

罗湖跨境消费指数研究报告 | 跨境 消费体验满意指数



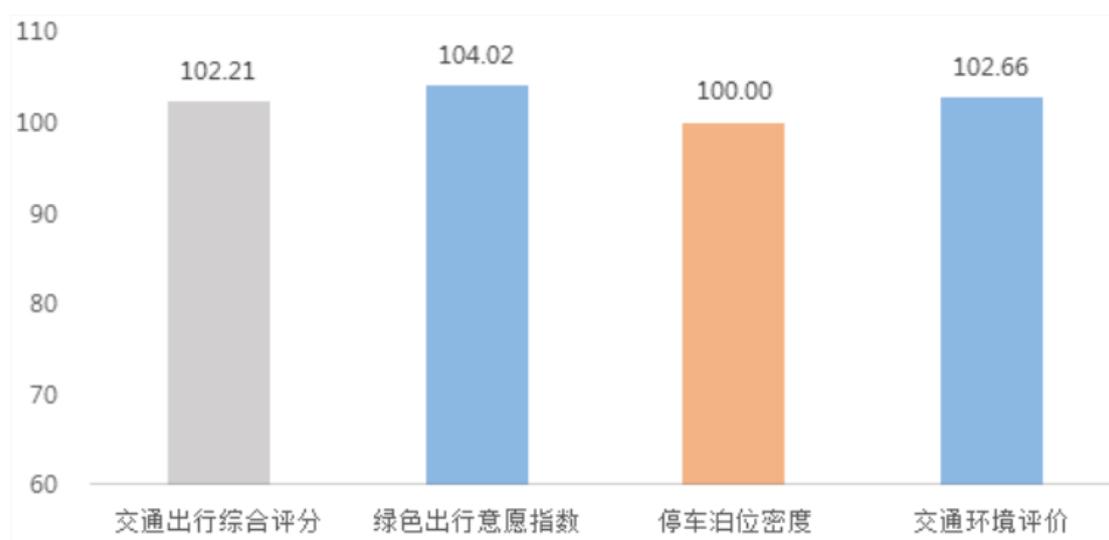
罗湖跨境消费指数是目前国内唯一聚焦跨境消费领域研究的指数，旨在跟踪研究深港跨境消费发展情况，更好把握跨境消费发展脉搏和潮流趋势，争取成为向社会提供反映跨境消费的“晴雨表”和“风向标”，为深圳国际消费中心城市建设乃至全国构建“双循环”新发展格局提供决策参考。

