

甘肃省消费者协会

消费品以旧换新问卷调查分析报告

甘肃省消费者协会

2024年9月

甘肃省消费者协会

消费品以旧换新问卷调查分析报告

为贯彻落实国家关于消费品以旧换新的相关政策，进一步推动我省消费品以旧换新工作，推动大众消费品升级换代、实现绿色健康消费，更好地助推地方经济高质量发展，甘肃省消费者协会联合全省14个市州及兰州新区消费者协会于2024年7月15日至7月25日，通过甘肃省消费者协会“与消费者同行”微信客户端，以线上调查方式组织开展了消费品（家电）以旧换新问卷调查活动。

一、开展问卷调查的背景

推动大规模设备更新和消费品以旧换新是加快构建新发展格局、推动高质量发展的重要举措，将有力促进投资和消费，既利当前、更利长远。2024年2月23日，习近平总书记主持召开中央财经委员会第四次会议强调，推动新一轮大规模设备更新和消费品以旧换新，有效降低全社会物流成本。3月1日，李强总理主持召开国务院常务会议，审议通过了《推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案》。为落实《国务院关于印发〈推动大规模设备更新和消费品以旧换新行动方案〉的通知》部署，商务部、国家发展改革委、住房城乡建设部等14部门联

合发布《推动消费品以旧换新行动方案》，在全国范围内开展汽车、家电以旧换新和家装厨卫“焕新”。甘肃省人民政府于2024年4月印发《推动大规模设备更新和消费品以旧换新实施方案》，进一步推动我省设备更新和消费品以旧换新工作，充分激发消费活力，培育发展新动能，营造推动大规模设备更新和消费品以旧换新的良好社会氛围。

二、问卷调查整体情况


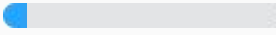
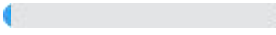
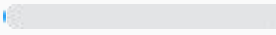
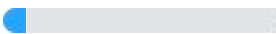
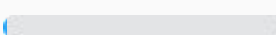
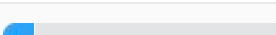
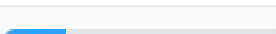
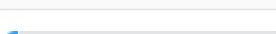
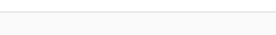
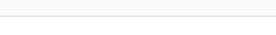
此次问卷调查共18个题目，涉及家电使用年限、超期使用家电安全风险、对以旧换新政策的了解程度和关注度以及意见建议等方面，通过各市州消费者协会的全力协作配合，此次问卷调查工作共收到有效问卷7693份。按照城镇农村参与人数统计，城镇消费者参与4041份，占比52.53%，农村消费者参与3652份，占比47.47%。按各地区参与人数统计，填写比例较高的有定西市、平凉市和陇南市。其中，定西市1706份，占22.18%；平凉市1627份，占21.15%；陇南市837份，占10.88%。填写比例较低的市州有金昌市、白银市和嘉峪关市，占比分别为1.22%、1.01%和1.36%。

省消费者协会通过对7693份有效问卷的结果进行综合分析，总体来看，广大受访者普遍认为消费品以旧换新政策是好的，89%的受访者认为开展以旧换新行动，对家电实施高效回收，可以促进多数消费者对新产品的购买意愿，这说明“消费品以

旧换新”政策是有一定群众基础的。同时，消费者对家电产品的安全使用意识、绿色环保意识随着社会的进步在普遍增强，虽然有 90%以上的受访者表示对超期使用家电的安全风险有一定的了解，但由于传统的消费理念、家庭收入以及对家电以旧换新政策了解不够全面、对政策执行中的落实情况的担忧等各方面的因素，受访者对以旧换新活动表示很关注的仅占到 22.85%，多数受访者对以旧换新持观望态度，仅有 32.46%的受访者表示在老旧家电可以正常使用情况下考虑以旧换新，说明受访者对此次消费品以旧换新活动的关注度不够，积极参与家电以旧换新活动的热情度不是很高。另外，发放优惠券虽然对消费品以旧换新有一定的刺激作用，但受访者更倾向于购买商品提供折扣和处理旧品后获取补贴的惠民举措，有 66.97%的受访者表示以旧换新活动最关注的是补贴金额，61.89%的受访者表示很关注换购新品的质量和服务保障。同时，建立健全环保、高效、合理的家电回收制度是消费者十分关心的问题，有 44.96%的受访者表示对旧物的回收便捷度最为关注，41.58%的受访者表示应当建立正规合理的回收制度。对旧物回收的数据安全问题，有 51.87%的受访者表示担心废旧数码产品的数据安全和个人信息泄露等问题。

