宁波市 | 计划单列市 | 524 |
| 32 | 温州市 | 其他城市 | 520 |
| 33 | 嘉兴市 | 其他城市 | 539 |
| 34 | 绍兴市 | 其他城市 | 542 |
| 35 | 金华市 | 其他城市 | 535 |
| 36 | 台州市 | 其他城市 | 569 |
| 37 | 安徽省  （3） | 合肥市 | 省会城市 | 596 |
| 38 | 芜湖市 | 其他城市 | 512 |
| 39 | 阜阳市 | 其他城市 | 556 |
| 40 | 福建省  （3） | 福州市 | 省会城市 | 539 |
| 41 | 厦门市 | 计划单列市 | 536 |
| 42 | 泉州市 | 其他城市 | 565 |
| 43 | 江西省  （3） | 南昌市 | 省会城市 | 589 |
| 44 | 赣州市 | 其他城市 | 636 |
| 45 | 上饶市 | 其他城市 | 539 |
| 46 | 山东省  （7） | 济南市 | 省会城市 | 638 |
| 47 | 青岛市 | 计划单列市 | 730 |
| 48 | 淄博市 | 其他城市 | 584 |
| 49 | 烟台市 | 其他城市 | 520 |
| 50 | 潍坊市 | 其他城市 | 557 |
| 51 | 济宁市 | 其他城市 | 509 |
| 52 | 临沂市 | 其他城市 | 592 |
| 53 | 河南省  （3） | 郑州市 | 省会城市 | 712 |
| 54 | 洛阳市 | 其他城市 | 506 |
| 55 | 南阳市 | 其他城市 | 605 |
| 56 | 湖北省  （3） | 武汉市 | 省会城市 | 958 |
| 57 | 宜昌市 | 其他城市 | 539 |
| 58 | 襄阳市 | 其他城市 | 531 |
| 59 | 湖南省  （3） | 长沙市 | 省会城市 | 587 |
| 60 | 衡阳市 | 其他城市 | 534 |
| 61 | 岳阳市 | 其他城市 | 516 |
| 62 | 广东省  （5） | 广州市 | 省会城市 | 1484 |
| 63 | 深圳市 | 计划单列市 | 1213 |
| 64 | 汕头市 | 其他城市 | 538 |
| 65 | 佛山市 | 其他城市 | 620 |
| 66 | 东莞市 | 其他城市 | 652 |
| 67 | 广西壮族自治区  （3） | 南宁市 | 首府城市 | 560 |
| 68 | 柳州市 | 其他城市 | 507 |
| 69 | 桂林市 | 其他城市 | 542 |
| 70 | 海南省  （3） | 海口市 | 省会城市 | 515 |
| 71 | 三亚市 | 其他城市 | 542 |
| 72 | 儋州市 | 其他城市 | 559 |
| 73 | 重庆市 | 重庆市 | 直辖市 | 1104 |
| 74 | 四川省  （3） | 成都市 | 省会城市 | 1268 |
| 75 | 绵阳市 | 其他城市 | 535 |
| 76 | 南充市 | 其他城市 | 500 |
| 77 | 贵州省  （3） | 贵阳市 | 省会城市 | 510 |
| 78 | 遵义市 | 其他城市 | 588 |
| 79 | 毕节市 | 其他城市 | 548 |
| 80 | 云南省  （3） | 昆明市 | 省会城市 | 621 |
| 81 | 曲靖市 | 其他城市 | 553 |
| 82 | 玉溪市 | 其他城市 | 525 |
| 83 | 西藏自治区  （3） | 拉萨市 | 首府城市 | 553 |
| 84 | 日喀则市 | 其他城市 | 521 |
| 85 | 山南市 | 其他城市 | 540 |
| 86 | 陕西省  （3） | 西安市 | 省会城市 | 827 |
| 87 | 宝鸡市 | 其他城市 | 519 |
| 88 | 渭南市 | 其他城市 | 531 |
| 89 | 甘肃省  （3） | 兰州市 | 省会城市 | 559 |
| 90 | 天水市 | 其他城市 | 517 |
| 91 | 庆阳市 | 其他城市 | 516 |
| 98 | 青海省  （3） | 西宁市 | 省会城市 | 500 |
| 93 | 海东市 | 其他城市 | 523 |
| 94 | 海西蒙古族藏族自治州 | 其他城市 | 502 |
| 95 | 宁夏回族自治区  （3） | 银川市 | 首府城市 | 538 |
| 96 | 石嘴山市 | 其他城市 | 542 |
| 97 | 吴忠市 | 其他城市 | 540 |
| 98 | 新疆维吾尔自治区  （3） | 乌鲁木齐市 | 首府城市 | 554 |
| 99 | 克拉玛依市 | 其他城市 | 514 |
| 100 | 哈密市 | 其他城市 | 518 |
| **总样本量** | | | | **61930** |

## 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），再随机抽取相应社区居民参与调查。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。

## 四、调查方法设计

调查采用线下拦访、扫码答题、线上调查三种方法结合的方式进行，完成样本量分别为**16098**个、**24138**个、**21694**个。

线下拦访，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调查访问。调查时主要采用手机、平板电脑等电子设备，通过专用的问卷调查平台开展访问，访问过程中将自动保存访问所产生的数据、录音等资料。调查过程中，访问员按照要求读出问题主干和选项。访问结束，请受访者留下姓名和可用于电话回访复核的联系方式。

扫码答题，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，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。

线上调查，即选定城市后，通过专业调查平台，根据城市IP将调查问卷精准推送给目标城市居民，请符合条件的居民点击链接或扫描二维码参与问卷调查。调查开始之前，技术人员将事先设计的调查问卷生成链接或二维码，答题过程中将自动保存所产生的数据资料，且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2022年10月中旬至2022年12月30日在全国100个城市同步展开，总共历时78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、录音复核、电话回访的方式进行，其中形式审核覆盖全部样本，录音复核以每个城市为单位随机抽取不少于30%的样本进行复核，电话回访以每个城市为单位随机抽取不少于50%的样本。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0.961。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 | 140683.115 |
| 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2022年度100个城市消费者满意度综合得分。

## 一、消费者满意度综合得分

百分制下，2022年100个城市的消费者满意度综合得分为**78.81**分，比上年得分下降了2.21%，且略低于2020年得分。综合2017至2022年测评情况，消费者满意度综合得分第一次出现下降。

图1 2017-2022年消费者满意度综合得分

## 二、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，消费供给得分最高，为80.54分，消费维权的得分最低，为77.53分；消费环境的得分为78.92分。3个一级指标中，仅消费供给一项得分高于80分。

对比2017年-2022年六年得分情况，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。2022年，三个指标得分的相对排名近三年来总体次序保持一致，依然是“消费供给”（80.54分）得分最高、“消费环境”（78.92分）次之、“消费维权”（77.53分）最低。

二是三个指标得分均出现下降。 2022年，“消费维权”下降幅度最大，为2.52分。“消费环境”连续两年得分有所下降，2022年下降1.60分。2022年，“消费供给”得分首次出现下降，下降1.39分，降幅小于“消费维权”和“消费环境”两个指标。

2022年，“消费维权”距离“消费供给”差距有所扩大。2017-2021年，“消费维权”指标得分在三个一级指标中增速最快，距离“消费供给”的差距逐年缩小，从2017年的8.10分，缩小到2021年的1.88分。而在2022年，“消费维权”指标得分出现较大程度下降，比同年居首位的“消费供给”低3分多。

近年来，全社会高度关注消费维权工作，消费者权益行政保护力度不断增强。2022年3月，中共中央、国务院发布《关于加快建设全国统一大市场的意见》，强调了全面提升消费服务质量，提出了畅通商品异地、异店退换货通道，畅通消费者投诉举报渠道，建立完善消费投诉信息公示制度，围绕住房、教育培训、医疗卫生、养老托育等重点民生领域，推动形成公开的消费者权益保护事项清单等多方面的要求。2022年4月，国务院办公厅发布《关于进一步释放消费潜力 促进消费持续恢复的意见》，做出全面加强消费者权益保护的战略部署，提出完善平台经济消费者权益保护规则，持续优化完善全国12315平台，充分发挥地方12345政务服务便民热线作用等具体要求。2022年底，最高人民法院发布《关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》，对食品药品安全、预付式消费、个人信息保护等领域提出16条举措，进一步明晰权责归属，为消费者维权提供坚强的司法保障。

与此同时，当前市场上仍存在一些损害消费者权益的行为，如标价不规范、食品安全等老问题，以及主播售卖假货、虚拟财产侵权等新问题。这些问题的出现，影响了消费者的消费体验，打击了消费者的消费信心，对消费者权益保护工作提出了更高要求。为了营造安全放心诚信的消费环境，需要进一步加强全链条监管，筑牢消费者权益保护的“防火墙”。

图2 2017-2022年消费者满意度一级指标得分

## 三、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，2022年各二级指标得分相比2021年来说更加集中。2022年二级指标最高分（“供给便利性”82.29分）与最低分（“交易安全”75.89分）之间的差距为6.40分。今年排名前5名的指标中，有2个属于一级指标“消费供给”（“供给便利性”“供给丰富性”），有3个属于一级指标“消费环境”（“消费自主选择权”“消费知情权”“质量水平”）。排名后5名的指标中，有1个属于一级指标“消费供给”（“供给创新性”），有2个属于一级指标“消费环境”（“交易安全”“信息真实”），有2个属于一级指标“消费维权”（“消费执法”“消费宣传”）。3个一级指标下相关的二级指标得分均有一定参差。

根据2022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82分以上，包括1个指标：“供给便利性”（82.29分）。

第二梯队得分介于80分-82分之间，共有3个指标，分别是：“供给丰富性”（81.24分）、“消费自主选择权”（81.22分）、“消费知情权”（80.04分）。

第三梯队得分介于77分-80分之间，共有9个指标，分别是：“质量水平”（79.93分）、“商家信任度”（79.83分）、“消费设施”（79.38分）、“售后保障”（79.27分）、“权益保护”（79.03分）、“服务水平”（78.46分）、“价格合理”（77.95分）、“信息真实”（77.87分）、“供给创新性”（77.12分）。

第四梯队得分在77分以下，包括3个指标：“消费执法”（76.91分）、“消费宣传”（76.84分）、“交易安全”（75.89分）。

图3 2022年消费者满意度二级指标得分（按得分高低排序）

对比2017年-2022年六年得分情况，主要呈现如下特征：

一是整体得分趋向集中。2017-2022年，二级指标最高分和最低分之间的差距，分别为15.43分、26.51分、24.55分、18.75分、12.04分和6.40分，差距呈波动缩小的趋势。

二是二级指标最低分持续提升。2017年二级指标（“消费知情权”）得分最低，为64.68分。2020年二级指标（“权益保护”）得分最低，为73.30分，首次超过70分。2021年二级指标（“信息真实”）得分最低，为74.93分。2022年二级指标（“交易安全”）得分最低，为75.89分。

三是个别指标进步明显。2022年，二级指标得分普遍下降，“信息真实”“服务水平”两个指标得分上涨。其中，“信息真实”较2021年得分增加2.94分，排名从第16名提升至12名。

与此同时，2022年“消费自主选择权”（-5.75分，-2名）、“价格合理”（-4.07分，-5名）、“权益保护”（-3.91分，-6名）、“消费知情权”（-3.45分，-2名）4个二级指标得分和排名下降幅度都较大，后续值得重点关注。

图4 2017-2022年消费者满意度二级指标得分对比（按2022年指标得分高低排序）

## 四、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。

根据2022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82分以上，包括3个指标：“物流便利”（83.37分）、“公共基础设施完善”（82.86分）、“种类丰富性”（82.29分）。

第二梯队得分介于80分-82分之间，包括5个指标，分别是：“消费自主选择权”（81.22分）、“分布合理”（80.80分）、“货品真实”（80.46分）、“替代产品丰富性”（80.20分）、“消费知情权”（80.04分）。

第三梯队得分介于77分-80分之间，包括14个指标，分别是：“商家信任度”（79.83分）、“舒适性”（79.68分）、“维权渠道”（79.66分）、“商品或服务质量”（79.42分）、“售后保障”（79.27分）、“安全性”（79.11分）、“维权结果”（79.05分）、“服务水平”（78.46分）、“维权效率”（78.41分）、“价格公道”（78.00分）、“明码标价”（77.89分）、“信息真实”（77.87分）、“消费知识法制宣传”（77.51分）、“供给创新性”（77.12分）。

第四梯队得分在77分以下，包括3个指标： “消费执法”（76.91分）、“消费警示提示”（76.19分）、“交易安全”（75.89分）。

图5 2022年消费者满意度三级指标得分（按指标得分高低排序）

对比2017-2022年六年得分情况，主要呈现如下特征：

一是整体来看 三级指标得分更加平均。2022年，三级指标最高分（“物流便利”83.37分）与最低分（“交易安全”75.89分）之间的差距为7.48分，低于2017-2021年，三级指标最高分和最低分之间的差距（18.00分、29.44分、26.63分、20.88分和12.03分）。

二是个别指标逆势提升。2022年，25个三级指标中，有5个指标（“信息真实”“物流便利”“分布合理”“服务水平”“售后保障”）实现了得分提升。其中“信息真实”（+2.94分）得分提升最多，排名也有所提升，2022年排名第20名，高于2021年第25名和2020年第21名。

其次，三级指标“种类丰富性”在大多数指标得分降低的情况下，基本维持满意度得分不变。同时排名持续提升，从2017年、2018年的第15名，提升至2020年、2021年的第11名，进一步跃升至2022年的第3名，进步显著。

同时，个别指标在经历低谷后，排名恢复自身最高水平。“分布合理”2021年得分下降超2分（-2.15分），2022年得分有所增加（+0.63分）。“分布合理”排名从第6名（2017年），下降到第17名（2021年），在2022年迅速提升至第5名。“物流便利”得分连续两年有较大幅度的下降，而后在2022年有小幅增长。“物流便利”得分2020年下降1.45分、2021年下降4.70分，2022年上升0.81分。“物流便利”排名在2021年大幅下降6名至第9名后，又在2022年大幅上升至第1名。

图6 2017-2022年消费者满意度三级指标得分对比（按2022年指标得分高低排序）

## 五、消费者满意度测评指标体系优改分析

根据2022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” “信息真实”“消费执法”“交易安全”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，在61930个调查对象中，有15248个调查对象遇到过身份信息泄露的情况，占调查对象总数的24.6%。

具体分机构来看，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”（52.9%）、“电信诈骗类”（43.9%）、“寿险、车险、医疗险类”（39.3%）、“教育培训机构”（36.6%）、“房产中介”（30.6%），这5类机构占比达到了30%以上。“装修公司”（12.8%）、“美容医疗类”（8.8%）、“赌博彩票类”（5.8%）、“健身机构”（5.2%）等机构也有较低的比例。

