

2024 年度 100 个城市消费者 满意度测评报告



2025 年 3 月



消费
供给



消费
环境



消费
维权



中国消费者协会
CHINA CONSUMERS ASSOCIATION

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

并购家 免费行业报告网

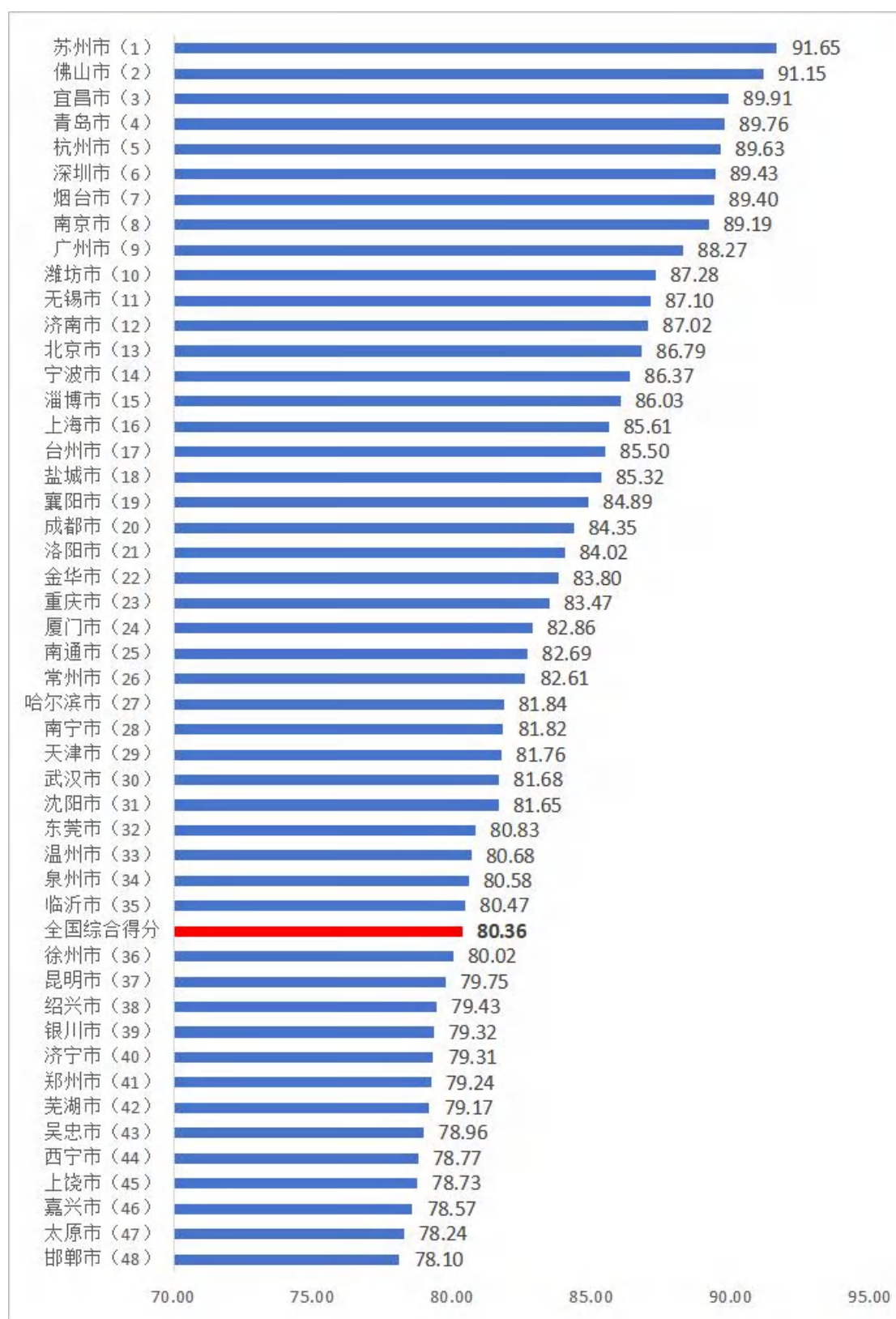
IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费

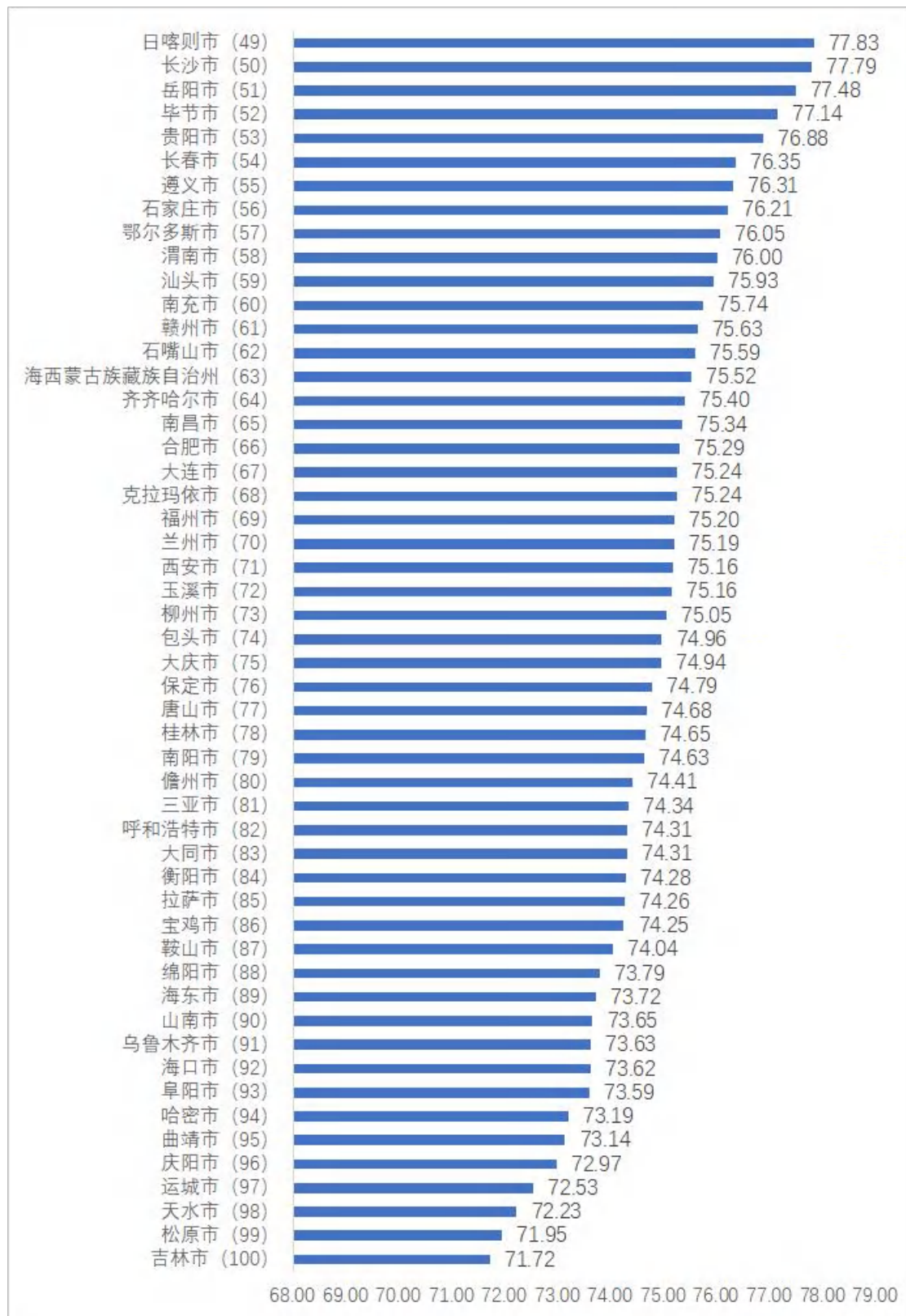
2024 年 100 个城市 消费者满意度测评报告



中国消费者协会
2025 年 3 月

2024 年 100 个城市消费者满意度测评得分与排名





目 录

第一部分 消费者满意度测评工作背景	1
第二部分 消费者满意度测评实施说明	4
一、指标体系、权重及问卷设计	4
二、城市选取与样本量设计	6
三、抽样设计	9
四、调查方法设计	10
五、调查对象设计	10
六、调查实施和质量控制	10
七、信度与效度检验	12
第三部分 消费者满意度总体测评结果	14
一、消费者满意度综合得分	14
二、不同区域及城市类型消费者满意度情况	15
（一）三大地理地区	15
（二）七大地理地区	16
（三）城市规模	16
（四）行政级别	17
三、各级指标消费者满意度情况	18
（一）消费者满意度一级指标	18
（二）消费者满意度二级指标	20
（三）消费者满意度三级指标	24
四、消费者满意度测评指标体系优改分析	28

第四部分 100个城市消费者满意度测评结果	32
一、100个城市消费者满意度得分	32
(一) 100个城市消费者满意度得分及总排名	32
(二) 基于社会消费品零售总额分类的各城市得分	35
(三) 基于行政层级分类的各城市得分	37
(四) 基于城市规模分类的各城市得分	39
(五) 基于三大地理地区分类的各城市得分	42
(六) 基于七大地理地区分类的各城市得分	44
二、100个城市一级指标得分情况	47
三、100个城市二级指标得分情况	56
(一) “消费供给”指标下6个二级指标	56
(二) “消费环境”指标下8个二级指标	58
(三) “消费维权”指标下3个二级指标	61
四、100个城市满意度得分历年对比情况	68
(一) 2023-2024年城市满意度得分对比	68
(二) 2017-2024年城市满意度得分对比	70
五、100个城市消费信心情况对比	74
(一) 消费者对于未来一年的支出计划	74
(二) 消费者对于未来一年经济形势的预期	74
(三) 消费者对于未来一年的消费信心	75
第五部分 提升消费者满意度的思考与建议	76
一、加大政策支持力度，持续优化消费环境	77

二、提升服务消费供给，多措并举满足消费需求	78
三、强化信息保护水平，共筑安全消费环境	79
四、优化消费执法规范，赋能基层能力提升	80
五、深化多元共治格局，共筑满意消费环境	82
附 录	84
附录 1 100 个城市常住人口及社会消费品零售总额	84
附录 2 根据人口与行政层级对城市的划分结果	87
附录 3 根据地理位置对城市的划分结果	91
附录 4 不同城市类别与不同消费群体满意度得分情况 ...	95
附录 5 消费意愿、以旧换新、在线消费专题分析	104

第一部分 消费者满意度测评工作背景

2024 年是“十四五”规划的关键之年，这一年我国经济运行总体平稳、稳中有进，高质量发展扎实推进，新质生产力稳步发展，改革开放持续深化，民生保障扎实有力，经济社会发展主要目标任务顺利完成。2025 年政府工作报告指出，要大力提振消费、提高投资效益，全方位扩大国内需求。促进消费和投资更好结合，加快补上内需特别是消费短板，使内需成为拉动经济增长的主动力和稳定锚。

优化消费环境是提振消费信心、激发经济活力的重要举措，对推动经济高质量发展、保障高品质生活具有重要意义。持续发挥消费作为国民经济平稳运行的“稳定器”和“压舱石”作用，是立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，实现高质量发展的内在要求。2025 年 2 月，市场监管总局、国家发展改革委、工业和信息化部、商务部、文化和旅游部联合印发《优化消费环境三年行动方案（2025—2027 年）》，提出到 2027 年，消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领等五大行动深入开展，供给质量不高、市场秩序失范、维权效能不足等问题得到系统治理，商品、服务质量显著提高，消费风险明显降低，消费纠纷源头治理效果显著，经营者诚信意识普遍增强，消费便利度、舒适度、满意度大幅提

升，全国消费环境明显优化。

消费兴则产业基础动力强，消费兴则经济拉动作用强。2024 年在面对外部压力加大、内部困难增多的复杂严峻形势下，我国经济发展韧性强、消费潜力足的基本面没有改变。国家统计局数据显示，2024 年全年社会消费品零售总额 483345 亿元，比上年增长 3.5%。通过消费场景创新、体验式服务理念迭代、服务业态丰富、商业模式优化等手段重塑的传统线下消费场所仍对消费者有着不可或缺的满足感，蕴含着消费升级的新活力。冰雪、文旅、美食经济持续火热，消费热点、消费场景推陈出新，服务类消费显示了强劲的引擎动力。2024 年党中央、国务院着眼于我国高质量发展大局作出推动大规模设备更新和消费品以旧换新的重大决策部署加快推进设备更新、消费品以旧换新、回收循环利用、标准提升四大行动。初步统计，2024 年，“两新”政策带动设备工器具购置投资同比增长 15.7%，对全部投资增长贡献率达到 67.6%，带动大宗耐用消费品销售额超过 1.3 万亿元，形成节能量约 2800 万吨标准煤、减少二氧化碳排放约 7300 万吨，对扩大有效投资、提振消费需求、促进绿色转型、改善社会民生发挥了重要作用。

为深入贯彻落实党中央、国务院关于完善促进消费体制机制、进一步激发居民消费潜力、建立常态化消费者满意度调查评估机制的部署要求，持续监测消费者满意度变化情况，

检验消费环境建设工作成效，在国家市场监督管理总局指导和支持下，中国消费者协会自 2017 年起持续开展全国大中城市消费者满意度测评工作。其中，2017 年选取 50 个大中城市开展测评，回收有效样本数 27706 个，消费者满意度综合得分为 71.75 分；2018 年选取 70 个大中城市开展测评，回收有效样本数 46824 个，消费者满意度综合得分 73.68 分；自 2019 年起至 2023 年，测评城市数量稳定为 100 个，回收有效样本数分别为 64754 个、64273 个、60424 个、61930 个、61812 个，消费者满意度综合得分分别为 77.02 分、79.32 分、80.59 分、78.81 分、79.92 分。消费者满意度总体趋势平稳，在一定程度上证明了多年来我国坚持法治先行、部门协同、社会共治，建设诚信、公平、便捷、安全的消费环境，人民群众获得感和满意度不断增强。

为全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，全面落实中央经济工作会议精神和工作部署，促进消费提质升级，营造安全放心、便捷舒适的消费环境，切实保护消费者合法权益，满足人民群众对美好生活的向往，中国消费者协会在国家市场监管总局指导和支持下，于 2024 年继续在全国范围内开展 100 个城市消费者满意度测评工作，持续反映消费者诉求和信心状况，助力营造安全放心、舒适便捷的消费环境，不断提升消费者获得感与满意度、舒适度与便利性。

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公开招标，委托第三方调查机构实施 2024 年 100 个城市消费者满意度调查工作，结合工作目标、城市特点、消费者响应特点等制定全流程、全方位的监理机制，保障工作实施质量。2024 年度测评项目于 11 月上旬开展试调查，2024 年 11 月至 2025 年 1 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，2024 年城市消费者满意度指标体系与上年度相比保持稳定，指标体系由 3 个一级指标、17 个二级指标和 27 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。

2024 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表 1。

表 1 2024 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. 3565)	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
	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
	价格合理	0. 0712	价格公道	0. 0356
			明码标价	0. 0356
消费环境 (0. 4494)	消费设施	0. 0621	设备数量	0. 0245
			安全性	0. 0143
			舒适性	0. 0233
	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. 1941)	权益保护	0. 0696	消费政策	0. 0464
			维权渠道	0. 0219
			维权效率	0. 0235
	消费宣传	0. 0738	维权结果	0. 0242
			消费警示提示	0. 0374

一级指标	二级指标	权重	三级指标	权重
			消费知识法制宣传	0.0364
	消费执法	0.0507	消费执法	0.0507

二、城市选取与样本量设计

2024 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 2023 年保持一致。

2024 年测评采用按比例分配的方式确定样本量。首先每个城市保证不低于 530 个样本，再按拟订总体样本量与 100 个城市市辖区 2023 年底常住人口¹数量的比例进一步分配每个测评城市的样本量。测评城市采集的有效样本量符合设计要求后，即终止调查。2024 年测评工作实际完成 61998 个样本。各城市样本量分布如下表 2 所示。

表 2 2024 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	样本量
1	北京市	北京市	直辖市	1380
2	天津市	天津市	直辖市	853
3	河北省 (4)	石家庄市	省会城市	677
4		唐山市	其他城市	544
5		邯郸市	其他城市	599
6		保定市	其他城市	573
7	山西省 (3)	太原市	省会城市	530
8		大同市	其他城市	530
9		运城市	其他城市	530
10	内蒙古自治区 (3)	呼和浩特市	首府城市	530
11		包头市	其他城市	530
12		鄂尔多斯市	其他城市	530

¹ 2023 年底常住人口数据详见附件 1

序号	省份	城市	行政级别	样本量
13	辽宁省 (3)	沈阳市	省会城市	781
14		大连市	计划单列市	549
15		鞍山市	其他城市	530
16	吉林省 (3)	长春市	省会城市	587
17		吉林市	其他城市	530
18		松原市	其他城市	530
19	黑龙江省 (3)	哈尔滨市	省会城市	735
20		齐齐哈尔市	其他城市	530
21		大庆市	其他城市	530
22	上海市	上海市	直辖市	1561
23	江苏省 (7)	南京市	省会城市	877
24		无锡市	其他城市	537
25		徐州市	其他城市	584
26		常州市	其他城市	530
27		苏州市	其他城市	769
28		南通市	其他城市	544
29		盐城市	其他城市	540
30	浙江省 (7)	杭州市	省会城市	837
31		宁波市	计划单列市	613
32		温州市	其他城市	586
33		嘉兴市	其他城市	530
34		绍兴市	其他城市	530
35		金华市	其他城市	544
36		台州市	其他城市	543
37	安徽省 (3)	合肥市	省会城市	609
38		芜湖市	其他城市	530
39		阜阳市	其他城市	545
40	福建省 (3)	福州市	省会城市	549
41		厦门市	计划单列市	530
42		泉州市	其他城市	567
43	江西省 (3)	南昌市	省会城市	539
44		赣州市	其他城市	573
45		上饶市	其他城市	540
46	山东省 (7)	济南市	省会城市	625
47		青岛市	计划单列市	644
48		淄博市	其他城市	530
49		烟台市	其他城市	535
50		潍坊市	其他城市	599
51		济宁市	其他城市	547
52		临沂市	其他城市	636

序号	省份	城市	行政级别	样本量
53	河南省 (3)	郑州市	省会城市	751
54		洛阳市	其他城市	544
55		南阳市	其他城市	621
56	湖北省 (3)	武汉市	省会城市	879
57		宜昌市	其他城市	530
58		襄阳市	其他城市	530
59	湖南省 (3)	长沙市	省会城市	660
60		衡阳市	其他城市	543
61		岳阳市	其他城市	530
62	广东省 (5)	广州市	省会城市	1367
63		深圳市	计划单列市	1094
64		汕头市	其他城市	530
65		佛山市	其他城市	611
66		东莞市	其他城市	670
67	广西壮族自治区 (3)	南宁市	首府城市	574
68		柳州市	其他城市	530
69		桂林市	其他城市	530
70	海南省 (3)	海口市	省会城市	530
71		三亚市	其他城市	530
72		儋州市	其他城市	530
73	重庆市	重庆市	直辖市	1148
74	四川省 (3)	成都市	省会城市	1209
75		绵阳市	其他城市	530
76		南充市	其他城市	530
77	贵州省 (3)	贵阳市	省会城市	543
78		遵义市	其他城市	545
79		毕节市	其他城市	543
80	云南省 (3)	昆明市	省会城市	618
81		曲靖市	其他城市	530
82		玉溪市	其他城市	530
83	西藏自治区 (3)	拉萨市	首府城市	530
84		日喀则市	其他城市	530
85		山南市	其他城市	530
86	陕西省 (3)	西安市	省会城市	847
87		宝鸡市	其他城市	530
88		渭南市	其他城市	530
89	甘肃省 (3)	兰州市	省会城市	530
90		天水市	其他城市	530
91		庆阳市	其他城市	530

序号	省份	城市	行政级别	样本量
98	青海省 (3)	西宁市	省会城市	530
93		海东市	其他城市	530
94		海西蒙古族藏族自治州	其他城市	530
95	宁夏回族自治区 (3)	银川市	首府城市	530
96		石嘴山市	其他城市	530
97		吴忠市	其他城市	530
98	新疆维吾尔自治区 (3)	乌鲁木齐市	首府城市	530
99		克拉玛依市	其他城市	530
100		哈密市	其他城市	530
总样本量				61998

三、抽样设计

为了保证调查的代表性，本次测评采用实地拦访的方式开展，采用“城市-市辖区-社区-受访者”的多阶段随机抽样方法。

1. 城市-市辖区抽样：该阶段选取各个城市的全部市辖区为抽样范围。针对特殊城市的处理办法，一是针对城市没有市辖区的直接跳过该阶段（如东莞市与儋州市为不设区的市），二是针对城市未明确市辖区范围的将其下属的三个县级市纳入本阶段抽样范围（如海西蒙古族藏族自治州）。

2. 市辖区-社区抽样：该阶段将市辖区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）。

3. 社区-受访者抽样：采取配额抽样的方式在社区出入口附近对本社区常住居民进行拦截访问，采用右手原则及“隔五抽一”原则，对符合条件的居民进行访问。

四、调查方法设计

调查采用线下拦访方法进行，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。

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. 15 周岁以上且具备自主消费能力的人群，同时，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 2024 年 11 月至 2025 年 1 月在全国 100 个城市同步展开，总共历时 3 个月。正式调查前，中国消费者协会会同监理单位、调查执行单位联合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 15%的城市进行现场抽查，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 20%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 10%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 0.989。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
$\alpha \geq 0.9$	Excellent（非常好）
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Good（较好）
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Acceptable（可接受）
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Questionable（存在质疑）
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Poor（较差）
$0.5 > \alpha$	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

检验指标	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 0.990，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。		0.990
Bartlett 的球形度检验	近似卡方	349887.538
	df	435
	Sig.	0.000

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 2024 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

2024 年 100 个城市的消费者满意度综合得分为 **80.36** 分，比 2023 年得分提升 0.44 分。综合 2017 年以来的测评情况，2024 年度满意度成绩排在历史第二位，仅次于 2021 年得分。

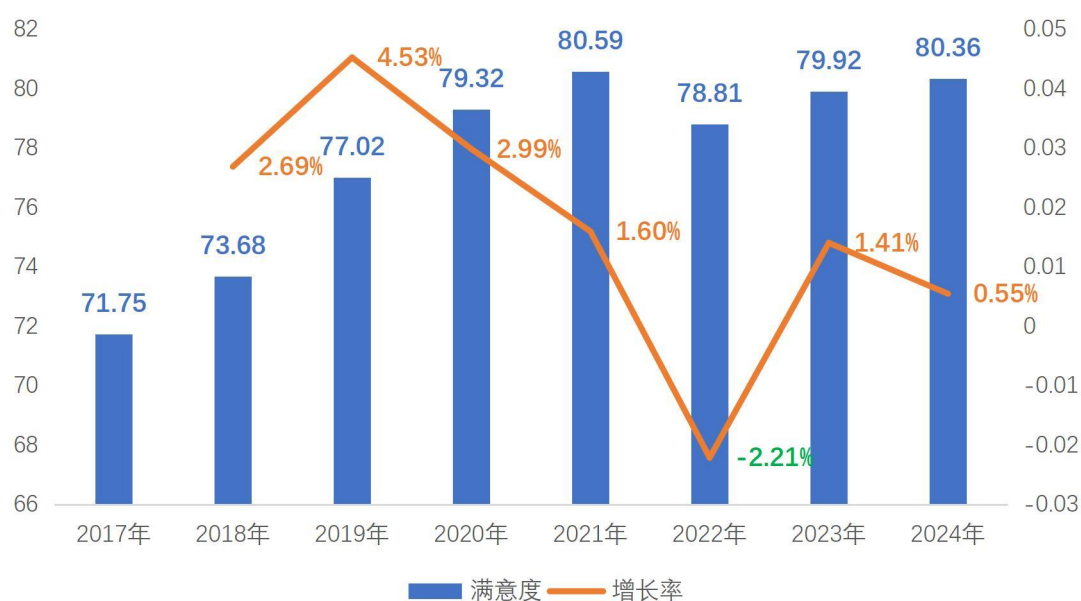


图 1 2017-2024 年消费者满意度综合得分

全国 100 个城市中满意度综合得分最高的城市是苏州市（91.65 分），综合得分最低的是吉林市（71.72 分），最高分和最低分相差 19.93 分。最高分与最低分的分差较 2023 年有所缩小。35 个城市的消费者满意度得分高于全国平均分。

相比于 2023 年度测评情况，65 个城市得分有提升，46 个城市排名有提升。排名升高较多的城市有长沙市（上升 17 名）、石家庄市（上升 15 名）、汕头市（上升 14 名）、郑州市（上升 12 名）、哈尔滨市（上升 11 名）、西宁市（上升 11 名）、衡阳市（上升 11 名）、金华市（上升 11 名）。排名下降较多的城市有石嘴山市（下降 14 名）、遵义市（下降 13 名）、常州市（下降 12 名）、大庆市（下降 11 名）、嘉兴市（下降 11 名）。