三、问卷数据分析

题目 1. 受访者地区选择:

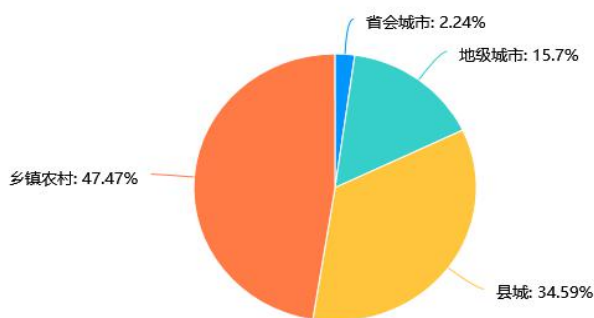
选项	小计	比例
兰州市	331	 4.3%
兰州新区	135	 1.75%
嘉峪关市	105	 1.36%
酒泉市	681	 8.85%
张掖市	237	 3.08%
金昌市	94	 1.22%
武威市	640	 8.32%
甘南藏族自治州	128	 1.66%
临夏回族自治州	113	 1.47%
陇南市	837	 10.88%
白银市	78	 1.01%
定西市	1706	 22.18%
天水市	417	 5.42%
平凉市	1627	 21.15%
庆阳市	564	 7.33%
本题有效填写人次	7693	

(图表一)

题目 2. 您的常住居所在: [单选题]

根据数据显示 (图表二), 受访者常住居所主要集中在乡镇农村 (47.47%), 其次是县城 (34.59%)、地级城市 (15.7%) 和省会城市 (2.24%)。由此可以看出, 城镇占 52.53%, 农村占

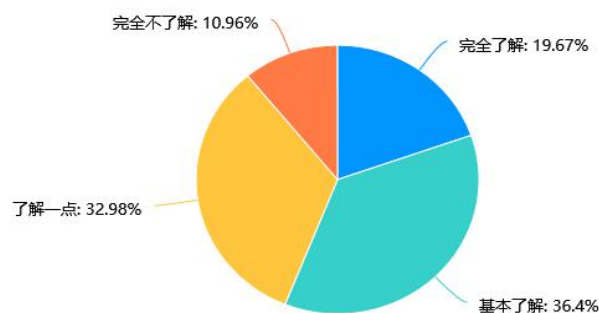
47.47%。大多数受访者来自乡镇农村，比较符合甘肃城乡人口分布现状。



(图表二)

题目 3. 您了解家电超年限使用的概念吗?

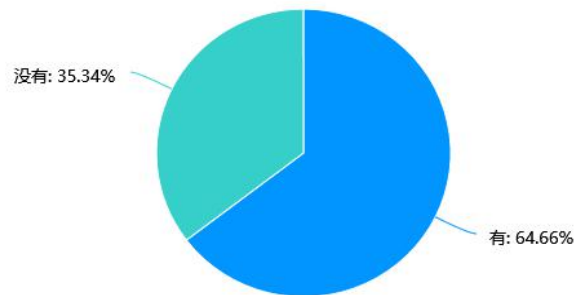
根据数据显示(图表三),对于家电超年限使用的概念,大部分受访者对此有所了解。其中,有19.67%的受访者表示完全了解,36.4%的受访者表示基本了解,32.98%的受访者表示了解一点,只有10.96%的受访者表示完全不了解。整体来看,虽然超过89%的受访者对家电超年限使用的概念有所了解,但其中69%的受访者还是了解不够全面。



(图表三)

题目 4. 您家中有超过使用 8 年的家电吗（包括大家电、小家电、手机等）?[单选题]