与去年的占比情况相对比，除“电信诈骗类”机构占比有小幅度增长（+0.6%）外，其他机构占比均有所降低，表明身份信息泄露的情况整体有所减少，交易安全性整体有所提高。“房产中介”（-7.1%）、“教育培训机构”（-7.1%）、“赌博彩票类”（-6.8%）、“健身机构”（-6.6%）、“美容医疗类”（-5.7%）这5类机构占比降低均超过5%。

图7 没有留过信息但接到过电话的机构（%）

**3.次改区指标。**“维权效率”“维权结果”“维权渠道”“舒适性”“商品或服务质量”“安全性”“价格公道”“明码标价”“消费知识法制宣传”“供给创新性”“消费警示提示”这11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”（38.6%），其次“家用电器类”（35.3%）、“智能产品类”（32.5%），这3项占比在30%以上；“日用百货商品”（27.2%）、“服装鞋帽类商品”（26.2%）这2项占比在20%以上；“教育培训类”（17.7%）、“儿童用品类”（16.3%）、“保健品类”（15.8%）、“美容美发美妆类”（15.4%）、“餐饮消费类”（14.1%）、“文体用品类”（10.1%），这6项占比在10%以上；而“金融保险理财类”（7.6%）、“家居家装类”（6.8%）、“文体娱乐等服务消费类”（6.7%）、“家政服务类”（6.4%）、“旅游服务类”（5.8%）、“中介服务类”（5.6%）、“宠物及宠物用品类”（5.5%）、“交通出行类”（5.3%），这8项占比则在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（%）

关于消费维权情况，调查结果显示，有22983个调查对象遇到过消费问题，占调查对象总数的37.1%，低于2021年的47.0%近10个百分点，表明消费环境整体向好。其中，14.5%的受访者表示遇到过问题且投诉过，22.5%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8个百分点。遇到问题且投诉过的消费者，选择“向经营者投诉”的比例最高，达61.6%，其次是“向消协等消费者权益保护组织投诉”（50.7%），再次是“向有关行政部门投诉”（25.6%）。数据结果显示，消费者最终选择“向仲裁机构申请仲裁”（5.2%）和“向法院提起诉讼”（2.8%）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”（52.4%）、“感觉投诉也没有什么用”（46.8%）、“认为流程可能会比较复杂或花时间”（42.2%）、和“不知道去哪投诉”（27.8%），这四项原因的占比均超过了25%；“当时没有意识到自己的权益受到侵害”（14.6%）、“投诉影响消费的心情”（12.2%）、“害怕投诉后遭到报复或其他不良影响”（8.7%）等也占了部分比例。

图10 遇到过问题没有投诉的原因（%）

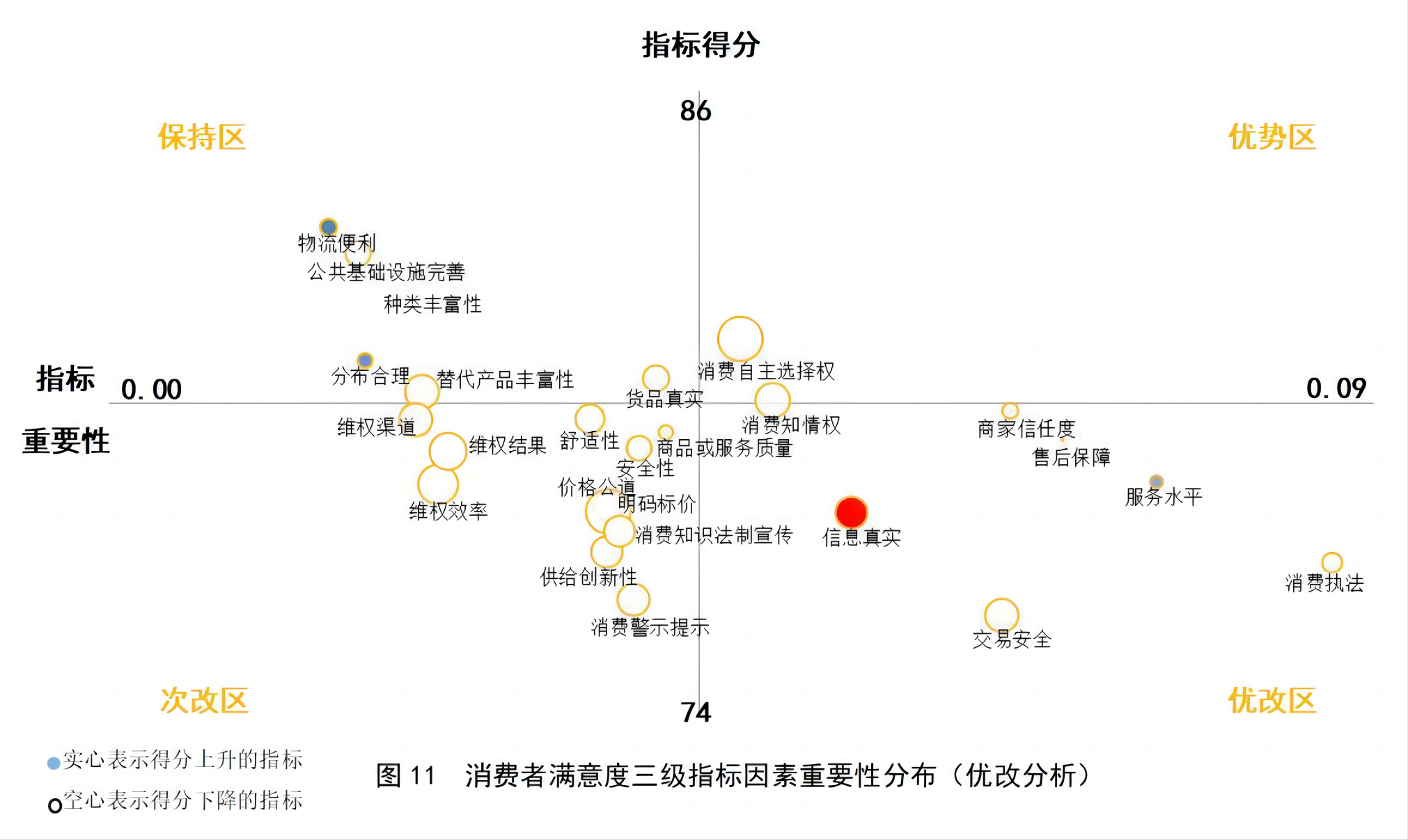
**4.保持区指标。**“物流便利”“公共基础设施完善”“种类丰富性”“分布合理”“货品真实”“替代产品丰富性”这6个指标处于该区域，这些指标的重要性较低，但满意度表现较好，今后需要继续保持。

与2021年相比，各项三级指标的优改分布主要呈现如下特征：

一是优势区和优改区指标基本保持不变。优势区“消费自主选择权”和“消费知情权”这两个指标重要性很高，在今年三级指标得分普遍下降的形势下，保持了较高的得分。优改区6个指标和2021年一致，这些指标重要性很高，得分在整体中偏低，需要持续关注。

二是“货品真实”指标从次改区提升到保持区。“货品真实”指标在2022年排第6名，比2021年第10名提升了4名。

三是部分指标从保持区滑落到次改区。“舒适性”“安全性”“维权效率”“维权渠道”“维权结果”5个指标从保持区滑落到了次改区。二级指标“权益保护”下的3个三级指标“维权效率”“维权渠道”“维权结果”，在2021年从次改区上升到了保持区，2022年又从保持区滑落到次改区，表明这些指标得分仍不稳定，需要持续建设提升相关内容。



# 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2022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78.81分，得分最高为91.81分（苏州市），最低为70.19分（衡阳市），最高分和最低分相差21.62分，39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（91.81分）、青岛市（90.40分）、杭州市（89.74分）、烟台市（89.17分）、南京市（88.85分）、佛山市（88.15分）、无锡市（88.13分）、厦门市（84.45分）、北京市（84.42分）、宜昌市（83.54分）。从地域分布来看，排名前9位的城市均属于东部地区城市，排名第10位的宜昌市属于中部城市。

测评得分排名后10位的城市依次为：哈密市（72.48分）、柳州市（72.10分）、运城市（71.96分）、兰州市（71.79分）、宝鸡市（71.66分）、三亚市（71.52分）、呼和浩特市（71.35分）、庆阳市（70.81分）、吉林市（70.67分）、衡阳市（70.19分）。从地域分布来看，得分排名后10位的城市有6个属于西部地区城市，3个属于中部地区城市，1个属于东部地区城市。

图12 100个城市消费者满意度得分与排名[[1]](#footnote-0)

### （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20个。其中，12个城市满意度得分超过80分，14个城市超过全国综合得分。排名靠前的3个城市依次为：苏州市、青岛市、杭州市；排名靠后的3个城市分别是：合肥市、长沙市、郑州市。

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 | 91.81 | 11 | 泉州市 | 81.69 |
| 2 | 青岛市 | 90.40 | 12 | 武汉市 | 80.03 |
| 3 | 杭州市 | 89.74 | 13 | 徐州市 | 79.85 |
| 4 | 南京市 | 88.85 | 14 | 济南市 | 79.67 |
| 5 | 北京市 | 84.42 | 15 | 福州市 | 75.99 |
| 6 | 宁波市 | 83.02 | 16 | 重庆市 | 75.70 |
| 7 | 深圳市 | 82.86 | 17 | 西安市 | 74.64 |
| 8 | 上海市 | 82.13 | 18 | 合肥市 | 74.28 |
| 9 | 成都市 | 82.11 | 19 | 长沙市 | 74.18 |
| 10 | 广州市 | 81.89 | 20 | 郑州市 | 73.40 |

社会消费品零售总额2千亿到4千亿之间的城市共有29个。其中，18个城市满意度得分高于80分，21个城市超过全国综合得分。排名靠前的3个城市依次为：烟台市、佛山市、无锡市；排名靠后的3个城市依次是：南阳市、唐山市、阜阳市。

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 | 烟台市 | 89.17 | 16 | 温州市 | 80.27 |
| 2 | 佛山市 | 88.15 | 17 | 台州市 | 80.16 |
| 3 | 无锡市 | 88.13 | 18 | 沈阳市 | 80.02 |
| 4 | 厦门市 | 84.45 | 19 | 哈尔滨市 | 79.60 |
| 5 | 潍坊市 | 82.78 | 20 | 东莞市 | 78.89 |
| 6 | 天津市 | 82.74 | 21 | 贵阳市 | 78.82 |
| 7 | 南宁市 | 82.73 | 22 | 临沂市 | 78.60 |
| 8 | 常州市 | 82.71 | 23 | 长春市 | 78.43 |
| 9 | 盐城市 | 81.97 | 24 | 昆明市 | 77.37 |
| 10 | 金华市 | 81.61 | 25 | 南昌市 | 76.92 |
| 11 | 南通市 | 81.57 | 26 | 石家庄市 | 76.25 |
| 12 | 洛阳市 | 81.41 | 27 | 南阳市 | 74.20 |
| 13 | 嘉兴市 | 80.95 | 28 | 唐山市 | 73.90 |
| 14 | 济宁市 | 80.40 | 29 | 阜阳市 | 73.62 |
| 15 | 绍兴市 | 80.39 |  |  |  |

社会消费品零售总额在1千亿-2千亿的城市共有23个。其中，3个城市满意度得分超过全国综合得分。排名靠前的3个城市依次为：宜昌市、襄阳市、淄博市；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 | 83.54 | 13 | 大连市 | 75.47 |
| 2 | 襄阳市 | 81.40 | 14 | 汕头市 | 75.16 |
| 3 | 淄博市 | 79.67 | 15 | 保定市 | 74.34 |
| 4 | 岳阳市 | 78.46 | 16 | 曲靖市 | 73.50 |
| 5 | 遵义市 | 78.36 | 17 | 海口市 | 73.35 |
| 6 | 芜湖市 | 78.22 | 18 | 绵阳市 | 73.34 |
| 7 | 太原市 | 77.38 | 19 | 乌鲁木齐市 | 72.91 |
| 8 | 上饶市 | 76.67 | 20 | 柳州市 | 72.10 |
| 9 | 赣州市 | 76.63 | 21 | 兰州市 | 71.79 |
| 10 | 南充市 | 76.59 | 22 | 呼和浩特市 | 71.35 |
| 11 | 包头市 | 76.24 | 23 | 衡阳市 | 70.19 |
| 12 | 邯郸市 | 75.74 |  |  |  |

社会消费品零售总额在1千亿以下的城市共有28个。其中，仅1个城市满意度得分超过全国综合得分。排名靠前的3个城市依次为：吴忠市、银川市、毕节市；排名靠后的3个城市依次是：三亚市、庆阳市、吉林市。

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 | 80.64 | 15 | 儋州市 | 75.48 |
| 2 | 银川市 | 78.19 | 16 | 鄂尔多斯市 | 75.23 |
| 3 | 毕节市 | 78.13 | 17 | 鞍山市 | 75.13 |
| 4 | 克拉玛依市 | 77.89 | 18 | 玉溪市 | 75.01 |
| 5 | 日喀则市 | 77.82 | 19 | 石嘴山市 | 74.00 |
| 6 | 山南市 | 77.72 | 20 | 海东市 | 73.83 |
| 7 | 渭南市 | 77.41 | 21 | 桂林市 | 73.07 |
| 8 | 西宁市 | 77.02 | 22 | 松原市 | 72.74 |
| 9 | 大同市 | 76.95 | 23 | 哈密市 | 72.48 |
| 10 | 拉萨市 | 76.88 | 24 | 运城市 | 71.96 |
| 11 | 齐齐哈尔市 | 76.76 | 25 | 宝鸡市 | 71.66 |
| 12 | 天水市 | 76.38 | 26 | 三亚市 | 71.52 |
| 13 | 大庆市 | 76.24 | 27 | 庆阳市 | 70.81 |
| 14 | 海西蒙古族藏族自治州 | 76.18 | 28 | 吉林市 | 70.67 |

### （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75分以上，排名依次为：北京市、天津市、上海市、重庆市。

表10 直辖市消费者满意度得分

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 排名 | 城市 | 得分 |
| 1 | 北京市 | 84.42 |
| 2 | 天津市 | 82.74 |
| 3 | 上海市 | 82.13 |
| 4 | 重庆市 | 75.70 |

5个计划单列市的得分均在75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 | 90.40 |
| 2 | 厦门市 | 84.45 |
| 3 | 宁波市 | 83.02 |
| 4 | 深圳市 | 82.86 |
| 5 | 大连市 | 75.47 |

27个省会城市中，得分在80分以上的城市有7个。其中，排名靠前的3个城市依次为：杭州市、南京市、南宁市；排名靠后的3个城市依次为：乌鲁木齐市、兰州市、呼和浩特市。