二、不同区域及城市类型消费者满意度情况

（一）三大地理地区

东部地区满意度得分最高，中部地区年均增长率最高。2024 年东部地区满意度综合得分为 83.70 分，明显高于中部地区城市群得分（78.02 分）、西部地区城市群得分（76.78 分）。从满意度得分年均增长率来看，中部地区最高，为 1.26%；其次是西部地区，增长率为 0.67%；东部地区增幅为 0.29%。

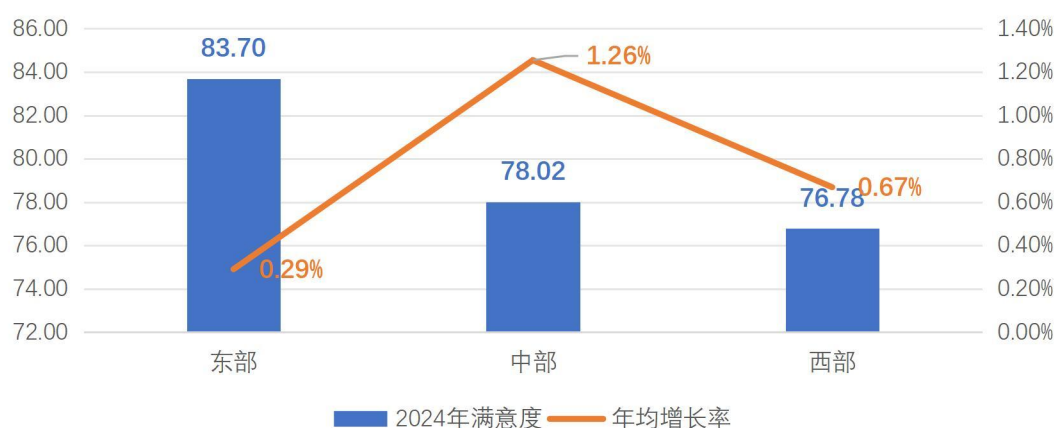


图 2 2024 年三大地理地区消费者满意度综合得分及年均增长率

（二）七大地理地区

华东和华南地区城市满意度得分最高。2024 年华东地区消费者满意度综合得分为 83.59 分，在七大地理地区中满意度最高，其次是华南地区满意度综合得分为 82.26 分，再次是华中地区满意度综合得分为 81.01 分。东北、西北地区满意度综合得分相对较低，分别为 76.67 分与 75.51 分。

华中和东北地区领跑满意度增长。从年均增长率层面看，华中地区满意度年均增长率最高，涨幅达到 2.51%；其次是东北地区，年均增长率为 1.31%。



图 3 2024 年七大地理地区消费者满意度综合得分及年均增长率

（三）城市规模

城市规模越大满意度得分越高。2024 年超大城市消费者满意度综合得分为 86.30 分，在各类城市规模中满意度最高。其次是特大城市，满意度综合得分为 82.94 分，中小型城市

满意度综合得分仅为 74.81 分。

超大型城市得分涨幅最高。从年均增长率层面看，超大城市与特大城市满意度年均增长率稳居前两名，分别为 0.97%与 0.83%，其次是 II 型大城市年均增长率达到 0.74%，中小型城市年均增长率达到 0.43%。I 型大城市出现得分负增长，年均增长率为-0.22%。

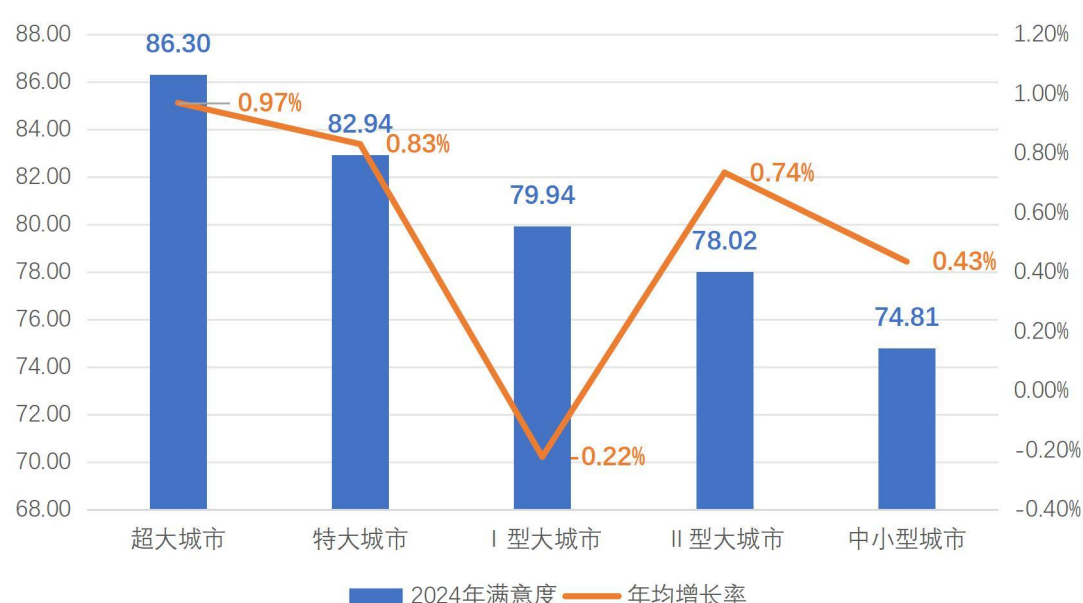


图 4 2024 年不同规模城市消费者满意度综合得分及年均增长率

（四）行政级别

计划单列市满意度得分最高，省会城市年均增长率最高。2024 年，计划单列市消费者满意度综合得分为 86.02 分，在各类城市规模中满意度最高；其次是直辖市，满意度综合得分为 85.00 分；省会城市与其他城市的满意度综合得分分别为 80.83 分与 78.81 分。

不同行政级别城市年均增长率与满意度综合得分趋势

相同。省会城市年均增长率最高，达到 1.09%，其次是其他城市年均增长率为 0.44%，直辖市年均增长率为 0.35%。

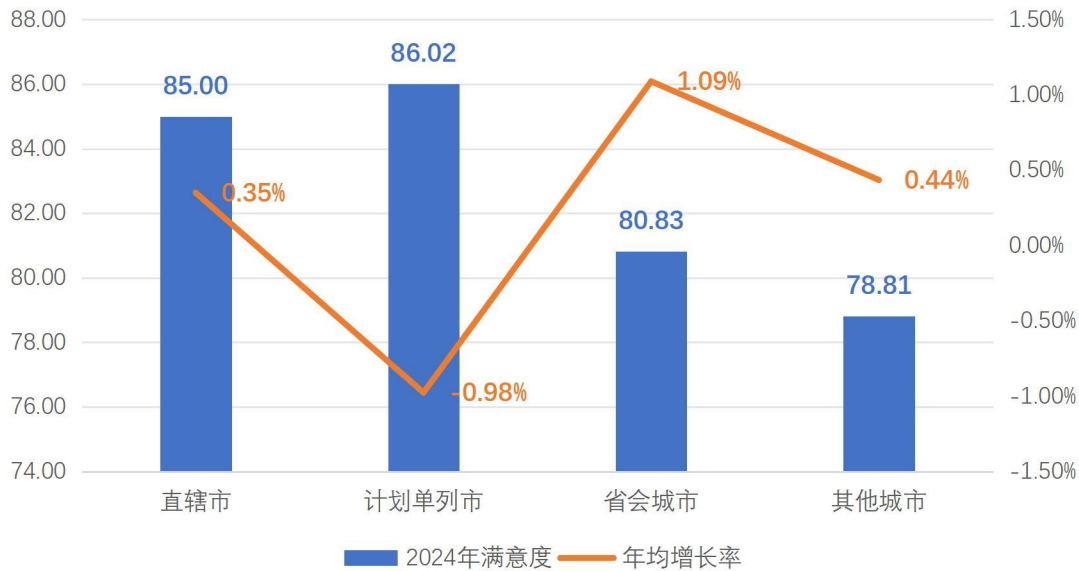


图 5 2024 年不同行政级别城市消费者满意度综合得分及年均增长率

三、各级指标消费者满意度情况

（一）消费者满意度一级指标

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。2024 年度测评结果显示，“消费供给”得分最高，为 81.67 分；“消费环境”的得分最低，为 79.26 分；“消费维权”的得分为 80.48 分。

“消费供给”保持平稳，“消费维权”评价向好。与 2023 年对比，“消费供给”指标减少 0.11 分，“消费环境”与“消费维权”同比上升 0.51 分与 1.27 分。自 2017 年起，“消费维权”指标得分年均增长率最高。近 7 年，“消费维权”得分年均增长率 2.67%，在三个一级指标中增幅最高，其次是“消费供给”，年均增长率 1.22%，“消费环境”年均增长率约为 1.20%。

表 6 一级指标近四年变化情况

一级指标	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
消费供给	81.93	80.54	81.78	81.67
消费环境	80.52	78.92	78.75	79.26
消费维权	80.05	77.53	79.21	80.48

近年来，全社会高度关注消费维权相关工作，消费者权益保护社会共治力度不断强化。中央政法委、中央网信办、工业和信息化部、文化和旅游部、国家广播电视总局、国家市场监督管理总局等多部门强化协同发力，先后出台系列文件和指导意见，加强校园食品安全、医疗美容等重点民生重点领域监管执法，持续深化推进“铁拳”行动，加大对假冒伪劣、诈骗、价格违法、虚假宣传等问题多发领域和环节的查处打击力度，加大互联网违法广告整治力度强化网络侵权信息处置和个人信息保护，从严打击电信网络诈骗，有力保障消费安全。同时，各地政府及相关职能部门强化问题导向和目标导向，不断畅通消费者咨询、投诉等工作渠道，提升消费维权便利度和维权效率，依法维护消费者合法权益，社会反响良好。

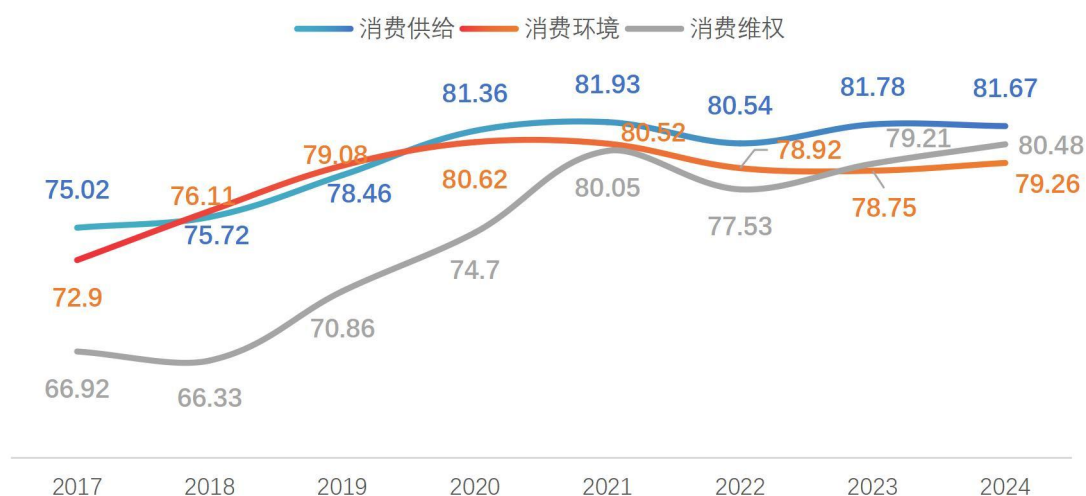


图 6 2017-2024 年消费者满意度一级指标得分

（二）消费者满意度二级指标

消费者满意度二级指标共有 17 个：供给丰富性、供给便利性、供给创新性、质量水平、服务水平、价格合理、消费设施、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、消费政策、权益保护、消费宣传、消费执法。

综合得分排名前 5 的二级指标分别是：权益保护（84.95 分）、供给便利性（84.85 分）、供给丰富性（83.73 分）、消费设施（81.91 分）、质量水平（81.61 分）。其中 3 个二级指标（供给便利性、供给丰富性、质量水平）属于“消费供给”指标；“消费设施”与“权益保护”分别归属于“消费环境”与“消费维权”指标。

消费供给便利度和丰富性广受认可。从高分指标分布来看，供给便利性（84.85 分）、供给丰富性（83.73 分）两项指标表现亮眼，表明当前我国国内消费持续恢复，高质量发展取得新进展。从传统消费转向新兴消费，从商品消费转向服务消费，由模仿型、同质化、单一化向差异化、个性化、多元化转变，新产品、新服务加速涌现，消费转型与升级为我国经济高质量发展提供了重要的动力支撑。

权益保护指标得分增长幅度最大，由 2023 年的 82.94 分增加到 2024 年的 84.95 分，表明消费者权益保护工作获得群众极大认可。2024 年 3 月 15 日，国务院总理李强签署

第 778 号国务院令，公布《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》（以下简称“消保条例”），自 2024 年 7 月 1 日起施行。消保条例是消费者权益保护法施行 30 年来首次出台的配套行政法规，进一步完善了我国消费者权益保护法律制度体系，加大了对消费者合法权益的保护力度。

各二级指标得分差距进一步缩小。2024 年二级指标中，最高分（“权益保护”，84.95 分）与最低分（“交易安全”，74.44 分）之间的分差为 10.51 分。与 2023 年度二级指标最高分（“供给便利性”，85.63 分）与最低分（“交易安全”，73.56 分）分差相比，差距有所减少。纵向对比，2017-2024 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、6.40 分、12.07 分、10.51 分。继去年最高分与最低分差距被拉大后，今年分差差距呈现缩小趋势。

根据 2024 年消费者满意度二级指标的得分情况，大致可以将 17 个二级指标分为以下三个梯队：

第一梯队得分在 82 分以上，包括：权益保护、供给便利性、供给丰富性等 3 项指标；

第二梯队得分在 82 分-80 分之间，包括：消费设施、质量水平、供给创新性、消费自主选择权、价格合理、售后保障、商家信任度、消费知情权等 8 项指标；

第三梯队得分在 80 分以下，包括：服务水平、消费宣

传、信息真实、消费政策、消费执法、交易安全等 6 项指标。

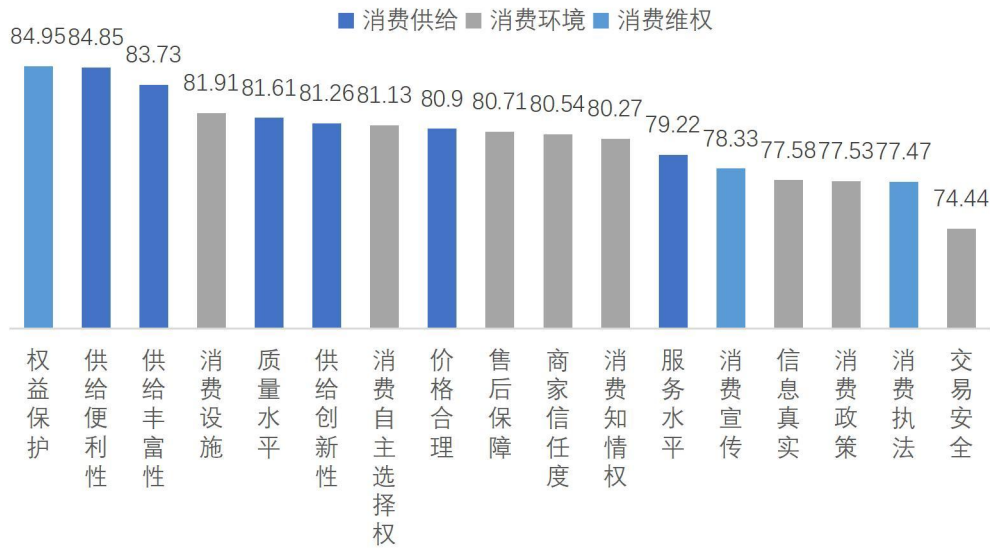


图 7 2024 年消费者满意度二级指标得分（按得分高低排序）

与 2023 年同期相比，综合得分增长前三的二级指标分别是：消费政策（上升 3.28 分）、权益保护（上升 2.01 分）、信息真实（上升 1.58 分）。消费政策与信息真实均属于“消费环境”指标，权益保护属于“消费维权”指标。

与 2023 年同期相比，有七项指标得分降低，其中“消费自主选择权”、“供给便利性”、“消费知情权”降分幅度分别为 1.16 分、0.78 分、0.62 分。其中消费自主选择权与消费知情权属于“消费环境”指标，供给便利性属于“消费供给”指标。

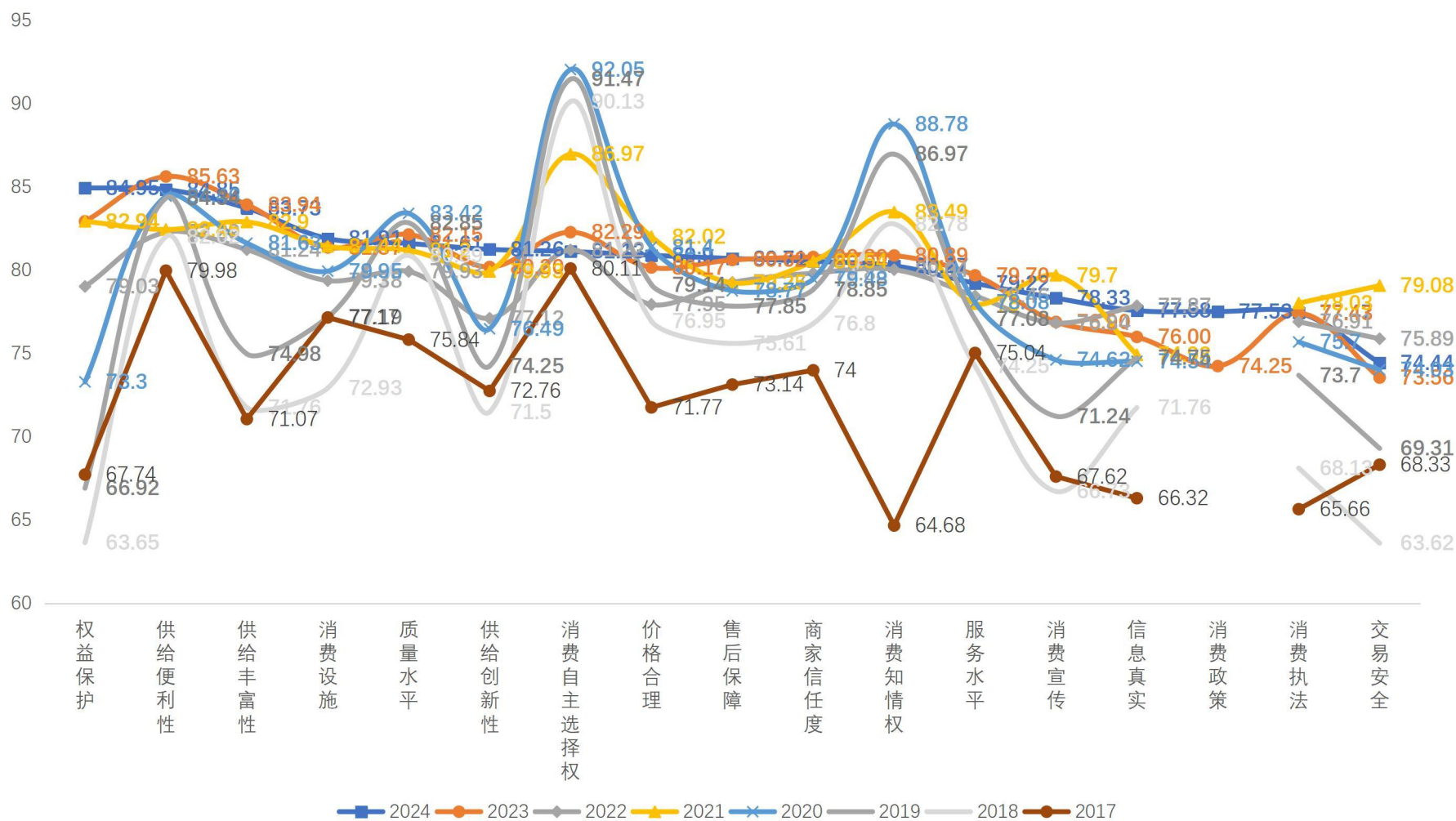


图 8 2017-2024 年消费者满意度二级指标得分对比（按 2024 年指标得分高低排序）

（三）消费者满意度三级指标

消费者满意度三级指标共有 27 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、价格公道、明码标价、设备数量、安全性、舒适性、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、消费政策、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。

满意度综合得分前 5 名的三级指标分别是：公共基础设施完善（86.14 分）、物流便利（85.67 分）、维权渠道（85.50 分）、维权效率（84.81 分）、维权结果（84.58 分）。其中 2 个三级指标（物流便利、公共基础设施完善）属于“消费供给”指标；3 个三级指标（维权渠道、维权效率、维权结果）属于“消费维权”板块。

各指标之间得分差距逐步缩小。2024 年三级指标中，最高分（“公共基础设施完善” 86.14 分）与最低分（“交易安全” 74.44 分）之间的差距为 11.70 分。2017-2024 年，三级指标最高分和最低分之间的差距，分别为 18.00 分、29.44 分、26.63 分、20.33 分、12.04 分、7.48 分、13.86 分、11.70 分，差距呈现逐步缩小趋势。

根据 2024 年消费者满意度三级指标的得分情况，大致可以将 27 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：公共基础设施完善、物流便利、维权渠道等 3 项指标。

第二梯队得分在 82 分-85 分之间，包括：维权效率、维权结果、种类丰富性、替代产品丰富性、分布合理、安全性、等 6 项指标。

第三梯队得分在 79 分-82 分之间，包括：设备数量、货品真实、舒适性、商品或服务质量、明码标价、供给创新性、消费自主选择权、售后保障、商家信任度、价格公道、消费知情权、消费知识法治宣传、服务水平等 13 项指标。

第四梯队得分在 79 分以下，包括：信息真实、消费政策、消费执法、消费警示提示、交易安全等 5 项指标。

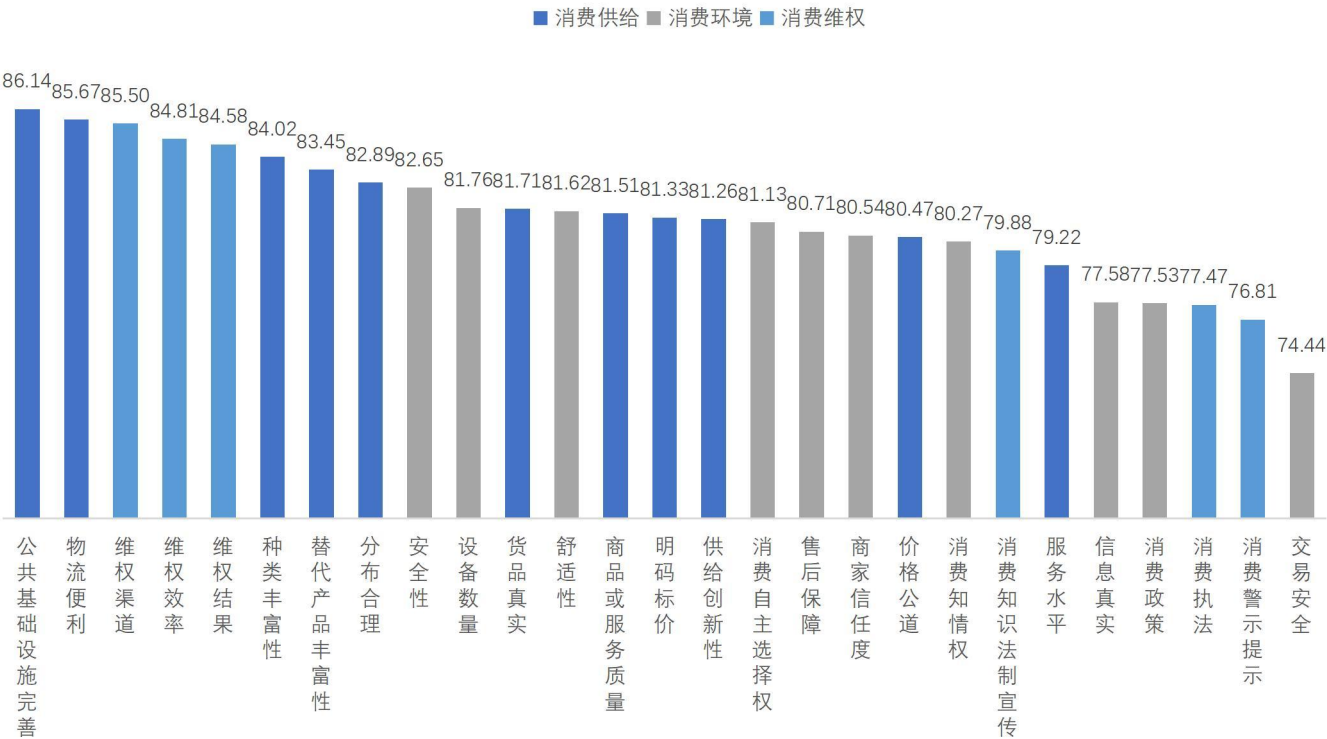


图 9 2024 年消费者满意度三级指标得分（按得分高低排序）

与 2023 年同期相比，综合得分增长前五的三级指标分

别是：消费政策（上升 3.28 分）、维权效率（上升 2.21 分）、维权渠道（上升 1.94 分）、维权结果（上升 1.86 分）、消费知识法制宣传（上升 1.76 分）。其中“维权效率”“维权渠道”“维权结果”“消费知识法制宣传”均属于“消费维权”指标，“消费政策”属于“消费环境”指标。