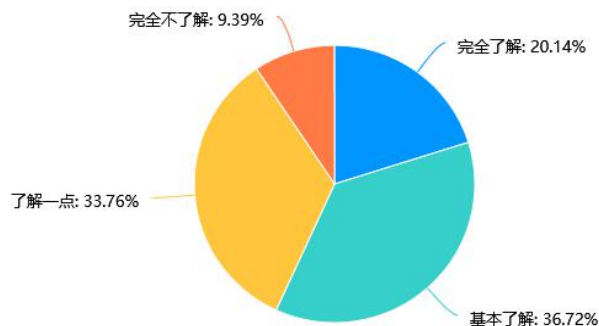
根据数据显示（图表四），超过使用 8 年的家电在调查样本中占据了 64.66%，而没有超过 8 年使用的家电占据了 35.34%。由此可以看出大部分受访者家庭中有超过 8 年以上使用的家电。



（图表四）

题目 5. 您了解超期使用家电的安全风险吗?[单选题]

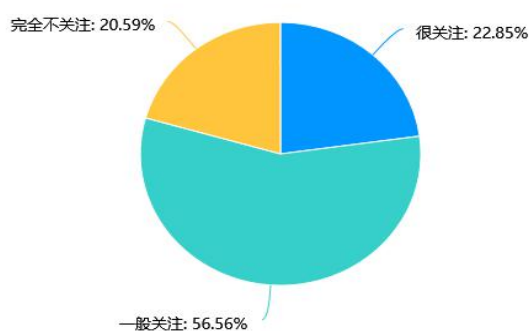
根据数据分析（图表五），对超期使用家电的安全风险有 20.14%的受访者表示完全了解，36.72%的受访者基本了解，33.76%的受访者了解一点，这表明大多数受访者对超期使用家电的安全风险有一定的认知，但仍有 9.39%的受访者对超期使用家电的安全风险完全不了解。



（图表五）

题目 6. 您是否关注过家电以旧换新活动?[单选题]

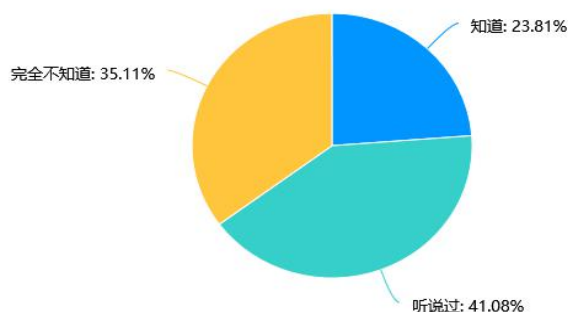
根据数据显示（图表六），有 56.56%的受访者表示一般关注家电以旧换新活动，20.59%的受访者表示完全不关注，仅有 22.85%的受访者表示很关注。从这一数据分析，众多受访者对家电以旧换新活动的关注度不够高。



（图表六）

题目 7. 您是否知道政府发放的家电以旧换新消费券?[单选题]

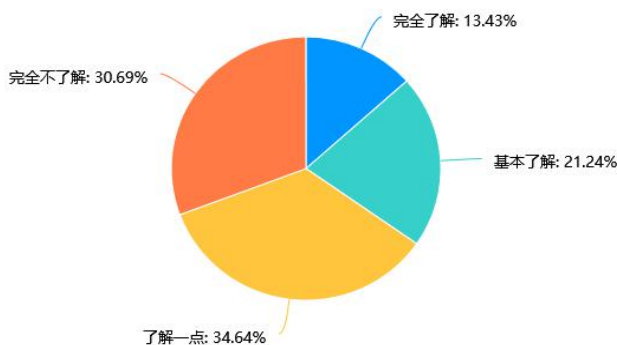
根据数据显示（图表七），有 23.81%的受访者知道政府发放的家电以旧换新消费券，41.08%的受访者听说过这个政策，而 35.11%的受访者完全不知道。整体来看，相当一部分受访者对该政策缺乏深入了解，大部分受访者只是听说而已。因此，政府需要加强宣传和信息推广，通过多种传播渠道进行更深入广泛的宣传，以提高公众对政策的认知度。



(图表七)

题目 8. 您对我省家电以旧换新、汽车以旧换新的优惠政策了解吗?[单选题]