本次研究成果最终形成 1 个综合指数—罗湖跨境消费综合指数，3 个子指数—跨境消费市场成熟指数、跨境消费体验满意指数和跨境消费市场信心指数。

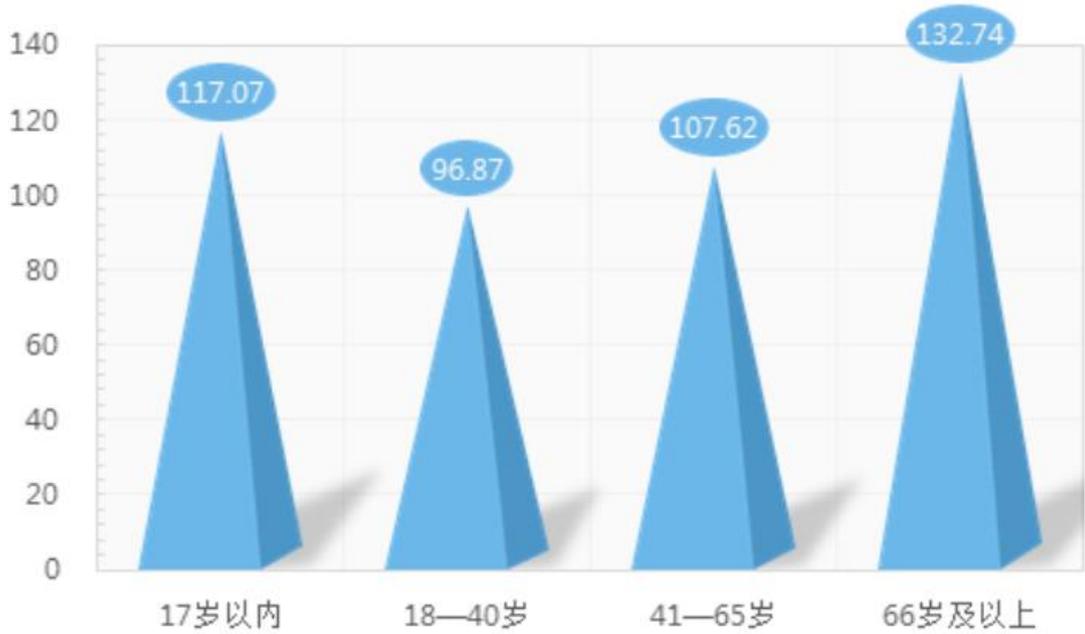
跨境消费体验满意指数

跨境消费体验满意指数从考量跨境消费市场当前发展的角度，通过跨境消费市场各参与主体对跨境消费的体验评价，综合反映跨境消费市场的发展特点以及存在的不足。本期跨境消费体验满意指数得分 118.14 分，尽管高于 100 中性值，但满意度水平并不显著。其中，受访者对金融服务、营商环境、购物体验的表现相对满意，而对交通出行和跨境通关的满意度评价则处于中立水平。

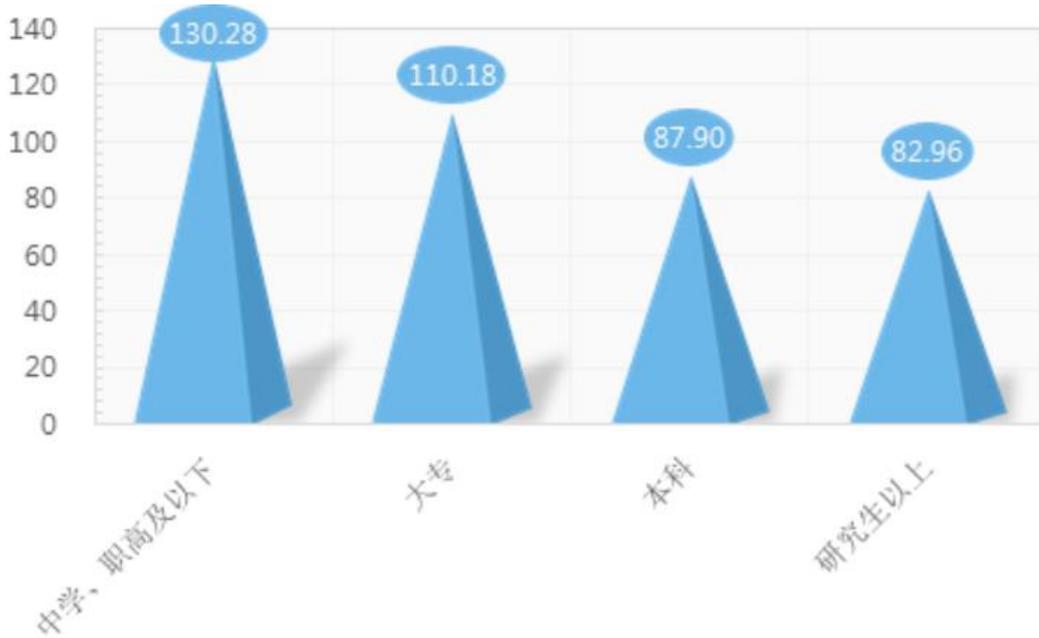
1.口岸片区交通出行体验整体评价差强人意，受访者对提升优化罗湖区口岸片区交通出行体验的意愿强烈。本期交通出行满意度得分为 102.21 分，略高于 100 中性值，但评分在跨境消费五个评价维度中是最低的。超过四成受访者认为罗湖亟需在交通环境方面做出进一步改善。其中，受访内地居民选择比例为 49%，受访香港居民选择比例为 42%。