与 2023 年同期相比，有 12 项三级指标得分降低，其中分数下降较多的指标分别为“物流便利”（下降 1.75 分）、“消费自主选择权”（下降 1.16 分）、“货品真实”（下降 1.07 分）。

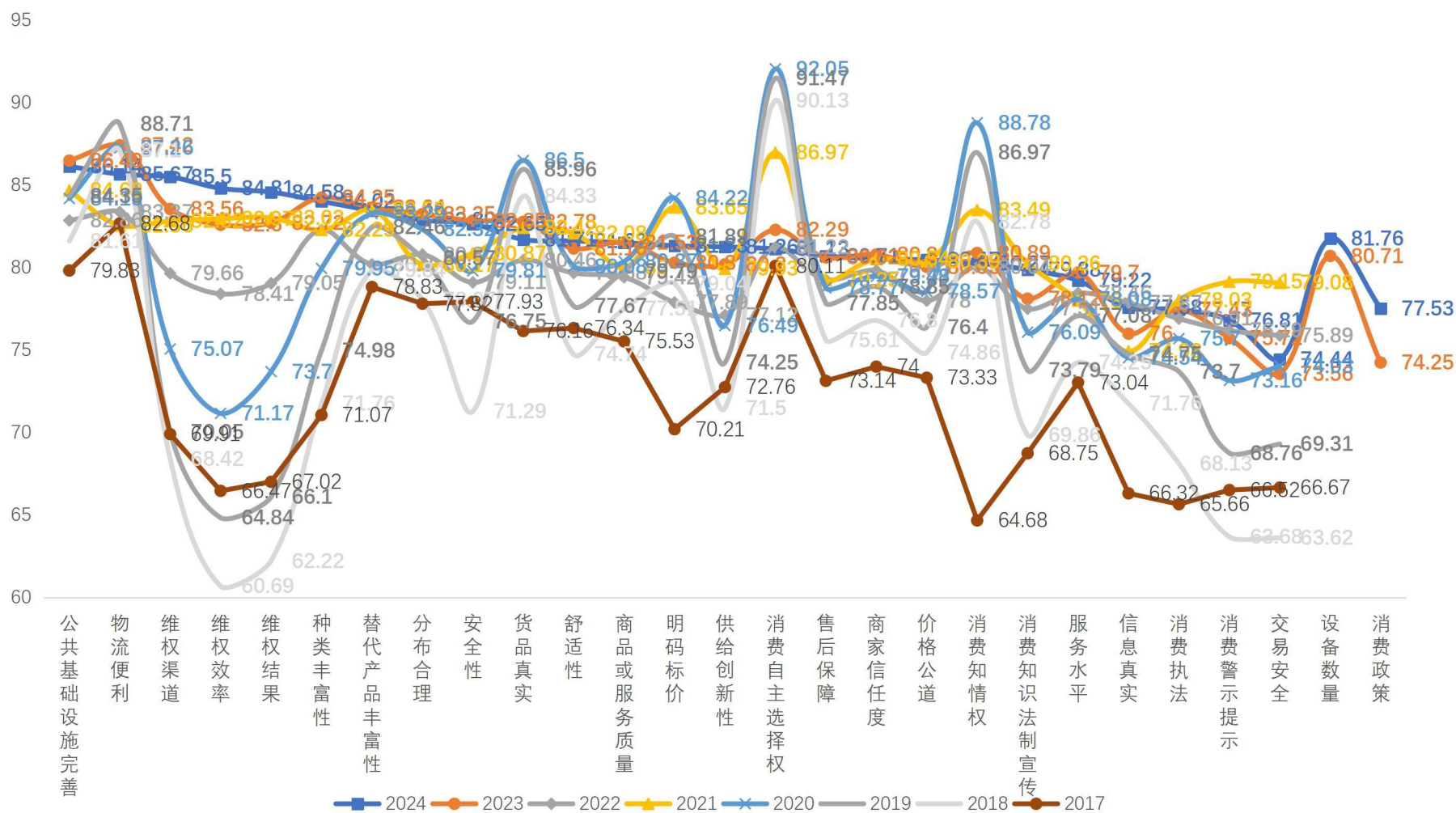


图 10 2017-2024 年消费者满意度三级指标得分对比（按 2024 年指标得分高低排序）

四、消费者满意度测评指标体系优改分析

根据 2024 年消费者满意度 27 个三级指标的重要性（权重）和满意度表现（得分），将 27 个指标分为四类进行分析。如图 16 所示，横轴代表重要性，纵轴代表满意度表现。

1. 优势区指标。“货品真实”“商品或服务质量”“消费自主选择权”“消费知情权”“商家信任度”“售后保障”这 6 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。其中“货品真实”“商品或服务质量”属于消费供给，其余 4 个指标属于“消费环境”指标。

2. 优改区指标。“服务水平”“信息真实”“消费执法”“交易安全”“消费政策”这 5 个指标处于优改区，表明这些指标的重要性较高，但满意度得分相对较低，是需要重点关注和改进的指标。

3. 次改区指标。“消费知识法制宣传”“消费警示提示”指标位于次改区，该三级指标权重重要性较低，满意度得分也有待提高。

4. 保持区指标。“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”“价格公道”“明码标价”“设备数量”“安全性”“舒适性”“维权渠道”“维权效率”“维权结果”等 14 个指标权重较低，满意度表现较好，今后继续保持即可。

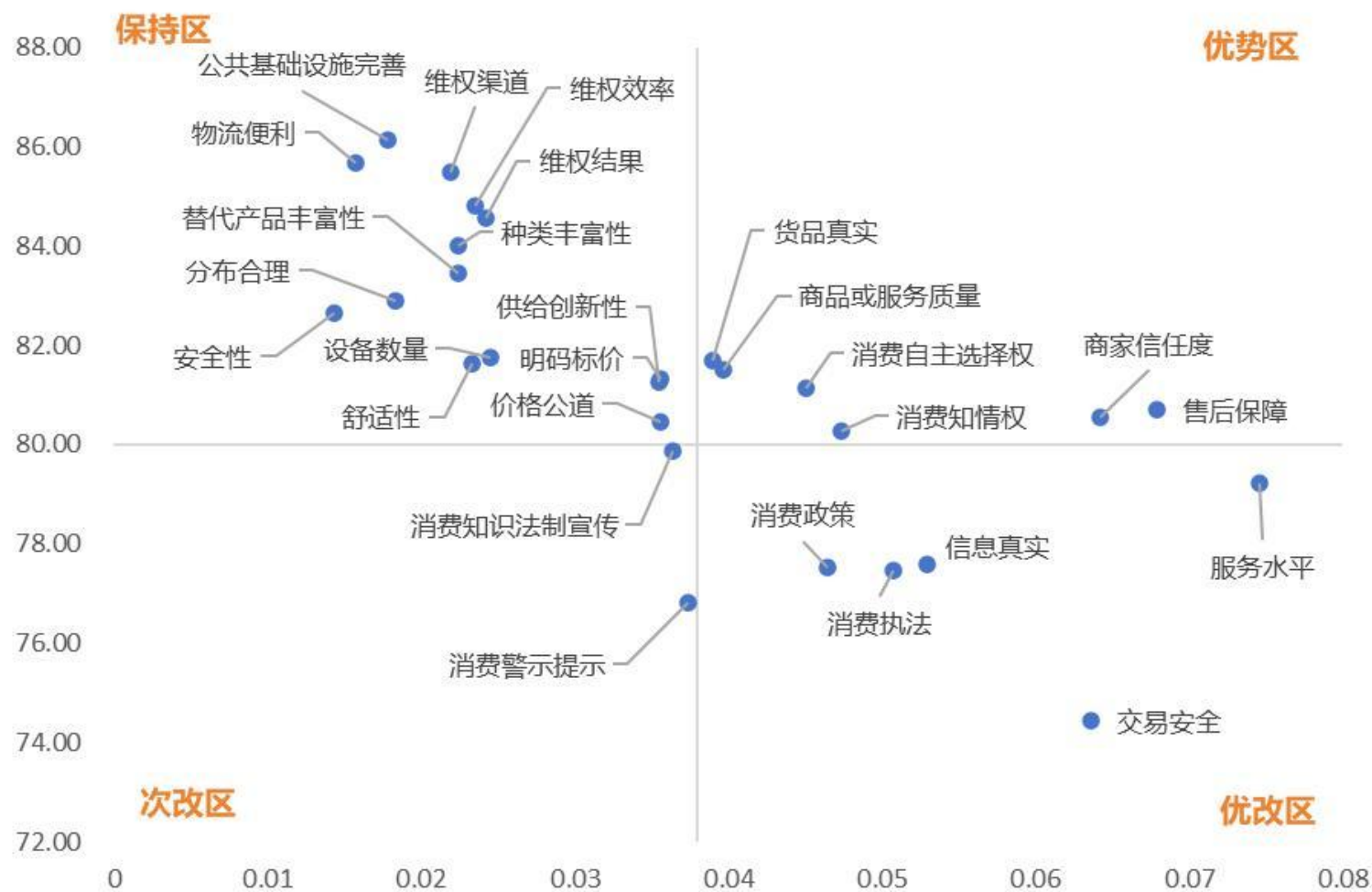


图 11 消费者满意度三级指标因素重要性分析

当被问及“哪些商品的价格往往比您预期的价格高”时，保健品和食品是消费者感受价格较高的商品品类，分别占比31.53%、25.26%，排在三至六位的商品类别依次是智能产品类（25.04%）、日化用品（23.27%）、家用电器类（22.28%）、儿童用品商品（21.77%）。

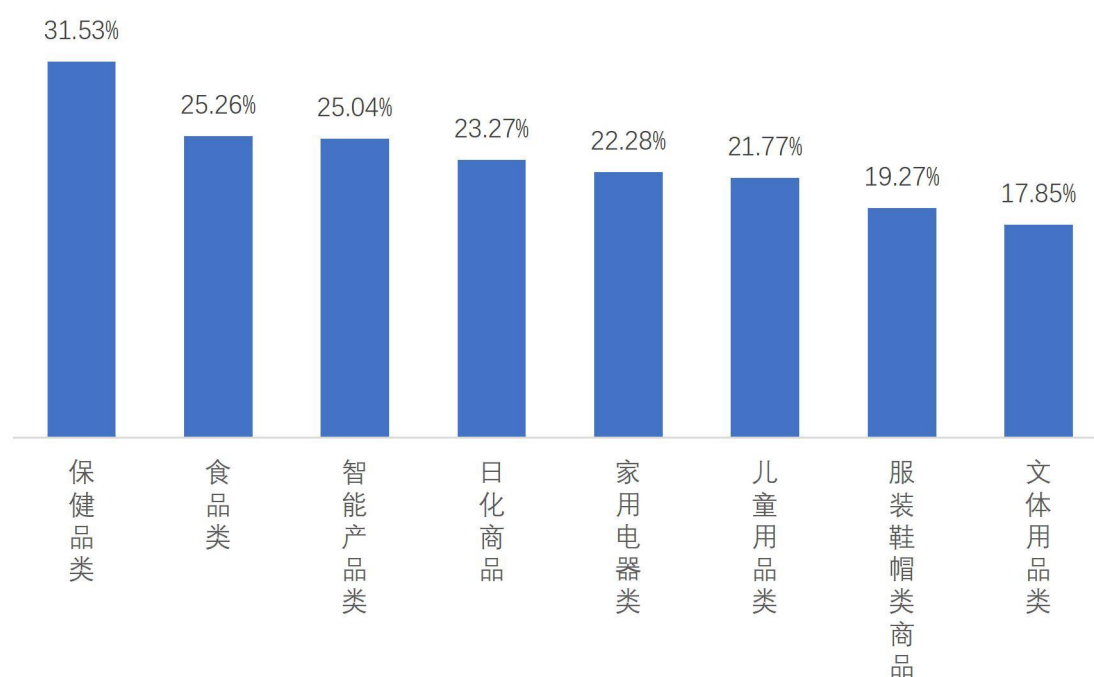


图 12 哪些类别的商品的价格往往比您预期的价格高

当被问及“哪些服务的价格往往比您预期的价格高”时，教育培训和美容美发美妆是消费者感受价格较高的服务品类，占比分别为23.50%、18.92%，排在第三至六位的依次是中介服务（18.12%）、旅游服务类（18.04%）、餐饮消费类（17.91%）、物品维修类（16.98%）。

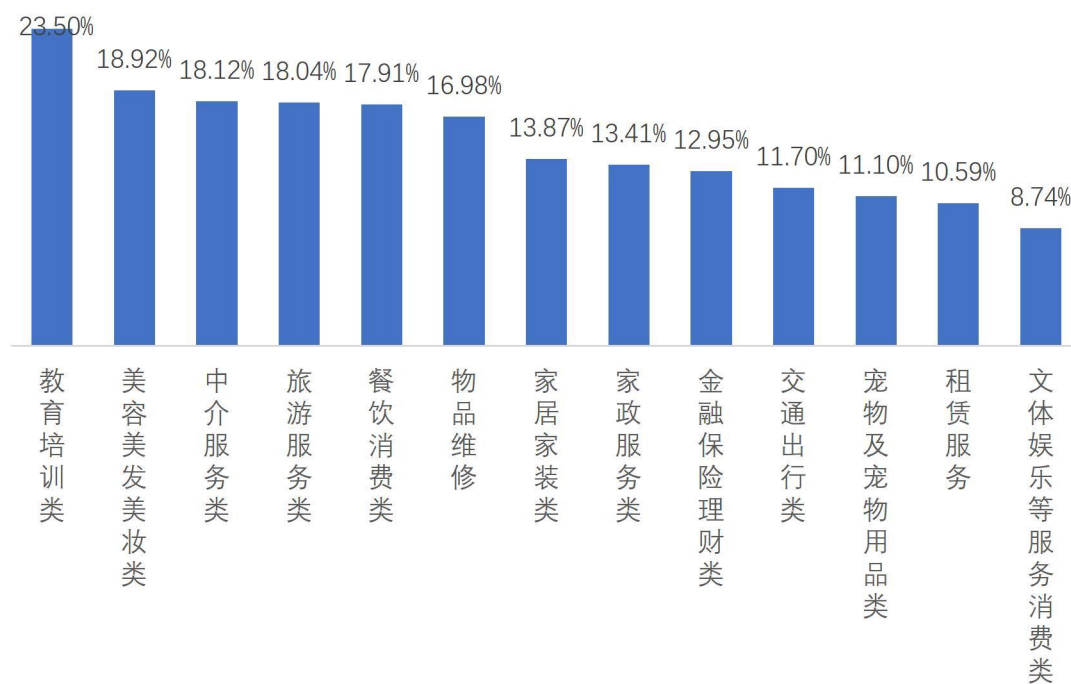


图 13 哪些类别的服务的价格往往比您预期的价格高

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

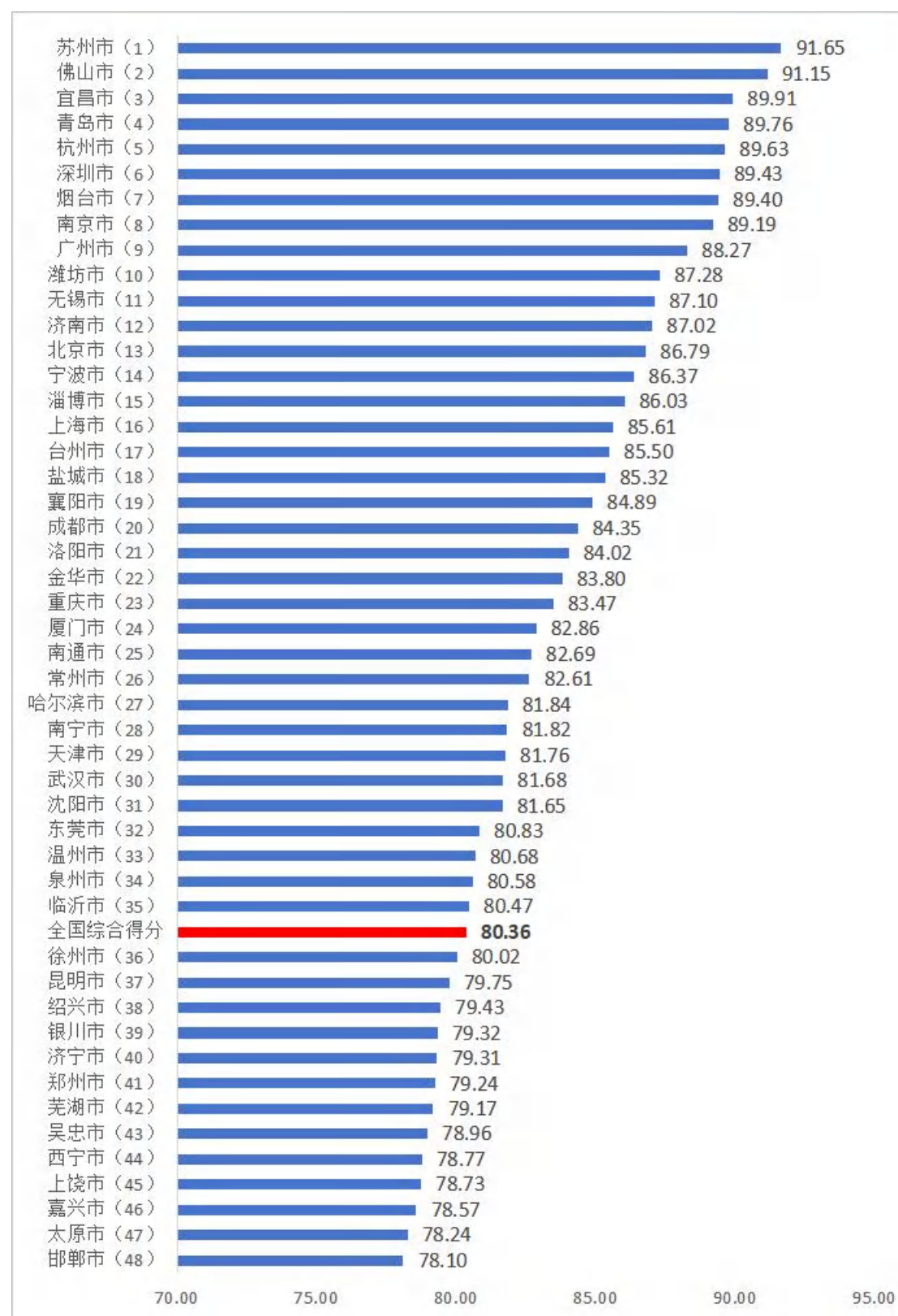
(一) 100个城市消费者满意度得分及总排名

根据 2024 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 80.36 分, 得分最高为 91.65 分(苏州市), 最低为 71.72 分(吉林市), 最高分和最低分相差 19.93 分, 优于 2023 年度最高分和最低分之间 21.36 分的分差, 35 个城市的得分高于本年度全国平均得分。

测评得分排名第 1 至第 10 位的城市依次为: 苏州市(91.65 分)、佛山市(91.15 分)、宜昌市(89.91 分)、青岛市(89.76 分)、杭州市(89.63 分)、深圳市(89.43 分)、烟台市(89.40 分)、南京市(89.19 分)、广州市(88.27 分)、潍坊市(87.28 分)。从地域分布来看, 排名前 10 位的城市有 9 位位于东部地区, 只有宜昌市属于中部城市。

测评得分排名后 10 位的城市依次为: 乌鲁木齐市(73.63 分)、海口市(73.62 分)、阜阳市(73.59 分)、哈密市(73.19 分)、曲靖市(73.14 分)、庆阳市(72.97 分)、运城市(72.53 分)、天水市(72.23 分)、松原市(71.95 分)、吉林市(71.72 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, 4 个属于中部地区市,

1 个属于东部地区城市。



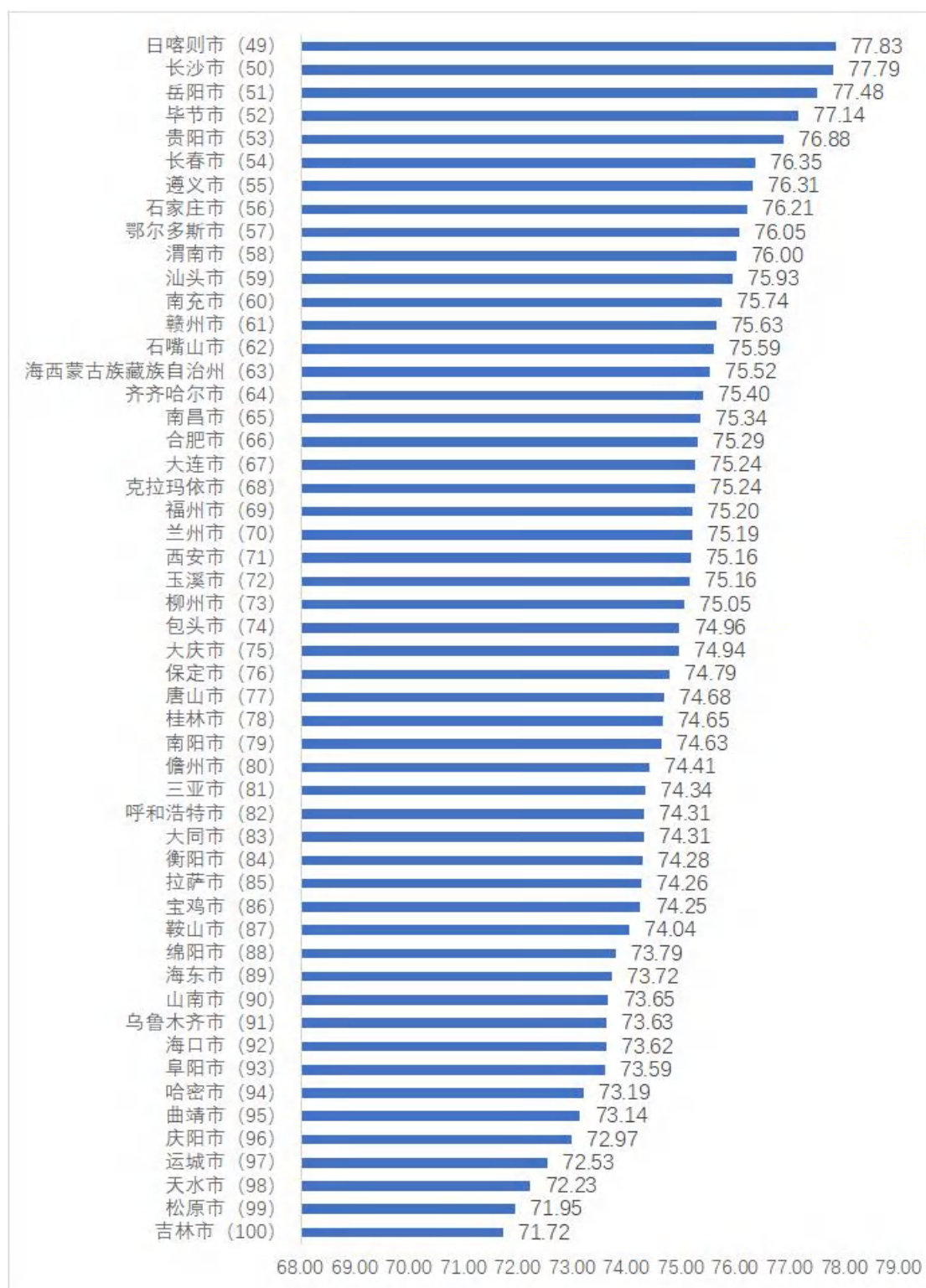


图 14 100 个城市消费者满意度得分与排名¹

¹ 保留小数点后两位有效数字时，3 组城市得分一致，分别是大连市（75.244 分）和克拉玛依市（75.240 分），西安市（75.163 分）和玉溪市（75.158 分），呼和浩特市（74.311 分）和大同市（74.307 分）。

（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 24 个。其中，10 个城市满意度得分超过 85 分，18 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、福州市、西安市。

表 7 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	91.65	13	南通市	82.69
2	青岛市	89.76	14	武汉市	81.68
3	杭州市	89.63	15	沈阳市	81.65
4	深圳市	89.43	16	东莞市	80.83
5	南京市	89.19	17	温州市	80.68
6	广州市	88.27	18	泉州市	80.58
7	济南市	87.02	19	徐州市	80.02
8	北京市	86.79	20	郑州市	79.24
9	宁波市	86.37	21	长沙市	77.79
10	上海市	85.61	22	合肥市	75.29
11	成都市	84.35	23	福州市	75.20
12	重庆市	83.47	24	西安市	75.16

社会消费品零售总额 2 千亿到 4 千亿之间的城市共有 30 个。其中，7 个城市满意度得分高于 85 分，16 个城市超过全国综合得分。排名靠前的 3 个城市依次为：佛山市、宜昌市、烟台市；排名靠后的 3 个城市依次是：大连市、唐山市、南阳市。