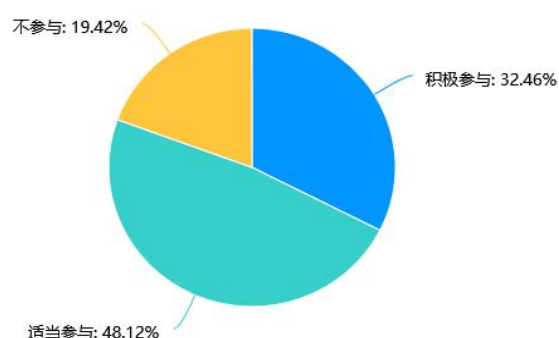
根据数据显示(图表八), 有 13.43% 的受访者完全了解我省家电以旧换新、汽车以旧换新的优惠政策, 21.24% 的受访者基本了解, 34.64% 的受访者了解一点, 30.69% 的受访者完全不了解。整体来看, 对该优惠政策的了解程度相对较低, 原因在于宣传力度不够, 或是以旧换新政策对受访者的吸引力不够。



(图表八)

题目 9. 您的老旧家电等消费品在可以正常使用的情况下, 参与以旧换新活动的热情如何? [单选题]

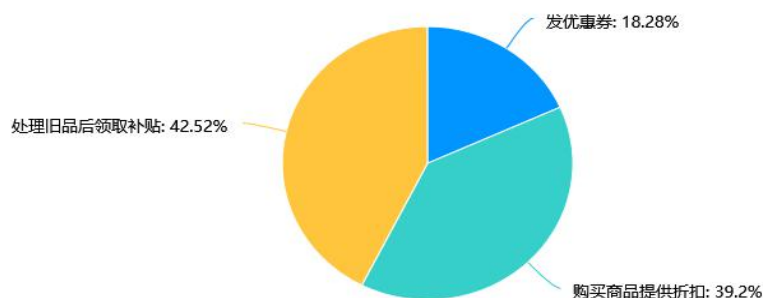
根据数据显示（图表九），在可以正常使用的情况下，有32.46%的受访者表示积极参与以旧换新活动，48.12%的受访者表示适当参与，而只有19.42%的受访者选择不参与。可以看出，对以旧换新活动持有积极态度的仅有三分之一的受访者，多数受访者可能还处于观望状态，表示可适当参与或者不参与。



（图表九）

题目 10. 您更倾向于哪种方式的以旧换新活动?[单选题]

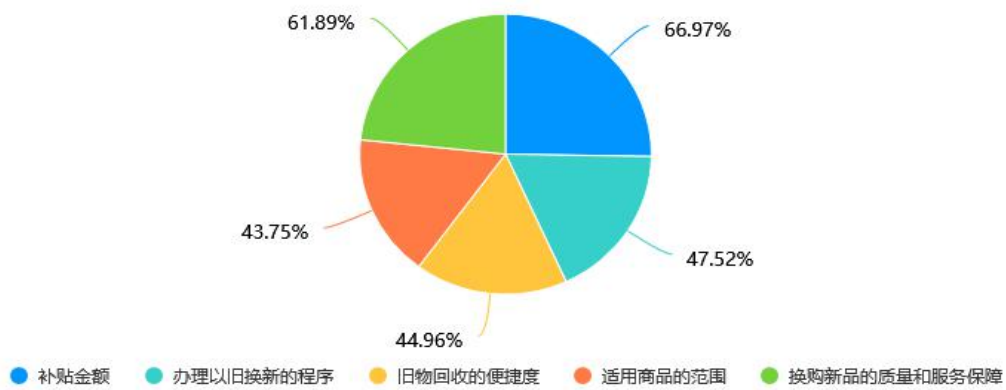
根据数据显示（图表十），参与调查的7693位受访者中，最受欢迎的以旧换新活动方式是“处理旧品后领取补贴”，占比42.52%；其次是“购买商品提供折扣”，占比39.2%；最不受欢迎的方式是“发优惠券”，仅占比18.28%。由此可以看出，大多受访者希望用更实惠更直接更环保的方式参加家电以旧换新活动。



（图表十）

题目 11. 对于家电以旧换新您最关心哪方面的内容?[多选题]

根据数据显示（图表十一），家电以旧换新最受关注的内容依次是补贴金额（66.97%）、换购新品的质量和服务保障（61.89%）、办理以旧换新的程序（47.52%）、旧物回收的便捷度（44.96%）和适用商品的范围（43.75%）。由此可以看出，补贴金额和换购新品的质量、服务保障是受访者最为关注的两个方面。