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 | 89.74 | 15 | 西宁市 | 77.02 |
| 2 | 南京市 | 88.85 | 16 | 南昌市 | 76.92 |
| 3 | 南宁市 | 82.73 | 17 | 拉萨市 | 76.88 |
| 4 | 成都市 | 82.11 | 18 | 石家庄市 | 76.25 |
| 5 | 广州市 | 81.89 | 19 | 福州市 | 75.99 |
| 6 | 武汉市 | 80.03 | 20 | 西安市 | 74.64 |
| 7 | 沈阳市 | 80.02 | 21 | 合肥市 | 74.28 |
| 8 | 济南市 | 79.67 | 22 | 长沙市 | 74.18 |
| 9 | 哈尔滨市 | 79.60 | 23 | 郑州市 | 73.40 |
| 10 | 贵阳市 | 78.82 | 24 | 海口市 | 73.35 |
| 11 | 长春市 | 78.43 | 25 | 乌鲁木齐市 | 72.91 |
| 12 | 银川市 | 78.19 | 26 | 兰州市 | 71.79 |
| 13 | 太原市 | 77.38 | 27 | 呼和浩特市 | 71.35 |
| 14 | 昆明市 | 77.37 |  |  |  |

其他64个城市中，19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、烟台市、佛山市；排名靠后的3个城市依次为：庆阳市、吉林市、衡阳市。

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 | 91.81 | 33 | 齐齐哈尔市 | 76.76 |
| 2 | 烟台市 | 89.17 | 34 | 上饶市 | 76.67 |
| 3 | 佛山市 | 88.15 | 35 | 赣州市 | 76.63 |
| 4 | 无锡市 | 88.13 | 36 | 南充市 | 76.59 |
| 5 | 宜昌市 | 83.54 | 37 | 天水市 | 76.38 |
| 6 | 潍坊市 | 82.78 | 38 | 大庆市 | 76.24 |
| 7 | 常州市 | 82.71 | 39 | 包头市 | 76.24 |
| 8 | 盐城市 | 81.97 | 40 | 海西蒙古族藏族自治州 | 76.18 |
| 9 | 泉州市 | 81.69 | 41 | 邯郸市 | 75.74 |
| 10 | 金华市 | 81.61 | 42 | 儋州市 | 75.48 |
| 11 | 南通市 | 81.57 | 43 | 鄂尔多斯市 | 75.23 |
| 12 | 洛阳市 | 81.41 | 44 | 汕头市 | 75.16 |
| 13 | 襄阳市 | 81.40 | 45 | 鞍山市 | 75.13 |
| 14 | 嘉兴市 | 80.95 | 46 | 玉溪市 | 75.01 |
| 15 | 吴忠市 | 80.64 | 47 | 保定市 | 74.34 |
| 16 | 济宁市 | 80.40 | 48 | 南阳市 | 74.20 |
| 17 | 绍兴市 | 80.39 | 49 | 石嘴山市 | 74.00 |
| 18 | 温州市 | 80.27 | 50 | 唐山市 | 73.90 |
| 19 | 台州市 | 80.16 | 51 | 海东市 | 73.83 |
| 20 | 徐州市 | 79.85 | 52 | 阜阳市 | 73.62 |
| 21 | 淄博市 | 79.67 | 53 | 曲靖市 | 73.50 |
| 22 | 东莞市 | 78.89 | 54 | 绵阳市 | 73.34 |
| 23 | 临沂市 | 78.60 | 55 | 桂林市 | 73.07 |
| 24 | 岳阳市 | 78.46 | 56 | 松原市 | 72.74 |
| 25 | 遵义市 | 78.36 | 57 | 哈密市 | 72.48 |
| 26 | 芜湖市 | 78.22 | 58 | 柳州市 | 72.10 |
| 27 | 毕节市 | 78.13 | 59 | 运城市 | 71.96 |
| 28 | 克拉玛依市 | 77.89 | 60 | 宝鸡市 | 71.66 |
| 29 | 日喀则市 | 77.82 | 61 | 三亚市 | 71.52 |
| 30 | 山南市 | 77.72 | 62 | 庆阳市 | 70.81 |
| 31 | 渭南市 | 77.41 | 63 | 吉林市 | 70.67 |
| 32 | 大同市 | 76.95 | 64 | 衡阳市 | 70.19 |

### （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：北京市、深圳市、天津市、上海市、成都市、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 | 北京市 | 84.42 |
| 2 | 深圳市 | 82.86 |
| 3 | 天津市 | 82.74 |
| 4 | 上海市 | 82.13 |
| 5 | 成都市 | 82.11 |
| 6 | 广州市 | 81.89 |
| 7 | 重庆市 | 75.70 |

21个特大城市中，9个城市的消费者满意度得分在80分以上，12个城市超过全国综合得分。

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 | 91.81 | 12 | 东莞市 | 78.89 |
| 2 | 青岛市 | 90.40 | 13 | 长春市 | 78.43 |
| 3 | 杭州市 | 89.74 | 14 | 昆明市 | 77.37 |
| 4 | 南京市 | 88.85 | 15 | 石家庄市 | 76.25 |
| 5 | 佛山市 | 88.15 | 16 | 大连市 | 75.47 |
| 6 | 宁波市 | 83.02 | 17 | 汕头市 | 75.16 |
| 7 | 南宁市 | 82.73 | 18 | 西安市 | 74.64 |
| 8 | 武汉市 | 80.03 | 19 | 合肥市 | 74.28 |
| 9 | 沈阳市 | 80.02 | 20 | 长沙市 | 74.18 |
| 10 | 济南市 | 79.67 | 21 | 郑州市 | 73.40 |
| 11 | 哈尔滨市 | 79.60 |  |  |  |

18个Ⅰ型大城市中，6个城市的消费者满意度得分在80分以上，9个城市超过全国综合得分。

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 | 烟台市 | 89.17 | 10 | 临沂市 | 78.60 |
| 2 | 无锡市 | 88.13 | 11 | 太原市 | 77.38 |
| 3 | 厦门市 | 84.45 | 12 | 南昌市 | 76.92 |
| 4 | 常州市 | 82.71 | 13 | 福州市 | 75.99 |
| 5 | 南通市 | 81.57 | 14 | 邯郸市 | 75.74 |
| 6 | 温州市 | 80.27 | 15 | 保定市 | 74.34 |
| 7 | 徐州市 | 79.85 | 16 | 唐山市 | 73.90 |
| 8 | 淄博市 | 79.67 | 17 | 乌鲁木齐市 | 72.91 |
| 9 | 贵阳市 | 78.82 | 18 | 兰州市 | 71.79 |

39个Ⅱ型大城市中，11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、潍坊市、盐城市；排名靠后的3个城市依次为：呼和浩特市、吉林市、衡阳市。

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 | 83.54 | 21 | 上饶市 | 76.67 |
| 2 | 潍坊市 | 82.78 | 22 | 赣州市 | 76.63 |
| 3 | 盐城市 | 81.97 | 23 | 南充市 | 76.59 |
| 4 | 泉州市 | 81.69 | 24 | 天水市 | 76.38 |
| 5 | 金华市 | 81.61 | 25 | 大庆市 | 76.24 |
| 6 | 洛阳市 | 81.41 | 26 | 包头市 | 76.24 |
| 7 | 襄阳市 | 81.40 | 27 | 鞍山市 | 75.13 |
| 8 | 嘉兴市 | 80.95 | 28 | 南阳市 | 74.20 |
| 9 | 济宁市 | 80.40 | 29 | 阜阳市 | 73.62 |
| 10 | 绍兴市 | 80.39 | 30 | 曲靖市 | 73.50 |
| 11 | 台州市 | 80.16 | 31 | 海口市 | 73.35 |
| 12 | 岳阳市 | 78.46 | 32 | 绵阳市 | 73.34 |
| 13 | 遵义市 | 78.36 | 33 | 桂林市 | 73.07 |
| 14 | 芜湖市 | 78.22 | 34 | 柳州市 | 72.10 |
| 15 | 银川市 | 78.19 | 35 | 宝鸡市 | 71.66 |
| 16 | 毕节市 | 78.13 | 36 | 三亚市 | 71.52 |
| 17 | 渭南市 | 77.41 | 37 | 呼和浩特市 | 71.35 |
| 18 | 西宁市 | 77.02 | 38 | 吉林市 | 70.67 |
| 19 | 大同市 | 76.95 | 39 | 衡阳市 | 70.19 |
| 20 | 齐齐哈尔市 | 76.76 |  |  |  |

15个中小型城市中，仅1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：哈密市、运城市、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 | 80.64 | 9 | 玉溪市 | 75.01 |
| 2 | 克拉玛依市 | 77.89 | 10 | 石嘴山市 | 74.00 |
| 3 | 日喀则市 | 77.82 | 11 | 海东市 | 73.83 |
| 4 | 山南市 | 77.72 | 12 | 松原市 | 72.74 |
| 5 | 拉萨市 | 76.88 | 13 | 哈密市 | 72.48 |
| 6 | 海西蒙古族藏族自治州 | 76.18 | 14 | 运城市 | 71.96 |
| 7 | 儋州市 | 75.48 | 15 | 庆阳市 | 70.81 |
| 8 | 鄂尔多斯市 | 75.23 |  |  |  |

### （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26个。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市、青岛市、杭州市；排名靠后的3个城市依次为：唐山市、海口市、三亚市。

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 | 91.81 | 22 | 济宁市 | 80.40 |
| 2 | 青岛市 | 90.40 | 23 | 绍兴市 | 80.39 |
| 3 | 杭州市 | 89.74 | 24 | 温州市 | 80.27 |
| 4 | 烟台市 | 89.17 | 25 | 台州市 | 80.16 |
| 5 | 南京市 | 88.85 | 26 | 沈阳市 | 80.02 |
| 6 | 佛山市 | 88.15 | 27 | 徐州市 | 79.85 |
| 7 | 无锡市 | 88.13 | 28 | 淄博市 | 79.67 |
| 8 | 厦门市 | 84.45 | 29 | 济南市 | 79.67 |
| 9 | 北京市 | 84.42 | 30 | 东莞市 | 78.89 |
| 10 | 宁波市 | 83.02 | 31 | 临沂市 | 78.60 |
| 11 | 深圳市 | 82.86 | 32 | 石家庄市 | 76.25 |
| 12 | 潍坊市 | 82.78 | 33 | 福州市 | 75.99 |
| 13 | 天津市 | 82.74 | 34 | 邯郸市 | 75.74 |
| 14 | 常州市 | 82.71 | 35 | 儋州市 | 75.48 |
| 15 | 上海市 | 82.13 | 36 | 大连市 | 75.47 |
| 16 | 盐城市 | 81.97 | 37 | 汕头市 | 75.16 |
| 17 | 广州市 | 81.89 | 38 | 鞍山市 | 75.13 |
| 18 | 泉州市 | 81.69 | 39 | 保定市 | 74.34 |
| 19 | 金华市 | 81.61 | 40 | 唐山市 | 73.90 |
| 20 | 南通市 | 81.57 | 41 | 海口市 | 73.35 |
| 21 | 嘉兴市 | 80.95 | 42 | 三亚市 | 71.52 |

24个中部地区城市中，消费者满意度得分在80分以上的有4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、吉林市、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 | 83.54 | 13 | 上饶市 | 76.67 |
| 2 | 洛阳市 | 81.41 | 14 | 赣州市 | 76.63 |
| 3 | 襄阳市 | 81.40 | 15 | 大庆市 | 76.24 |
| 4 | 武汉市 | 80.03 | 16 | 合肥市 | 74.28 |
| 5 | 哈尔滨市 | 79.60 | 17 | 南阳市 | 74.20 |
| 6 | 岳阳市 | 78.46 | 18 | 长沙市 | 74.18 |
| 7 | 长春市 | 78.43 | 19 | 阜阳市 | 73.62 |
| 8 | 芜湖市 | 78.22 | 20 | 郑州市 | 73.40 |
| 9 | 太原市 | 77.38 | 21 | 松原市 | 72.74 |
| 10 | 大同市 | 76.95 | 22 | 运城市 | 71.96 |
| 11 | 南昌市 | 76.92 | 23 | 吉林市 | 70.67 |
| 12 | 齐齐哈尔市 | 76.76 | 24 | 衡阳市 | 70.19 |

34个西部地区城市中，消费者满意度得分在80分以上的有3个。其中，排名靠前的3个城市依次为：南宁市、成都市、吴忠市；排名靠后的3个城市依次为：宝鸡市、呼和浩特市、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 | 南宁市 | 82.73 | 18 | 海西蒙古族藏族自治州 | 76.18 |
| 2 | 成都市 | 82.11 | 19 | 重庆市 | 75.70 |
| 3 | 吴忠市 | 80.64 | 20 | 鄂尔多斯市 | 75.23 |
| 4 | 贵阳市 | 78.82 | 21 | 玉溪市 | 75.01 |
| 5 | 遵义市 | 78.36 | 22 | 西安市 | 74.64 |
| 6 | 银川市 | 78.19 | 23 | 石嘴山市 | 74.00 |
| 7 | 毕节市 | 78.13 | 24 | 海东市 | 73.83 |
| 8 | 克拉玛依市 | 77.89 | 25 | 曲靖市 | 73.50 |
| 9 | 日喀则市 | 77.82 | 26 | 绵阳市 | 73.34 |
| 10 | 山南市 | 77.72 | 27 | 桂林市 | 73.07 |
| 11 | 渭南市 | 77.41 | 28 | 乌鲁木齐市 | 72.91 |
| 12 | 昆明市 | 77.37 | 29 | 哈密市 | 72.48 |
| 13 | 西宁市 | 77.02 | 30 | 柳州市 | 72.10 |
| 14 | 拉萨市 | 76.88 | 31 | 兰州市 | 71.79 |
| 15 | 南充市 | 76.59 | 32 | 宝鸡市 | 71.66 |
| 16 | 天水市 | 76.38 | 33 | 呼和浩特市 | 71.35 |
| 17 | 包头市 | 76.24 | 34 | 庆阳市 | 70.81 |

### （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20个城市的消费者满意度得分超过80分。其中，排名靠前的3个城市依次为：苏州市、青岛市、杭州市；排名靠后的3个城市依次为：福州市、合肥市、阜阳市。

