

这些关键词，直接影响你我“买买买”！

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%）、新能源电动汽车（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。（记者：冯松岭 郭兴 卓越）

新华社北京3月14日电

“国谈药”在哪能买到？ 国家医保局上线查询功能

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“定点医疗机构”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）

来源：新华社

助力提振消费 金融监管总局出台这些举措

记者14日从国家金融监督管理总局获悉，金融监管总局印发通知，要求金融机构发展消费金融，助力提振消费。

金融监管总局有关司局负责人表示，金融监管总局从丰富金融产品、便利金融服务、营造良好消费环境出发，提出优化消费金融政策的具体举措，更好满足消费领域金融需求，切实增强人民群众的获得感和满意度。

增加消费金融供给方面，金融监管总局要求，金融机构要围绕扩大商品消费、发展服务消费和培育新型消费，丰富完善金融产品和服务。针对数字、绿色、智能等新型消费场景，量身定制金融产品，更好满足个性化、多样化金融需求，不断强化数字赋能，增强消费金融服务的适配性和便利度。加大对批发零售、住宿餐饮、文化旅游、教育培训、健康养老等消费服务行业的信贷投放，支持消费供给主体健康发展。

金融监管总局鼓励银行业金融

机构在风险可控前提下，加大个人消费贷款投放力度，合理设置消费贷款额度、期限、利率，优化资源配置。完善个人消费贷款尽职免责要求。在有效核实身份、风险可控前提下，探索开展线上开立和激活信用卡业务。

金融监管总局明确，银行业金融机构可根据借款人信用记录、还款保障，针对暂时遇到困难的借款人，合理商定贷款偿还的期限、频次。根据借款人申请，经审核合格后为符合条件的借款人提供续贷支持。

优化消费金融环境方面，金融监管总局要求，银行业金融机构要规范消费贷款合同条款，明示最终综合融资成本。用好金融产品查询平台和金融消费者保护服务平台，便利消费者查询使用。推进消费场景支付便利化，满足老年人、外籍来华人员等群体支付服务需求。完善金融消费纠纷多元化解机制，妥善解决消费金融纠纷。加大对扰乱市场秩序、侵害金融消费者权益等行为的联合惩戒和打击力度。（记者李廷霞 张千千）

新华社北京3月14日电