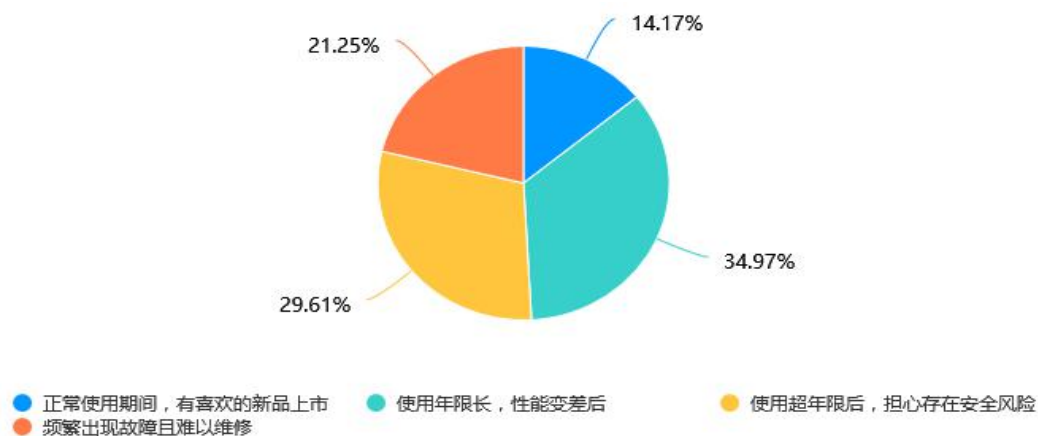


（图表十一）

题目 12. 您一般在什么情况下会更考虑换家用电器?[单选题]

根据数据显示（图表十二），在考虑更换家用电器的情况方面：34.97%的受访者表示家电使用年限长、性能变差后考虑更换，29.61%的表示担心使用时间长存在安全风险时考虑更换，21.25%的表示当家电频繁出现故障且难以维修时考虑更换，仅有14.17%的受访者表示在家电正常使用期间有喜欢的新品上市时会考虑更换。这说明多数受访者更关注老旧家电使用年限长、

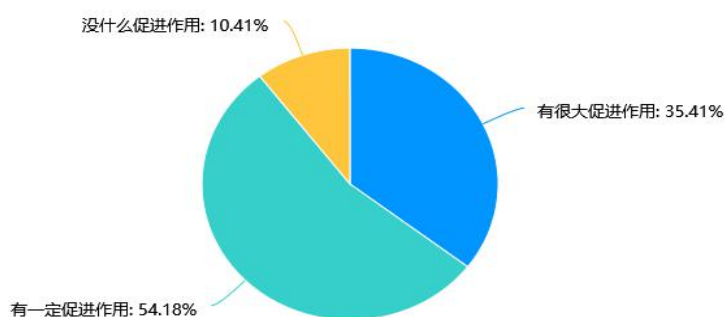
性能变差后存在安全隐患，以及频繁维修后才考虑换购新家电。



(图表十二)

题目 13. 您认为鼓励家电企业开展以旧换新行动，对家电产品实施高效回收，对您产生新的购买意愿有促进作用吗?[单选题]

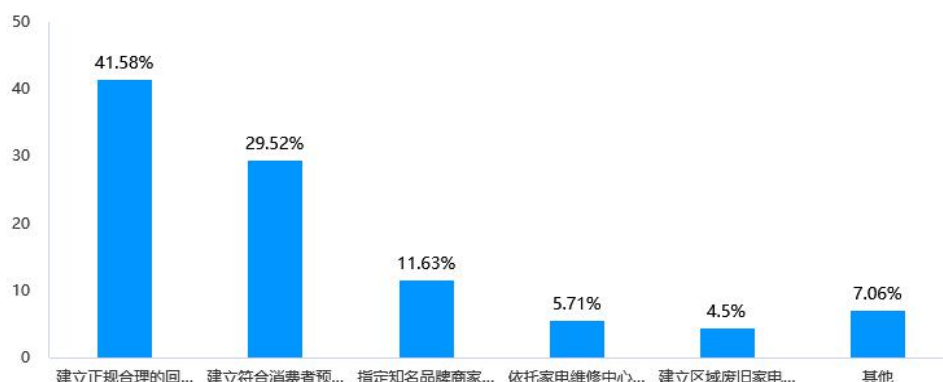
根据数据显示(图表十三)，超过 89%的受访者认为鼓励家电企业开展以旧换新行动，对家电产品实施高效回收，对他们产生新的购买意愿有促进作用，其中 54.18%的受访者认为有一定促进作用，35.41%的受访者认为有很大促进作用。由此可见，鼓励家电企业开展以旧换新行动和实施高效回收，会对消费者产生促进购买意愿的作用。