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 | 91.81 | 17 | 济宁市 | 80.40 |
| 2 | 青岛市 | 90.40 | 18 | 绍兴市 | 80.39 |
| 3 | 杭州市 | 89.74 | 19 | 温州市 | 80.27 |
| 4 | 烟台市 | 89.17 | 20 | 台州市 | 80.16 |
| 5 | 南京市 | 88.85 | 21 | 徐州市 | 79.85 |
| 6 | 无锡市 | 88.13 | 22 | 淄博市 | 79.67 |
| 7 | 厦门市 | 84.45 | 23 | 济南市 | 79.67 |
| 8 | 宁波市 | 83.02 | 24 | 临沂市 | 78.60 |
| 9 | 潍坊市 | 82.78 | 25 | 芜湖市 | 78.22 |
| 10 | 常州市 | 82.71 | 26 | 南昌市 | 76.92 |
| 11 | 上海市 | 82.13 | 27 | 上饶市 | 76.67 |
| 12 | 盐城市 | 81.97 | 28 | 赣州市 | 76.63 |
| 13 | 泉州市 | 81.69 | 29 | 福州市 | 75.99 |
| 14 | 金华市 | 81.61 | 30 | 合肥市 | 74.28 |
| 15 | 南通市 | 81.57 | 31 | 阜阳市 | 73.62 |
| 16 | 嘉兴市 | 80.95 |  |  |  |

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、太原市；排名靠后的3个城市依次为：唐山市、运城市、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 | 84.42 | 7 | 邯郸市 | 75.74 |
| 2 | 天津市 | 82.74 | 8 | 鄂尔多斯市 | 75.23 |
| 3 | 太原市 | 77.38 | 9 | 保定市 | 74.34 |
| 4 | 大同市 | 76.95 | 10 | 唐山市 | 73.90 |
| 5 | 石家庄市 | 76.25 | 11 | 运城市 | 71.96 |
| 6 | 包头市 | 76.24 | 12 | 呼和浩特市 | 71.35 |

11个华南区域城市中，佛山、深圳、南宁、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：桂林市、柳州市、三亚市。

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 | 88.15 | 7 | 汕头市 | 75.16 |
| 2 | 深圳市 | 82.86 | 8 | 海口市 | 73.35 |
| 3 | 南宁市 | 82.73 | 9 | 桂林市 | 73.07 |
| 4 | 广州市 | 81.89 | 10 | 柳州市 | 72.10 |
| 5 | 东莞市 | 78.89 | 11 | 三亚市 | 71.52 |
| 6 | 儋州市 | 75.48 |  |  |  |

9个华中区域城市中，宜昌、洛阳、襄阳、武汉个城市排在前4名，满意度得分均超过80分；排名靠后的3个城市依次为：长沙市、郑州市、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 | 83.54 | 6 | 南阳市 | 74.20 |
| 2 | 洛阳市 | 81.41 | 7 | 长沙市 | 74.18 |
| 3 | 襄阳市 | 81.40 | 8 | 郑州市 | 73.40 |
| 4 | 武汉市 | 80.03 | 9 | 衡阳市 | 70.19 |
| 5 | 岳阳市 | 78.46 |  |  |  |

9个东北区域城市中，排名靠前的3个城市依次为：沈阳市、哈尔滨市、长春市；排名靠后的3个城市依次为：鞍山市、松原市、吉林市。

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 | 80.02 | 6 | 大连市 | 75.47 |
| 2 | 哈尔滨市 | 79.60 | 7 | 鞍山市 | 75.13 |
| 3 | 长春市 | 78.43 | 8 | 松原市 | 72.74 |
| 4 | 齐齐哈尔市 | 76.76 | 9 | 吉林市 | 70.67 |
| 5 | 大庆市 | 76.24 |  |  |  |

15个西北区域城市中，排名靠前的3个城市依次为：吴忠市、银川市、克拉玛依市；排名靠后的3个城市依次为：兰州市、宝鸡市、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 | 80.64 | 9 | 石嘴山市 | 74.00 |
| 2 | 银川市 | 78.19 | 10 | 海东市 | 73.83 |
| 3 | 克拉玛依市 | 77.89 | 11 | 乌鲁木齐市 | 72.91 |
| 4 | 渭南市 | 77.41 | 12 | 哈密市 | 72.48 |
| 5 | 西宁市 | 77.02 | 13 | 兰州市 | 71.79 |
| 6 | 天水市 | 76.38 | 14 | 宝鸡市 | 71.66 |
| 7 | 海西蒙古族藏族自治州 | 76.18 | 15 | 庆阳市 | 70.81 |
| 8 | 西安市 | 74.64 |  |  |  |

13个西南区域城市中，排名靠前的3个城市依次为：成都市、贵阳市、遵义市；排名靠后的3个城市依次为：玉溪市、曲靖市、绵阳市。

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 | 82.11 | 8 | 拉萨市 | 76.88 |
| 2 | 贵阳市 | 78.82 | 9 | 南充市 | 76.59 |
| 3 | 遵义市 | 78.36 | 10 | 重庆市 | 75.70 |
| 4 | 毕节市 | 78.13 | 11 | 玉溪市 | 75.01 |
| 5 | 日喀则市 | 77.82 | 12 | 曲靖市 | 73.50 |
| 6 | 山南市 | 77.72 | 13 | 绵阳市 | 73.34 |
| 7 | 昆明市 | 77.37 |  |  |  |

## 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80.54分，总体来看，有37个城市的“消费供给”得分高于全国综合水平，12个城市的得分高于85分。苏州市得分最高，为92.23分，赣州市得分最低，为71.05分，最高分与最低分相差21.18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 | 苏州市 | 92.23 |
| 2 | 青岛市 | 92.02 |
| 3 | 杭州市 | 91.73 |
| 4 | 佛山市 | 89.74 |
| 5 | 南京市 | 89.35 |
| 6 | 无锡市 | 89.20 |
| 7 | 烟台市 | 88.81 |
| 8 | 北京市 | 87.55 |
| 9 | 厦门市 | 87.06 |
| 10 | 潍坊市 | 85.78 |
| 11 | 宜昌市 | 85.63 |
| 12 | 广州市 | 85.03 |
| 13 | 绍兴市 | 84.85 |
| 14 | 沈阳市 | 84.75 |
| 15 | 常州市 | 84.50 |
| 16 | 上海市 | 84.46 |
| 17 | 盐城市 | 84.33 |
| 18 | 襄阳市 | 84.12 |
| 19 | 成都市 | 84.05 |
| 20 | 济南市 | 83.94 |

**2.在“消费环境”方面。**全国综合得分为78.92分，总体来看，有43个城市的“消费环境”得分高于全国综合水平，7个城市的得分高于85分。苏州市得分最高，为91.54分，衡阳市得分最低，为70.37分，最高分与最低分相差21.17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 | 91.54 |
| 2 | 青岛市 | 90.10 |
| 3 | 杭州市 | 89.49 |
| 4 | 烟台市 | 89.14 |
| 5 | 南京市 | 88.66 |
| 6 | 无锡市 | 88.25 |
| 7 | 佛山市 | 87.60 |
| 8 | 潍坊市 | 84.44 |
| 9 | 北京市 | 83.80 |
| 10 | 南宁市 | 83.76 |
| 11 | 宜昌市 | 83.22 |
| 12 | 厦门市 | 83.15 |
| 13 | 深圳市 | 83.08 |
| 14 | 盐城市 | 82.70 |
| 15 | 常州市 | 82.59 |
| 16 | 天津市 | 82.50 |
| 17 | 宁波市 | 82.41 |
| 18 | 广州市 | 82.28 |
| 19 | 徐州市 | 81.96 |
| 20 | 南通市 | 81.89 |

**3.在“消费维权”方面。**全国综合得分为77.53分，总体来看，有38个城市的消费维权得分高于全国综合水平，9个城市的得分高于85分。苏州市得分最高，为92.31分，吉林市得分最低，为60.92分，最高分与最低分相差31.39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 | 92.31 |
| 2 | 青岛市 | 90.29 |
| 3 | 烟台市 | 89.47 |
| 4 | 杭州市 | 89.28 |
| 5 | 南京市 | 89.09 |
| 6 | 佛山市 | 88.76 |
| 7 | 无锡市 | 87.20 |
| 8 | 厦门市 | 86.53 |
| 9 | 成都市 | 85.42 |
| 10 | 宁波市 | 84.53 |
| 11 | 北京市 | 84.36 |
| 12 | 金华市 | 83.53 |
| 13 | 宜昌市 | 83.23 |
| 14 | 天津市 | 83.12 |
| 15 | 深圳市 | 82.86 |
| 16 | 上海市 | 82.83 |
| 17 | 南通市 | 82.05 |
| 18 | 常州市 | 82.01 |
| 19 | 洛阳市 | 81.62 |
| 20 | 泉州市 | 80.57 |

**4.三个一级指标对比。**“消费供给”总体得分最高，“消费供给”和“消费环境”城市得分波动相对较小，“消费维权”总体得分最低、城市得分波动较大。100个城市中，70个城市的“消费维权”得分最低，18个城市的“消费环境”得分最低，12个城市的“消费供给”得分最低。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“消费维权”显著低于其他两项指标。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 | 92.23 | 91.54 | 92.31 |
| 2 | 青岛市 | 92.02 | 90.10 | 90.29 |
| 3 | 杭州市 | 91.73 | 89.49 | 89.28 |
| 4 | 烟台市 | 88.81 | 89.14 | 89.47 |
| 5 | 南京市 | 89.35 | 88.66 | 89.09 |
| 6 | 佛山市 | 89.74 | 87.60 | 88.76 |
| 7 | 无锡市 | 89.20 | 88.25 | 87.20 |
| 8 | 厦门市 | 87.06 | 83.15 | 86.53 |
| 9 | 北京市 | 87.55 | 83.80 | 84.36 |
| 10 | 宜昌市 | 85.63 | 83.22 | 83.23 |
| 11 | 宁波市 | 83.33 | 82.41 | 84.53 |
| 12 | 深圳市 | 81.79 | 83.08 | 82.86 |
| 13 | 潍坊市 | 85.78 | 84.44 | 76.49 |
| 14 | 天津市 | 83.25 | 82.50 | 83.12 |
| 15 | 南宁市 | 82.59 | 83.76 | 79.96 |
| 16 | 常州市 | 84.50 | 82.59 | 82.01 |
| 17 | 上海市 | 84.46 | 81.39 | 82.83 |
| 18 | 成都市 | 84.05 | 80.51 | 85.42 |
| 19 | 盐城市 | 84.33 | 82.70 | 78.61 |
| 20 | 广州市 | 85.03 | 82.28 | 79.02 |
| 21 | 泉州市 | 83.82 | 81.65 | 80.57 |
| 22 | 金华市 | 78.07 | 81.64 | 83.53 |
| 23 | 南通市 | 79.17 | 81.89 | 82.05 |
| 24 | 洛阳市 | 80.64 | 81.50 | 81.62 |
| 25 | 襄阳市 | 84.12 | 81.67 | 79.11 |
| 26 | 嘉兴市 | 83.52 | 80.66 | 80.27 |
| 27 | 吴忠市 | 82.39 | 80.34 | 80.48 |
| 28 | 济宁市 | 80.48 | 80.34 | 80.52 |
| 29 | 绍兴市 | 84.85 | 80.97 | 76.21 |
| 30 | 温州市 | 82.23 | 80.28 | 79.13 |
| 31 | 台州市 | 80.37 | 81.00 | 77.72 |
| 32 | 武汉市 | 82.01 | 80.50 | 77.59 |
| 33 | 沈阳市 | 84.75 | 79.33 | 79.20 |
| 34 | 徐州市 | 82.40 | 81.96 | 72.54 |
| 35 | 淄博市 | 83.16 | 79.34 | 78.57 |
| 36 | 济南市 | 83.94 | 80.83 | 73.99 |
| 37 | 哈尔滨市 | 82.75 | 80.08 | 76.47 |
| 38 | 东莞市 | 77.94 | 79.85 | 76.78 |
| 39 | 贵阳市 | 81.22 | 79.77 | 74.82 |
| 40 | 临沂市 | 80.50 | 78.73 | 77.17 |
| 41 | 岳阳市 | 77.09 | 78.61 | 78.83 |
| 42 | 长春市 | 80.40 | 79.21 | 75.15 |
| 43 | 遵义市 | 80.23 | 79.88 | 73.07 |
| 44 | 芜湖市 | 81.06 | 77.39 | 78.89 |
| 45 | 银川市 | 76.89 | 78.62 | 77.75 |
| 46 | 毕节市 | 82.56 | 81.13 | 67.31 |
| 47 | 克拉玛依市 | 75.67 | 78.47 | 77.52 |
| 48 | 日喀则市 | 79.96 | 77.54 | 77.36 |
| 49 | 山南市 | 77.49 | 77.67 | 78.01 |
| 50 | 渭南市 | 77.76 | 78.03 | 75.49 |
| 51 | 太原市 | 77.10 | 77.69 | 76.68 |
| 52 | 昆明市 | 78.28 | 78.50 | 73.73 |
| 53 | 西宁市 | 77.87 | 77.95 | 73.97 |
| 54 | 大同市 | 79.23 | 77.17 | 75.06 |
| 55 | 南昌市 | 78.91 | 77.84 | 73.21 |
| 56 | 拉萨市 | 73.97 | 76.89 | 78.51 |
| 57 | 齐齐哈尔市 | 77.75 | 77.38 | 74.46 |
| 58 | 上饶市 | 77.03 | 79.32 | 69.15 |
| 59 | 赣州市 | 71.05 | 78.46 | 74.75 |
| 60 | 南充市 | 77.89 | 76.61 | 75.82 |
| 61 | 天水市 | 77.47 | 77.37 | 72.99 |
| 62 | 石家庄市 | 80.98 | 76.51 | 72.85 |
| 63 | 大庆市 | 79.41 | 76.91 | 72.56 |
| 64 | 包头市 | 77.27 | 75.63 | 77.32 |
| 65 | 海西蒙古族藏族自治州 | 73.34 | 76.02 | 78.23 |
| 66 | 福州市 | 78.23 | 75.95 | 74.80 |
| 67 | 邯郸市 | 78.24 | 75.35 | 75.39 |
| 68 | 重庆市 | 79.87 | 75.60 | 73.62 |
| 69 | 儋州市 | 76.27 | 75.23 | 75.74 |
| 70 | 大连市 | 77.71 | 75.37 | 74.47 |
| 71 | 鄂尔多斯市 | 77.28 | 75.46 | 73.42 |
| 72 | 汕头市 | 78.13 | 76.43 | 69.96 |
| 73 | 鞍山市 | 77.74 | 75.54 | 72.51 |
| 74 | 玉溪市 | 78.82 | 75.63 | 71.13 |
| 75 | 西安市 | 78.64 | 75.94 | 68.75 |
| 76 | 保定市 | 76.85 | 74.33 | 72.91 |
| 77 | 合肥市 | 77.39 | 74.18 | 72.76 |
| 78 | 南阳市 | 77.36 | 75.04 | 70.08 |
| 79 | 长沙市 | 79.12 | 74.64 | 70.08 |
| 80 | 石嘴山市 | 75.12 | 73.46 | 74.83 |
| 81 | 唐山市 | 77.31 | 74.55 | 70.16 |
| 82 | 海东市 | 77.25 | 73.50 | 72.78 |
| 83 | 阜阳市 | 77.09 | 73.53 | 71.87 |
| 84 | 曲靖市 | 76.51 | 73.59 | 71.52 |
| 85 | 郑州市 | 77.48 | 73.67 | 70.31 |
| 86 | 海口市 | 74.62 | 74.55 | 69.33 |
| 87 | 绵阳市 | 76.68 | 74.24 | 68.95 |
| 88 | 桂林市 | 73.89 | 73.18 | 72.29 |
| 89 | 乌鲁木齐市 | 74.25 | 73.70 | 69.93 |
| 90 | 松原市 | 75.15 | 72.64 | 71.61 |
| 91 | 哈密市 | 73.92 | 72.82 | 70.72 |
| 92 | 柳州市 | 78.53 | 73.36 | 64.92 |
| 93 | 运城市 | 73.41 | 72.23 | 70.39 |
| 94 | 兰州市 | 75.75 | 71.77 | 69.57 |
| 95 | 宝鸡市 | 76.45 | 72.41 | 66.84 |
| 96 | 三亚市 | 72.88 | 71.80 | 69.96 |
| 97 | 呼和浩特市 | 76.85 | 70.99 | 69.22 |
| 98 | 庆阳市 | 72.96 | 71.32 | 68.19 |
| 99 | 吉林市 | 75.26 | 73.24 | 60.92 |
| 100 | 衡阳市 | 74.72 | 70.37 | 67.12 |