//附图 3.3.1 交通出行指数和分项得分情况



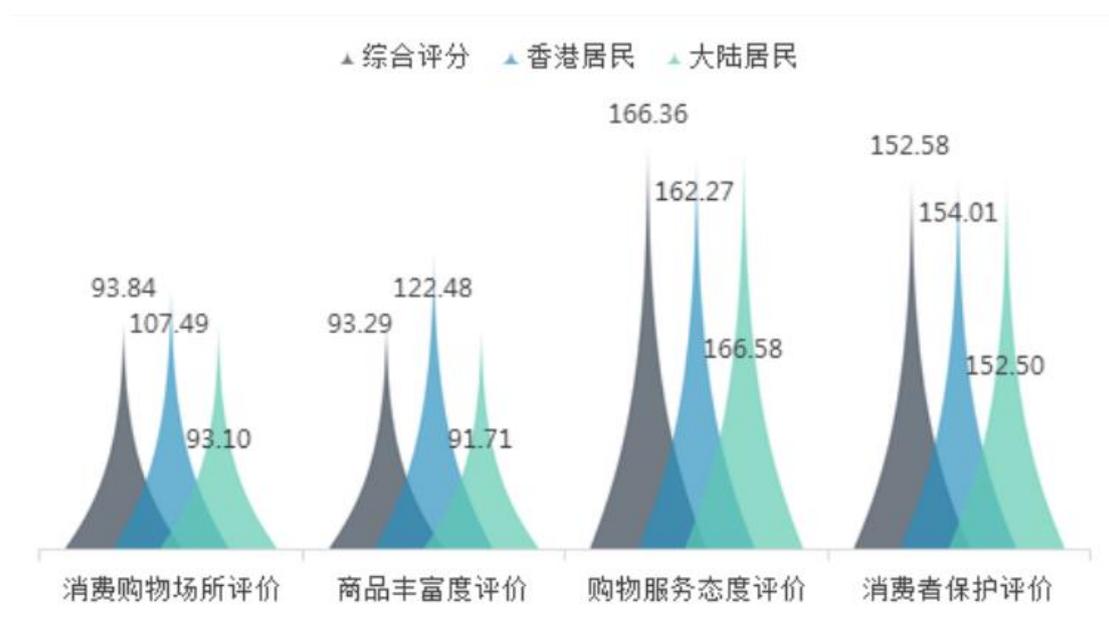
//附图 3.3.2 不同年龄群体对罗湖交通环境的满意度评价



//附图 3.3.3 不同受教育程度群体对罗湖交通环境的满意度评价

2.口岸片区购物体验整体评价处于中立偏满意水平，深港两地居民感知有较大分歧。本期购物体验满意度评分为 126.22 分，高于 100 中

性值，受访者对于口岸片区购物体验总体持正向认可态度。其中，消费购物场所评价和商品丰富度评价得分均低于 100 中性值，反映出受访居民对口岸片区的消费场所品质和商品丰富性、适配度存在不满意情绪。从地域分类看，受访香港居民对商品丰富度和购物场所的满意度较高，而受访内地居民对两者评价偏负面。从年龄分类看，老年群体对口岸片区的商品丰富度评分相对较低。从教育和收入分类看，高学历高收入群体对罗湖地区的消费购物场所品质要求更高，低学历低收入消费群体更在意商品种类的丰富度。