(图表十三)

题目 14. 您认为以下哪一项措施对落实家电以旧换新政策促进作用较大?[单选题]

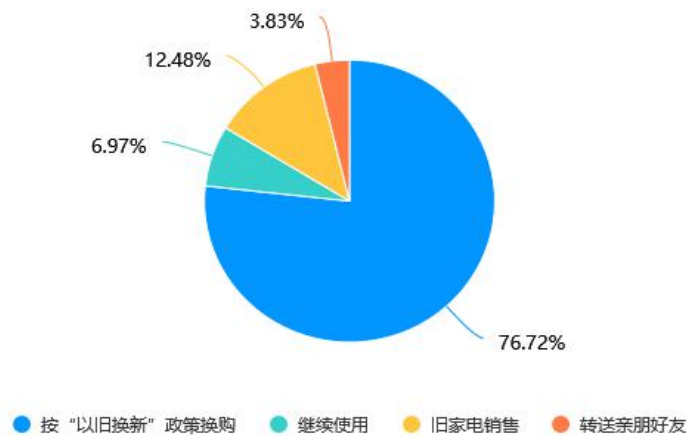
根据数据显示（图表十四），41.58%的受访者认为建立正规合理的回收制度，让废弃家电能够真正实现绿色环保处理循环利用，对落实家电以旧换新政策具有积极的促进作用；29.52%的受访者认为建立符合消费者预期的价格回收制度，以高于市场废旧家电回收价格进行价格补贴的举措，对落实家电以旧换新政策更能起到积极作用；11.63%和 5.71%的受访者认为指定知名品牌商家定期开展家电以旧换新活动、依托家电维修中心开展废旧家电回收利用举措更能有效落实家电以旧换新政策。



（图表十四）

题目 15. 您将以何种方式处置老旧家电?[单选题]

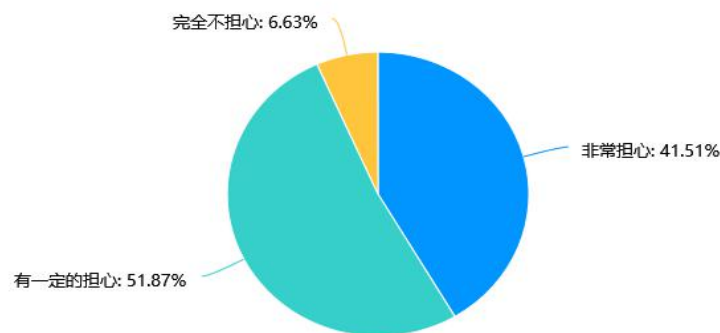
根据数据显示（图表十五），对于如何处理家中的旧家电，有 76.72%的受访者选择按照“以旧换新”政策换购新家电；其次有 12.48%的受访者选择旧家电销售，继续使用和转送亲朋好友的选择比例较低，分别为 6.97%和 3.83%。由此反映出大多数受访者对于家电以旧换新活动的意愿较高，愿意通过以旧换新的方式处理家中旧家电。



(图表十五)

题目 16. 您是否担心废旧数码产品回收后存在数据安全风险（通讯录、影像资料等）？[单选题]