## 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81.24分，39个城市的得分高于全国综合得分，46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：青岛市92.72分、苏州市92.43分、杭州市92.25分；排名靠后的3个城市依次为：赣州市72.62分、运城市72.52分、庆阳市72.38分。最高得分与最低得分之间相差20.34分。

**2.在“供给便利性”方面。**全国综合得分为82.29分，42个城市的得分高于全国综合得分，59个城市的得分高于80分，22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93.57分、青岛市93.53分、无锡市91.51分；排名靠后的3个城市依次为：赣州市74.44分、桂林市73.76分、三亚市73.25分。最高得分与最低得分之间相差20.33分。

**3.在“供给创新性”方面。**全国综合得分为77.12分，37个城市的得分高于全国综合得分，24个城市的得分高于80分，5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91.62分、苏州市90.03分、青岛市88.92分；排名靠后的3个城市依次为：海口市67.26分、赣州市64.12分、吉林市63.71分。最高得分与最低得分之间相差27.91分。

**4.在“质量水平”方面。**全国综合得分为79.93分，38个城市的得分高于全国综合得分，38个城市的得分高于80分，10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92.6分、杭州市91.48分、青岛市91.25分；排名靠后的3个城市依次为：衡阳市72.26分、赣州市71.62分、三亚市70.85分。最高得分与最低得分之间相差21.75分。

**5.在“服务水平”方面。**全国综合得分为78.46分，47个城市的得分高于全国综合得分，32个城市的得分高于80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90.47分、青岛市89.95分、杭州市88.84分；排名靠后的3个城市依次为：吉林市70.13分、宝鸡市68.63分、呼和浩特市67.01分。最高得分与最低得分之间相差23.47分。

**6.在“消费设施”方面。**全国综合得分为79.38分，47个城市的得分高于全国综合得分，39个城市的得分高于80分，9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91.86分、青岛市90分、烟台市89.86分；排名靠后的3个城市依次为：三亚市71.69分、衡阳市71.3分、鄂尔多斯市70.92分。最高得分与最低得分之间相差20.95分。

**7.在“价格合理”方面。**全国综合得分为77.95分，39个城市的得分高于全国综合得分，28个城市的得分高于80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91.16分、青岛市90.62分、烟台市89.12分；排名靠后的3个城市依次为：拉萨市69.49分、海西蒙古族藏族自治州68.92分、运城市68.71分。最高得分与最低得分之间相差22.44分。

**8.在“信息真实”方面。**全国综合得分为77.87分，45个城市的得分高于全国综合得分，31个城市的得分高于80分，10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91.04分、烟台市90.89分、青岛市90.74分；排名靠后的3个城市依次为：阜阳市68.88分、衡阳市67.77分、呼和浩特市65.57分。最高得分与最低得分之间相差25.48分。

**9.在“售后保障”方面。**全国综合得分为79.27分，47个城市的得分高于全国综合得分，38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：苏州市91.9分、青岛市90.38分、杭州市90.2分；排名靠后的3个城市依次为：呼和浩特市70.47分、鄂尔多斯市69.44分、衡阳市69.14分。最高得分与最低得分之间相差22.76分。

**10.在“商家信任度”方面。**全国综合得分为79.83分，47个城市的得分高于全国综合得分，46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：苏州市91.87分、烟台市91.19分、青岛市90.82分；排名靠后的3个城市依次为：宝鸡市70.79分、呼和浩特市70.13分、三亚市69.7分。最高得分与最低得分之间相差22.17分。

**11.在“交易安全”方面。**全国综合得分为75.89分，47个城市的得分高于全国综合得分，22个城市的得分高于80分，5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89.21分、南京市86.72分、杭州市86.25分；排名靠后的3个城市依次为：保定市65.03分、柳州市63.71分、吉林市61.36分。最高得分与最低得分之间相差27.84分。

**12.在“消费知情权”方面。**全国综合得分为80.04分，45个城市的得分高于全国综合得分，45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：苏州市92.8分、杭州市91.48分、武汉市91.08分；排名靠后的3个城市依次为：兰州市72.22分、桂林市70.99分、衡阳市70.66分。最高得分与最低得分之间相差22.14分。

**13.在“消费自主选择权”方面。**全国综合得分为81.22分，42个城市的得分高于全国综合得分，50个城市的得分高于80分，19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93.06分、杭州市92.06分、武汉市91.76分；排名靠后的3个城市依次为：庆阳市74.12分、兰州市74.12分、衡阳市71分。最高得分与最低得分之间相差22.06分。

**14.在“权益保护”方面。**全国综合得分为79.03分，35个城市的得分高于全国综合得分，29个城市的得分高于80分，14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96.32分、佛山市95.18分、烟台市94.64分；排名靠后的3个城市依次为：柳州市56.41分、吉林市55.01分、毕节市41.31分。最高得分与最低得分之间相差55.01分。

**15.在“消费宣传”方面。**全国综合得分为76.84分，47个城市的得分高于全国综合得分，25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：青岛市90.12分、苏州市90.01分、南京市88.95分；排名靠后的3个城市依次为：汕头市66.99分、松原市66.09分、吉林市64.37分。最高得分与最低得分之间相差25.74分。

