

这些关键词,直接影响你我“买买买”!

新华社北京3月14日电(记者冯松龄、郭兴、卓越)直播营销“差评”、社交电商“主流”、主播推荐“祛魅”……“3·15”前夕,中国消费者协会发布2025年度“共筑满意消费”消费维权年主题调查报告。记者梳理发现,诸多与消费者有关的关键词值得关注。

社交电商占线上消费渠道超五成

报告显示,过去一年,受访者线下消费渠道前三分别为:超市60.2%、购物中心51.0%、街边店铺49.2%;线上消费渠道前三为综合电商平台65.3%、社交电商平台56.0%、生活服务类平台54.6%。对比看,消费者在线上消费比例占比更高。

对直播营销类最不满意

从商品类消费的调查结果来看,消费者在过去一年中对部分商品类别表现出较高的不满意度。其中,食品类、保健食品类和服装鞋帽类排名前三,占比分别为28.1%、20.2%和18.6%。此外,医药及医疗用品类(17.8%)、美妆护肤类(17.8%)和日用百货商品类(17.1%)也位列消费者不满意商品的前几位。

在服务类消费中,消费者对直播营销类的不满意度最高,占比为17.0%;其次是医疗服务类和网络订餐类,占比分别为16.2%和15.7%。金融保险理财类(15.1%)和网络销售类(14.5%)也因服务质量问题受到较多关注。

对外卖订餐不满意度提高

报告显示,消费者对网络订餐消费表示不满意的占比从2024年的10.6%上升至2025年的15.7%。近年来,消费者对餐饮、外卖服务的食材新鲜度、加工卫生及营养搭配的关注度持续提升。部分商家为压缩成本使用劣质原料或违规操作,导致食品质量参差不齐;平台对入驻商家的审核和监管力度不足,消费者投诉后处理效率低。这些因素不同程度上导致网络订餐服务消费的满意度下降。

对网络主播推荐“祛魅”

在可能影响消费意愿的诸多因素中,27.8%的受访者最关注“产品质量差”;“售后没保障”(23.8%)和“虚假宣传或引人误解的宣传”(21.0%)紧随其后,反映出消费者对于商家诚信和售后服务的高度重视。“服务态度差”(19.6%)、“安全性没保障”(18.7%)等因素也对消



线上/线下购物渠道参与情况

(图表由中国消费者协会提供)

费意愿产生较大影响,说明消费者在关注产品质量的同时,也更加看重购物过程中的体验和安全性。

从消费者最关注的企业经营表现来看,“售后有保障”依旧是焦点所在,受访人群占比达28.9%,高居首位。对于“有喜欢的主播或KOL(关键意见领袖)推荐”的关注度占比仅为7.9%。

对虚假宣传最担忧

调查结果显示,21.9%的受访者认为过去一年的消费环境“越来越好”,43.1%的受访者认为消费环境“比较好”,二者占比为65.0%。消费者认为当前消费环境存在的主要问题中,虚假宣传或引人误解的宣传(23.0%)、个人信息泄露(22.5%)、价格虚高(21.3%)位列前三位,占比均超过20%。假冒伪劣及售后服务没保障紧随其后,分别占比19.5%和19.3%。这些问题不仅加

剧消费者维权难度,也削弱其对市场的整体信任。

主动维权的消费群体中,45.2%的受访者希望能够“赔偿损失”,42.9%的受访者表示“商家同意退货换货即可”;约三分之一的受访者表示商家必须道歉(31.4%),或是“要求曝光,让其他人注意”(31.0%)。

科技创新与文化个性消费热度高

调查显示,消费者认为未来有望成为新热点或继续保持消费热度的商品中,智能化电子产品(29.7%)、新能源汽车(26.6%)及“潮牌”和“国潮”文创产品(21.0%)位列前三,凸显科技创新与文化个性的双重导向。

对于调查报告中体现出的消费乱象,中消协有关负责同志指出,虚假宣传或引人误解的宣传、个人信息泄露、价格虚高、假冒伪劣等问题仍持续困扰消费者,应当重点加强治理。

打好国有企业改革深化提升行动收官战 国务院国资委明确“时间表”

新华社北京3月14日电(记者王希)“重点难点任务要往前排,绝不能把难啃的骨头放在后面。”国务院国资委副主任李镇14日表示,各地国资委、各中央企业原则上要争取今年前三季度基本完成国有企业改革深化提升行动既定任务,最后一个季度全面扫尾提升。

今年是国有企业改革深化提升行动的收官之年。国务院国资委14日举行专题会议,对高质量完成深化提升行动再部署、再推动。李镇是在此次会议上作出上述表示的。

“特别需要强调的是,要坚持进度服从质量,鼓励更多的地方、中央企业不断创新工作方式,在高质量完成任务上走在前、做表率。”他说。

李镇表示,下一步,要聚焦改革重点难点任务和工作环节认真排查,补短板、强弱项;要把改革已经形成的优势和蕴藏的潜力转化为收官胜势,提升高质量完成的成色;要把突出改革实效作为高质量完成深化提升行动的落脚点,多维度检验改革实效。

会议信息显示,过去两年来,各地、各中央企业积极推进深化提升行动,企业科技创新体制机制持续完善,现代化产业体系加快构建,现代公司治理和市场化经营机制进一步健全,国资监管的针对性、有效性显著提升。截至2024年底,各地、各中央企业深化提升行动主体任务平均完成率超过70%。

质量安全不合格! 海关总署通报100个典型案例

新华社北京3月14日电(记者邹多为)消费品质量安全关系人民群众身体健康和生命安全。在“3·15”国际消费者权益日到来之际,海关总署对2024年检出的进口消费品质量安全不合格100个典型案例进行通报,包括LV 路易威登、SONY 索尼、SIEMENS、Jellycat、EBISU 惠百施、RALPH LAUREN、ZARA、H&M、ARKET等90余个品牌被点名。

据海关总署介绍,不合格情况包括进口小家

电电池容量测试、电器辐射发射项目不合格;进口玩具机械和物理性能、小零件项目不合格;进口服装甲醛含量、可分解致癌芳香胺染料超标;进口家具甲醛释放量超标;进口牙刷磨毛不合格等。

对上述质量安全不合格的进口消费品,海关依据《中华人民共和国进出口商品检验法》及其实施条例等法律法规进行相应处理。

“国谈药”在哪能买到? 国家医保局上线查询功能

据新华社电 记者3月14日从国家医保局获悉,国家医保局微信公众号开通协议期内国家医保谈判药品配备机构查询功能,方便患者便捷查询“国谈药”的配备情况。

协议期内国家医保谈判药品(简称“国谈药”)是指医保部门与药品生产企业通过价格谈判,确定支付标准后,纳入医保目录报销并处于协议期内的药品。“国谈药”均为企业独家生产的药品,多数为创新药。现行“国谈药”涵盖肿瘤、罕见病、高血压、糖尿病等多个治疗领域。

如何查询在哪些医院、药店能买到“国谈药”?首先,进入“国家医保局”微信公众号后,点击医保

服务中的“‘国谈药’配备机构查询”,进入查询页面。

然后,输入“国谈药”的药品名称,点击搜索,可看到药品名称、分类以及医保支付标准等信息。

最后,点击“定点医院”或“定点零售药店”,即可查询该药品在各地区的配备情况。

据悉,目前“国谈药”均为医保乙类药品。基本医保参保人使用这类药品时,需要个人先行自付一定比例,然后再按规定比例报销。

此外,通过“国家医保药品目录查询”功能,大家也可以便捷查询某一药品是否在医保目录范围内、所属药品分类以及具体报销类别等详细信息。

(记者徐鹏航)