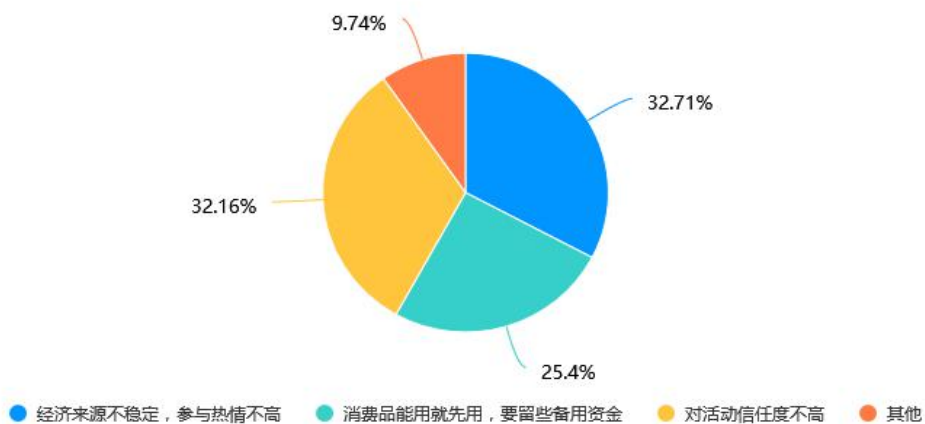
根据数据显示（图表十六），超过一半的受访者（51.87%）对废旧数码产品回收后存在数据安全风险有一定的担心，而41.51%的受访者非常担心这一问题，仅有6.63%的受访者表示完全不担心废旧数码产品回收后的数据安全风险。可以看出，大多数受访者对废旧数码产品回收后的数据安全问题持有一定程度的担忧。因此，推动数码产品以旧换新行动，必须要解决好数据安全的问题，消除消费者担忧。



(图表十六)

题目 17. 您认为以旧换新活动的难点和堵点在哪里?[单选题]

根据数据显示（图表十七），以旧换新活动的难点和堵点主要集中在经济来源不稳定、参与热情不高、消费品能用就先用、要留些备用资金以及对活动信任度不高这几个方面。其中，经济来源不稳定，参与热情不高和对活动信任度不高分别占比 32.71%、25.4%和 32.16%，是参与以旧换新活动时的主要难点和堵点。因此，在开展家电以旧换新活动时，需要重点关注并解决不同地区参与者的经济来源稳定性、提高参与热情以及增强对活动的信任度，以促进活动的顺利进行。



（图表十七）

题目 18. 对于家电以旧换新，促进居民消费，您有何意见、建议?[填空题]

从受访者对家电以旧换新，促进居民消费提出的意见建议来看，大多数受访者较为关注家用电器“以旧换新”的活动，认为这项活动可以让废旧家电实现再循环利用、降低能源消耗，

是一件方便居民消费、推广前景好的政策活动。但也有部分受访者对家电以旧换新活动有一定的担忧和想法，总结归纳为以下几个方面：

（一）对活动的认识方面：大多数受访者表示，他们对家电超年限使用的概念、超期使用家电的安全风险以及旧家电的回收用途等有所了解，但不够全面，比如有些受访者提到“家电超期使用会费电吗？”“超期使用家电与安全有没有直接关系？”“家电超期使用会不会影响使用效果？”。尤其农村地区的受访者对于“以旧换新”活动相关优惠政策知晓度较低，比如回收后的旧家电是否翻新后二次销售，受访者不清楚，这也使一些受访者对家电以旧换新活动缺乏信任，觉得参与以旧换新会被部分商家以各种变相方式“套路”。

（二）价格和补贴金额方面：受访者普遍担心在以旧换新中商家是否会先提高商品的价格再打折优惠，导致消费者没有真正享受到优惠政策。有一些受访者担心对旧家电的估价太低，特别是还能正常使用的家电，参加以旧换新不划算。还有少部分受访者认为收入水平不稳定，参加以旧换新增加家庭支出，因此在家电可正常使用的情況下不考虑以旧换新。

（三）质量和服务保障方面：绝大多数受访者表示，换新的产品质量要有保障，受访者最关心的是所换购新品的质量和后续的服务保障必须要好，担心买到翻新商品，希望有关部门能加强这方面的监管。

（四）品牌选择和换新商品的范围方面：有部分受访者认为可适用以旧换新的商品的范围太小，希望以旧换新的品牌更多一些，更希望知名品牌商家能够参与到以旧换新活动中，增加消费者参与以旧换新选择商品的空间。

（五）换购的程序和地点方面：受访者认为缺少服务平台，换新程序繁琐、旧物回收的方式不便利，换购地点少，希望大宗商品参加以旧换新活动时，能够提供上门收取旧品的服务，减少换购程序，为消费者提供便利。还有部分受访者希望以旧换新活动能够深入到乡镇，方便农村的消费者。