**16.在“消费执法”方面。**全国综合得分为76.91分，48个城市的得分高于全国综合得分，26个城市的得分高于80分，10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91.04分、青岛市90.08分、杭州市89.59分；排名靠后的3个城市依次为：宝鸡市63.72分、衡阳市63.1分、吉林市62.71分。最高得分与最低得分之间相差28.33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 | 92.43 | 93.57 | 90.03 | 92.60 | 90.47 | 91.86 | 91.16 | 91.04 | 91.90 | 91.87 | 89.21 | 92.80 | 93.06 | 96.32 | 90.01 | 91.04 |
| 2 | 青岛市 | 92.72 | 93.53 | 88.92 | 91.25 | 89.95 | 90.00 | 90.62 | 90.74 | 90.38 | 90.82 | 85.64 | 90.40 | 91.51 | 90.73 | 90.12 | 90.08 |
| 3 | 杭州市 | 92.25 | 91.37 | 91.62 | 91.48 | 88.84 | 88.72 | 87.97 | 89.19 | 90.20 | 89.78 | 86.25 | 91.48 | 92.06 | 89.80 | 88.43 | 89.59 |
| 4 | 烟台市 | 91.38 | 90.62 | 82.94 | 90.04 | 86.23 | 89.86 | 89.12 | 90.89 | 89.58 | 91.19 | 85.19 | 88.67 | 91.62 | 94.64 | 87.63 | 86.89 |
| 5 | 南京市 | 89.54 | 90.26 | 87.77 | 89.16 | 87.68 | 88.80 | 87.65 | 88.79 | 89.21 | 88.73 | 86.72 | 90.66 | 90.39 | 89.20 | 88.95 | 89.12 |
| 6 | 佛山市 | 90.27 | 91.11 | 87.10 | 89.21 | 87.87 | 87.71 | 87.66 | 86.09 | 87.77 | 89.23 | 82.84 | 87.93 | 89.64 | 95.18 | 85.06 | 86.78 |
| 7 | 无锡市 | 90.19 | 91.51 | 84.58 | 89.60 | 85.74 | 89.21 | 88.26 | 88.15 | 87.91 | 88.44 | 84.54 | 90.57 | 91.66 | 89.08 | 85.91 | 86.80 |
| 8 | 厦门市 | 88.62 | 88.07 | 83.64 | 82.39 | 84.63 | 83.00 | 82.51 | 85.29 | 85.22 | 83.62 | 77.24 | 84.72 | 83.74 | 87.20 | 84.60 | 87.63 |
| 9 | 北京市 | 89.97 | 87.87 | 84.05 | 85.46 | 84.48 | 82.61 | 83.07 | 86.16 | 85.54 | 83.11 | 76.47 | 85.87 | 86.55 | 79.94 | 84.19 | 88.02 |
| 10 | 宜昌市 | 85.05 | 87.00 | 84.37 | 85.55 | 74.58 | 85.78 | 84.92 | 85.70 | 84.04 | 85.53 | 79.26 | 84.47 | 83.50 | 88.51 | 82.15 | 79.92 |
| 11 | 宁波市 | 83.46 | 85.00 | 80.74 | 83.48 | 82.67 | 83.41 | 81.53 | 81.94 | 82.86 | 82.44 | 80.11 | 82.38 | 83.06 | 91.42 | 82.73 | 80.56 |
| 12 | 深圳市 | 81.76 | 84.64 | 77.66 | 83.44 | 80.84 | 82.07 | 81.92 | 83.34 | 84.47 | 84.77 | 80.51 | 85.51 | 85.87 | 85.86 | 81.36 | 81.72 |
| 13 | 潍坊市 | 87.96 | 90.08 | 76.77 | 85.49 | 84.06 | 84.63 | 84.17 | 81.98 | 86.32 | 87.36 | 79.35 | 84.65 | 86.22 | 68.95 | 79.31 | 80.12 |
| 14 | 天津市 | 84.91 | 84.13 | 79.89 | 82.13 | 83.27 | 82.96 | 80.70 | 82.15 | 83.94 | 83.21 | 81.39 | 82.58 | 82.70 | 84.37 | 81.43 | 83.55 |
| 15 | 南宁市 | 83.78 | 83.97 | 79.09 | 84.34 | 83.21 | 84.49 | 82.72 | 83.35 | 84.93 | 84.25 | 81.93 | 83.41 | 85.05 | 75.41 | 82.18 | 81.73 |
| 16 | 常州市 | 84.72 | 86.77 | 80.90 | 84.12 | 81.24 | 83.27 | 82.26 | 81.86 | 83.32 | 83.21 | 78.40 | 83.84 | 85.11 | 88.74 | 79.15 | 79.06 |
| 17 | 上海市 | 85.60 | 85.34 | 81.73 | 81.11 | 81.37 | 79.88 | 81.51 | 79.46 | 83.91 | 82.77 | 80.60 | 81.11 | 82.07 | 80.96 | 83.42 | 83.82 |
| 18 | 成都市 | 85.88 | 85.21 | 80.06 | 80.41 | 78.69 | 81.07 | 80.77 | 79.57 | 82.30 | 82.38 | 75.88 | 83.44 | 81.60 | 82.23 | 86.37 | 87.15 |
| 19 | 盐城市 | 83.74 | 86.62 | 81.75 | 84.16 | 82.08 | 83.84 | 80.51 | 80.50 | 84.94 | 83.57 | 80.52 | 82.11 | 84.51 | 80.81 | 76.95 | 78.25 |
| 20 | 广州市 | 86.14 | 86.28 | 81.82 | 83.82 | 82.20 | 84.03 | 82.24 | 80.57 | 82.25 | 82.76 | 79.12 | 82.14 | 82.96 | 78.84 | 79.85 | 78.46 |
| 21 | 泉州市 | 84.66 | 82.82 | 84.24 | 81.06 | 80.53 | 82.81 | 83.13 | 81.07 | 79.50 | 80.39 | 80.18 | 81.77 | 87.96 | 81.42 | 80.14 | 80.27 |
| 22 | 金华市 | 78.13 | 79.11 | 76.46 | 76.81 | 84.75 | 85.67 | 75.95 | 83.79 | 85.35 | 85.98 | 81.98 | 76.44 | 78.22 | 82.64 | 84.15 | 83.71 |
| 23 | 南通市 | 78.42 | 81.55 | 76.66 | 77.87 | 79.22 | 82.71 | 81.47 | 80.61 | 84.58 | 86.37 | 81.79 | 81.94 | 83.80 | 85.46 | 79.57 | 81.44 |
| 24 | 洛阳市 | 83.91 | 82.58 | 73.69 | 74.59 | 84.62 | 82.00 | 77.79 | 83.88 | 83.04 | 82.65 | 82.69 | 83.81 | 82.55 | 84.39 | 80.72 | 80.17 |
| 25 | 襄阳市 | 84.61 | 85.52 | 81.48 | 83.07 | 80.72 | 82.24 | 81.07 | 80.66 | 81.69 | 82.45 | 78.27 | 82.95 | 84.31 | 81.86 | 78.12 | 77.75 |
| 26 | 嘉兴市 | 82.91 | 84.76 | 82.46 | 80.99 | 82.78 | 80.79 | 80.24 | 78.65 | 79.81 | 80.33 | 81.19 | 80.69 | 80.38 | 80.64 | 80.03 | 80.19 |
| 27 | 吴忠市 | 81.89 | 84.65 | 79.73 | 82.33 | 79.85 | 81.44 | 80.12 | 79.88 | 79.67 | 81.07 | 76.00 | 81.04 | 82.14 | 85.36 | 78.61 | 78.16 |
| 28 | 济宁市 | 80.18 | 81.74 | 79.01 | 77.95 | 80.39 | 80.53 | 77.24 | 82.94 | 80.90 | 81.10 | 78.43 | 82.82 | 84.14 | 83.04 | 80.96 | 78.15 |
| 29 | 绍兴市 | 86.77 | 84.90 | 82.36 | 80.23 | 80.66 | 82.74 | 80.79 | 79.70 | 81.25 | 81.11 | 79.67 | 81.11 | 82.79 | 76.39 | 80.05 | 72.82 |
| 30 | 温州市 | 82.78 | 82.40 | 81.28 | 80.10 | 80.81 | 82.08 | 79.85 | 78.75 | 79.96 | 81.35 | 79.65 | 79.38 | 80.16 | 79.51 | 79.73 | 78.31 |
| 31 | 台州市 | 79.47 | 82.46 | 78.46 | 81.72 | 78.24 | 79.68 | 75.32 | 78.24 | 82.28 | 82.43 | 78.45 | 88.77 | 90.14 | 76.68 | 78.58 | 77.82 |
| 32 | 武汉市 | 81.77 | 83.77 | 79.75 | 83.87 | 80.17 | 81.44 | 77.52 | 74.28 | 77.89 | 78.41 | 73.19 | 91.08 | 91.76 | 71.05 | 79.99 | 80.77 |
| 33 | 沈阳市 | 85.06 | 87.03 | 81.02 | 81.88 | 78.95 | 80.57 | 77.80 | 75.10 | 80.80 | 82.13 | 72.44 | 82.06 | 81.60 | 73.52 | 81.36 | 81.91 |
| 34 | 徐州市 | 84.87 | 86.83 | 72.81 | 84.36 | 79.58 | 83.46 | 79.99 | 81.52 | 81.81 | 81.92 | 77.46 | 83.09 | 88.47 | 77.79 | 70.51 | 70.08 |
| 35 | 淄博市 | 84.89 | 84.09 | 79.62 | 80.88 | 79.45 | 81.28 | 79.70 | 77.04 | 79.28 | 80.99 | 76.37 | 78.37 | 78.46 | 80.88 | 78.05 | 77.18 |
| 36 | 济南市 | 86.06 | 86.55 | 77.45 | 82.19 | 80.03 | 80.35 | 81.49 | 79.87 | 82.73 | 82.82 | 73.54 | 82.18 | 83.86 | 73.97 | 74.31 | 73.72 |
| 37 | 哈尔滨市 | 82.97 | 82.34 | 83.09 | 77.22 | 82.18 | 79.65 | 74.39 | 82.56 | 77.87 | 81.26 | 79.92 | 84.47 | 85.58 | 73.31 | 78.07 | 77.63 |
| 38 | 东莞市 | 76.72 | 80.02 | 76.44 | 78.10 | 79.45 | 77.37 | 81.16 | 81.37 | 80.95 | 80.61 | 78.80 | 80.78 | 81.45 | 80.18 | 76.77 | 74.08 |
| 39 | 贵阳市 | 81.92 | 84.93 | 74.90 | 81.64 | 76.08 | 79.95 | 79.63 | 79.10 | 80.20 | 81.84 | 74.90 | 81.96 | 84.28 | 70.96 | 77.08 | 75.99 |
| 40 | 临沂市 | 81.43 | 82.34 | 76.65 | 79.39 | 79.53 | 79.77 | 78.60 | 77.31 | 79.70 | 78.82 | 74.12 | 79.72 | 80.31 | 76.17 | 78.26 | 77.05 |
| 41 | 岳阳市 | 77.50 | 78.66 | 74.27 | 76.57 | 77.33 | 75.06 | 76.65 | 77.64 | 79.22 | 79.26 | 82.95 | 83.21 | 81.35 | 79.49 | 78.41 | 78.65 |
| 42 | 长春市 | 81.76 | 84.84 | 72.20 | 82.47 | 78.09 | 81.40 | 77.68 | 77.79 | 79.01 | 79.96 | 71.68 | 81.25 | 83.65 | 80.33 | 73.50 | 72.41 |
| 43 | 遵义市 | 82.37 | 84.54 | 71.23 | 81.68 | 76.12 | 81.62 | 79.24 | 80.72 | 78.67 | 79.39 | 76.36 | 82.36 | 85.13 | 62.80 | 78.02 | 77.08 |
| 44 | 芜湖市 | 82.17 | 83.07 | 76.73 | 78.31 | 75.16 | 75.89 | 78.12 | 76.56 | 78.87 | 79.10 | 76.99 | 76.47 | 78.58 | 76.58 | 80.04 | 79.76 |
| 45 | 银川市 | 77.19 | 79.04 | 73.37 | 76.69 | 79.26 | 78.39 | 75.38 | 75.72 | 79.78 | 79.70 | 78.51 | 83.84 | 81.22 | 76.62 | 80.40 | 76.42 |
| 46 | 毕节市 | 84.31 | 86.69 | 74.31 | 82.02 | 77.99 | 82.88 | 79.24 | 80.46 | 80.47 | 80.44 | 80.58 | 82.79 | 86.72 | 41.31 | 77.90 | 79.11 |
| 47 | 克拉玛依市 | 76.08 | 77.31 | 72.78 | 79.65 | 78.17 | 79.93 | 76.80 | 77.25 | 78.33 | 78.52 | 76.89 | 78.71 | 80.84 | 78.62 | 79.41 | 75.05 |
| 48 | 日喀则市 | 80.31 | 81.26 | 77.63 | 77.63 | 76.85 | 79.16 | 76.86 | 74.97 | 77.66 | 78.50 | 75.59 | 78.55 | 80.20 | 79.21 | 75.48 | 77.48 |
| 49 | 山南市 | 77.72 | 78.88 | 75.17 | 76.28 | 79.33 | 74.72 | 73.03 | 77.13 | 79.44 | 80.44 | 79.52 | 79.73 | 78.60 | 76.66 | 71.69 | 84.45 |
| 50 | 渭南市 | 78.58 | 79.75 | 73.83 | 76.35 | 79.28 | 75.44 | 72.78 | 77.59 | 79.62 | 81.02 | 79.51 | 80.72 | 80.32 | 76.13 | 71.04 | 78.74 |
| 51 | 太原市 | 78.13 | 80.97 | 70.14 | 78.97 | 78.31 | 76.69 | 77.71 | 75.64 | 78.12 | 79.50 | 72.36 | 80.08 | 80.24 | 73.39 | 78.00 | 78.20 |
| 52 | 昆明市 | 77.33 | 79.69 | 77.40 | 79.51 | 76.23 | 80.96 | 79.00 | 77.69 | 78.62 | 78.81 | 75.30 | 79.21 | 79.93 | 69.15 | 75.28 | 76.09 |
| 53 | 西宁市 | 78.97 | 79.29 | 74.40 | 77.16 | 81.36 | 75.39 | 73.21 | 80.13 | 81.52 | 80.92 | 79.72 | 73.17 | 75.62 | 73.42 | 69.02 | 78.61 |
| 54 | 大同市 | 79.69 | 81.16 | 75.82 | 78.40 | 78.14 | 76.58 | 75.08 | 78.01 | 80.89 | 77.03 | 72.81 | 76.64 | 77.92 | 77.26 | 71.33 | 76.48 |
| 55 | 南昌市 | 79.44 | 81.54 | 74.39 | 79.83 | 79.22 | 79.77 | 76.97 | 75.27 | 76.91 | 80.14 | 75.48 | 77.49 | 75.27 | 73.90 | 72.71 | 73.08 |
| 56 | 拉萨市 | 74.22 | 74.97 | 72.20 | 72.65 | 81.63 | 73.36 | 69.49 | 81.75 | 80.25 | 80.00 | 80.76 | 74.04 | 76.19 | 79.36 | 73.69 | 81.93 |
| 57 | 齐齐哈尔市 | 78.41 | 80.00 | 73.63 | 78.21 | 77.45 | 78.95 | 76.53 | 75.79 | 78.53 | 78.61 | 73.73 | 75.86 | 79.84 | 76.12 | 77.04 | 70.96 |
| 58 | 上饶市 | 76.61 | 80.13 | 73.03 | 77.16 | 75.92 | 80.30 | 79.14 | 78.66 | 80.45 | 80.52 | 80.93 | 82.04 | 79.73 | 74.35 | 69.44 | 64.74 |
| 59 | 赣州市 | 72.62 | 74.44 | 64.12 | 71.62 | 78.81 | 79.41 | 79.74 | 78.71 | 80.91 | 80.66 | 78.65 | 77.80 | 79.66 | 69.36 | 77.45 | 76.77 |
| 60 | 南充市 | 78.98 | 78.81 | 75.19 | 76.07 | 75.20 | 78.35 | 76.58 | 75.04 | 77.20 | 78.20 | 75.24 | 76.36 | 77.98 | 77.71 | 74.37 | 75.54 |
| 61 | 天水市 | 77.89 | 78.66 | 75.21 | 77.06 | 80.23 | 74.61 | 75.34 | 79.16 | 77.95 | 79.69 | 75.82 | 75.98 | 78.16 | 74.80 | 72.99 | 71.55 |
| 62 | 石家庄市 | 80.92 | 82.34 | 79.06 | 80.94 | 75.86 | 77.90 | 76.31 | 72.67 | 76.47 | 77.73 | 73.07 | 76.14 | 75.96 | 76.36 | 69.67 | 72.75 |
| 63 | 大庆市 | 80.10 | 81.29 | 75.81 | 79.41 | 76.98 | 77.86 | 76.75 | 74.33 | 76.55 | 78.39 | 73.88 | 75.85 | 78.07 | 75.72 | 73.91 | 68.89 |
| 64 | 包头市 | 77.65 | 78.49 | 74.99 | 76.30 | 75.60 | 76.34 | 73.43 | 74.97 | 76.20 | 77.15 | 72.71 | 76.38 | 77.98 | 80.30 | 73.72 | 77.98 |
| 65 | 海西蒙古族藏族自治州 | 73.14 | 74.76 | 71.52 | 72.29 | 79.64 | 72.96 | 68.92 | 79.91 | 78.88 | 79.48 | 79.76 | 73.85 | 75.81 | 78.59 | 73.06 | 82.32 |
| 66 | 福州市 | 78.41 | 79.66 | 75.90 | 76.72 | 75.36 | 76.28 | 74.88 | 74.32 | 75.51 | 77.37 | 74.51 | 77.19 | 78.04 | 79.47 | 73.04 | 72.56 |
| 67 | 邯郸市 | 75.71 | 81.98 | 75.96 | 78.47 | 76.49 | 74.19 | 73.01 | 74.98 | 71.94 | 77.56 | 72.24 | 77.10 | 78.48 | 75.55 | 76.40 | 74.41 |
| 68 | 重庆市 | 81.08 | 80.77 | 77.03 | 77.68 | 76.20 | 75.61 | 76.45 | 74.01 | 75.16 | 76.45 | 71.12 | 74.96 | 77.88 | 72.98 | 75.22 | 72.77 |
| 69 | 儋州市 | 75.08 | 76.53 | 77.40 | 74.12 | 75.31 | 77.16 | 75.15 | 73.90 | 74.38 | 75.06 | 75.10 | 75.75 | 76.73 | 76.69 | 76.35 | 74.45 |
| 70 | 大连市 | 78.13 | 79.67 | 74.33 | 75.64 | 74.31 | 77.33 | 75.65 | 73.91 | 74.85 | 76.65 | 71.70 | 77.71 | 76.40 | 71.64 | 76.88 | 74.70 |
| 71 | 鄂尔多斯市 | 77.61 | 79.90 | 73.03 | 82.08 | 79.52 | 70.92 | 74.03 | 72.17 | 69.44 | 72.83 | 73.63 | 79.64 | 81.62 | 74.18 | 73.97 | 72.33 |
| 72 | 汕头市 | 78.61 | 81.38 | 72.79 | 79.22 | 73.09 | 78.36 | 73.99 | 75.83 | 75.91 | 78.29 | 72.68 | 78.04 | 80.32 | 75.16 | 66.99 | 68.34 |
| 73 | 鞍山市 | 77.54 | 78.38 | 77.07 | 76.72 | 75.09 | 77.08 | 74.98 | 74.06 | 75.13 | 75.65 | 72.89 | 76.36 | 77.75 | 78.13 | 71.95 | 68.50 |
| 74 | 玉溪市 | 79.59 | 81.16 | 74.44 | 79.11 | 74.93 | 76.09 | 75.07 | 73.81 | 75.31 | 77.26 | 71.92 | 75.69 | 76.24 | 73.27 | 70.97 | 69.54 |
| 75 | 西安市 | 80.80 | 80.80 | 72.77 | 78.11 | 76.11 | 77.93 | 76.00 | 72.66 | 76.76 | 77.51 | 72.24 | 74.57 | 75.66 | 63.81 | 71.15 | 70.65 |
| 76 | 保定市 | 79.50 | 79.77 | 69.25 | 77.83 | 74.05 | 74.43 | 74.61 | 73.77 | 75.82 | 75.44 | 65.03 | 75.76 | 76.53 | 76.95 | 69.95 | 72.18 |
| 77 | 合肥市 | 78.27 | 79.47 | 73.23 | 76.28 | 74.97 | 75.82 | 72.99 | 71.57 | 73.72 | 75.20 | 69.80 | 74.93 | 76.16 | 71.02 | 70.98 | 75.67 |
| 78 | 南阳市 | 78.64 | 79.25 | 73.01 | 77.24 | 73.62 | 76.83 | 75.74 | 74.60 | 73.79 | 74.78 | 69.79 | 76.97 | 77.78 | 66.48 | 70.14 | 72.90 |
| 79 | 长沙市 | 80.22 | 81.26 | 74.60 | 78.93 | 74.92 | 76.04 | 74.92 | 71.97 | 74.99 | 75.98 | 67.70 | 73.22 | 75.97 | 71.17 | 68.51 | 70.53 |
| 80 | 石嘴山市 | 76.21 | 76.35 | 71.96 | 74.93 | 73.14 | 74.46 | 72.41 | 71.09 | 72.73 | 74.50 | 71.59 | 73.37 | 76.62 | 77.42 | 75.35 | 72.33 |
| 81 | 唐山市 | 78.32 | 79.08 | 73.45 | 76.97 | 73.71 | 75.50 | 73.59 | 71.63 | 74.46 | 75.17 | 71.55 | 75.74 | 77.32 | 72.49 | 69.53 | 68.85 |
| 82 | 海东市 | 78.34 | 79.31 | 72.87 | 76.09 | 75.56 | 75.62 | 72.24 | 69.82 | 73.88 | 74.11 | 68.37 | 73.23 | 74.49 | 69.88 | 69.28 | 78.06 |
| 83 | 阜阳市 | 76.76 | 79.85 | 73.50 | 76.23 | 71.76 | 75.37 | 73.26 | 68.88 | 73.38 | 75.61 | 70.00 | 74.02 | 76.49 | 75.21 | 71.93 | 69.14 |
| 84 | 曲靖市 | 77.49 | 77.47 | 73.88 | 74.44 | 73.31 | 74.74 | 73.14 | 71.29 | 73.38 | 74.58 | 72.15 | 73.95 | 74.68 | 71.75 | 71.69 | 71.21 |
| 85 | 郑州市 | 76.79 | 76.04 | 80.44 | 79.07 | 75.00 | 76.64 | 73.83 | 69.44 | 71.01 | 71.91 | 67.33 | 75.61 | 75.39 | 68.91 | 73.27 | 68.91 |
| 86 | 海口市 | 76.77 | 77.82 | 67.26 | 77.92 | 71.88 | 71.83 | 71.21 | 76.75 | 73.24 | 72.54 | 67.88 | 83.86 | 84.55 | 71.77 | 71.89 | 65.22 |
| 87 | 绵阳市 | 77.64 | 77.96 | 73.60 | 76.20 | 71.70 | 74.64 | 73.77 | 73.32 | 75.33 | 76.75 | 70.39 | 73.75 | 76.94 | 72.68 | 68.04 | 66.75 |
| 88 | 桂林市 | 74.58 | 73.76 | 73.22 | 75.29 | 71.73 | 71.90 | 73.89 | 71.57 | 75.90 | 72.32 | 70.48 | 70.99 | 77.91 | 73.24 | 71.99 | 71.78 |
| 89 | 乌鲁木齐市 | 74.60 | 75.65 | 71.76 | 74.78 | 72.82 | 76.03 | 72.78 | 70.91 | 72.82 | 74.37 | 71.59 | 74.46 | 76.93 | 72.69 | 70.70 | 67.07 |
| 90 | 松原市 | 75.25 | 77.42 | 71.72 | 73.21 | 71.86 | 73.13 | 73.33 | 70.90 | 72.87 | 73.64 | 69.53 | 73.35 | 75.02 | 84.57 | 66.09 | 65.92 |
| 91 | 哈密市 | 74.25 | 75.17 | 71.69 | 74.94 | 71.62 | 73.31 | 72.53 | 71.74 | 71.62 | 72.93 | 70.08 | 74.12 | 76.14 | 72.37 | 69.59 | 70.36 |
| 92 | 柳州市 | 78.34 | 82.60 | 72.84 | 78.00 | 71.32 | 74.97 | 74.08 | 71.52 | 73.29 | 75.31 | 63.71 | 74.45 | 76.92 | 56.41 | 67.99 | 69.11 |
| 93 | 运城市 | 72.52 | 75.44 | 71.57 | 76.20 | 71.27 | 73.03 | 68.71 | 68.88 | 70.59 | 72.30 | 68.73 | 76.28 | 78.15 | 72.47 | 69.92 | 69.14 |
| 94 | 兰州市 | 76.96 | 78.07 | 70.84 | 74.57 | 70.20 | 73.01 | 71.34 | 69.44 | 70.77 | 73.38 | 68.62 | 72.22 | 74.12 | 71.77 | 69.00 | 68.28 |
| 95 | 宝鸡市 | 77.71 | 79.22 | 70.83 | 77.82 | 68.63 | 74.63 | 72.37 | 69.27 | 72.56 | 70.79 | 68.82 | 72.89 | 76.01 | 69.92 | 67.62 | 63.72 |
| 96 | 三亚市 | 74.50 | 73.25 | 70.30 | 70.85 | 74.43 | 71.69 | 71.21 | 70.75 | 70.52 | 69.70 | 72.69 | 72.64 | 74.27 | 70.84 | 70.09 | 69.16 |
| 97 | 呼和浩特市 | 78.13 | 78.66 | 72.60 | 76.62 | 67.01 | 75.47 | 71.34 | 65.57 | 70.47 | 70.13 | 65.46 | 72.36 | 74.75 | 73.48 | 69.66 | 65.44 |
| 98 | 庆阳市 | 72.38 | 75.08 | 70.61 | 73.35 | 70.81 | 72.50 | 70.84 | 69.78 | 70.66 | 71.74 | 66.43 | 73.66 | 74.12 | 69.46 | 68.90 | 66.57 |
| 99 | 吉林市 | 77.93 | 80.87 | 63.71 | 79.12 | 70.13 | 75.31 | 72.63 | 70.66 | 73.95 | 76.03 | 61.36 | 76.26 | 77.35 | 55.01 | 64.37 | 62.71 |
| 100 | 衡阳市 | 75.77 | 76.73 | 70.46 | 72.26 | 70.79 | 71.30 | 70.17 | 67.77 | 69.14 | 71.09 | 68.76 | 70.66 | 71.00 | 72.01 | 67.26 | 63.10 |

