

全国第二！青岛消费者满意度再进位

中消协发布 100 个城市消费者满意度测评榜单 青岛排名再创新高 连续 4 年位居全省第一、全国前列

本报 3 月 14 日讯 14 日，中国消费者协会正式发布《2022 年 100 个城市消费者满意度测评报告》，青岛排名全国第二，全省第一，连续进位，再创历史新高。

测评结果显示，2022 年全国 100 个城市消费者满意度综合得分为 78.81 分，总体处于良好水平，超过疫情发生前的最高水平。

100 个被测评城市得分排名总体稳定，39 个城市得分高于全国综合得分，苏州、青岛、杭州、烟台、南京、佛山、无锡、厦门、北京、宜昌位居 100 个城市消费者满意度综合得分第 1 至 10 名。

此次测评青岛逆袭杭州，从 2021 年的第三位晋升到第二位，连续 4 年位居全省第一、全国前列。

据介绍，中消协自 2017 年以来持续开展消费者满意度测评工作。测评将“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，是以百分制形式测度出来的消费者主观感受。

2018 年以后，在国家市场监督管理总局的有力指导和支持下，此项工作得到进一步强化。2017 年共选取全国 50 个大中城市进行测评，

2018 年测评城市数量增加至 70 个，2019 年以来固定为 100 个城市，范围包括直辖市、省会（首府）城市、计划单列市和部分社会消费品零售总额较高的城市。

2022 年消费者满意度测评指标体系由 3 个一级指标、16 个二级指标和 25 个三级指标组成，中消协组织第三方专业调查机构于 2022 年第四季度在 100 个被测评城市同步开展调查。受疫情影响，调查采取线下拦截、扫码答题、线上调查三种方式相结合进行，共计回收有效样本 61930 个。

（观海新闻/青岛晚报 记者 薛飞）

启动“青岛优品”品牌建设 创建青岛市放心消费示范单位

我市召开 3·15 国际消费者权益日纪念大会 打造“放心消费在青岛”城市品牌



我市召开 2023 年 3·15 国际消费者权益日纪念大会。

3 月 14 日下午，我市召开 2023 年 3·15 国际消费者权益日纪念大会。会上，青岛市市场监督管理局局长高善武宣读了山东省放心消费示范单位的认定公告和成立青岛市消费者权益保护委员会新一届律师团和专家志愿团的决定，与会领导现场进行了授牌。会上举行了创建 2022 年度青岛市放心消费示范单位、打造“青岛优品”城市品牌启动仪式。

据介绍，去年我市新增省级放心消费示范单位 30 家，累计达 144 家，全市各级各类放心消费示范单位已达 2.45 万家；新建和升级改造农贸市场 10 处，创建优秀规范化农贸市场 45 处；接处群众诉求 36 万件，为企业和群众挽回经济损失 4000 余万元。

去年以来，青岛市市场监督管理局以放心消费、品质消费、安全消费的理念，打造“放心消费在青岛”城市品牌，全方位维护消费者合法权益。在中消协开展的 2022 年全国百城消费者满意度测评中，我市位居全国第二、全省第一。

实施“青岛优品”创建工程

中国消费者协会秘书长彭新民视频致辞，肯定了青岛在消费者权益保护方面的工作，他表示，青岛市深入开展“放心消费在青岛”创建活动，全面打造安全放心舒心的消费环境，在中消协开展的全国百城消费者满意度测评中一直位居前列。

他希望，青岛市要充分发挥消费维权社会平

台作用，推动消费者权益保护协同共治；要顺应消费需求多元化趋势，推动消费供给提质升级；要聚焦消费者的“急难愁盼”，构建和谐的消费关系，助力经济平稳健康发展。

放心消费示范单位已达 2.45 万家

深化示范创建，保障放心消费。青岛市市场监督管理局深入推进“放心消费在青岛”示范创建活动，着力改善消费条件，优化消费环境，提振消费信心。指导市场主体参创放心消费示范单位，推行诚信经营承诺、亮诺、践诺，不断提升商品质量和服务品质。

全市参创单位达到 121 万户，占全市经营主体近 60%，居全省第一。开展放心消费“青岛指数”测评，科学评估示范创建成效，精准查摆问题，组织协调各相关单位强弱项、补短板、守底线。充分发挥行业主管部门作用，高标准培育示范单位，去年新增省级放心消费示范单位 30 家，累计达 144 家，全市各级各类放心消费示范单位已达 2.45 万家。

创建优秀规范化农贸市场 45 处

顺应消费升级趋势，青岛市市场监督管理局推动增加高品质消费品供给，着力满足个性化、多样化、高品质消费需求。

首先，深化“质量强市”建设，启动新一轮“品



启动“青岛优品”城市品牌建设。

质青岛”塑造工程，建立 1000 家中小企业组成的品牌培育基础库，培育“好品山东”品牌 26 个，新增山东省高端品牌培育企业 89 家。发起“诚信守法经营 安全放心消费”倡议，落实先行赔付资金 175.44 万元。大力推广线下购物无理由退货，鼓励和引导龙头企业作出更高质量服务承诺，去年新增线下购物无理由退货承诺单位 1 万家。

其次是消费平台更新换代。深度融入城市更新建设，开展“农贸市场提升三年攻坚行动”，新建和升级改造农贸市场 10 处，创建优秀规范化农贸市场 45 处。积极打造更高品质、更具特色的放心消费示范区域，台东步行街、即墨古城等放心消费示范街区的带动效应日益凸显。

挽回经济损失 4000 余万元

去年以来，青岛市市场监督管理局把安全发展贯穿消费者权益保护工作的全过程，加强消费领域监管执法，着力保障人民群众生命财产安全。深化食品安全“守查保”行动，发现处置各类风险问题 1 万余个；开展药品安全专项整治行动，药械化经营使用单位检查覆盖率达到 100%。全市食品药品合格率分别达到 97.92%、100%，再次荣获“国家食品安全示范城市”荣誉称号。

接处群众诉求 36 万件，为企业和群众挽回经济损失 4000 余万元。开展消费纠纷隐患排查和“回头看”，排查处置各类风险隐患 280 余起。积极推动消费维权线上线下协同发展，建立消费维权服务站 2.81 万家，其中线上维权服务站 1121 家，覆盖商超、街区、市场、综合体等消费集中场所以及 15 个行业协会；发展在线消费纠纷解决机制（ODR）单位 1.76 万家，数量居全省首位。

推行“服务型执法”，在全国首创“服务型执法”模式，对市场主体实施“体检式”事前监管、“手术刀式”事中执法、“康复式”事后回访，统筹消费市场安全和发展。全市市场监管系统开展民生领域案件查办“铁拳”行动、规范旅游消费市场秩序整治、农贸市场诚信计量专项行动等，共计办理行政案件 19086 件，移送司法机关 183 件。

观海新闻/青岛晚报 记者 薛飞