（六）个人信息保护方面：大多数受访者非常担心废旧数码产品回收后存在数据安全风险（通讯录、影像资料等），担心自己的个人信息被泄露。

四、关于以旧换新活动的意见建议

通过对此次消费品（家电）以旧换新问卷调查活动数据进行分析 and 整理，了解到了受访者对国家开展消费品（家电）以旧换新政策的认知和态度。由此看出受访者对政策力度、价格、回收、宣传等方面关注度很高，并且提出了一些意见和建议，希望政府在落实家电以旧换新政策的同时能够更多地考虑消费者的需求和利益。结合受访者提出的意见建议和对调查问卷的分析，省消协提出以下建议：

（一）加强“以旧换新”政策宣传引导力度。建议政府相关部门对已出台的以旧换新相关政策，通过各类媒体、网络等

多种渠道做好宣传引导工作，广泛宣传消费品以旧换新的意义、政策和操作流程。各地可因地制宜加强对以旧换新工作政策的宣传推广和实施引导，要鼓励众多知名品牌家电企业积极参与以旧换新活动，广泛开展宣传活动，加强政策解读、做好政策宣传，明确告知消费者补贴获取途径。可以组织政府部门、企业、行业商会、协会相关工作人员深入城镇乡村宣讲“以旧换新”的政策，利用各类节假日开展主题消费活动，拓展消费场景，加强线上线下消费联动，切实挖掘消费潜力、提振消费信心。

（二）优化程序落实好“以旧换新”政策。建议政府部门结合实际、因地制宜的做好优化政策设计、简化换新流程，比如扩大“以旧换新”商品的覆盖面，加大财政补助，优化税收金融支持力度，完善提升标准，细化惠民政策，出台补贴细则，提高补贴金额，制定更具有操作性的办法，提供便捷的上门回收、快速评估、即时补贴等服务，关注低收入家庭和农村地区消费者的实际困难，加强换新产品的售后服务保障，解决消费者参与换新活动的后顾之忧，提高消费者以旧换新的便利性和积极性。同时鼓励更多品牌参与，实现公平竞争，让消费者自主选择，参与以旧换新的商家应明确列明具体政策，包括哪些产品可以参与、旧品估价标准、换新的折扣或补贴额度等，完善售后服务保障制度，减少消费者的顾虑，及时化解纠纷，形成良好的社会氛围。通过一系列简便、快捷、高效、实惠的制

度政策设计，真正让以旧换新这一好的政策贯彻落实好，真正让老百姓得实惠的同时，达到刺激消费、扩大内需的作用。

（三）加快建立完善“以旧换新”旧品回收体系。建议建立正规合理的回收制度，健全旧品回收体系，加快“换新+回收”物流体系和新模式发展，构建覆盖城乡的家电回收网络，包括设立专门的回收站点、与零售商合作开展回收业务等，确保回收渠道畅通，方便消费者参与。建议建立公正、透明的旧品评估体系或估价办法，让消费者了解旧品的实际价值，避免信息不对称导致的信任问题。政府相关部门要加强对回收企业的资质审核和监管，要做好旧家电电子数据信息安全，避免消费者个人信息泄露，要确保回收过程环保、合规，防止非法拆解和环境污染。要鼓励技术创新，支持家电回收处理企业技术创新，提高回收处理效率和环保水平，推广先进的回收处理技术和设备，降低回收成本，提高资源利用率。

（四）加强督查规范“以旧换新”活动长效运行。政府相关部门要加强对“以旧换新”中“新”产品的质量监管，确保产品正规，防止不法商家将旧家电改装后再次投入市场进行销售；要加强督促检查，严厉打击虚假抬高原价的行为和恶意降低售价的行为；要引导消费者依法维权，引导商家合法诚信经营，及时化解纠纷矛盾，维护好消费者的合法权益；要引导行业协会商会对经营者积极开展相关法律法规知识的普及，加强消费监督，促进企业诚信自律；要了解消费者的需求，严格按

照国家标准、行业标准研发制造新产品、提供好服务；要通过政策引导、市场驱动和公众参与等多种方式，推动消费品以旧换新工作的持续开展和不断完善；要将消费品以旧换新工作纳入长期发展规划，建立长效机制，使以旧换新活动持续长效运行。