表 8 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	佛山市	91.15	16	临沂市	80.47
2	宜昌市	89.91	17	昆明市	79.75
3	烟台市	89.40	18	绍兴市	79.43
4	潍坊市	87.28	19	济宁市	79.31
5	无锡市	87.10	20	芜湖市	79.17
6	台州市	85.50	21	嘉兴市	78.57

排名	城市	得分	排名	城市	得分
7	盐城市	85.32	22	岳阳市	77.48
8	襄阳市	84.89	23	贵阳市	76.88
9	洛阳市	84.02	24	长春市	76.35
10	金华市	83.80	25	石家庄市	76.21
11	厦门市	82.86	26	赣州市	75.63
12	常州市	82.61	27	南昌市	75.34
13	哈尔滨市	81.84	28	大连市	75.24
14	南宁市	81.82	29	唐山市	74.68
15	天津市	81.76	30	南阳市	74.63

社会消费品零售总额在1千亿-2千亿的城市共有19个。其中，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：淄博市、上饶市、太原市；排名靠后的3个城市依次是：海口市、阜阳市、曲靖市。

表9 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	淄博市	86.03	11	包头市	74.96
2	上饶市	78.73	12	保定市	74.79
3	太原市	78.24	13	呼和浩特市	74.31
4	邯郸市	78.10	14	衡阳市	74.28
5	毕节市	77.14	15	绵阳市	73.79
6	遵义市	76.31	16	乌鲁木齐市	73.63
7	汕头市	75.93	17	海口市	73.62
8	南充市	75.74	18	阜阳市	73.59
9	兰州市	75.19	19	曲靖市	73.14
10	柳州市	75.05			

社会消费品零售总额在1千亿以下的城市共有27个。各城市满意度得分均未及全国综合得分。排名靠前的3个城市依次为：银川市、吴忠市、西宁市；排名靠后的3个城市依次是：天水市、松原市、吉林市。

表 10 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	银川市	79.32	15	三亚市	74.34
2	吴忠市	78.96	16	大同市	74.31
3	西宁市	78.77	17	拉萨市	74.26
4	日喀则市	77.83	18	宝鸡市	74.25
5	鄂尔多斯市	76.05	19	鞍山市	74.04
6	渭南市	76.00	20	海东市	73.72
7	石嘴山市	75.59	21	山南市	73.65
8	海西蒙古族藏族自治州	75.52	22	哈密市	73.19
9	齐齐哈尔市	75.40	23	庆阳市	72.97
10	克拉玛依市	75.24	24	运城市	72.53
11	玉溪市	75.16	25	天水市	72.23
12	大庆市	74.94	26	松原市	71.95
13	桂林市	74.65	27	吉林市	71.72
14	儋州市	74.41			

（三）基于行政层级分类的各城市得分

4 个直辖市的得分均高于全国综合得分。排名依次为：北京市、上海市、重庆市、天津市。

表 11 直辖市消费者满意度得分

排名	城市	得分
1	北京市	86.79
2	上海市	85.61
3	重庆市	83.47
4	天津市	81.76

5 个计划单列市满意度得分排名依次为：青岛市、深圳市、宁波市、厦门市、大连市。其中，青岛市、深圳市、宁波市、厦门市消费者满意度得分均高于全国综合得分。

表 12 计划单列市消费者满意度得分

排名	城市	得分
1	青岛市	89.76
2	深圳市	89.43
3	宁波市	86.37
4	厦门市	82.86
5	大连市	75.24

27 个省会城市中,得分高于全国综合得分的城市有 9 个。其中,排名靠前的 3 个城市依次为:杭州市、南京市、广州市;排名靠后的 3 个城市依次为:拉萨市、乌鲁木齐市、海口市。

表 13 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	89.63	15	长沙市	77.79
2	南京市	89.19	16	贵阳市	76.88
3	广州市	88.27	17	长春市	76.35
4	济南市	87.02	18	石家庄市	76.21
5	成都市	84.35	19	南昌市	75.34
6	哈尔滨市	81.84	20	合肥市	75.29
7	南宁市	81.82	21	福州市	75.20
8	武汉市	81.68	22	兰州市	75.19
9	沈阳市	81.65	23	西安市	75.16
10	昆明市	79.75	24	呼和浩特市	74.31
11	银川市	79.32	25	拉萨市	74.26
12	郑州市	79.24	26	乌鲁木齐市	73.63
13	西宁市	78.77	27	海口市	73.62
14	太原市	78.24			

其他 64 个城市中,18 个城市的消费者满意度得分高于全国综合得分。其中,排名靠前的 3 个城市依次为:苏州市、佛山市、宜昌市;排名靠后的 3 个城市依次为:天水市、松原市、吉林市。

表 14 其他类型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	91.65	33	汕头市	75.93
2	佛山市	91.15	34	南充市	75.74
3	宜昌市	89.91	35	赣州市	75.63
4	烟台市	89.40	36	石嘴山市	75.59
5	潍坊市	87.28	37	海西蒙古族藏族自治州	75.52
6	无锡市	87.10	38	齐齐哈尔市	75.40
7	淄博市	86.03	39	克拉玛依市	75.24

排名	城市	得分	排名	城市	得分
8	台州市	85.50	40	玉溪市	75.16
9	盐城市	85.32	41	柳州市	75.05
10	襄阳市	84.89	42	包头市	74.96
11	洛阳市	84.02	43	大庆市	74.94
12	金华市	83.80	44	保定市	74.79
13	南通市	82.69	45	唐山市	74.68
14	常州市	82.61	46	桂林市	74.65
15	东莞市	80.83	47	南阳市	74.63
16	温州市	80.68	48	儋州市	74.41
17	泉州市	80.58	49	三亚市	74.34
18	临沂市	80.47	50	大同市	74.31
19	徐州市	80.02	51	衡阳市	74.28
20	绍兴市	79.43	52	宝鸡市	74.25
21	济宁市	79.31	53	鞍山市	74.04
22	芜湖市	79.17	54	绵阳市	73.79
23	吴忠市	78.96	55	海东市	73.72
24	上饶市	78.73	56	山南市	73.65
25	嘉兴市	78.57	57	阜阳市	73.59
26	邯郸市	78.10	58	哈密市	73.19
27	日喀则市	77.83	59	曲靖市	73.14
28	岳阳市	77.48	60	庆阳市	72.97
29	毕节市	77.14	61	运城市	72.53
30	遵义市	76.31	62	天水市	72.23
31	鄂尔多斯市	76.05	63	松原市	71.95
32	渭南市	76.00	64	吉林市	71.72

（四）基于城市规模分类的各城市得分

7个超大城市的消费者满意度得分均高于全国综合得分，排名依次为：深圳市、广州市、北京市、上海市、成都市、重庆市、天津市。

表 15 超大城市消费者满意度得分

排名	城市	得分
1	深圳市	89.43
2	广州市	88.27
3	北京市	86.79
4	上海市	85.61
5	成都市	84.35
6	重庆市	83.47
7	天津市	81.76

21 个特大城市中，12 个城市的消费者满意度得分高于全国综合得分。

表 16 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	91.65	12	东莞市	80.83
2	佛山市	91.15	13	昆明市	79.75
3	青岛市	89.76	14	郑州市	79.24
4	杭州市	89.63	15	长沙市	77.79
5	南京市	89.19	16	长春市	76.35
6	济南市	87.02	17	石家庄市	76.21
7	宁波市	86.37	18	汕头市	75.93
8	哈尔滨市	81.84	19	合肥市	75.29
9	南宁市	81.82	20	大连市	75.24
10	武汉市	81.68	21	西安市	75.16
11	沈阳市	81.65			

18 个 I 型大城市中，8 个城市满意度得分超过全国综合得分，9 个城市的消费者满意度得分在 80 分以上。

表 17 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	89.40	10	太原市	78.24
2	无锡市	87.10	11	邯郸市	78.10
3	淄博市	86.03	12	贵阳市	76.88
4	厦门市	82.86	13	南昌市	75.34
5	南通市	82.69	14	福州市	75.20
6	常州市	82.61	15	兰州市	75.19
7	温州市	80.68	16	保定市	74.79
8	临沂市	80.47	17	唐山市	74.68
9	徐州市	80.02	18	乌鲁木齐市	73.63

39 个 II 型大城市中，有 8 个城市的消费者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、潍坊市、台州市；排名靠后的 3 个城市依次为：曲靖市、天水市、吉林市。

表 18 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	89.91	21	赣州市	75.63
2	潍坊市	87.28	22	齐齐哈尔市	75.40
3	台州市	85.50	23	柳州市	75.05
4	盐城市	85.32	24	包头市	74.96
5	襄阳市	84.89	25	大庆市	74.94
6	洛阳市	84.02	26	桂林市	74.65
7	金华市	83.80	27	南阳市	74.63
8	泉州市	80.58	28	三亚市	74.34
9	绍兴市	79.43	29	呼和浩特市	74.31
10	银川市	79.32	30	大同市	74.31
11	济宁市	79.31	31	衡阳市	74.28
12	芜湖市	79.17	32	宝鸡市	74.25
13	西宁市	78.77	33	鞍山市	74.04
14	上饶市	78.73	34	绵阳市	73.79
15	嘉兴市	78.57	35	海口市	73.62
16	岳阳市	77.48	36	阜阳市	73.59
17	毕节市	77.14	37	曲靖市	73.14
18	遵义市	76.31	38	天水市	72.23
19	渭南市	76.00	39	吉林市	71.72
20	南充市	75.74			

15 个中小型城市得分均在 70-80 之间。排名靠前的 3 个城市依次为：吴忠市、日喀则市、鄂尔多斯市；排名靠后的 3 个城市依次为：庆阳市、运城市、松原市。

表 19 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	78.96	9	拉萨市	74.26
2	日喀则市	77.83	10	海东市	73.72
3	鄂尔多斯市	76.05	11	山南市	73.65
4	石嘴山市	75.59	12	哈密市	73.19
5	海西蒙古族藏族自治州	75.52	13	庆阳市	72.97
6	克拉玛依市	75.24	14	运城市	72.53
7	玉溪市	75.16	15	松原市	71.95
8	儋州市	74.41			

（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，消费者满意度得分超过全国综合得分的城市有 27 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：苏州市、佛山市、青岛市；排名靠后的 3 个城市依次为：三亚市、鞍山市、海口市。

表 20 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	91.65	22	天津市	81.76
2	佛山市	91.15	23	沈阳市	81.65
3	青岛市	89.76	24	东莞市	80.83
4	杭州市	89.63	25	温州市	80.68
5	深圳市	89.43	26	泉州市	80.58
6	烟台市	89.40	27	临沂市	80.47
7	南京市	89.19	28	徐州市	80.02
8	广州市	88.27	29	绍兴市	79.43
9	潍坊市	87.28	30	济宁市	79.31
10	无锡市	87.10	31	嘉兴市	78.57
11	济南市	87.02	32	邯郸市	78.10
12	北京市	86.79	33	石家庄市	76.21
13	宁波市	86.37	34	汕头市	75.93
14	淄博市	86.03	35	大连市	75.24
15	上海市	85.61	36	福州市	75.20
16	台州市	85.50	37	保定市	74.79
17	盐城市	85.32	38	唐山市	74.68
18	金华市	83.80	39	儋州市	74.41
19	厦门市	82.86	40	三亚市	74.34
20	南通市	82.69	41	鞍山市	74.04
21	常州市	82.61	42	海口市	73.62

24 个中部地区城市中，消费者满意度得分超过全国综合得分的城市有 5 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：宜昌市、襄阳市、洛阳市；排名靠后的 3 个城市依次为：运城市、松原市、吉林市。

表 21 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	89.91	13	赣州市	75.63
2	襄阳市	84.89	14	齐齐哈尔市	75.40
3	洛阳市	84.02	15	南昌市	75.34
4	哈尔滨市	81.84	16	合肥市	75.29
5	武汉市	81.68	17	大庆市	74.94
6	郑州市	79.24	18	南阳市	74.63
7	芜湖市	79.17	19	大同市	74.31
8	上饶市	78.73	20	衡阳市	74.28
9	太原市	78.24	21	阜阳市	73.59
10	长沙市	77.79	22	运城市	72.53
11	岳阳市	77.48	23	松原市	71.95
12	长春市	76.35	24	吉林市	71.72

34 个西部地区城市中，消费者满意度得分超过全国综合得分的城市有 3 个。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：成都市、重庆市、南宁市；排名靠后的 3 个城市依次为：曲靖市、庆阳市、天水市。

表 22 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	84.35	18	兰州市	75.19
2	重庆市	83.47	19	西安市	75.16
3	南宁市	81.82	20	玉溪市	75.16
4	昆明市	79.75	21	柳州市	75.05
5	银川市	79.32	22	包头市	74.96
6	吴忠市	78.96	23	桂林市	74.65
7	西宁市	78.77	24	呼和浩特市	74.31
8	日喀则市	77.83	25	拉萨市	74.26
9	毕节市	77.14	26	宝鸡市	74.25
10	贵阳市	76.88	27	绵阳市	73.79
11	遵义市	76.31	28	海东市	73.72
12	鄂尔多斯市	76.05	29	山南市	73.65
13	渭南市	76.00	30	乌鲁木齐市	73.63
14	南充市	75.74	31	哈密市	73.19
15	石嘴山市	75.59	32	曲靖市	73.14
16	海西蒙古族藏族自治州	75.52	33	庆阳市	72.97
17	克拉玛依市	75.24	34	天水市	72.23

（六）基于七大地理地区分类的各城市得分

华东区域 31 个城市中，有 20 个城市的消费者满意度得分超过全国综合得分，21 个城市满意度得分超过 80 分。其中，得分排名靠前的 3 个城市依次为苏州市、青岛市、杭州市；得分排名靠后的 3 个城市依次为合肥市、福州市、阜阳市。

表 23 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	91.65	17	常州市	82.61
2	青岛市	89.76	18	温州市	80.68
3	杭州市	89.63	19	泉州市	80.58
4	烟台市	89.40	20	临沂市	80.47
5	南京市	89.19	21	徐州市	80.02
6	潍坊市	87.28	22	绍兴市	79.43
7	无锡市	87.10	23	济宁市	79.31
8	济南市	87.02	24	芜湖市	79.17
9	宁波市	86.37	25	上饶市	78.73
10	淄博市	86.03	26	嘉兴市	78.57
11	上海市	85.61	27	赣州市	75.63
12	台州市	85.50	28	南昌市	75.34
13	盐城市	85.32	29	合肥市	75.29
14	金华市	83.80	30	福州市	75.20
15	厦门市	82.86	31	阜阳市	73.59
16	南通市	82.69			

华北区域 12 个城市中，北京市、天津市满意度得分超过全国综合得分，太原市、邯郸市、石家庄市、鄂尔多斯市得分超过 75 分；得分排名靠后的 3 个城市依次为呼和浩特市、大同市、运城市。

表 24 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	86.79	7	包头市	74.96
2	天津市	81.76	8	保定市	74.79
3	太原市	78.24	9	唐山市	74.68
4	邯郸市	78.10	10	呼和浩特市	74.31
5	石家庄市	76.21	11	大同市	74.31
6	鄂尔多斯市	76.05	12	运城市	72.53

华南区域 11 个城市中，佛山市、深圳市、广州市、南宁市、东莞市消费者满意度得分排在前 5 名，且得分均超过全国综合得分；排名靠后的 3 个城市依次为儋州市、三亚市、海口市。

表 25 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	91.15	7	柳州市	75.05
2	深圳市	89.43	8	桂林市	74.65
3	广州市	88.27	9	儋州市	74.41
4	南宁市	81.82	10	三亚市	74.34
5	东莞市	80.83	11	海口市	73.62
6	汕头市	75.93			

华中区域 9 个城市中，宜昌市、襄阳市、洛阳市、武汉市满意度得分排在前 4 名，且得分均超过全国综合得分；得分排名靠后的 3 个城市依次为岳阳市、南阳市、衡阳市。

表 26 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	89.91	6	长沙市	77.79
2	襄阳市	84.89	7	岳阳市	77.48
3	洛阳市	84.02	8	南阳市	74.63
4	武汉市	81.68	9	衡阳市	74.28
5	郑州市	79.24			

东北区域 9 个城市中，得分排名靠前的 3 个城市依次为哈尔滨市、沈阳市、长春市，其中哈尔滨市、沈阳市得分超

过全国综合得分；得分排名靠后的 3 个城市依次为鞍山市、松原市、吉林市。

表 27 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	哈尔滨市	81.84	6	大庆市	74.94
2	沈阳市	81.65	7	鞍山市	74.04
3	长春市	76.35	8	松原市	71.95
4	齐齐哈尔市	75.40	9	吉林市	71.72
5	大连市	75.24			

西北区域 15 个城市中，满意度得分排名靠前的 3 个城市依次为银川市、吴忠市、西宁市；排名靠后的 3 个城市依次为哈密市、庆阳市、天水市。

表 28 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	银川市	79.32	9	西安市	75.16
2	吴忠市	78.96	10	宝鸡市	74.25
3	西宁市	78.77	11	海东市	73.72
4	渭南市	76.00	12	乌鲁木齐市	73.63
5	石嘴山市	75.59	13	哈密市	73.19
6	海西蒙古族藏族自治州	75.52	14	庆阳市	72.97
7	克拉玛依市	75.24	15	天水市	72.23
8	兰州市	75.19			

西南区域 13 个城市中，排名靠前的 3 个城市依次为成都市、重庆市、昆明市，其中成都市、重庆市得分超过全国综合得分；排名靠后的 3 个城市依次为绵阳市、山南市、曲靖市。

表 29 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	84.35	8	南充市	75.74
2	重庆市	83.47	9	玉溪市	75.16
3	昆明市	79.75	10	拉萨市	74.26
4	日喀则市	77.83	11	绵阳市	73.79
5	毕节市	77.14	12	山南市	73.65
6	贵阳市	76.88	13	曲靖市	73.14
7	遵义市	76.31			

二、100个城市一级指标得分情况

（一）“消费供给”指标方面，37个城市得分高于全国综合水平

在“消费供给”方面，100个城市中，苏州市得分最高，为 92.63 分；哈密市得分相对最低，为 74.21 分。城市之间最高分与最低分相差 18.42 分，小于 2023 年度最高分和最低分之间 22.37 分的分差。“消费供给”指标得分排名前 20 位的城市名单如下：

表 30 “消费供给”指标得分排名前 20 位城市名单

排名	城市	消费供给得分
1	苏州市	92.63
2	佛山市	91.60
3	烟台市	91.48
4	南京市	91.23
5	青岛市	90.82
6	杭州市	90.35
7	淄博市	89.86
8	深圳市	89.84
9	济南市	89.82

排名	城市	消费供给得分
10	宜昌市	89.75
11	北京市	89.20
12	襄阳市	89.09
13	无锡市	88.68
14	宁波市	87.97
15	潍坊市	87.92
16	广州市	87.87
17	盐城市	86.78
18	上海市	86.52
19	台州市	86.33
20	成都市	86.32

（二）在“消费环境”指标方面，36个城市得分高于全国综合水平

在“消费环境”方面，100个城市中，烟台市得分最高，为91.40分；松原市得分最低，为70.19分。最高分与最低分相差21.21分，小于2023年度最高分和最低分23.70分的分差。“消费环境”指标得分排名前20位的城市名单如下：

表31 “消费环境”指标得分排名前20位城市名单

排名	城市	消费环境得分
1	烟台市	91.40
2	苏州市	91.22
3	青岛市	90.22
4	佛山市	90.16
5	宜昌市	90.04
6	襄阳市	89.83
7	南京市	89.79
8	深圳市	89.37

排名	城市	消费环境得分
9	杭州市	88.27
10	广州市	87.30
11	北京市	87.25
12	济南市	87.16
13	潍坊市	86.37
14	淄博市	86.36
15	无锡市	86.34
16	宁波市	86.29
17	台州市	85.66
18	盐城市	85.43
19	金华市	84.69
20	上海市	84.22

（三）“消费维权”指标方面，30个城市得分高于全国综合水平

“消费维权”方面，100个城市中，佛山市得分最高，为92.66分；渭南市得分，最低为61.61分。最高分与最低分相差31.05分，小于2023年度最高分和最低分33.59分的分差。“消费维权”指标得分排名前20位的城市名单如下：

表32 “消费维权”指标得分排名前20位城市名单

排名	城市	消费维权得分
1	佛山市	92.66
2	广州市	92.08
3	杭州市	92.03
4	深圳市	90.19
5	苏州市	90.18
6	宜昌市	89.77
7	潍坊市	88.96
8	洛阳市	88.92
9	上海市	88.32
10	南京市	87.47

排名	城市	消费维权得分
11	无锡市	86.45
12	青岛市	86.32
13	厦门市	86.07
14	哈尔滨市	85.44
15	南宁市	84.64
16	嘉兴市	84.47
17	温州市	84.45
18	东莞市	84.38
19	重庆市	84.31
20	泉州市	84.24

（四）三个一级指标对比分析

“消费供给”综合得分最高，“消费维权”综合得分次之，“消费环境”得分相对最低，且各城市之间得分差异较大。通过对比 100 个城市“消费供给”、“消费环境”、“消费维权”三个一级指标平均数及中位数可知，三个一级指标得分的平均数均比中位数高。通过进一步比较 25 分位数与 75 分位数发现，在各一级指标内中低分段的城市数量相对较多，且高分段城市得分差距明显高于中低分段。

表 33 100 个城市一级指标各分位数及综合得分情况

	1 分位	25 分位	50 分位	75 分位	100 分位	综合得分
消费供给	92.63	84.80	79.43	77.11	74.21	81.67
消费环境	91.40	81.96	77.12	73.88	70.19	79.26
消费维权	92.66	82.94	76.91	71.86	61.61	80.48

