

中消协发布《2021年100个城市消费者满意度测评报告》

# 大同排52名，居全省第二

近日，中国消费者协会发布《2021年100个城市消费者满意度测评报告》。《报告》显示，大同市消费者满意度综合得分为79.76分，在100个城市中排在第52名，排名较2020年提升17名，在全省参加测评的太原市、大同市、运城市3个城市，大同位居第2名。

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，由原来的选取50个大中城市，到2021年的100个城市开展评测工作。“消费者满意度”是指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况反馈，以百分制的形式测度出来的消费者主观评价。“消费供给”“消费环境”和“消费维权”是3个一级指标。其中，“消费供给”是指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”是指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”是指

政府及有关部门对消费者进行知识教育和权益保护的方式、效率、效益是否能够满足消费者的需求。本次消费者满意度涉及的消费是指线下日常消费，不含网上消费，也不含购买住房等一次性大额消费。

自2019年开始，大同市已连续三年进入消费者满意度测评范围，为我市优化消费环境、提高消费者满意度、提升人民群众获得感、推动消费经济高质量发展做出了一定贡献。此次消费者满意度测评中，我市共获得266份男性消费者样本，234份女性消费者样本，年龄从15岁至70岁。根据不同性别群体测评结果，女性消费者满意度得分高于男性消费者，分别为81.10分和78.55分。大同市女性消费者满意度得分均高于2017—2021年的100个城市分性别满意度得分；大同市男性消费者满意度得分介于2019—2020年的100个城市分性别满意度得分之间。

市消协负责人告诉记者，本次评测

结果显示，我市总体属于中等水平，相比于2019—2020年的得分，2021年大同市消费者满意度测评得分呈现持续上升的趋势，但增长速度有所下降。大同市消费者满意度的3个一级指标中，“消费供给”得分最高，为81.39分，其次是“消费环境”，得分为79.96分，“消费维权”得分最低，为78.25分。对比近年来得分情况，3项一级指标得分呈现上升趋势，其中“消费维权”进步最大，2021年与2019年相比提高11.35分，2021年与2020年相比提高8.84分。

今后，市消协将以此次测评结果为动力，总结提炼经验，进一步加大工作力度，优化消费环境，着重了解本地消费者重点关注的日常消费问题，把脉本地消费环境建设的短板弱项，努力营造安全、放心的消费环境，探索消费维权工作的方向和着力点，以便更好地反映消费者诉求，进一步激发消费活力和潜力，促进消费者满意度持续提升。同时，市消协向全市广大经营者和消费者发出倡议：

经营者提供商品或者服务时，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；经营者提供有关商品或者服务的信息，应当真实，不得作虚假或者引人误解的宣传；经营者提供商品或者服务应当明码标价。消费者要坚持文明消费，要采用文明语言，不得恶意秽语中伤服务员，不得损坏购物环境，消费者要践行节约理念。让“文化大同、文明大同、微笑大同”的名片更加响亮。（文慧）

**普及消费政策法规  
揭露日常消费陷阱  
搭建投诉调解平台  
维护消费者合法权益**

广告热线：2831805 18635299810

邮箱：dtwbfzk@126.com

市消费者协会与本报消费周刊联合主办

## 建行城建支行 金融服务“获优” 前进脚步不停



“贷”动小生意 服务大民生”活动现场

日前，建行城建支行荣获“中国建设银行2021年度渠道运营优质服务单位”荣誉称号。在过去的一年中，该支行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，强化岗位练兵，细化内部管理，增强服务意识，提升客户满意度，在全行服务标准建设与标杆打造、服务与消费者管理融合、服务管理创新与数字化服务管理以及“劳动者港湾”运营实践

等工作中均做出了突出成绩。

### 支持小微企业 助力实体经济

去年，建行城建支行协助承办“贷动小生意，服务大民生”金融支持个体工商户发展专项活动启动仪式，为小微企业健康发展提供有力金融保障。为解决小微企业借款难的问题，该支行不定期举办小微企业沙龙活动，就建行小微快贷、云税贷、抵押快贷等产品的特点、优势、准入条件、额度提升规则等做了详细讲解，为小微企业主排忧解难。

