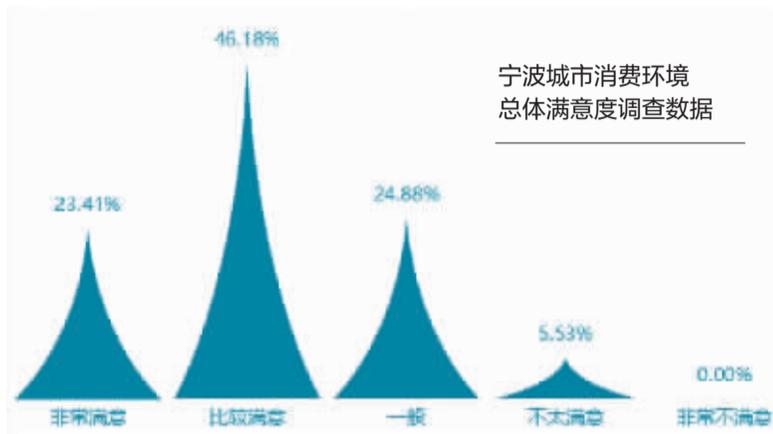


总体满意度达82%

市消保委发布城市消费环境调查相关数据



今年“3·15”期间,宁波市消保委开展了宁波城市消费环境调查,在关注宁波消费环境现状的同时,聚焦如何通过创新举措、多方协作构建“放心消费”“满意消费”的长效机制,营造更加优质、安全、放心的消费环境。

4月7日,宁波市消保委发布调查的相关数据。此次调查于3月5日至3月31日进行,通过线上网络调查、线下拦截访问两种方式,向18周岁-60周岁的宁波市消费者发放问卷700余份,收回有效问卷615份,其中拦截访问回收有效问卷405份。

1 消费环境总体满意度处于良好水平

数据显示,网上购物、商场超市是宁波消费者平时购物消费的主要场所。网上购物的持续升温,使消费者可以通过各种电商平台购买到全球各地的商品,满足个性化、便捷化的消费需求。而商场超市依然是宁波消费者购物的重要场所,不仅提供丰富的商品选择,还为消费者提供沉浸式的购物体验 and 社交场所。

商品质量、价格则是宁波消费者在购物时最看重的因素。随着消费者对商品质量的要求日益提高,期望以合理的价格购买到的商品,不仅能够满足基本的使用需

求,还能够在性能、耐用性、安全性等方面表现出色。

此次受访者对宁波目前的消费环境总体满意度为82%,处于良好水平。其中,非常满意为23.41%,比较满意为46.18%,一般为24.88%,不太满意为5.53%。这一满意度成绩的取得,离不开宁波在优化消费环境方面所做出的努力。

未来,宁波仍需持续聚焦消费者的核心诉求,通过强化监管、提升服务品质、推动行业自律等措施,进一步巩固提升城市消费环境满意度。

2 商品质量、价格透明度还需要改进

调查数据显示,服务种类丰富、服务定价合理、购物环境舒适,是宁波消费者认为消费环境做得比较好的主要方面。丰富的商品、服务种类满足了多样化消费需求,合理的价格定位使得消费更加实惠,舒适的购物环境提升了整体的消费体验。

宁波消费者认为,宁波消费环境还需要改进的主要两方面是商品质量、价格透明度。一方面,商品质量参差不齐的问题时有发生;另一方面,虽然宁波在价格监管方面采取了一系列措施,但在一些促销活动、复杂定价策略中价格不透明的问题依然存在。

近年来,在消费过程中,不少消费者遇到过商品质量差(如食品变质、服装起毛等)、商家服务态度差(如冷漠、推诿等)等问题。针对这些问题,宁波正在通过实施“甬市优消费”专项行动,进一步优化消费环境。

面对消费纠纷时,64.07%的消费者会直接与商家协商,31.71%的消费者会向当地消保委投诉。当然,也有不少消费者会向当地市场监管部门举报。投诉渠道的畅通,为消费者提供了便捷的维权途径,有助于及时解决消费纠纷,保护消费者的合法权益。

餐饮(食品)行业、服装行业、教育培训行业,是宁波消费者认为消费环境问题比较突出的行业或领域。不少消费者认为,这是商家诚信缺失、行业监管不到位所致。针对这些问题,宁波正在通过优化消费环境、加强监管、提升服务质量等措施,努力改善和提升消费体验。

下一步,宁波还将通过持续加强市场监管、打击假冒伪劣、建立健全消费者投诉处理机制等举措,全方位提升消费环境,为消费者创造更加公平、透明、放心的消费环境。

记者 毛雷君 通讯员 陶倪

“美好家园”行动 解锁无物业老旧小区治理新模式

“谢谢你们,帮我们解决了门禁问题,现在心里踏实多了!”近日,家住江北区文教街道育才路229弄的居民王阿姨,对“美好家园”志愿服务队队长周武钧表示感谢。

搭建多元沟通平台,精准对接居民需求

育才路229弄小区是个典型的老旧小区,长期处于无物业管理状态。不久前,王阿姨向社区网格员反映,小区单元楼门禁损坏,单元门大开,失去了防盗功能,给整栋楼的居民带来安全隐患,希望社区能帮忙联系维修。

接到居民诉求后,“美好家园”志愿服务队立即上门检查、修复,单元门门禁系统恢复正常,困扰居民们的问题得以解决。“反映问题没多久,这些志愿者就赶来解决了问题,为他们的专业付出

点赞!”望着维修好的门禁,王阿姨连连称赞。

老旧式开放小区面临着基础设施薄弱、物业管理缺失等问题,单靠居委会力量有限。今年以来,文教街道联合物业公司、党员志愿者,组建“美好家园”志愿服务队,搭建多元沟通平台,精准对接居民需求,定期进小区组织居民代表、社区工作人员面对面交流,共同商讨解决居民关心的热点难点问题,解锁无物业老旧小区治理新模式。

志愿者让老小区焕发新风貌

“多亏了葛师傅,不然我们这些老人真不知道怎么办了!”陈师傅感激地说道。宁大高知小区五号楼共有12户业主,其中居住着6位老年人。不久前,楼道照明灯一夜之间全部不亮了,让晚归的居民和行动不便的老人倍感困扰。

“陈师傅腿脚不好,晚上没有灯,上下楼特别危险。”“美好家园”志愿服务队队员葛宏业看在眼里,急在心里。尽管没有物业管理,他毫不犹豫地站了出来,自费联系专业电工排查线路故障,并全程跟进维修工作,最终让楼道恢复了光明。

“美好家园”志愿服务队自成立以来,积极参与无物业小区的垃圾分类、环境清洁、安保巡查等

工作,为小区居民营造了干净整洁的公共环境。老小区在“美好家园”行动下逐渐焕发出新风貌,赢得了居民的认可。

“‘美好家园’志愿服务队通过整合辖区物业资源,以共享的形式为无物业小区提供帮助,让社区能够更高效地解决小区实际问题,把‘小区专属’变成‘社区共有’。”文教街道相关负责人表示,接下来,“美好家园”志愿服务队将继续深化“共享物业”机制,并探索“居民点单—社区派单—物业接单”的闭环服务模式,通过进一步优化服务流程,促进多元治理主体协同参与,汇聚共建合力,提升基层社会治理的专业化水平。

记者 陶倪
通讯员 刘雨 吴云彬 文/摄



志愿者正在检查、修复单元门门禁系统。