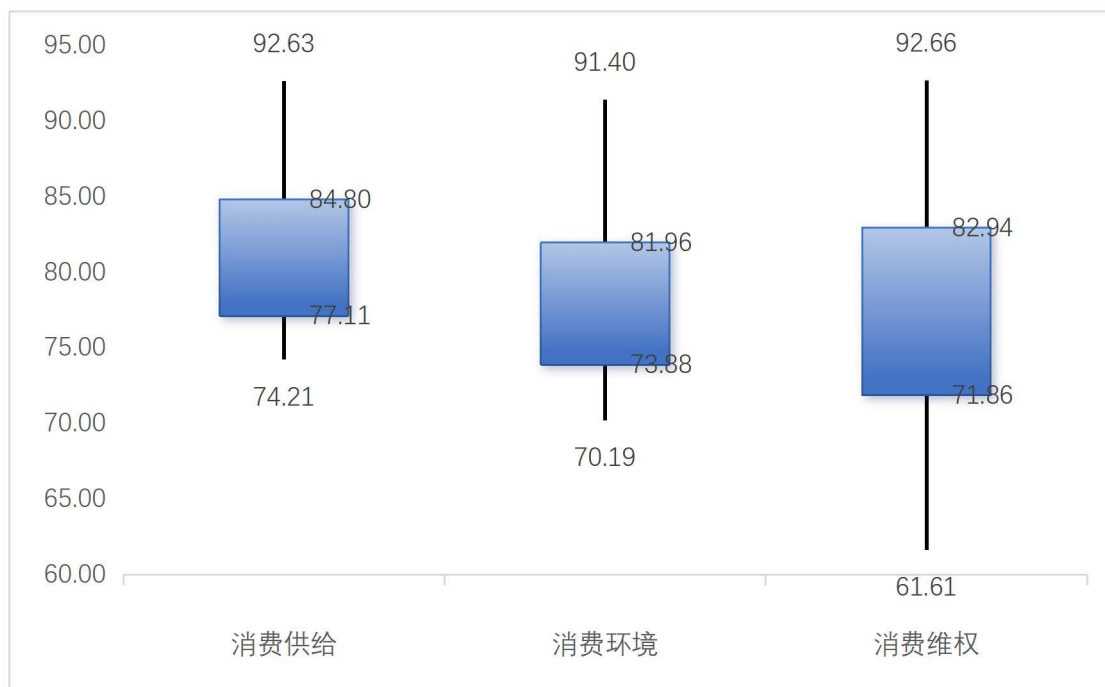


图 15 100 个城市一级指标各分位数及综合得分情况

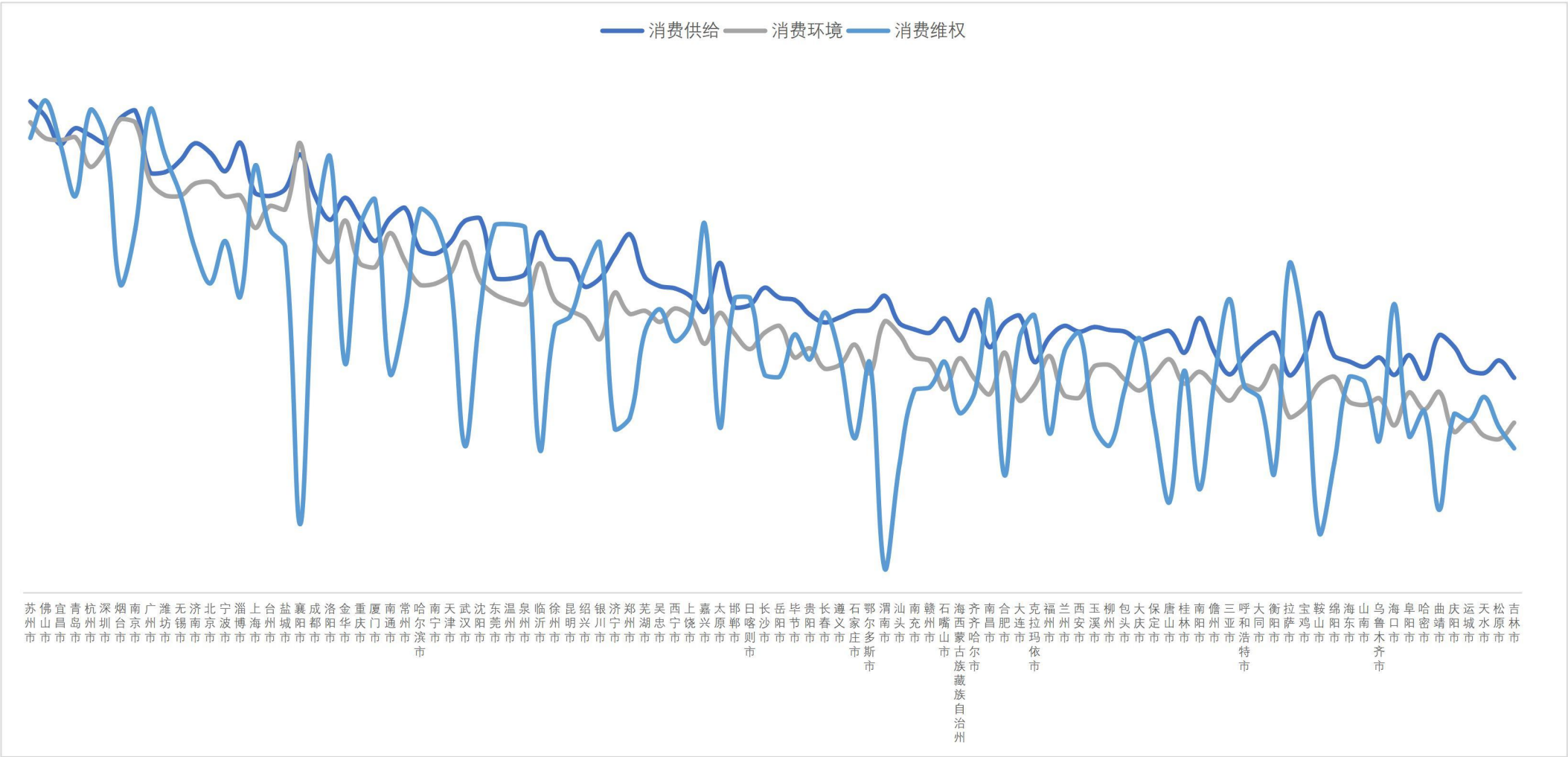


图 16 100 个城市消费者满意度一级指标满意度得分示意图

表 34 100 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	92.63	91.22	90.18
2	佛山市	91.60	90.16	92.66
3	宜昌市	89.75	90.04	89.77
4	青岛市	90.82	90.22	86.32
5	杭州市	90.35	88.27	92.03
6	深圳市	89.84	89.37	90.19
7	烟台市	91.48	91.40	80.47
8	南京市	91.23	89.79	87.47
9	广州市	87.87	87.30	92.08
10	潍坊市	87.92	86.37	88.96
11	无锡市	88.68	86.34	86.45
12	济南市	89.82	87.16	82.78
13	北京市	89.20	87.25	80.53
14	宁波市	87.97	86.29	83.34
15	淄博市	89.86	86.36	79.63
16	上海市	86.52	84.22	88.32
17	台州市	86.33	85.66	84.09
18	盐城市	86.78	85.43	82.94
19	襄阳市	89.09	89.83	64.55
20	成都市	86.32	83.20	83.21
21	洛阳市	84.75	81.96	88.92
22	金华市	86.20	84.69	75.21
23	重庆市	84.80	81.83	84.31
24	厦门市	83.35	81.61	86.07
25	南通市	84.85	83.86	74.53
26	常州市	85.53	82.01	78.54
27	哈尔滨市	82.75	80.43	85.44
28	南宁市	82.50	80.50	84.64
29	天津市	83.23	81.15	81.03
30	武汉市	84.67	83.28	69.73
31	沈阳市	84.85	80.72	78.57
32	东莞市	80.89	79.79	84.38
33	温州市	80.84	79.37	84.45
34	泉州市	81.14	79.15	84.24
35	临沂市	83.91	81.86	69.47
36	徐州市	82.19	79.41	77.70

序号	城市	消费供给	消费环境	消费维权
37	昆明市	82.06	78.74	78.33
38	绍兴市	80.31	78.23	81.37
39	银川市	80.86	76.83	83.21
40	济宁市	82.41	79.92	70.87
41	郑州市	83.78	78.50	71.62
42	芜湖市	80.96	78.71	77.29
43	吴忠市	80.34	77.97	78.81
44	西宁市	80.20	78.86	76.70
45	上饶市	79.71	78.39	77.79
46	嘉兴市	78.65	76.53	84.47
47	太原市	81.88	78.57	70.98
48	邯郸市	78.95	77.17	79.56
49	日喀则市	79.09	76.17	79.57
50	长沙市	80.24	77.26	74.46
51	岳阳市	79.57	77.69	74.34
52	毕节市	79.43	75.60	77.14
53	贵阳市	78.46	76.22	75.48
54	长春市	77.93	74.87	78.61
55	遵义市	78.27	75.12	75.73
56	石家庄市	78.67	76.46	70.25
57	鄂尔多斯市	78.76	74.57	75.29
58	渭南市	79.70	78.00	61.61
59	汕头市	77.87	77.12	68.57
60	南充市	77.47	75.62	73.45
61	赣州市	77.25	75.39	73.64
62	石嘴山市	78.20	73.50	75.33
63	海西蒙古族藏族自治州	76.74	75.55	71.93
64	齐齐哈尔市	78.77	74.19	73.28
65	南昌市	76.30	73.18	79.41
66	合肥市	77.90	75.94	67.79
67	大连市	78.38	72.75	76.91
68	克拉玛依市	75.31	73.77	78.38
69	福州市	76.95	75.70	70.57
70	兰州市	77.71	73.10	76.03
71	西安市	77.32	72.94	77.22
72	玉溪市	77.63	75.03	70.99
73	柳州市	77.44	75.11	69.77
74	包头市	77.33	74.17	73.43

序号	城市	消费供给	消费环境	消费维权
75	大庆市	76.77	73.42	76.88
76	保定市	77.11	74.48	71.28
77	唐山市	77.37	75.49	66.01
78	桂林市	75.93	73.88	74.73
79	南阳市	78.23	74.66	66.86
80	儋州市	76.00	73.75	74.06
81	三亚市	74.49	72.75	79.48
82	呼和浩特市	75.70	73.77	73.71
83	大同市	76.66	73.48	72.92
84	衡阳市	77.24	75.04	67.92
85	拉萨市	74.43	71.66	81.82
86	宝鸡市	75.73	72.26	76.92
87	鞍山市	78.57	73.88	63.97
88	绵阳市	75.72	74.33	68.61
89	海东市	75.35	72.67	74.32
90	山南市	75.00	72.46	74.01
91	乌鲁木齐市	75.60	72.90	70.09
92	海口市	74.45	71.10	79.15
93	阜阳市	75.76	73.29	70.38
94	哈密市	74.21	72.16	72.07
95	曲靖市	77.09	73.33	65.50
96	庆阳市	76.32	70.67	71.86
97	运城市	74.76	71.44	71.42
98	天水市	74.58	70.41	72.99
99	松原市	75.41	70.19	70.98
100	吉林市	74.26	71.28	69.58

三、100个城市二级指标得分情况

（一）“消费供给”指标下6个二级指标

“消费供给”指标下6个二级指标中“供给便利性”得分最高，为84.85分，其次是“供给丰富性”，得分为83.73分，“服务水平”得分相对较低，为79.22分。各二级指标在不同分数段的的城市数量见下表：

表 35 消费供给指标下各二级指标得分分布

	供给 丰富性	供给 便利性	供给 创新性	质量 水平	服务 水平	价格 合理
90分及以上	11	18	6	10	1	10
85分（含）-90分	21	19	12	14	12	11
80分（含）-85分	36	40	30	21	21	20
75分（含）-80分	27	23	40	44	38	40
70分（含）-75分	5	0	11	11	28	19
70分以下	0	0	1	0	0	0

1. 在“供给丰富性”方面。全国综合得分为83.73分，41个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的3个城市依次为：南京市97.33分、烟台市94.02分、济南市93.31分；排名靠后的3个城市依次为：绵阳市74.83分、克拉玛依市74.52分、哈密市73.88分。最高得分与最低得分之间相差23.45分。

2. 在“供给便利性”方面。全国综合得分为84.85分，38个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的3个城市依次为：南京市97.82分、苏州市95.61分、烟台市94.77

分；排名靠后的 3 个城市依次为：绵阳市 76.01 分、海口市 75.41 分、哈密市 75.09 分。最高得分与最低得分之间相差 22.73 分。

3. 在“供给创新性”方面。全国综合得分为 81.26 分，39 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：南京市 94.76 分、佛山市 91.88 分、襄阳市 91.66 分；排名靠后的 3 个城市依次为：松原市 73.10 分、衡阳市 72.85 分、吉林市 69.75 分。最高得分与最低得分之间相差 27.30 分。

4. 在“质量水平”方面。全国综合得分为 81.61 分，36 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：南京市 94.46 分、烟台市 92.96 分、襄阳市 91.99 分；排名靠后的 3 个城市依次为：拉萨市 73.99 分、庆阳市 73.82 分、天水市 73.28 分。最高得分与最低得分之间相差 28.59 分。

5. 在“服务水平”方面。全国综合得分为 79.22 分，36 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：苏州市 94.46 分、青岛市 89.41 分、杭州市 89.08 分；排名靠后的 3 个城市依次为：吉林市 71.09 分、松原市 71.09 分、衡阳市 70.90 分。最高得分与最低得分之间相差 23.56 分。

6. 在“价格合理”方面。全国综合得分为 80.90 分，34

个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：南京市 96.60 分、烟台市 93.14 分、济南市 92.80 分；排名靠后的 3 个城市依次为：三亚市 72.92 分、拉萨 72.88 分、天水市 72.14 分。最高得分与最低得分之间相差 24.46 分。

（二）“消费环境”指标下8个二级指标

“消费环境”指标下 8 个二级指标中消费设施得分最高，为 81.91 分，其次是消费自主选择权，得分为 81.13 分，交易安全得分最低，为 74.44 分。各二级指标在不同分数段的城市数量见下表：

表 36 消费环境指标下各二级指标得分分布

	消费 设施	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	消费 政策
90 分及以上	11	6	5	7	2	9	12	3
85 分（含）-90 分	14	9	13	12	6	10	12	9
80 分（含）-85 分	21	9	28	18	9	20	20	13
75 分（含）-80 分	45	30	35	40	20	33	32	28
70 分（含）-75 分	9	32	19	23	33	27	24	34
70 分以下	0	14	0	0	30	1	0	13

7. 在“消费设施”方面。全国综合得分为 81.91 分，34 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：南京市 97.32 分、济南市 93.05 分、襄阳市 92.96 分；排名靠后的 3 个城市依次为：绵阳市 73.87 分、吉林市 73.66 分、拉萨市 73.62 分。最高得分与最低得分之间相差

23.70 分。

8. 在“信息真实”方面。全国综合得分为 77.58 分，35 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：南京市 97.00 分、襄阳市 91.36 分、烟台市 91.34 分；排名靠后的 3 个城市依次为：克拉玛依市 68.17 分、庆阳市 67.04 分、大连市 66.59 分。最高得分与最低得分之间相差 30.41 分。

9. 在“售后保障”方面。全国综合得分为 80.71 分，38 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：苏州市 95.24 分、佛山市 91.88 分、烟台市 91.18 分；排名靠后的 3 个城市依次为：吉林市 72.83 分、运城市 72.83 分、拉萨市 72.75 分。最高得分与最低得分之间相差 22.49 分。

10. 在“商家信任度”方面。全国综合得分为 80.54 分，36 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：烟台市 92.90 分、襄阳市 92.57 分、南京市 92.34 分；排名靠后的 3 个城市依次为：松原市 71.89 分、拉萨市 71.58 分、海口市 70.08 分。最高得分与最低得分之间相差 26.59 分。

11. 在“交易安全”方面。全国综合得分为 74.44 分，40 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：南京市 91.61 分、襄阳市 90.87 分、烟台市 89.64

分；排名靠后的 3 个城市依次为：庆阳市 60.49 分、兰州市 58.72 分、天水市 57.25 分。最高得分与最低得分之间相差 38.29 分。

12. 在“消费知情权”方面。全国综合得分为 80.27 分，38 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：烟台市 94.45 分、南京市 92.83 分、襄阳市 92.59 分；排名靠后的 3 个城市依次为：大庆市 70.94 分、南昌市 70.39 分、庆阳市 68.84 分。最高得分与最低得分之间相差 28.33 分。

13. 在“消费自主选择权”方面。全国综合得分为 81.13 分，37 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：烟台市 94.83 分、苏州市 93.32 分、南京市 93.02 分；排名靠后的 3 个城市依次为：山南市 70.95 分、拉萨市 70.63 分、庆阳市 70.29 分。最高得分与最低得分之间相差 27.08 分。

14. 在“消费政策”方面。全国综合得分为 77.53 分，43 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为佛山市（94.47 分）、苏州市（93.54 分）、宜昌市（91.62 分）；排名靠后的 3 个城市依次为松原市（67.46 分）、吉林市（65.86 分）、衡阳市（65.46 分）。最高得分与最低得分之间相差 34.36 分。

（三）“消费维权”指标下3个二级指标

“消费维权”指标下3个二级指标中“权益保护”得分最高，为84.95分；其次是“消费宣传”，得分为78.33分；消费执法得分最低，为77.47分。各二级指标在不同分数段的的城市数量见下表：

表 37 消费维权指标下各二级指标得分分布

	权益保护	消费宣传	消费执法
90分及以上	15	3	2
85分（含）-90分	9	12	10
80分（含）-85分	17	13	11
75分（含）-80分	25	33	34
70分（含）-75分	9	35	30
70分以下	25	4	13

15. 在“权益保护”方面。全国综合得分为84.95分，24个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的3个城市依次为：洛阳市97.70分、南京市97.53分、广州市96.88分；排名靠后的3个城市依次为：武汉市51.87分、襄阳市48.01分、渭南市42.51分。最高得分与最低得分之间相差55.19分。

16. 在“消费宣传”方面。全国综合得分为78.33分，39个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的3个城市依次为：佛山市92.44分、苏州市91.50分、宜昌市91.30分；排名靠后的3个城市依次为：曲靖市67.77分、松原市65.56分、吉林市65.34分。最高得分与最低得分之间相差

27.1 分。

17. 在“消费执法”方面。全国综合得分为 77.47 分，42 个城市的得分高于全国综合得分。其中，排名靠前的 3 个城市依次为：苏州市 94.04 分、宜昌市 90.28 分、杭州市 89.40 分；排名靠后的 3 个城市依次为：曲靖市 67.08 分、松原市 64.59 分、吉林市 63.85 分。最高得分与最低得分之间相差 33.54 分。

表 38 100 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	价格 合理	消费 设施	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	消费 政策	权益 保护	消费 宣传	消费 执法
1	苏州市	92.58	95.61	89.92	91.99	94.46	90.62	92.51	89.60	95.24	90.53	85.02	91.05	93.32	93.54	87.16	91.50	94.04
2	佛山市	92.95	94.56	91.88	91.42	88.90	91.47	92.07	90.44	91.88	88.94	81.80	91.95	92.82	94.47	94.83	92.44	89.02
3	宜昌市	89.99	91.26	88.23	90.76	87.58	90.43	90.80	90.03	90.04	89.77	86.72	90.78	91.99	91.62	88.47	91.30	90.28
4	青岛市	92.15	93.52	89.19	90.84	89.41	90.30	92.21	89.99	90.93	90.68	87.36	90.11	91.00	89.22	83.14	89.04	88.77
5	杭州市	92.86	92.88	88.34	90.73	89.08	88.85	91.27	85.80	89.58	89.15	82.05	89.37	90.46	89.40	95.30	89.30	89.40
6	深圳市	92.31	90.60	90.39	91.76	84.17	91.30	92.24	90.63	84.88	91.74	87.46	91.69	92.61	83.13	95.21	88.38	83.28
7	烟台市	94.02	94.77	90.36	92.96	85.08	93.14	92.92	91.34	91.18	92.90	89.64	94.15	94.83	81.96	73.61	89.54	81.86
8	南京市	97.33	97.82	94.76	94.46	72.77	96.60	97.32	97.00	79.93	92.34	91.61	92.83	93.02	69.26	97.53	83.51	69.67
9	广州市	89.23	89.34	87.20	87.62	86.39	88.10	87.65	86.52	88.21	87.29	84.16	88.45	88.88	88.19	96.88	88.30	87.98
10	潍坊市	87.78	91.08	87.66	86.85	88.91	85.96	88.92	85.36	89.35	87.35	81.17	85.26	86.21	86.90	93.23	84.61	86.52
11	无锡市	91.10	93.36	85.95	89.92	85.14	87.44	89.65	84.81	87.49	86.52	79.96	88.54	90.52	83.56	86.96	86.83	85.06
12	济南市	93.31	93.70	91.45	89.73	81.54	92.80	93.05	79.26	82.02	91.94	88.70	91.47	91.40	76.19	83.25	86.40	77.52
13	北京市	89.59	92.05	86.91	89.26	88.58	88.59	89.24	85.66	88.77	87.96	83.14	88.57	89.32	85.02	73.80	86.19	85.81
14	宁波市	89.61	90.92	83.73	88.89	86.82	87.12	88.45	85.16	89.14	87.24	78.92	86.52	89.49	85.85	80.99	84.24	86.48
15	淄博市	93.28	93.86	85.20	90.94	85.74	90.27	91.25	83.65	88.15	89.77	82.38	89.85	91.54	68.65	80.85	86.50	69.09
16	上海市	87.78	90.05	88.20	85.94	83.70	85.94	87.08	85.40	84.97	84.01	79.46	84.72	84.11	84.33	94.64	83.39	82.88
17	台州市	87.09	88.28	84.74	87.49	83.79	86.62	88.13	85.76	83.54	86.78	84.27	86.99	87.71	81.50	84.81	84.90	81.80
18	盐城市	87.99	91.01	82.93	88.66	83.74	85.96	87.20	83.68	86.67	86.15	80.96	86.96	88.83	83.01	82.38	84.08	82.58
19	襄阳市	92.57	93.24	91.66	91.99	76.53	92.55	92.96	91.36	88.42	92.57	90.87	92.59	92.94	70.87	48.01	84.06	70.81
20	成都市	89.58	90.94	83.44	86.36	84.25	84.46	86.82	79.30	85.64	85.00	73.91	84.32	86.48	85.65	81.34	85.24	84.12
21	洛阳市	86.82	87.11	85.23	84.77	82.83	83.48	85.18	78.24	83.79	83.90	77.43	82.17	82.38	82.17	97.70	81.46	82.09
22	金华市	87.48	88.77	83.79	86.56	85.11	85.49	86.96	80.92	85.85	85.77	80.15	85.47	87.31	85.96	62.26	86.01	85.52
23	重庆市	86.88	88.36	82.02	84.98	84.16	82.73	82.96	78.33	85.99	82.06	73.33	82.40	85.26	86.75	81.06	86.05	88.07

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	价格 合理	消费 设施	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	消费 政策	权益 保护	消费 宣传	消费 执法
24	厦门市	84.23	84.94	83.52	82.72	82.45	83.17	82.90	80.17	83.51	82.98	77.28	81.96	83.00	80.93	92.23	80.99	81.10
25	南通市	85.18	87.97	81.65	85.74	83.20	84.72	85.38	82.07	85.26	84.71	78.64	84.91	86.35	84.49	63.96	83.32	82.98
26	常州市	88.06	89.78	86.12	85.20	81.62	85.02	86.49	80.36	82.64	82.75	76.19	83.51	83.10	81.19	77.12	79.09	80.44
27	哈尔滨市	86.98	86.56	81.99	82.82	79.89	80.62	82.56	83.21	80.95	80.95	78.48	79.31	79.63	76.75	96.02	77.69	75.70
28	南宁市	84.01	85.14	82.66	82.52	80.59	81.51	82.40	79.69	81.99	80.31	74.32	82.42	82.60	81.74	90.46	80.44	79.22
29	天津市	85.66	85.68	81.85	82.77	81.36	83.06	83.21	79.37	83.19	82.11	76.65	81.45	83.30	79.50	83.40	79.45	78.65
30	武汉市	87.43	88.73	81.59	85.02	81.41	84.57	85.53	81.52	84.69	84.80	77.20	83.80	85.66	83.68	51.87	84.62	83.99
31	沈阳市	88.78	89.29	83.07	84.15	83.12	82.59	84.53	76.23	83.61	83.97	75.88	80.43	80.66	78.51	80.59	76.88	76.98
32	东莞市	81.85	82.08	81.14	79.93	80.48	80.81	80.30	78.94	80.33	79.64	78.96	80.91	80.75	78.24	90.70	79.14	79.32
33	温州市	81.44	82.93	81.34	80.44	79.18	80.86	81.65	77.01	81.02	79.90	75.32	79.44	80.42	80.56	89.95	80.17	79.71
34	泉州市	82.66	83.46	82.56	80.54	78.91	80.80	80.70	79.84	80.99	79.44	74.11	79.82	80.26	78.13	91.60	78.33	78.07
35	临沂市	85.33	87.12	81.78	83.52	82.77	83.40	84.24	77.76	83.52	83.99	77.86	83.25	84.38	78.94	57.52	79.48	78.97
36	徐州市	84.41	85.60	80.50	82.06	80.17	81.43	81.68	77.21	81.40	80.86	74.45	80.00	81.45	77.80	77.45	78.00	77.79
37	昆明市	85.73	86.30	79.22	82.30	78.28	81.80	81.59	75.06	80.68	79.97	72.23	81.46	82.13	77.03	79.55	77.50	77.12
38	绍兴市	81.88	83.15	80.54	80.01	79.13	78.69	81.06	75.43	80.00	78.91	74.42	78.15	79.33	78.36	84.91	78.77	78.12
39	银川市	82.94	84.46	82.11	80.29	78.91	78.98	81.93	76.52	80.60	78.49	62.30	77.91	79.14	79.68	88.56	79.54	78.00
40	济宁市	84.06	85.08	82.57	80.14	82.63	81.64	83.16	74.71	82.30	81.32	76.97	80.45	80.26	79.06	60.64	79.81	78.52
41	郑州市	88.31	88.85	80.11	82.61	84.21	79.93	81.48	71.38	84.31	81.73	70.23	78.71	80.38	79.07	67.37	75.03	75.17
42	芜湖市	82.61	84.10	80.04	80.65	78.91	80.58	80.70	76.64	80.45	79.51	74.98	79.08	80.50	77.46	77.02	78.16	76.72
43	吴忠市	82.19	82.86	81.68	79.09	80.57	77.83	80.11	76.28	80.04	79.25	75.17	76.08	77.34	78.81	79.03	78.40	78.90
44	西宁市	81.70	81.37	79.16	80.39	78.26	80.72	79.83	77.38	80.08	79.02	77.47	80.43	79.68	76.16	77.74	75.86	75.84
45	上饶市	81.49	82.04	80.47	79.38	78.19	78.48	80.51	76.78	81.56	78.85	73.44	78.42	79.23	77.96	76.13	78.74	79.65
46	嘉兴市	79.15	80.06	81.03	78.29	77.25	77.99	78.62	75.20	77.36	76.15	74.19	76.49	76.77	77.83	92.77	77.57	77.83
47	太原市	83.74	87.40	76.85	82.87	79.55	80.57	81.11	72.47	82.83	82.91	71.55	80.87	81.55	73.07	68.38	73.47	72.67
48	邯郸市	80.13	81.50	78.97	78.23	77.80	78.34	78.70	75.30	78.56	78.46	73.96	77.62	78.31	76.01	83.78	75.60	76.72