### 优化业务流程 提升服务质量

在对公开户业务开展过程中，为了提高业务效率，建行城建支行专门组织客户经理团队和对公柜员开展专项讨论会，结合员工意见和支行实际

情况，定制并优化了开户流程，提升了客户体验，加强了业务办理速度，通过优质快速的服务吸引更多的客户，以热情周到的服务换来客户的称赞。

### 金融知识进社区 温情服务暖人心

为切实提升老百姓的金融服务获得感和幸福感，建行城建支行坚持开展金融知识宣讲、金融服务进社区等活动，针对老年人防范意识低、对新型诈骗手段不了解等情况，积极做好金融普及工作。为帮助不便出行的老年客户，该支行还定期组织人员为有需求的老年人上门办理业务，将各项惠民、利民、便民政策送进社区，送到客户身边。

建行城建支行将以此“获优”为契机，紧紧围绕“党建+金融”发展模式，踔厉奋发、逐梦前行，奋力谱写高质量发展新篇章。（丽华 雪峰 雅菲）

## 一消费新词一

### 消费升级

消费升级，一般指消费结构的升级，是各类消费支出在消费总支出中的结构升级和层次提高，它直接反映了消费水平和发展趋势。

改革开放以来，我国出现了三次消费升级，第一次是改革开放之初，粮食消费下降，轻工产品消费上升；第二次是20世纪80年代末至90年代末，家用电器消费快速增加，耐用消费品向高档化方向发展；当前正在进行的是第三次消费升级。相较于前两次，第三次消费升级更加关注消费者的消费观和消费行为的变化，消费需求从怎么能买得到，到怎么买得好、买得更有品质，这也较符合当年轻人的消费心理。

对于消费升级，常见的认知误区是将消费升级简单地等同于价格上涨，认为只有消费者购买的产品越来越贵，品牌越来越大牌时，才属于消费升级。其实，现在的年轻一代更注重情感价值要素，他们对便利度、品质和多样性有更高的标准，对价格的敏感度相对较低，更重视服务的良好体验。（晓澜）

## 雪佛兰2022款创酷RS大同上市

近日，上汽通用汽车雪佛兰全新2022款创酷RS在庞大汽车园区必高雪佛兰4S店正式上市，全新创酷RS共推出3款车型，新车售价区间为10.99万元—12.89万元。

全新创酷RS采用美式SUV设计风格，打造了新一代运动数字科技座驾，新车大小为4270×1791×1627mm。细节上，车内以大面积软包材质包覆，菱格纹内饰面板、铝合金出风口拨片加上镀铬饰条，极具品质与档次感带有专属徽标的全新排挡杆以及双缝运动座椅令驾驶室的氛围富有激情。得益于极具巧思的人体工学座椅设计，全新创酷RS为消费者提供更加宽阔

舒适的乘坐空间。同时，车内提供20多处储物空间，后备厢容积可从390L扩展至1334L。

动力上，雪佛兰最新研发的1.5T四缸直喷涡轮增压发动机，与之配备了钢链式CVT智能无级变速箱，最大功率达135千瓦，在1500—5000转/分的工况下可迸发出250牛·米的扭矩，百公里加速仅为7.8秒。在实际应用场景工况下，全新创酷RS百公里油耗仅为6.35升。除了强劲的动力系统，全新创酷RS还配备了麦弗逊式独立前悬架，在保证了行车舒适性的同时提升了整车响应速率。

智能互联方面，全新创酷RS配备了全新智能车联系统。值得一提的是，智能车联系统还引入了百度智能语音助手，使得驾驶者用通俗易懂的口语就能轻松指挥车载影音App，实现多媒体车辆控制。配置上，新车标配自动驻车、电子手刹、多功能方向盘、智能LED大灯、PM2.5空调滤芯、坡道起步辅助等实用科技配置，为消费者提供了轻松方便的用车生活。此外，无钥匙进入、一键启动、



自动空调、雨量感应雨刷、内后视镜自动防眩目、碰撞缓解制动、跟车距离提示、车道保持辅助、行人碰撞缓解等高安全组件的配置，给消费者带来自由便利的同时，也可为每一次出行保驾护航。

（焦燃）