## 四、100个城市满意度得分历年对比情况

### （一）2021-2022年城市满意度得分对比

2021-2022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，22个城市满意度得分提高。其中，佛山市得分提高最多，达6.22分。此外，还有6个城市提高2分以上，分别是：烟台市（+3.88分）、青岛市（+3.39分）、南京市（+2.81分）、杭州市（+2.40分）、无锡市（+2.13分）、苏州市（+2.11分）。

78个城市满意度得分降低。其中，吉林市得分降低最多，下降8.43分。此外，还有6个城市下降超6分，分别是：呼和浩特市（-6.20分）、兰州市（-6.24分）、运城市（-6.48分）、哈密市（-6.77分）、衡阳市（-6.85分）、柳州市（-7.57分）。

2022年，全国新冠疫情形势较前两年更加严峻复杂，对于经济社会发展产生持续的不良影响。从居民消费角度看，部分时段、部分地区存在的物资短缺、物价上涨、消费活动受限等问题，对消费者满意度感知造成直接的负面作用。此外，吉林、柳州、衡阳等得分下降较多的城市，在消费维权方面的评分普遍较低。

城市得分降低区域

城市得分提高区域

图14 2021-2022年100个城市满意度得分

### （二）2017-2022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持续上升趋势，2022年，大部分城市得分有所下降，东部沿海地区部分城市逆势增长，始终引领消费者满意度提升。

2017年，除西藏自治区外，其他省份得分集中在66分到75分之间；2019年，各省份得分在70分到82分之间；2021年，各省份得分在77分到85分之间。2022年，江苏省（85.70分、+0.99）、北京市（84.42分、+0.94）、山东省（83.34分、+0.75）等8个东部省市得分在80分以上。甘肃省（72.96分、-5.10）、海南省（73.37分、-4.37）、吉林省（74.21分、-4.30）等7个省市得分降至75分以下。



图15 2017、2019、2021、2022年满意度得分分布地图

2.50个城市连续参与了2017-2022年6年的调查，针对这6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，8个城市满意度得分持续上升，分别为（按照得分总体升幅从高到低排序，下同）：苏州市、青岛市、杭州市、北京市、天津市、深圳市、潍坊市、台州市。9个城市满意度得分呈现较为显著的先上升后下降的弓形变化，分别为：长沙市、海口市、唐山市、重庆市、郑州市、兰州市、合肥市、乌鲁木齐市、呼和浩特市。其他33个城市得分虽有一定波动，但整体呈上升趋势。

弓形变化区域

波动上升区域

持续上升区域

图16 2017-2022年50个连续调查城市满意度得分

3.70个城市连续参与了2018-2022年5年的调查，针对这5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，11个城市满意度得分持续上升，除上述连续6年参与测评且得分上升的8个城市外，分别为：烟台市、无锡市、襄阳市。22个城市满意度得分呈现较为显著的先上升后下降的弓形变化，分别为：大庆市、海东市、石家庄市、哈密市、长沙市、包头市、合肥市、大连市、福州市、三亚市、郑州市、柳州市、重庆市、绵阳市、宝鸡市、兰州市、曲靖市、唐山市、乌鲁木齐市、运城市、呼和浩特市、吉林市。其他40个城市得分虽有一定波动，但整体呈上升趋势。

波动上升区域

持续上升区域

弓形变化区域

图17 2018-2022年70个连续调查城市满意度得分

4.100个城市连续参与了2019-2022年4年的调查，针对这4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，14个城市满意度得分持续上升，除上述连续5年参与测评且得分上升的11个城市外，分别为：佛山市、宜昌市、盐城市。53个城市满意度得分呈现较为显著的先上升后下降的弓形变化，分别为：拉萨市、保定市、上饶市、济南市、玉溪市、天水市、西宁市、海口市、吉林市、鞍山市、石家庄市、海西蒙古族藏族自治州、衡阳市、渭南市、合肥市、儋州市、长沙市、大庆市、山南市、福州市、绵阳市、日喀则市、郑州市、包头市、大连市、常州市、赣州市、桂林市、吴忠市、临沂市、庆阳市、宝鸡市、淄博市、海东市、芜湖市、重庆市、曲靖市、汕头市、西安市、南阳市、运城市、哈密市、兰州市、石嘴山市、松原市、克拉玛依市、唐山市、鄂尔多斯市、三亚市、柳州市、阜阳市、乌鲁木齐市、呼和浩特市。其他33个城市得分虽有一定波动，但整体呈上升趋势。

弓形变化区域

波动上升区域

持续上升区域

图18 2019-2022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“对于日常消费支出的预期”“对于经济形势的预期”及“消费信心打分”三个角度对各城市消费者信心加以调查。（只做数据分析呈现，未纳入满意度综合算分）

### （一）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，48.1%的消费者表示计划支出“与今年持平”，30.9%的消费者计划“增加支出”，21.0%的消费者计划“减少支出”。与2021年相比，计划“减少支出”和“与今年持平”的消费者分别增多6.7和3.7个百分点，计划“增加支出”的消费者减少6.1个百分点。总体来看，消费者未来一年的消费支出计划趋于保守。

图19 未来一年是否计划增加在日常消费方面的支出

### （二）消费者对于未来一年经济形势的预期

调查结果显示，38.9%的消费者对未来一年经济形势的预期持“比较乐观”态度，21.5%的消费者持“非常乐观”态度，总体占比超过六成，但比2021年降低10.4个百分点。

23.4%的受访消费者表示预期“一般”，比2021年增加5.3个百分点。合计16.3%的消费者表示可能“不太乐观”或“非常不乐观”，较2021年增加6.2个百分点。

图20 消费者对于未来一年经济形势的预期

### （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76.49分，相比于前一年下降了6.38分。参照2022年度消费者满意度综合得分，变化趋势保持一致，反映出消费信心受到了一定冲击，但这种波动在正常范围内，消费者仍呈现出较为积极的消费态度。

# 第五部分 关于提高消费者满意度的建议

2022年，国内经济运行受到多重超预期因素冲击，包括国内疫情散发多发、国际政治局势动荡不安、世界经济下行风险加大等。目前，我国经济正在恢复阶段，消费市场恢复稳定快速发展仍面临挑战。从2022年100个城市消费者满意度测评结果来看，尽管受到疫情冲击影响，2022年度100个城市消费者满意度综合得分为78.81分，整体仍保持在良好水平，实属不易。对照2017年度至2021年度的71.75分、73.68分、77.02分、79.32分、80.59分得分，2022年度百城市消费者满意度得分比2020年、2021年有所回落，但仍优于疫情发生前的三年，说明各地抗疫保质稳价和消费维权工作得到了广大消费者的认可。

在党中央坚强领导下，疫情防控优化调整措施进一步落实，扩大内需战略深入实施，各地区各部门推动促消费政策显效发力，消费市场呈现逐步恢复和回暖态势，测评结果显示，各城市排名情况相对稳定，消费供给、消费环境、消费维权三个一级指标得分与往年得分趋势保持一致，消费市场韧性强、潜力足的特点没有发生变化。当然，2022年测评得分比2021年下降1.78分，消费者满意度综合得分首次出现下滑，部分指标得分有所回落，要重视消费者满意度测评结果反映出来的民生诉求，着力补齐影响消费的短板。为充分发挥消费者满意度测评工作效能，筑牢消费市场稳定恢复的基础，助力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，结合连续六年满意度测评结果，中国消费者协会提出如下意见建议：

## 一、积极恢复和扩大消费供给，助力消费提质升级

2022年，疫情散发多发对消费供给扰动较大，消费品生产、供应均面临较大压力。但是，由于超大规模国内市场优势明显，消费市场韧性犹在，消费发展长期向好基本面和消费升级趋势没有改变。2022年，我国社会消费品零售总额稳定在44万亿元左右，仍是全球第二大消费市场。从本次测评结果看，供给便利性和供给丰富性相关指标排名显著提升，消费者评价相对较高，反映出消费供给的恢复初见成效，而供给创新性相关指标的得分、排名均有下降，可以看到居民品质化需求持续增加，消费场景、消费产品需创新拓展，消费结构需持续优化升级。

建议如下：**一是**牢牢把握扩大内需战略基点，提升城市首位度，围绕超大城市治理，立足“最小单元”管理，巩固与民生息息相关的粮食、能源等重要商品供应能力，提升抗超预期因素冲击能力；**二是**大力支持消费加速回暖复苏，以深化供给侧结构性改革为引领，加强政策支持帮扶力度，不断优化营商环境，畅通资金循环，延长产业链、完善供应链、提升价值链，推动消费市场稳健发展；**三是**持续推动消费供给结构优化升级，加快培育新型消费，注重服务消费和绿色消费发展，集聚消费供给资源，创新消费场景，满足居民升级化消费需求，增强消费新动能支撑作用。

## 二、着力优化消费环境，切实发挥消费基础性作用

打造更加安全放心的消费环境，涵盖质量、价格、交易、安全、售后等多方面内容，始终是促进消费、发挥消费基础性作用的工作重点，消费者对于价格尤为敏感。根据国家统计局数据，2022年全国CPI上涨2.0%，涨幅比2021年扩大1.1个百分点，其中民生重点商品的物价涨幅较大，食品价格由2021年下降1.4%转为上涨2.8%，能源价格上涨11.2%，涨幅比2021年扩大2.9个百分点。本次百城市消费者满意度测评结果显示，价格合理等相关指标得分及排名有所下降；同时，填写了满意度提升意见建议的消费者中，约15%提及物价问题。此外，消费者对于交易安全指标评价显著偏低，个人信息安全、资金安全等问题仍有发生，也是影响消费者满意度的重要因素之一。

放心消费，关键在“人”。着力优化消费环境，就是要聚焦消费者日常消费频率高、关注度高、敏感度高但满意度不高的问题，推动各项治理走深走实。**一方面**，聚焦物价稳定性，统筹发挥好市场调节作用和行政监管作用，促进市场供需平稳，巩固完善良好创业创新环境和良性发展竞争环境，打击垄断和不正当竞争行为；提升物价调控精细化水平，区分调控民生重点商品和其他商品，完善价格监测与披露机制，谨防“价格刺客”“价格屠夫”，优化预期管理，让消费者放心消费、舒心消费。**另一方面**，聚焦消费安全，坚持问题导向、目标导向和责任导向相结合，全方位守护消费安全，持续完善相关法律法规，不断优化落地执行机制和部门协作机制，围绕个人信息泄露、预付式消费、食品消费和医疗卫生等重点安全议题，做好事先防范、事中介入及事后处置，建立健全消费领域信用评价体系，完善监管机制、评估机制和修复机制，严厉打击危害消费安全的违法违规行为，为消费者能消费、敢消费、愿消费扫清障碍、消除隐患。