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	价格合理	消费设施	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	消费政策	权益保护	消费宣传	消费执法
49	日喀则市	80.52	80.98	82.94	78.18	77.40	77.67	78.95	75.18	78.64	77.47	71.47	74.78	74.41	78.14	80.54	78.14	79.54
50	长沙市	83.88	85.82	75.98	81.31	75.97	79.32	79.47	74.01	80.33	79.24	68.39	80.77	82.65	73.22	71.95	76.97	75.94
51	岳阳市	81.37	84.83	73.43	81.53	75.81	79.44	78.01	73.87	79.85	80.91	71.40	81.60	85.54	69.26	76.10	72.28	73.66
52	毕节市	82.51	84.18	76.85	79.60	76.76	77.93	79.22	72.34	77.57	78.34	67.03	76.83	78.76	75.13	78.44	76.64	75.41
53	贵阳市	80.79	82.23	77.18	79.09	75.80	76.99	78.39	73.10	77.97	77.86	71.20	77.23	79.25	74.58	75.00	76.73	74.84
54	长春市	81.47	81.63	78.04	77.65	75.09	76.26	77.70	76.79	76.08	75.95	71.18	72.95	75.26	71.55	87.74	71.66	70.51
55	遵义市	80.11	81.48	78.03	78.08	76.37	77.08	78.60	72.52	78.02	77.72	67.08	75.62	76.62	74.48	75.13	76.60	75.78
56	石家庄市	80.68	81.96	78.40	78.69	76.40	77.52	77.81	75.17	78.17	77.58	73.09	77.26	77.36	74.66	64.63	74.66	75.06
57	鄂尔多斯市	80.70	81.47	79.68	78.55	77.32	76.84	78.40	70.30	77.36	76.34	69.06	75.30	75.76	73.09	77.34	73.43	73.81
58	渭南市	80.78	82.27	78.28	79.95	77.89	79.51	80.37	76.12	79.70	79.43	73.21	77.82	79.17	78.21	42.51	77.18	77.29
59	汕头市	79.77	81.47	76.24	78.00	74.94	77.81	76.99	77.65	77.55	78.19	71.47	79.92	82.06	74.04	59.55	75.25	76.76
60	南充市	76.85	78.02	74.74	78.02	78.08	77.57	74.91	70.67	77.51	78.53	75.47	78.24	79.07	67.94	75.28	71.02	73.09
61	赣州市	79.90	80.30	77.69	76.18	74.94	76.74	77.78	74.34	76.72	76.58	72.01	76.29	76.18	72.00	72.75	74.11	74.65
62	石嘴山市	80.02	82.23	81.70	76.58	76.08	76.41	78.54	74.62	75.62	73.40	60.83	74.69	75.12	78.08	73.78	76.25	77.01
63	海西蒙古族 藏族自治州	76.57	77.56	79.46	76.97	75.25	76.19	76.66	72.24	76.38	76.75	74.98	75.33	75.27	76.49	65.75	76.54	77.51
64	齐齐哈尔市	83.92	83.83	75.95	78.02	76.94	75.99	77.83	75.21	76.68	76.00	71.55	73.18	71.45	68.01	78.09	69.64	68.97
65	南昌市	78.54	79.48	79.69	74.77	74.66	74.29	77.11	71.61	75.36	74.51	68.57	70.39	72.43	74.90	83.86	76.25	75.19
66	合肥市	79.37	81.70	76.97	77.48	75.34	77.81	77.50	74.21	76.72	76.52	73.60	76.82	77.07	74.82	59.74	74.35	74.42
67	大连市	84.93	83.51	76.20	76.66	74.97	77.09	78.22	66.59	75.77	75.19	65.28	74.96	74.87	70.02	85.54	70.66	68.86
68	克拉玛依市	74.52	77.60	78.81	75.15	73.62	74.35	77.00	68.17	74.83	74.68	69.62	73.70	74.82	78.84	77.98	78.70	78.73
69	福州市	77.92	79.02	78.60	76.35	75.26	76.43	76.26	74.23	76.98	76.61	75.15	75.88	76.25	72.98	66.23	74.62	73.51
70	兰州市	80.48	81.85	80.04	76.09	75.62	75.77	79.26	72.77	76.83	74.38	58.72	73.92	73.99	76.79	78.36	74.57	73.58
71	西安市	79.21	81.49	79.19	76.29	75.82	74.89	78.31	71.59	76.51	75.06	62.93	72.24	72.30	74.61	81.70	74.67	72.22
72	玉溪市	80.21	80.70	77.82	78.31	73.36	77.39	76.67	71.16	76.57	76.38	71.55	76.09	78.99	72.45	69.80	72.54	71.24

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	价格 合理	消费 设施	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	消费 政策	权益 保护	消费 宣传	消费 执法
73	柳州市	78.81	78.98	78.61	77.36	75.43	77.04	76.42	73.91	77.21	76.19	69.62	76.31	76.66	74.89	64.55	73.85	74.26
74	包头市	80.32	80.83	78.21	77.55	73.21	76.55	77.08	75.10	75.77	74.19	70.83	73.54	73.70	72.08	75.49	71.93	71.51
75	大庆市	81.45	80.25	76.75	75.48	74.34	75.29	75.36	78.37	74.19	74.04	72.64	70.94	71.23	67.73	84.88	70.99	69.57
76	保定市	79.42	81.09	75.21	77.14	75.18	75.68	76.64	72.32	77.21	76.37	69.91	75.52	75.80	70.53	71.10	70.76	72.22
77	唐山市	77.91	79.86	75.93	77.10	76.07	77.61	77.07	74.56	77.06	77.28	71.80	76.59	75.43	73.21	55.78	74.48	74.22
78	桂林市	77.82	77.83	75.36	75.41	75.47	74.70	75.03	72.18	75.13	75.66	71.62	75.01	73.91	71.32	77.35	72.87	72.27
79	南阳市	80.76	82.52	78.03	77.56	76.30	76.37	79.10	70.14	77.29	76.46	69.79	74.55	75.27	73.48	59.07	73.46	72.95
80	儋州市	77.61	77.80	77.09	76.56	72.49	76.18	76.06	72.01	75.21	74.83	69.55	75.65	76.00	69.81	78.68	71.13	69.25
81	三亚市	76.60	76.60	75.67	74.19	73.02	72.92	74.56	71.89	73.92	73.21	71.40	72.45	72.97	70.37	88.93	71.90	71.60
82	呼和浩特市	78.13	78.85	74.92	75.01	73.55	75.29	74.12	75.14	75.74	74.57	70.72	74.00	73.90	70.95	77.67	71.23	69.54
83	大同市	77.51	80.81	76.97	76.67	74.72	74.95	76.18	69.73	75.40	74.38	67.47	76.79	76.42	71.73	76.78	70.97	68.32
84	衡阳市	80.02	83.94	72.85	79.74	70.90	76.70	77.51	72.30	73.92	77.97	71.05	78.76	81.82	65.46	65.70	70.90	68.29
85	拉萨市	74.86	77.02	78.95	73.99	72.19	72.88	73.62	71.75	72.75	71.58	69.25	71.24	70.63	72.32	93.44	72.38	72.24
86	宝鸡市	78.67	79.21	78.17	75.12	73.40	73.28	76.46	71.16	74.64	73.32	63.25	71.72	74.63	73.95	82.11	73.37	71.84
87	鞍山市	83.94	83.59	74.97	78.68	75.32	76.64	77.75	68.30	74.94	75.06	67.51	76.49	77.71	74.36	52.34	73.84	73.03
88	绵阳市	74.83	76.01	73.74	76.43	75.96	76.02	73.87	69.64	76.60	76.42	75.74	74.72	76.85	67.91	64.83	71.27	72.21
89	海东市	77.35	77.61	78.15	74.29	73.28	74.36	74.96	69.57	74.57	73.77	71.36	71.89	71.58	72.38	76.42	72.38	72.86
90	山南市	77.00	78.47	78.27	74.70	71.74	73.32	76.73	69.77	74.87	73.36	67.74	73.11	70.95	72.30	73.85	74.05	74.24
91	乌鲁木齐市	76.86	77.28	79.32	75.31	72.83	74.99	76.06	69.08	74.11	73.70	65.17	73.96	75.39	78.47	60.55	77.35	78.53
92	海口市	74.86	75.41	75.34	75.07	73.55	73.33	76.28	71.55	73.62	70.08	63.13	72.36	71.68	70.30	87.57	73.41	70.89
93	阜阳市	77.70	79.34	74.95	75.47	74.50	74.00	76.04	71.03	74.90	74.35	69.47	74.38	74.00	71.40	70.00	71.12	70.14
94	哈密市	73.88	75.09	76.69	74.91	73.02	72.99	74.44	68.65	73.89	72.72	67.96	71.84	71.82	77.34	64.51	77.56	79.09
95	曲靖市	79.78	80.57	74.72	77.33	74.79	76.18	76.38	69.22	74.26	75.77	67.74	76.28	77.37	69.03	63.10	67.77	67.08
96	庆阳市	78.86	80.01	80.43	73.82	74.87	74.27	77.49	67.04	74.42	72.53	60.49	68.84	70.29	74.71	69.16	75.07	72.85
97	运城市	76.67	77.86	74.17	74.73	73.25	73.21	75.14	69.65	72.83	73.43	65.02	72.68	73.16	69.07	72.10	70.76	70.98

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	价格合理	消费设施	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	消费政策	权益保护	消费宣传	消费执法
98	天水市	77.34	78.68	74.14	73.28	73.96	72.14	77.45	69.78	74.04	71.92	57.25	71.21	71.85	70.06	77.48	70.19	68.28
99	松原市	80.94	81.10	73.10	74.79	71.09	74.16	73.92	70.10	73.32	71.89	60.94	71.17	72.26	67.46	78.15	65.56	64.59
100	吉林市	78.30	77.91	69.75	74.86	71.09	73.97	73.66	69.82	72.83	74.23	66.53	71.46	74.12	65.86	75.59	65.34	63.85

四、100个城市满意度得分历年对比情况

（一）2023-2024年城市满意度得分对比

2023-2024 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，65 个城市满意度得分提高。其中，金华市得分提高最多，达 3.82 分。此外，还有 10 个城市提高 2.5 分以上，分别是：成都市（+3.15 分）、襄阳市（+2.94 分）、西宁市（+2.90 分）、南通市（+2.85 分）、长沙市（+2.80 分）、台州市（+2.74 分）、郑州市（+2.69 分）、哈尔滨市（+2.62 分）、宜昌市（+2.54 分）、邯郸市（+2.50 分）。

35 个城市满意度得分降低。其中，无锡市得分降低最多，下降 5.98 分。此外，还有 4 个城市下降超 2 分，分别是：常州市（-4.00 分）、厦门市（-2.92 分）、遵义市（-2.16 分）、杭州市（-2.08 分）。

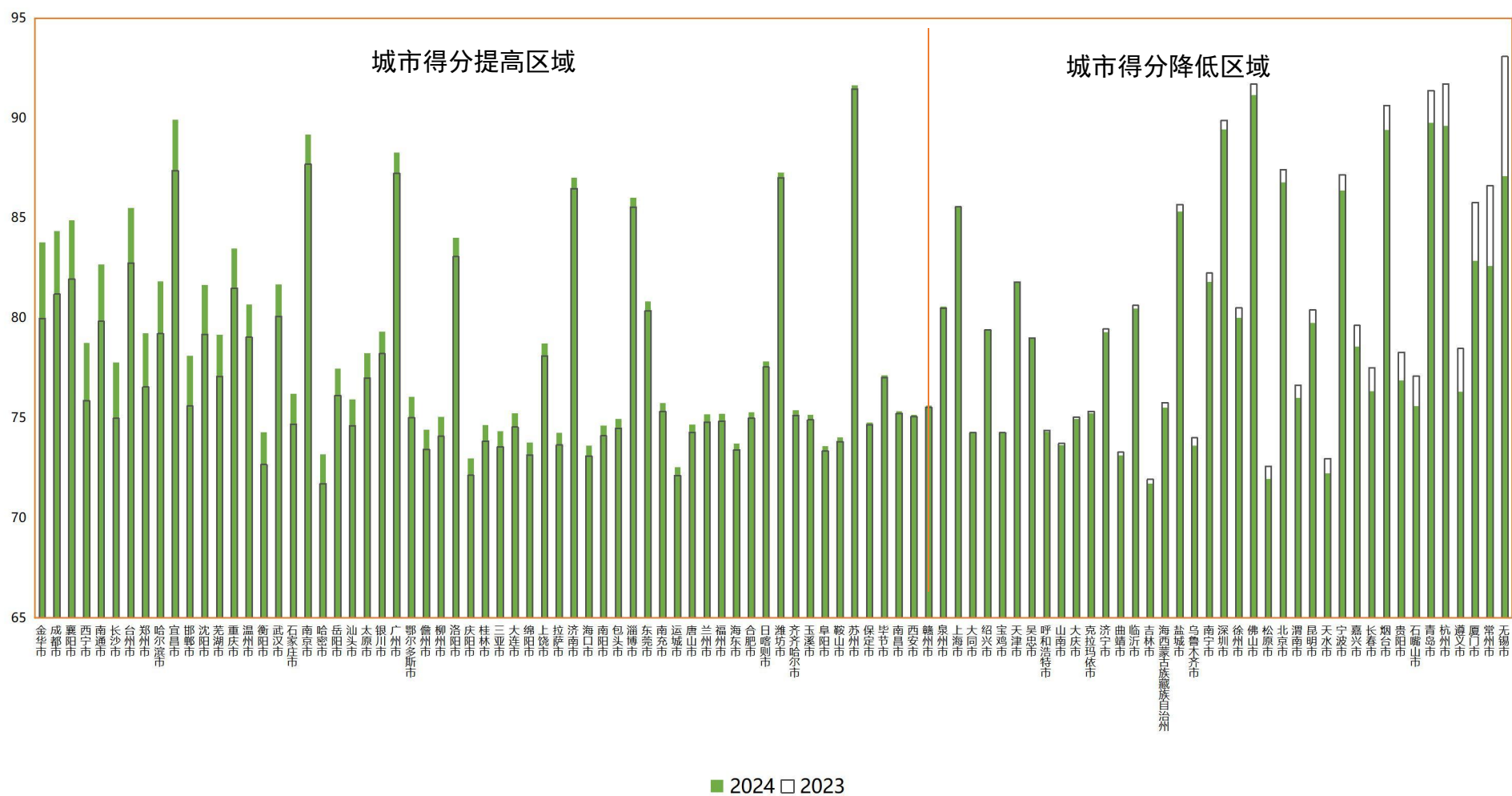


图 17 2023-2024 年 100 个城市满意度得分

（二）2017-2024年城市满意度得分对比

1. 全国整体变化情况

回顾近八年测评情况总体来看，2017-2021 年城市消费者满意度得分呈现持续上升趋势，2022 年度得分出现普遍下降，2023 年-2024 年城市消费者满意度再度提升，且 24 年测评结果位居近八年第二。其中，中部、东部地区部分城市得分增长明显，引领全国消费者满意度提升。

以省份为单位综合来看，2018 年各省份满意度得分集中 75 分以下；2019 年，各省份满意度得分集中在 70 分到 82 分之间，部分省份得分突破 75 分；2020 年各省份得分集中在 73 分到 84 分之间，整体表现比上一年度再度提升；2021 年各省份得分均高于 75 分，得分集中在 77 分到 85 分；2022 年多数省份满意度得分出现下降，得分集中在 72 分到 88 分，分差有所拉大；2023 年多省份满意度得分出现上升，得分集中在 70 分-85 分之间。

2024 年，北京市（86.79 分）、广东省（86.65 分）、江苏省（86.52 分）、湖北省（85.81 分）、山东省（85.64 分）、上海市（85.61 分）6 个省市得分在 85 分以上。甘肃省（73.48 分）、吉林省（73.58 分）、海南省（74.08 分）、新疆维吾尔自治区（74.13 分）4 个省市得分在 75 分以下。

2019 至 2024 年度满意度得分省份分布如图 18 所示：

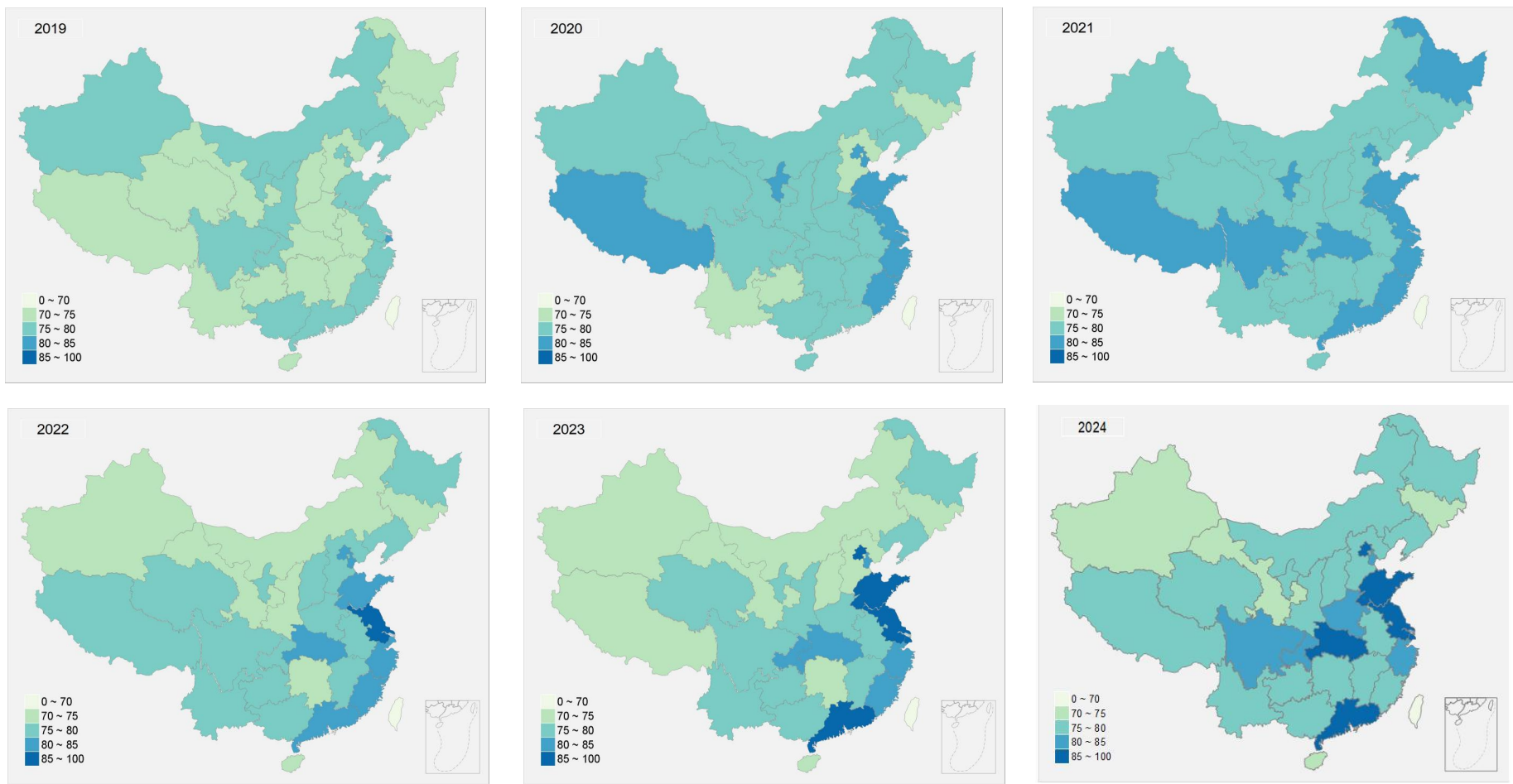
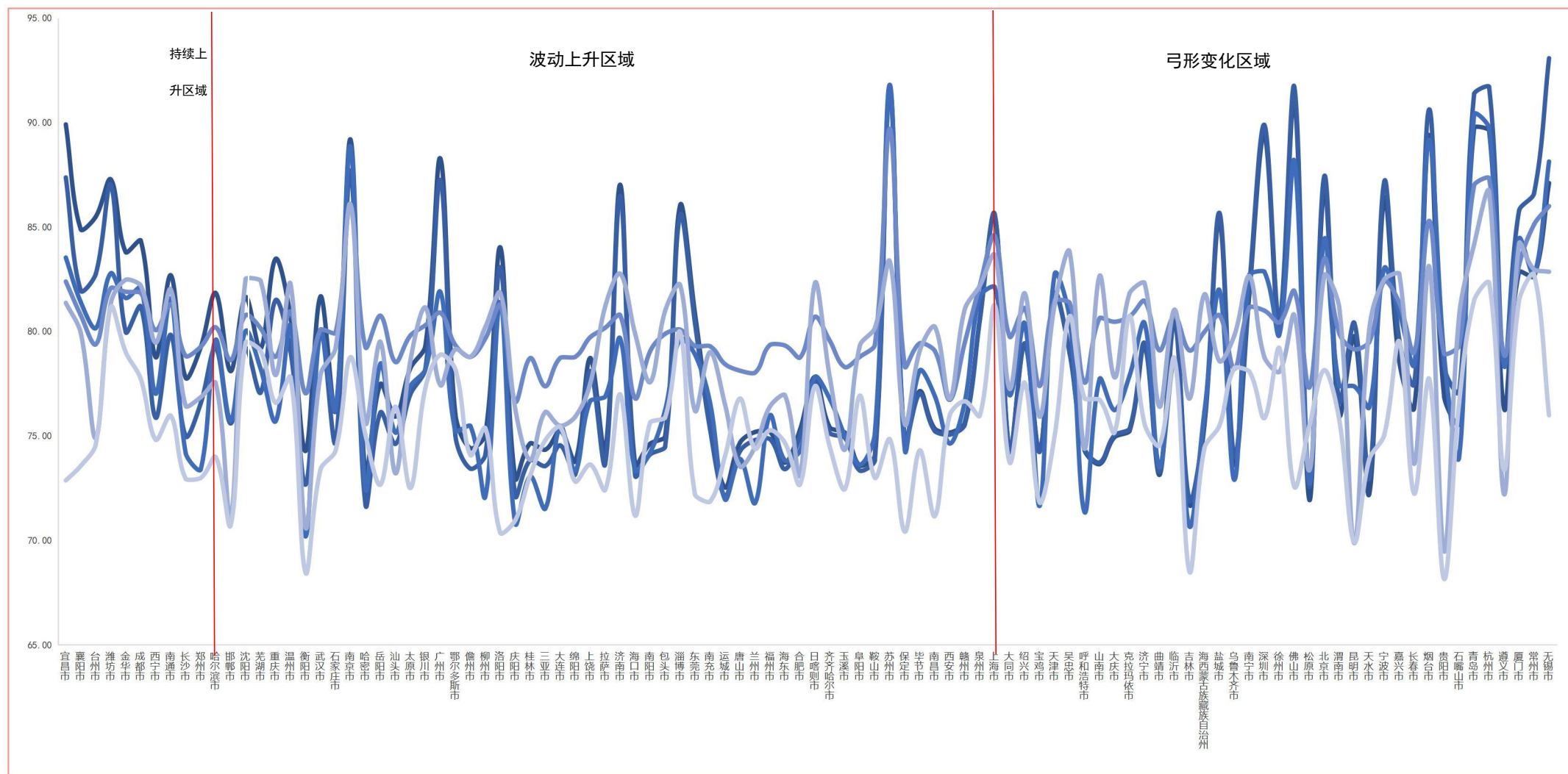


图 18 2019-2024 年满意度得分分布地图

4. 连续调查 100 个城市变化情况

100 个城市连续参与了 2019-2024 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, 100 个城市中, 4 个城市满意度得分持续上升, 分别为: 宜昌市、襄阳市、台州市、潍坊市。35 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: 宝鸡市、天津市、吴忠市、呼和浩特市、山南市、大庆市、克拉玛依市、济宁市、曲靖市、临沂市、吉林市、海西蒙古族藏族自治州、盐城市、乌鲁木齐市、南宁市、深圳市、徐州市、佛山市、松原市、北京市、渭南市、昆明市、天水市、宁波市、嘉兴市、长春市、烟台市、贵阳市、石嘴山市、青岛市、杭州市、遵义市、厦门市、常州市、无锡市。其他 61 个城市得分虽有一定波动, 但整体呈上升趋势。



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，不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，50.72%的消费者表示计划支出与今年持平，23.22%的消费者计划增加支出，26.05%的消费者计划减少支出。与2023年相比，选择“持币观望”的消费者比例有所上升，消费者近一年的消费支出计划预计将更加趋于稳健。

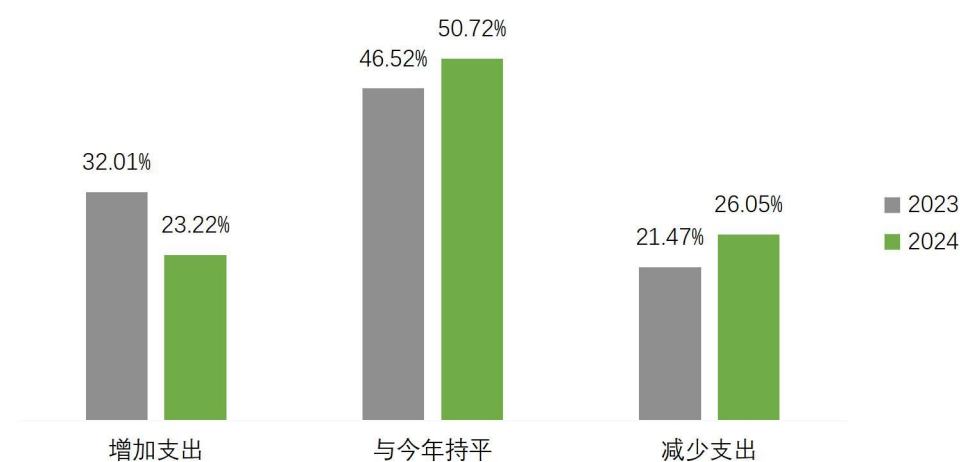


图 20 未来一年是否计划增加在日常消费方面的支出

（二）消费者对于未来一年经济形势的预期

调查结果显示，39.23%的消费者对未来一年经济形势的预期持比较乐观态度，28.94%的消费者持非常乐观态度，总体占

比超过六成，对比 2023 年均有增长。18.89%的受访消费者表示预期“一般”，12.95%的消费者持不乐观态度，对比 2023 年增加 1.61%。

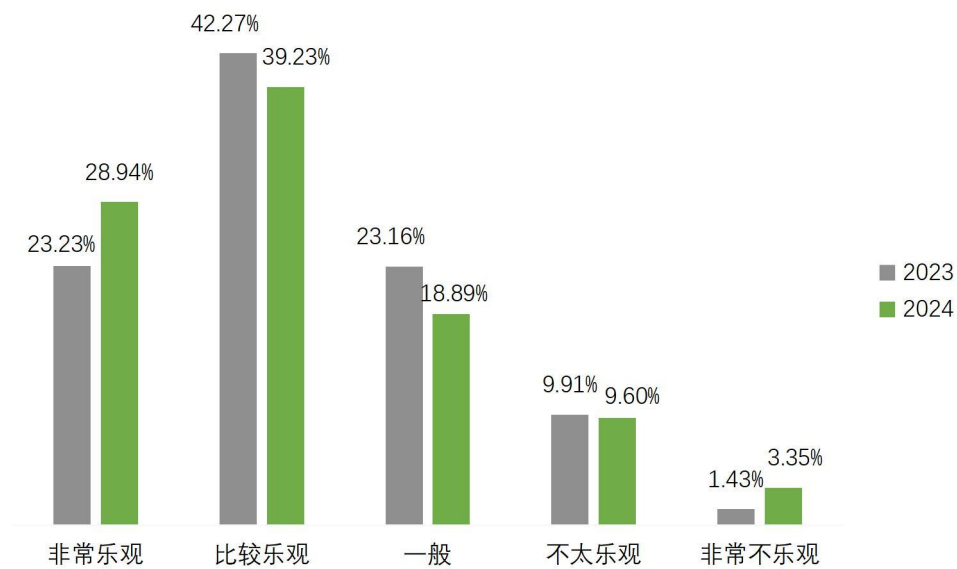


图 21 消费者对于未来一年经济形势的预期

（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 81.41 分，相比于前一年上升了 3.92 分。参照 2024 年度消费者满意度综合得分，消费者信心指数得分略高于满意度得分水平，反映出受访者消费信心预期向好。

第五部分 提升消费者满意度的思考与建议

2024年是全面贯彻落实党的二十大精神的关键之年,是“十四五”规划的收官之年。面对外部压力加大、内部困难增多的复杂严峻形势,在以习近平同志为核心的党中央坚强领导下,全国各族人民砥砺奋进、攻坚克难,经济运行总体平稳、稳中有进,全年经济社会发展主要目标任务顺利完成,高质量发展扎实推进,新质生产力稳步发展,我国经济实力、科技实力、综合国力持续增强,中国式现代化迈出新的坚实步伐。

2024年消费者满意度测评得分同比增高,近八年保持稳定上升趋势,显示出我国经济社会和消费市场韧性十足。对照2017年度至2024年度的71.75分、73.68分、77.02分、79.32分、80.59分、78.81分、79.92分、80.36分,2024年度得分排名位居历年测评第二,百城市消费者满意度持续上升。尤其消费维权指标从2022年的77.53分到2024年的80.36分,表明各地政府在打造放心的消费环境、维护消费者合法权益等方面所做的努力经受住了考验,受到了消费者广泛认可。尽管在消费交易安全、消费政策、消费执法等方面,消费者仍有更多期待和提升,但消费者满意度和信心程度持续回暖升温的态势持续向好。结合连续八年满意度测评结果,中国消费者协会提出如下意见建议:

一、加大政策支持力度，持续优化消费环境

加大消费补贴力度和范围。国家和地方政府进一步提高消费补贴标准，扩大补贴覆盖的商品，并推动消费补贴延伸至服务消费领域。除了现有的家电、汽车等品类，将补贴范围扩展到更多生活日用品、文化娱乐服务等领域，鼓励居民消费。针对农村居民，制定专门的消费补贴政策，对购买农机具、农用物资等给予补贴，提高农村居民的消费能力。

优化“以旧换新”政策。增加“以旧换新”的商品品类，简化补贴申请流程，提高补贴兑现速度。加强对“以旧换新”活动的监管及成效评估，确保活动公平、公正、公开，防止商家虚假宣传、骗取补贴等行为。同时，推动“以旧换新”政策向农村地区倾斜，让惠民举措切实服务更多有需要的地区和消费群体。

鼓励绿色消费和创新消费。通过财政补贴、优惠券卡、税费减免等政策手段，鼓励消费者购买绿色环保产品，如节能家电、新能源汽车等，推动绿色消费市场发展。支持新型消费模式和业态发展，对线上线下融合的新零售、体验式经济、银发经济等给予政策支持，促进循环经济有序发展，培育新的消费增长点。

紧抓城市更新契机，提升都市圈消费活力。依托消费中心城市建设和城市更新契机，增加更具体验感和互动性的消费空间供给，打造场景丰富立体、消费内容多元的消费新场景，创

新多元融合消费场景。推动街区、近山、亲水、演艺、赛事、夜间、数字消费场景与周边文化、旅游、体育、商业设施深度融合，促进消费供给多样化、品质化，激发我国城市居民消费活力。依托城市改造和更新，深化推进“一刻钟便民生活圈”，充分提升城市街区消费便利度，激发城市消费新动力。

促进城乡融合发展。进一步破除促进城乡融合发展的体制机制障碍，推动城乡消费结构从体系、体验和品牌、品质上融合发展，让城乡居民共享优质消费和改革发展成果。加强农村商业基础设施建设和交通、物流基础建设，提高农村商品供应的种类和质量，满足农村居民多样化的消费需求，鼓励农产品上行，便利农村居民进城消费。提升农村消费服务水平，推动农村服务业发展，加强农村餐饮、住宿、娱乐、快递等服务设施建设，提高服务质量和农村消费承载力。加强对农村市场的监管，规范农村市场秩序。完善农村消费市场信用体系，加强对农村商家的信用监管。

二、提升服务消费供给，多措并举满足消费需求

近年来，服务消费已成为我国居民消费增长最快、热点最多、潜力最大的领域。服务消费涵盖养老托育、餐饮家政、文化旅游、体育休闲、交通出行、通信信息等领域，一头连着民生福祉、一头连着经济发展，在扩内需、惠民生、稳就业中发挥重要作用。本年度调查中服务消费满意度得分为 79.22 分，在三级指标得分中靠后，消费者对服务质量提升仍有较深期待。

结合本次调查结果，建议多措并举提升服务消费供给，满足群众服务消费需求。

加强服务消费政策扶持力度。进一步完善服务消费政策措施体系，围绕促进养老和家政服务消费、文化和旅游消费、数字消费、健康消费、体育消费，研究制定务实管用的服务消费支持政策，发挥部门合力，打好政策“组合拳”。

提升服务业供给能力。深化全国统一大市场建设，持续推动电信、教育、医疗等领域开放，引入高品质服务供给，以开放优化供给，以供给创造需求。持续完善服务领域标准体系，发挥标准在提升服务供给质量方面的引领作用。指导地方创新多元化消费场景，促进商、旅、文、体、健、农等业态融合发展。开展多类型、多场景、跨领域服务消费促进活动，激发服务消费活力。

深化服务业质量监管。针对服务消费供给良莠不分、水平参差不齐等问题，应强化服务质量监测评价，综合治理内卷式竞争，特别是加强消费者权益保障，引导服务企业诚信合规经营，优化服务消费体验，提振消费信心，促进服务消费高质量发展。

三、强化信息保护水平，共筑安全消费环境

调查结果显示，信息真实、消费执法、消费警示提示、交易安全等4项指标得分均低排名靠后，提示消费者对于网络交易安全和信息真实保护有着更强烈的提升意愿。随着各类信息

技术的广泛应用，个人的隐私和信息安全面临着越来越多的威胁。大数据杀熟、骚扰电话、新型诈骗层出不穷，防不胜防，是妨碍消费安全的重要隐患，也是未来提升消费安全环境的重点工作。

加强网络市场监管执法。加大对互联网平台的监管力度，严厉打击虚假宣传、网络欺诈、大数据杀熟等违法行为。建立互联网消费监测机制，利用大数据、人工智能等技术手段，对网络交易行为进行实时监测，及时发现和处理违法违规行为。对违规平台和商家依法依规进行处罚，提高违法成本。

规范网络广告发布。严格审查互联网广告内容，确保广告真实、准确、合法，杜绝夸大功效、虚假优惠等虚假广告。加强对广告发布平台的管理，要求平台建立广告审核制度，对发布虚假广告的平台和广告主进行责任追究，同时加大对虚假广告的整治力度。

保护消费者个人信息安全。督促互联网企业加强数据安全的管理，规范数据收集、存储、使用和共享等环节，防止消费者个人信息泄露。推动企业采用加密技术等手段保障数据安全，建立健全个人信息保护制度，明确企业在个人信息保护方面的责任和义务，对泄露消费者个人信息的企业依法进行严惩。

四、优化消费执法规范，赋能基层能力提升

调查显示，消费执法满意度得分 77.47 分，在三级指标得分中靠后，群众对打击侵害消费者权益、开展更多执法行动有

着更多期待。《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》也提出要切实破解消费领域痛点问题、切实规范平台经济市场秩序、切实治理市场失序突出问题。面对当下跨行业领域的新业态新消费越来越多，监管部门职责不清、衔接不畅问题，容易导致标准规则滞后、监管维权空白，既会损害消费者权益，也会制约新质生产力自身发展。

建立全流程质量监管执法体系。从商品生产源头抓起，加强对生产企业的监管，严格生产标准，对食品饮料、家用电器、生活日用品等重点品类实施更严格的质量把控，增加抽检频次，严厉打击制假售假行为。对于服务行业，制定完善的服务标准规范，推动服务标准化建设，加强服务过程监督，督促企业提升服务质量，如规范教育培训、餐饮服务等行业的服务流程与标准。

赋能基层消费维权队伍建设。提高消费维权工作人员的专业素质和业务能力，通过定期培训、案例研讨等方式，提升工作人员对法律法规和消费纠纷处理技巧的掌握程度。充实基层消费维权力量，加强基层维权站点建设，提高基层消费维权服务水平，确保消费者的投诉举报能够得到及时有效的处理。

强化消费纠纷调解与仲裁。完善消费纠纷调解机制，鼓励商家经营者和消费者自行和解，支持行业协会、消费者组织等第三方机构参与消费纠纷调解，充分发挥其专业性和中立性优势，为消费者提供更多便捷、高效的纠纷解决途径。

五、深化多元共治格局，共筑满意消费环境

中央经济工作会议提出，2025 年要大力提振消费、提高投资效益，全方位扩大国内需求。实施提振消费专项行动，推动中低收入群体增收减负，提升消费能力、意愿和层级。加力扩围实施“两新”政策，创新多元化消费场景，扩大服务消费，促进文化旅游业发展。2024 年度满意度测评结果显示，“消费信心”评价得分较上一年小幅上升，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同比更为乐观。2024 年，我国一些消费领域比较活跃，但整体看消费增速仍不够快。在这样的背景下，建议持续增加居民收入，强化企业主体责任，共筑满意消费环境。

持续稳定扩大居民收入。收入是消费的前提和基础，居民收入水平的提升是消费升级的重要动力和基础条件。当前外部环境变化带来的不利影响加深，我国经济运行仍面临不少困难和挑战，国内需求不足，部分企业生产经营困难，群众就业增收面临压力，风险隐患仍然较多。各级政府应通过稳定和扩大就业，提高劳动者的技能和素质，增加居民收入。要完善社会保障体系，提高社会保障水平，减轻居民家庭在住房、教育、医疗、养老等方面的支出负担，提振消费信心，提升消费意愿。

强化企业主体责任。通过政策引导与监管约束，促使企业树立质量第一、消费者优先的经营理念，建立健全质量管理体系。要求企业加强原材料采购管理、生产过程控制和产品检验

检测，确保产品质量合格。推动企业积极优化消费体验，持续完善售前、售中、售后服务，大力推动线上、线下商品服务同质、同标经营标准，建立完善的退换货、维修保障机制，提升消费者满意度。

推动行业自律。鼓励和支持各行业协会发挥作用，制定行业质量自律规范，组织企业开展质量承诺活动，加强行业内企业间的相互监督。对于遵守质量规范的企业给予表彰，对违规企业进行行业内通报批评，推动行业整体质量提升，如服装鞋帽行业协会可制定行业质量标准 and 自律公约。

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	2185.8	14462.7
2	天津市	天津市	1364	3386
3	河北省	石家庄市	1123.4	2751.2
4	河北省	唐山市	772	2385.3
5	河北省	邯郸市	917.3	1412.2
6	河北省	保定市	909.9	1633.5
7	山西省	太原市	544.5	1912.88
8	山西省	大同市	307.9	762.2
9	山西省	运城市	470.6	830.3
10	内蒙古自治区	呼和浩特市	360.4	1202.59
11	内蒙古自治区	包头市	276.2	1114.9
12	内蒙古自治区	鄂尔多斯市	222	671.4
13	辽宁省	沈阳市	920.4	4210.4
14	辽宁省	大连市	740.8	2008.55
15	辽宁省	鞍山市	326.4	862
16	吉林省	长春市	910.19	2109.85
17	吉林省	吉林市	352.81	555.5
18	吉林省	松原市	216.07	257.2
19	黑龙江省	哈尔滨市	988.5	2384
20	黑龙江省	齐齐哈尔市	406.7489	357.4
21	黑龙江省	大庆市	272.7	724.07
22	上海市	上海市	2487.45	18515.5
23	江苏省	南京市	954.7	8201.07
24	江苏省	无锡市	749.5	3567.55
25	江苏省	徐州市	902	4445.12
26	江苏省	常州市	537.5	3050.1
27	江苏省	苏州市	1295.8	9582.9
28	江苏省	南通市	774.85	4215.1
29	江苏省	盐城市	668.9	2872.5
30	浙江省	杭州市	1252.2	7671
31	浙江省	宁波市	969.7	5212.6
32	浙江省	温州市	976.1	4257.1

序号	省份	城市	常住人口(万人)	社会消费品零售总额 (亿元)
33	浙江省	嘉兴市	558.4	2513.46
34	浙江省	绍兴市	539.4	2820
35	浙江省	金华市	716.3	3141.76
36	浙江省	台州市	671.2	2766.23
37	安徽省	合肥市	985.3	5270.83
38	安徽省	芜湖市	375.6	2091.77
39	安徽省	阜阳市	808.4	1868.3
40	福建省	福州市	846.9	4963.76
41	福建省	厦门市	532.7	2743.33
42	福建省	泉州市	888.3	6271.34
43	江西省	南昌市	656.82	3202.41
44	江西省	赣州市	898.92	2223.04
45	江西省	上饶市	639.56	1637.3
46	山东省	济南市	943.7	5199
47	山东省	青岛市	1037	6318.9
48	山东省	淄博市	467	1418.1
49	山东省	烟台市	703	3545.66
50	山东省	潍坊市	936.95	2936.1
51	山东省	济宁市	824	2732.7
52	山东省	临沂市	1094.38	3226.7
53	河南省	郑州市	1300.8	5623.1
54	河南省	洛阳市	707.9	2454.3
55	河南省	南阳市	949.7	2405.35
56	湖北省	武汉市	1377.4	7531.9
57	湖北省	宜昌市	392.4	2031.54
58	湖北省	襄阳市	527.85	2196.64
59	湖南省	长沙市	1051.31	5561.67
60	湖南省	衡阳市	649.7	1965.15
61	湖南省	岳阳市	499.81	2033.33
62	广东省	广州市	1882.7	11012.62
63	广东省	深圳市	1779.01	10486.19
64	广东省	汕头市	555.75	1546.28
65	广东省	佛山市	961.54	3734.48
66	广东省	东莞市	1048.53	4408.12
67	广西壮族自治区	南宁市	894.08	2424.8
68	广西壮族自治区	柳州市	415.35	1296.19
69	广西壮族自治区	桂林市	495.07	942.22
70	海南省	海口市	300.16	1088.83
71	海南省	三亚市	110.6	492.88
72	海南省	儋州市	101.56	119

序号	省份	城市	常住人口(万人)	社会消费品零售总额 (亿元)
73	重庆市	重庆市	3191.43	15130.25
74	四川省	成都市	2140.3	10001.6
75	四川省	绵阳市	491.1	1822.36
76	四川省	南充市	551.1	1653.11
77	贵州省	贵阳市	640.29	2526.77
78	贵州省	遵义市	658.06	1368.23
79	贵州省	毕节市	673.18	1144.75
80	云南省	昆明市	868	3574.28
81	云南省	曲靖市	568.8	1270.6
82	云南省	玉溪市	226.5	788.7
83	西藏自治区	拉萨市	86.7	427.74
84	西藏自治区	日喀则市	79.95	166.98
85	西藏自治区	山南市	35.4	80.23
86	陕西省	西安市	1307.82	4811.6
87	陕西省	宝鸡市	325.74	964.3
88	陕西省	渭南市	460.4	761.79
89	甘肃省	兰州市	442.51	1796.3
90	甘肃省	天水市	290.72	305.77
91	甘肃省	庆阳市	213.25	206.4
92	青海省	西宁市	248.1	624.8
93	青海省	海东市	133.8	138.2
94	青海省	海西蒙古族 藏族自治州	48.62	95.53
95	宁夏回族自治区	银川市	290.81	806.46
96	宁夏回族自治区	石嘴山市	75.09	103.15
97	宁夏回族自治区	吴忠市	140.27	184.01
98	新疆维吾尔自治区	乌鲁木齐市	408.48	1231.34
99	新疆维吾尔自治区	克拉玛依市	48.9	73.59
100	新疆维吾尔自治区	哈密市	67	127.47

数据来源：常住人口，除齐齐哈尔市、吉林市采用第七次全国人口普查数据，其他城市均采用 2023 年末常住人口数据；社会消费品零售总额，均采用 2023 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

序号	省份	城市	按七普城区人口划分 城市规模	行政级别
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

序号	省份	城市	按七普城区人口划分 城市规模	行政级别
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

序号	省份	城市	按七普城区人口划分 城市规模	行政级别
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 1000 万以下的城市为特大城市；城区常住人口 1000 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

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
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

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
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

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
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。

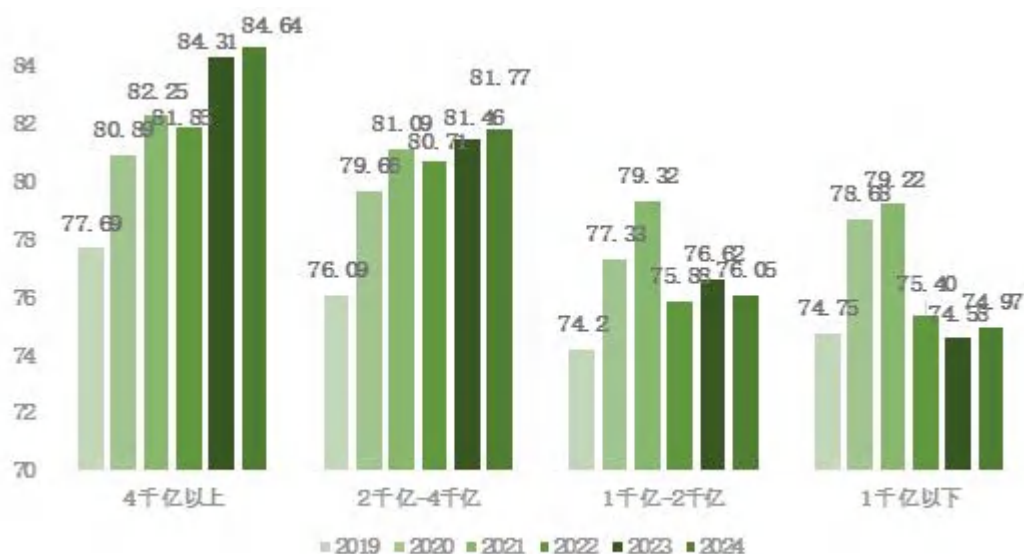
七大地理区域划分的依据: 一是中国自然地理区划方面众多权威专家多年的科研成果, 二是全国高校地理专业师生普遍使用的《中国自然地理》教材, 三是根据长期以来中学地理教材《中国地理》编写中形成的共识。

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。

社会消费品零售额与满意度呈正比，千亿以下城市满意度提升最高。根据调查结果，2024 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 84.64 分。与 2023 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升，提升最多的是社会消费品零售总额在 1 千亿以下的城市（+0.40 分）。

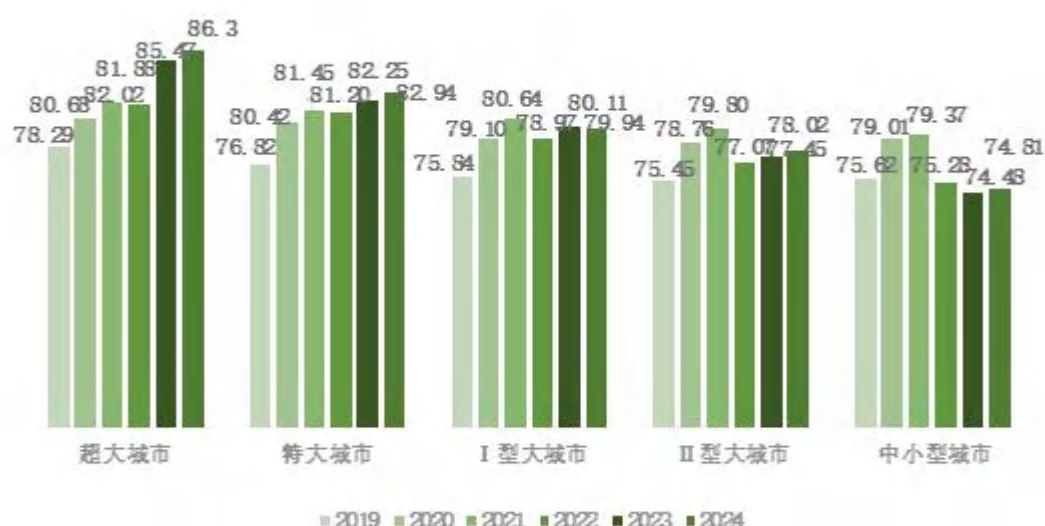


附图1 近6年不同社会消费品零售总额城市消费者满意度得分

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。

超大城市领跑满意度增长。根据调查结果，2024 年超大城市的消费者满意度得分最高，为 86.30 分，其次是特大城市，为 82.94 分。与 2023 年得分相比，除了 I 型大城市得分下降了 0.80 分，其他类别城市得分均上升，上升最多的是超大城市，上升了 0.83 分。

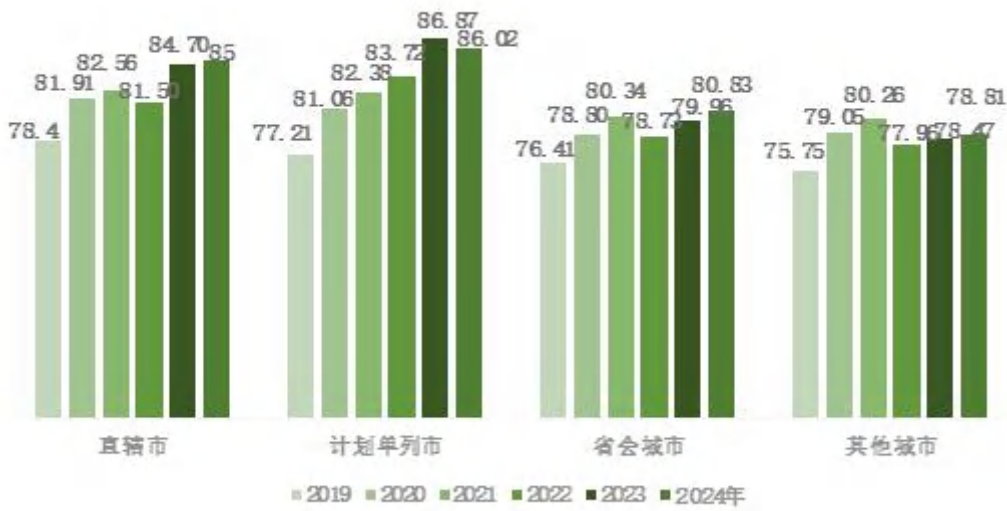


附图 2 近 5 年不同规模城市消费者满意度得分

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。

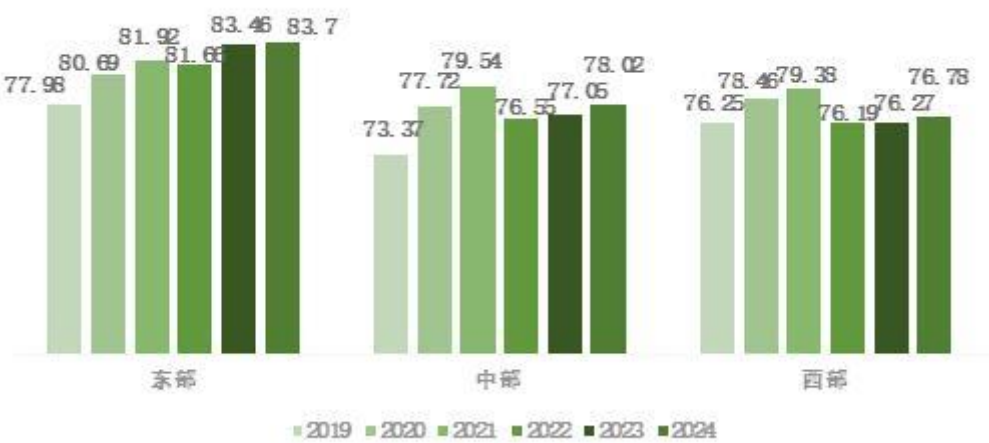
计划单列市满意度最高，省会城市增长最快。2024 年各行政级别城市消费者满意度得分由高到低依次为：计划单列市（86.02 分）、直辖市（85.00 分）、省会城市（80.83 分）、其他城市（78.81 分）。与 2023 年得分相比，计划单列市的