## 三、统筹强化消费维权，巩固权益保护屏障

《“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。在过去几年中，依托持续拓宽维权渠道、扩大维权宣传引导、加强维权力量供给等措施，消费者权益保护体系不断完善，消费者满意度逐步提升，消费维权满意度得分进步尤为显著。根据2022年的满意度测评结果，消费者对于消费维权的评价有所下降，反映出消费维权的工作成果仍不稳固，获得感有待增强。随着消费市场的创新迭代，新的消费产品、消费模式和消费场景进一步涌现，一些新问题有所暴露，一些新情况有待厘清，消费者对于自身权益保护的认识、需求和标准都将进一步升级。

为此建议：**一是**凝聚合力，不断构建并优化更加立体、高效的维权体系，坚持“消费者优先”，立足消费者诉求，剖析现有维权体系中不完备、不细致、不坚固的问题点，扩宽维权渠道、提高维权效率，强化维权信心，针对新型消费场景，如预付消费、直播电商、大数据“杀熟”等，通过备案管理制度、畅通维权路径、强化信息公开机制等方式持续促进提升；**二是**凝聚共识，多维度加强消费维权宣传引导，创新消费教育方式，强化消费警示提示和正向引导，增强消费者科学消费和理性维权能力，同时增进消费者对于自我权益保护和社会公益保护的认知，有效提升对于有关部门和机构的信任度；**三是**凝聚智慧，持续提升消费维权工作效能，围绕群众咨询和投诉诉求，加大投诉受理和办结力度，通过大数据、信息化等手段提升工作响应及时性和便利化程度；围绕群众“关键小事”和“急难愁盼”问题，着力打通消费堵点和维权难点；围绕消费民生疑难杂症问题和重大典型事件，建立完善舆情研判、风险预警和通报会商、信息共享机制，让有关行政部门、消协等社会组织、经营者、消费者各方广泛互动、有效联动，不断增进理解和互信，从而提升消费者最终的满意度、获得感。

## 四、大力提振消费信心，激发消费市场活力

在中央经济工作会议中，习近平总书记强调，要从改善社会心理预期、提振发展信心入手，抓住重大关键环节，纲举目张做好工作。对于消费市场，提振消费信心是缓解需求收缩、供给冲击、预期转弱等多重压力的必要手段。根据2022年度消费者满意度测评结果，消费信心评分较上一年度有所下降，消费者对于经济形势的预期、对于未来日常消费支出的预期均趋于保守。我国消费市场韧性强、潜力大，长期向好的基本面没有改变，当务之急是全面提振消费信心，充分激发市场活力，积极发挥消费拉动作用，为我国建设更加强大的国内市场、促进经济平稳健康可持续发展提供助力。

建议如下：**一是**稳定线上线下消费市场，多方拓宽就业渠道，稳定居民就业预期，通过税费减免、补贴等措施鼓励企业吸纳就业，进一步释放平台企业创造就业能力，提升就业服务质量和市场匹配效率，着力稳定高校毕业生、农民工等群体就业；**二是**切实增强居民消费能力，拓宽居民财产性收入渠道，增强税收政策的再分配效能，在增产增收的同时有效降低居民负担和消费成本，完善多层次社会保障体系和公共服务能力，缩小城乡差距和区域发展差距，提升居民消费水平和保障能力；**三是**加强促消费政策研究与应用，建立和完善扩大居民消费的长效机制，支持适应地区特征的多样化消费场景发展，适时举办类型多样、品类丰富促消费活动，针对日常消费和重点领域发放惠民消费券，激发促进消费的乘数效应。

# 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 | 1373 | 3769.8 |
| 3 | 河北省 | 石家庄市 | 1120 | 2392.5 |
| 4 | 河北省 | 唐山市 | 770 | 2143.2 |
| 5 | 河北省 | 邯郸市 | 941 | 1276.0 |
| 6 | 河北省 | 保定市 | 920 | 1490.5 |
| 7 | 山西省 | 太原市 | 539 | 1873.9 |
| 8 | 山西省 | 大同市 | 310 | 760.9 |
| 9 | 山西省 | 运城市 | 473 | 825.8 |
| 10 | 内蒙古自治区 | 呼和浩特市 | 350 | 1104.7 |
| 11 | 内蒙古自治区 | 包头市 | 272 | 1061.1 |
| 12 | 内蒙古自治区 | 鄂尔多斯市 | 217 | 608.3 |
| 13 | 辽宁省 | 沈阳市 | 912 | 3985.1 |
| 14 | 辽宁省 | 大连市 | 743 | 1909.7 |
| 15 | 辽宁省 | 鞍山市 | 333 | 774.7 |
| 16 | 吉林省 | 长春市 | 909 | 2219.2 |
| 17 | 吉林省 | 吉林市 | 355 | 527.8 |
| 18 | 吉林省 | 松原市 | 219 | 241.8 |
| 19 | 黑龙江省 | 哈尔滨市 | 989 | 2380.3 |
| 20 | 黑龙江省 | 齐齐哈尔市 | 407 | 341.1 |
| 21 | 黑龙江省 | 大庆市 | 275 | 742.6 |
| 22 | 上海市 | 上海市 | 2489 | 18079.3 |
| 23 | 江苏省 | 南京市 | 942 | 7899.4 |
| 24 | 江苏省 | 无锡市 | 748 | 3306.1 |
| 25 | 江苏省 | 徐州市 | 903 | 4038.0 |
| 26 | 江苏省 | 常州市 | 535 | 2911.4 |
| 27 | 江苏省 | 苏州市 | 1285 | 9031.3 |
| 28 | 江苏省 | 南通市 | 773 | 3935.5 |
| 29 | 江苏省 | 盐城市 | 671 | 2684.3 |
| 30 | 浙江省 | 杭州市 | 1220 | 6744.0 |
| 31 | 浙江省 | 宁波市 | 954 | 4649.1 |
| 32 | 浙江省 | 温州市 | 965 | 3807.7 |
| 33 | 浙江省 | 嘉兴市 | 552 | 2275.0 |
| 34 | 浙江省 | 绍兴市 | 534 | 2477.0 |
| 35 | 浙江省 | 金华市 | 712 | 2881.9 |
| 36 | 浙江省 | 台州市 | 666 | 2605.6 |
| 37 | 安徽省 | 合肥市 | 947 | 5111.7 |
| 38 | 安徽省 | 芜湖市 | 367 | 1973.0 |
| 39 | 安徽省 | 阜阳市 | 817 | 2229.6 |
| 40 | 福建省 | 福州市 | 842 | 4549.4 |
| 41 | 福建省 | 厦门市 | 528 | 2584.1 |
| 42 | 福建省 | 泉州市 | 885 | 5819.7 |
| 43 | 江西省 | 南昌市 | 644 | 2878.7 |
| 44 | 江西省 | 赣州市 | 898 | 1987.7 |
| 45 | 江西省 | 上饶市 | 644 | 1448.9 |
| 46 | 山东省 | 济南市 | 934 | 5126.1 |
| 47 | 山东省 | 青岛市 | 1026 | 5975.4 |
| 48 | 山东省 | 淄博市 | 471 | 1308.9 |
| 49 | 山东省 | 烟台市 | 708 | 3232.3 |
| 50 | 山东省 | 潍坊市 | 940 | 2781.5 |
| 51 | 山东省 | 济宁市 | 834 | 2459.6 |
| 52 | 山东省 | 临沂市 | 1102 | 2931.1 |
| 53 | 河南省 | 郑州市 | 1274 | 5389.2 |
| 54 | 河南省 | 洛阳市 | 707 | 2291.2 |
| 55 | 河南省 | 南阳市 | 963 | 2196.3 |
| 56 | 湖北省 | 武汉市 | 1365 | 6795.0 |
| 57 | 湖北省 | 宜昌市 | 391 | 1800.8 |
| 58 | 湖北省 | 襄阳市 | 527 | 1966.1 |
| 59 | 湖南省 | 长沙市 | 1024 | 5111.6 |
| 60 | 湖南省 | 衡阳市 | 662 | 1812.8 |
| 61 | 湖南省 | 岳阳市 | 504 | 1807.9 |
| 62 | 广东省 | 广州市 | 1881 | 10122.6 |
| 63 | 广东省 | 深圳市 | 1768 | 9498.1 |
| 64 | 广东省 | 汕头市 | 553 | 1503.8 |
| 65 | 广东省 | 佛山市 | 961 | 3556.7 |
| 66 | 广东省 | 东莞市 | 1054 | 3740.1 |
| 67 | 广西壮族自治区 | 南宁市 | 883 | 2364.2 |
| 68 | 广西壮族自治区 | 柳州市 | 418 | 1332.3 |
| 69 | 广西壮族自治区 | 桂林市 | 495 | 942.6 |
| 70 | 海南省 | 海口市 | 291 | 1057.0 |
| 71 | 海南省 | 三亚市 | 106 | 545.2 |
| 72 | 海南省 | 儋州市 | 97 | 114.9 |
| 73 | 重庆市 | 重庆市 | 3212 | 13967.7 |
| 74 | 四川省 | 成都市 | 2119 | 9251.8 |
| 75 | 四川省 | 绵阳市 | 488 | 1652.2 |
| 76 | 四川省 | 南充市 | 556 | 1448.7 |
| 77 | 贵州省 | 贵阳市 | 610 | 2546.7 |
| 78 | 贵州省 | 遵义市 | 659 | 1293.1 |
| 79 | 贵州省 | 毕节市 | 684 | 467.4 |
| 80 | 云南省 | 昆明市 | 850 | 3386.4 |
| 81 | 云南省 | 曲靖市 | 570 | 1102.5 |
| 82 | 云南省 | 玉溪市 | 224 | 862.4 |
| 83 | 西藏自治区 | 拉萨市 | 87 | 399.3 |
| 84 | 西藏自治区 | 日喀则市 | 80 | 153.0 |
| 85 | 西藏自治区 | 山南市 | 36 | 72.9 |
| 86 | 陕西省 | 西安市 | 1316 | 4963.4 |
| 87 | 陕西省 | 宝鸡市 | 328 | 922.6 |
| 88 | 陕西省 | 渭南市 | 463 | 684.6 |
| 89 | 甘肃省 | 兰州市 | 438 | 1757.7 |
| 90 | 甘肃省 | 天水市 | 296 | 296.2 |
| 91 | 甘肃省 | 庆阳市 | 216 | 198.0 |
| 92 | 青海省 | 西宁市 | 247 | 621.1 |
| 93 | 青海省 | 海东市 | 136 | 130.4 |
| 94 | 青海省 | 海西蒙古族藏族自治州 | 47 | 85.7 |
| 95 | 宁夏回族自治区 | 银川市 | 288 | 788.7 |
| 96 | 宁夏回族自治区 | 石嘴山市 | 75 | 106.8 |
| 97 | 宁夏回族自治区 | 吴忠市 | 139 | 182.4 |
| 98 | 新疆维吾尔自治区 | 乌鲁木齐市 | 407 | 1171.9 |
| 99 | 新疆维吾尔自治区 | 克拉玛依市 | 49 | 113.3 |
| 100 | 新疆维吾尔自治区 | 哈密市 | 67 | 117.8 |

数据来源：常住人口，除齐齐哈尔市、拉萨市、日喀则市、克拉玛依市采用第七次全国人口普查数据，其他城市均采用2021年末常住人口数据；社会消费品零售总额，均采用2021年社会消费品零售总额数据。数据来源于各级统计局数据库、各省市统计年鉴及统计公报。

## 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6个城市由于特殊情况，统计口径略有不同，具体如下：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，东莞市不设区，根据七普东莞市城镇人口统计，儋州市不设区，根据七普儋州市常住人口统计，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，2022年社会消费品零售总额在4千亿以上的城市消费者满意度得分最高，为81.85分。与2021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下降，下降最多的是社会消费品零售总额在1千亿以下的城市，降低了3.82分，与2019年的得分水平较为接近。

附图1 近5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“七普”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，2022年超大城市的消费者满意度得分最高，为81.88分，其次是特大城市，为81.20分。与2021年得分相比，所有类别城市得分均有所下降，下降最多的是中小型城市，降低了4.09分。

附图2 近5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。

2022年各行政级别城市消费者满意度得分由高到低依次为：计划单列市（83.72分）、直辖市（81.50分）、省会城市（78.73分）、其他城市（77.96分）。与2021年得分相比，计划单列市的消费者满意度得分有所提高，其他类别城市的得分均有所下降。

附图3 近5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。**2022年不同地理区域城市得分由高到低依次为：东部（81.66分）、中部（76.55分）和西部（76.19分）。与2021年相比，三大地理区域的消费者满意度得分均有所下降，中部、西部地区得分降幅在3分左右。

附图4 近5年三大地理地区消费者满意度得分

**5.七大地理地区城市。**2022年华东地区的消费者满意度得分最高，为82.26分，其次是华南地区，为79.20分。与2021年相比，七大地理区域的消费者满意度得分均有所下降，其中，西北地区消费者满意度得分下降最多，降低了3.98分。

附图5 近5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，2022年所有省份消费者满意度得分均在72分以上，9个省份得分在80分以上。其中，满意度得分最高的是江苏省85.70分，得分最低的是甘肃省72.96分，最高分与最低分之间相差12.73分。

具体来看，排名靠前的3个省份依次为江苏省（85.70分）、北京市（84.42分）、山东省（83.34分）。排名靠后的3个省份依次为吉林省（74.21分）、海南省（73.37分）、甘肃省（72.96分）。

与2021年得分相比，江苏省、北京市、山东省、浙江省、天津市、广东省、湖北省等7个省市得分提高，其他省份得分均有所下降。

附图6 近5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。**2022年男性消费者和女性消费者满意度得分分别为79.01分和78.62分。近5年的调查结果均为男性得分略高于女性。与2021年相比，男性和女性消费者的满意度得分均有下降。

附图7 近5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，2022年各年龄段消费者满意度得分差异较小，得分最高的为15-24周岁群体（79.09分），得分最低的为55-70周岁群体（78.45分）。与2021年相比，各年龄段消费者满意度得分均有下降。

附图8 近5年不同年龄段消费者满意度得分

**3.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，2022年月均收入8000元以上消费群体的满意度得分最高，为79.60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2021年相比，不同收入群体的满意度得分均有下降。

附图9 近5年不同个人月均收入群体满意度得分

## 附录5 在线消费情况

对比线下消费，我们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，70.3%的消费者选择了“非常多”或“比较多”，29.7%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67.2%，其次是“价格实惠”，占比61.4%，再次是“产品多样”，占比60.7%。此外，“物流便捷”和“方便比价”的占比也达到了40%以上，分别为43.7%和43.5%。

附图10 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37.5%。此外，“商品质量不佳”“评论信息不可靠”“销量造假或刷单”和“支持实体店”的占比也达到了20%以上，分别为37.0%、27.3%、23.2%和20.5%。

附图11 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，2组城市得分一致，分别是淄博市和济南市、大庆市和包头市；保留三位小数时，淄博市得分79.669，济南市79.665，大庆市76.240，包头市76.238。 [↑](#footnote-ref-0)