消费者满意度得分有所下降，下降了 0.85 分，其他三种类别城市均有所上升，省会城市上升最多为 0.87 分。



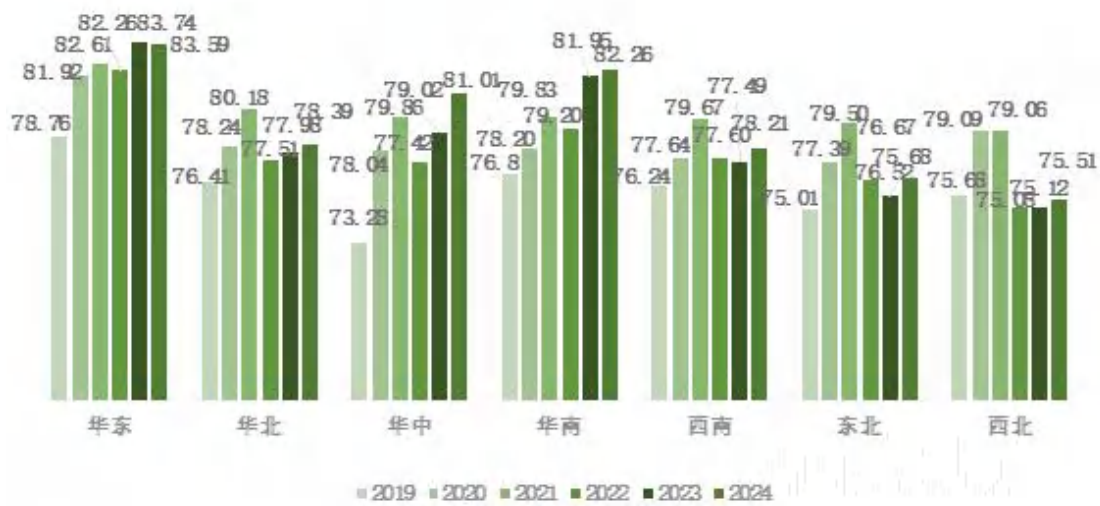
附图 3 近 5 年不同行政级别城市消费者满意度得分

4. 三大地理地区城市。2024 年不同地理区域城市得分由高到低依次为：东部（83.70 分）、中部（78.02 分）和西部（76.78 分）。与 2023 年相比，三大地理区域得分均有所上升，上升幅度最大的是中部地区，为 0.97 分。



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。2024 年华东地区的消费者满意度得分最高，为 83.59 分，其次是华南地区，为 82.26 分。与 2023 年相比，除华东地区的消费者满意度得分有所下降外，其他地区均为上升，其中，华中地区消费者满意度得分上升最多，上升了 1.99 分。

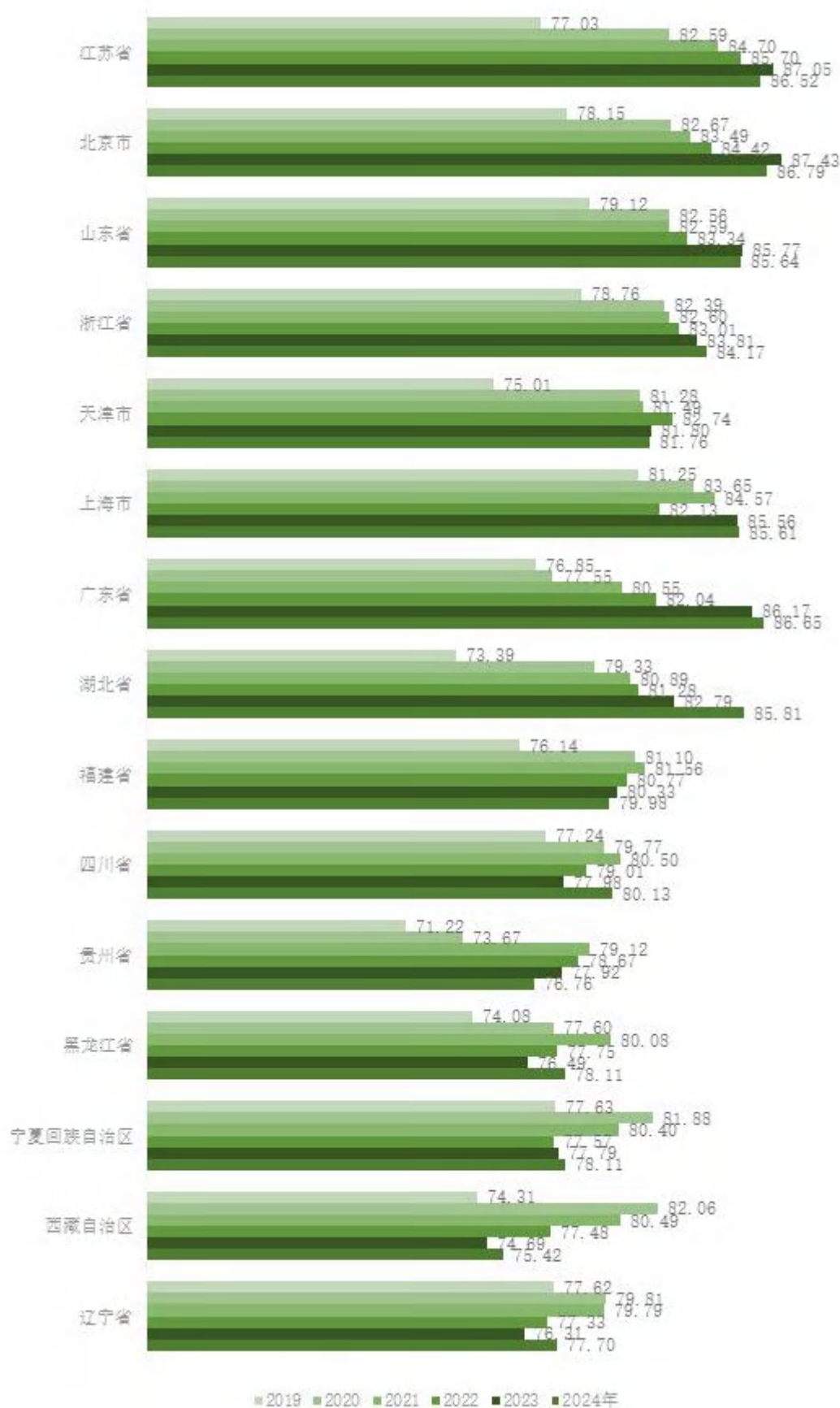


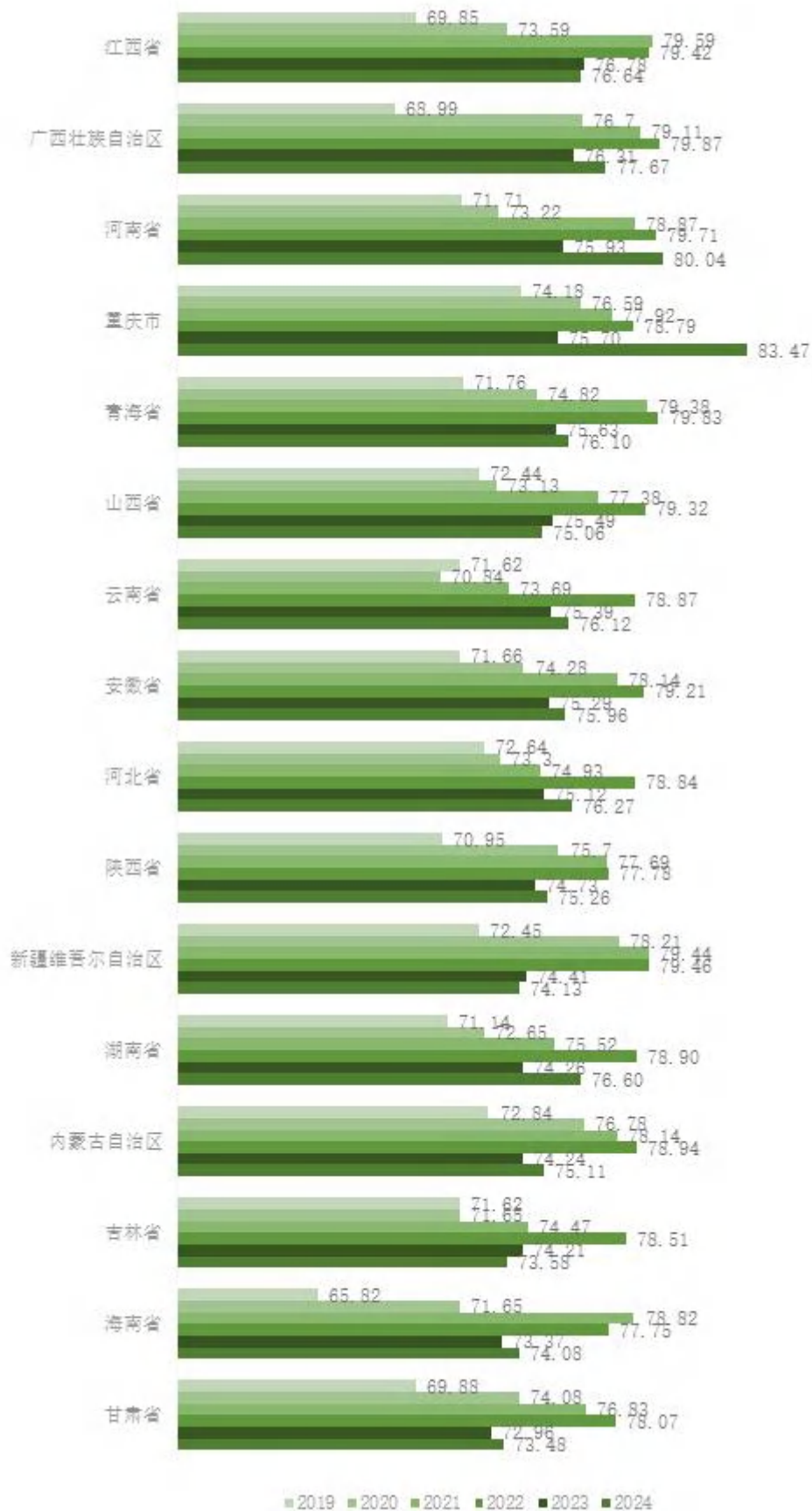
附图 5 近 5 年七大地理地区消费者满意度得分

6. 不同省份城市。按照城市得分对各省得分进行估算，结果显示，2024 年所有省份消费者满意度得分最高的是北京市（86.79 分），得分最低的是甘肃省（73.48 分），最高分与最低分之间相差 13.31 分。

具体来看，排名靠前的 3 个省份依次为北京市（86.79 分）、广东省（86.65 分）、江苏省（86.52 分）。排名靠后的 3 个省份依次为海南省（74.08 分）、吉林省（73.58 分）、甘肃省（73.48 分）。

与 2023 年得分相比，北京、广东、江苏、山东等 11 个省份得分在 80 分以上；浙江省、上海市、广东省、湖北省、四川省、黑龙江省、宁夏回族自治区等 21 个省市得分提高。

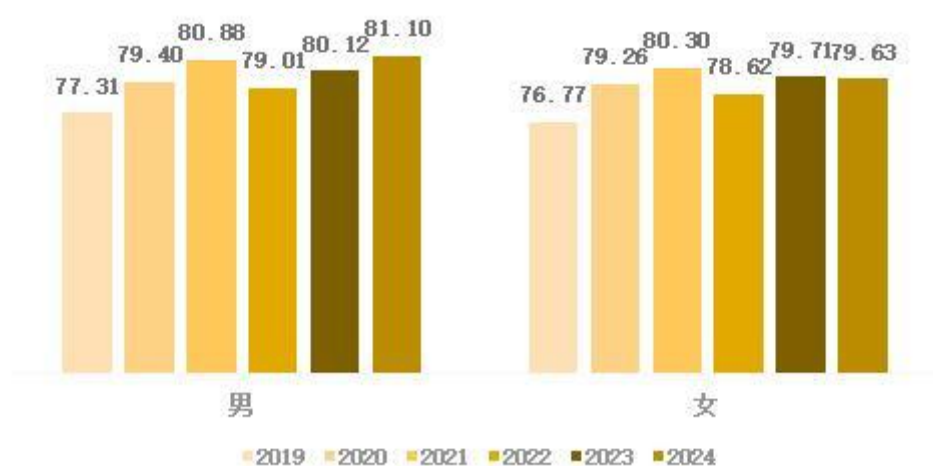




附图 6 近 5 年不同省份消费者满意度得分

（二）不同消费群体满意度得分

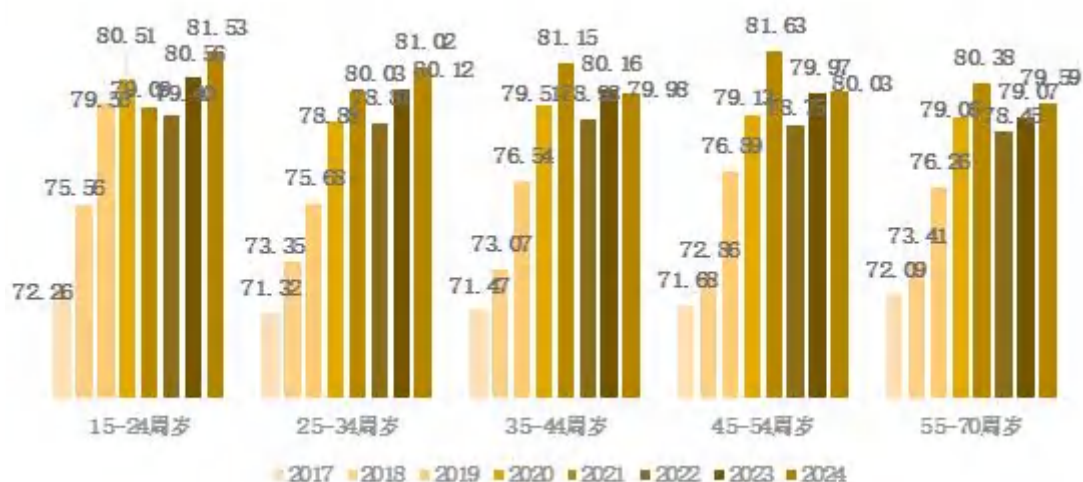
1. 不同性别群体。男性消费者满意度更高，近 5 年的调查结果均为男性得分略高于女性。2024 年男性消费者和女性消费者满意度得分分别为 81.10 分、79.63 分。、男性消费者的满意度得分同比上升，女性消费者的满意度得分下降。



附图 7 近 6 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。

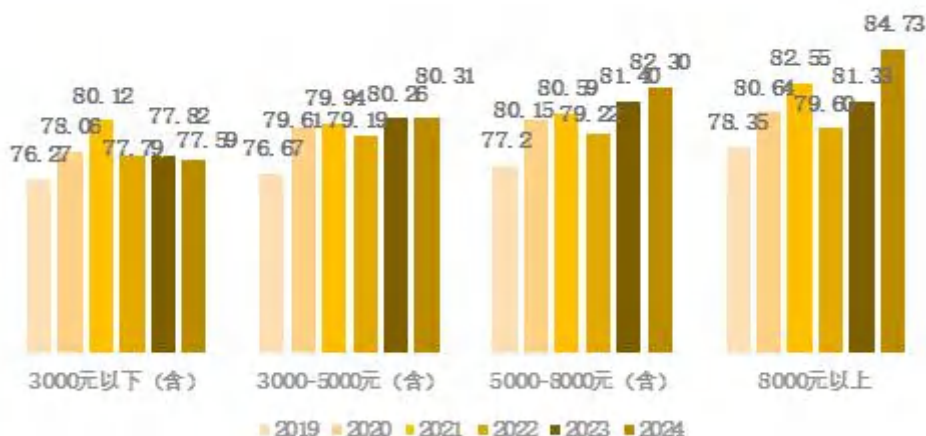
年轻群体消费满意度更高，各年龄段消费者满意度得分差异缩小。得分最高的为 15-24 周岁群体（81.53 分），得分最低的为 55-70 周岁群体（79.59 分）。与 2023 年相比，各年龄段消费者满意度得分均上升。近八年以来，25-34 周岁年龄段满意度增幅最大，提高了 9.70 分。



附图8 近8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。

消费满意度与收入呈正相关。月均收入8000元以上满意度得分最高，为84.73分。随着收入的增加，得分总体随之呈上升趋势。与2023年相比，仅3000元以下（含）消费群体的满意度得分有所下降。

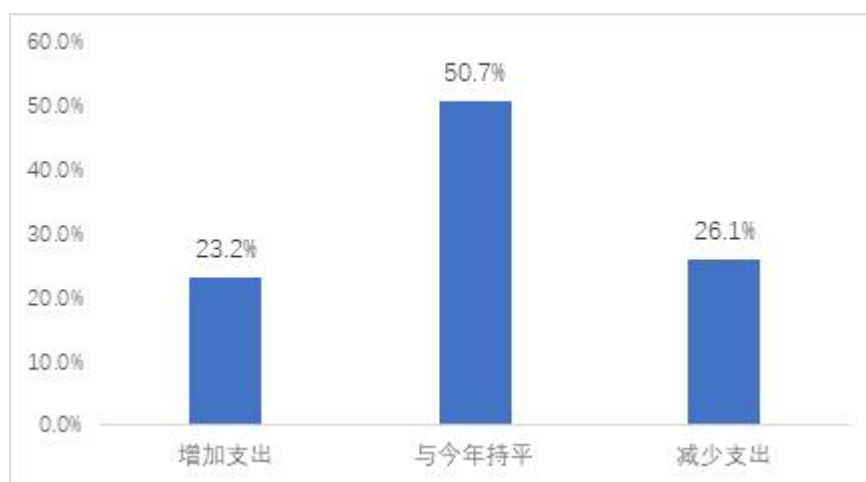


附图9 近7年不同个人月均收入群体满意度得分

附录5 消费意愿、以旧换新、在线消费专题分析

（一）消费意愿

七成消费者支出意愿稳健。消费者被问到未来一年的消费支出意愿时，23.2%的居民表示将增加消费支出，50.7%的居民表示与今年持平，26.1%的居民表示将减少支出。

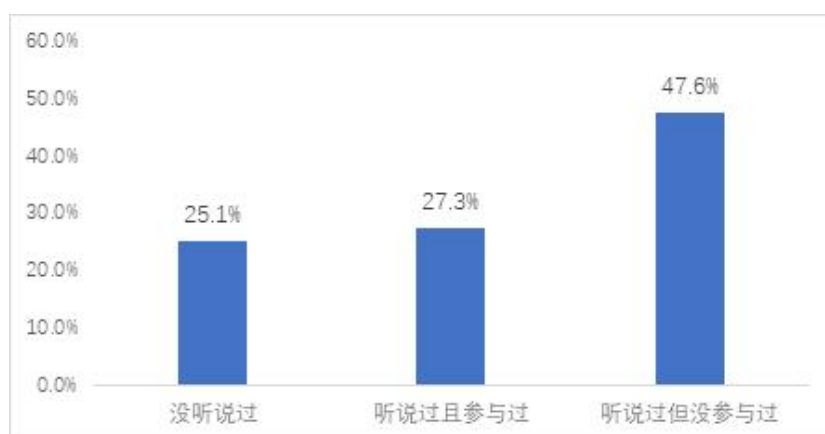


子女教育与旅游是消费支出增加热点。被问及未来一年将会在哪些方面增加支出，消费者主要在个人及子女教育、旅游消费、买房租房、家庭装修及餐饮聚会等需求方面增加支出。

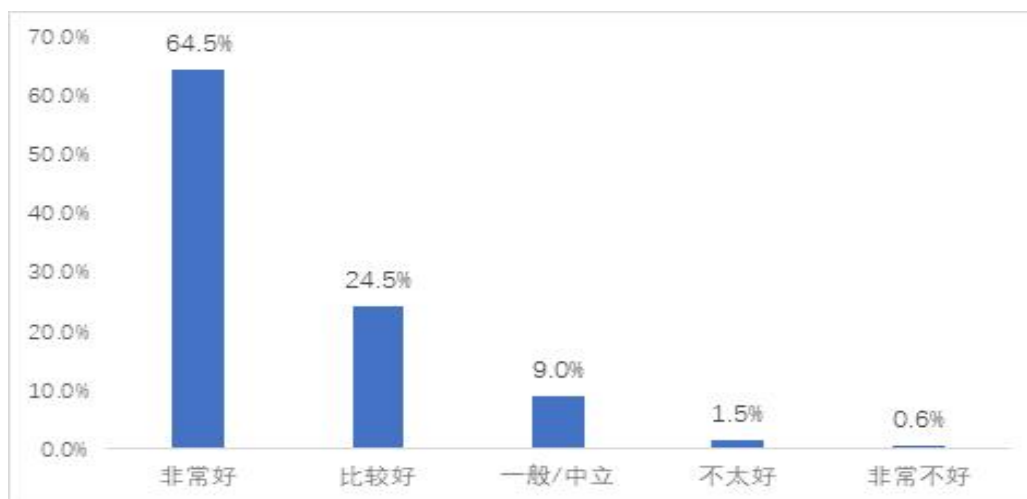


（二）“以旧换新”政策感受

“以旧换新”知晓度与参与度较高。消费者在被问到是否听说并参与过“以旧换新”政策时，47.6%的消费者表示听说过但没参与过，27.3%的消费者表示听说过且参与过，25.1%的消费者表示没听说过。

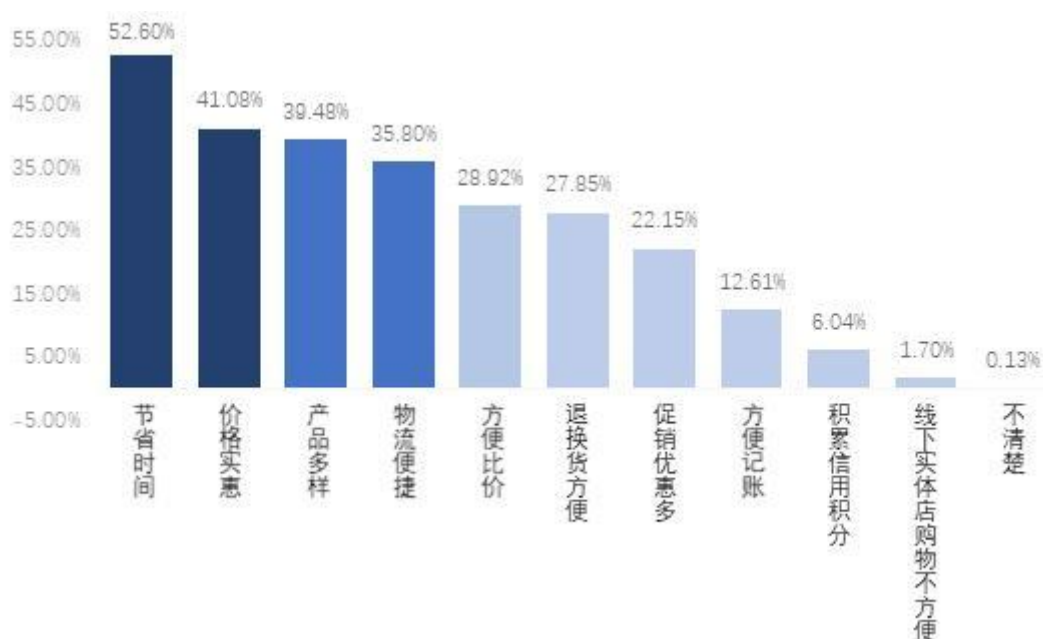


“以旧换新”体验反馈与评价较高。参与过“以旧换新”活动的消费者中，有64.5%的消费者表示体验非常好，24.5%的消费者表示体验比较好，由此可见“以旧换新”活动还是非常值得推广的。



（三）在线消费情况

线上购物深度融入消费者日常生活。调查显示，61.21%的消费者每月使用网络购物、外卖、闪送等在线消费的频次超10次，相比2023年（48.65%）这一比例提高了12个百分点，表明网购已经成为消费者不可或缺的生活方式。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52.60%；其次是价格实惠，占比为41.08%；产品多样、物流便捷等因素占比也相对较高，受访者占比分别为39.48%和35.80%。



商品质量和假冒产品是妨害在线消费的主要影响因素。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商品

质量不佳，占比为 28.89%，其次是假冒仿冒太多、支持实体店、退换货不方便，占比分别为 25.61%、20.46%和 18.08%。