//附图 3.3.4 深港两地居民的购物体验评分差异



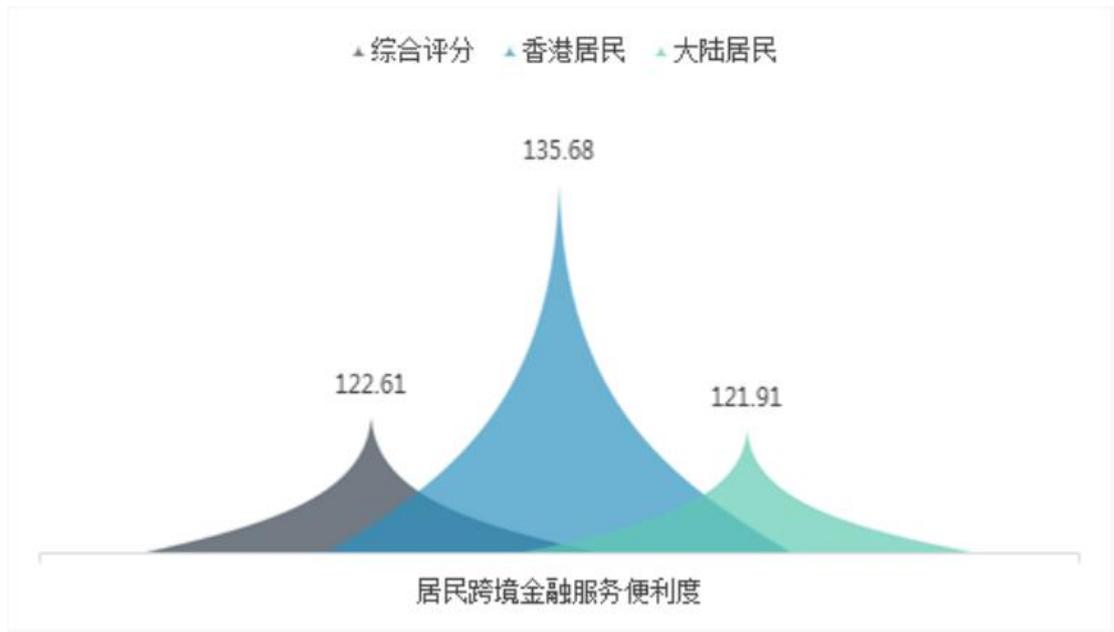
//附图3.3.5 不同年龄层群体的购物体验评分差异



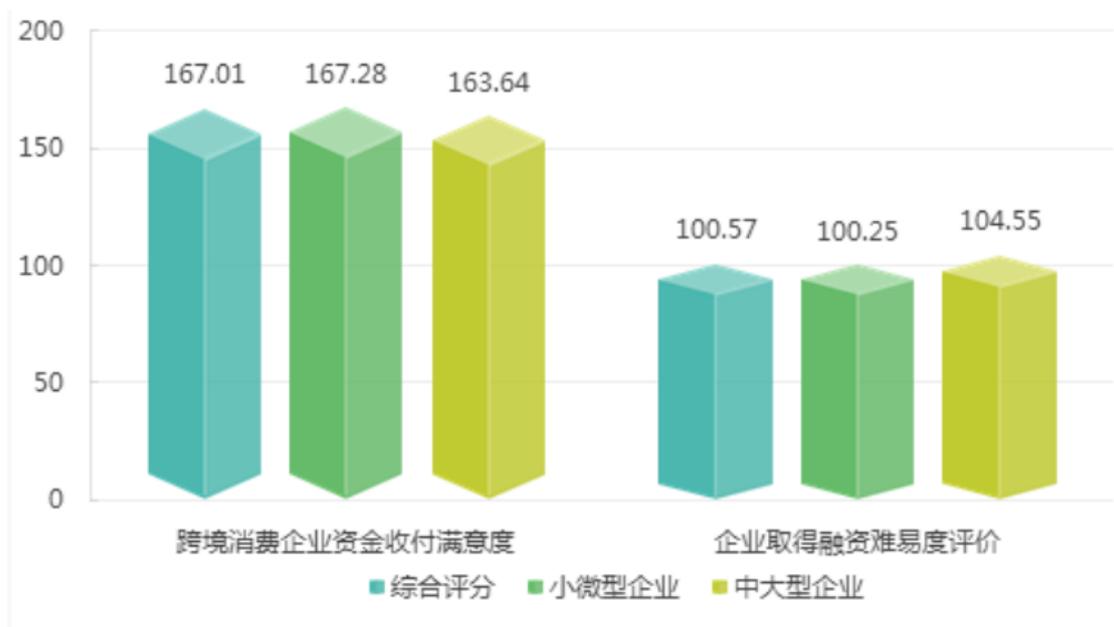
//图3.3.6 不同学历层次群体的购物体验评分差异



3.口岸片区受访者对跨境金融服务整体持中立偏积极评价，两地居民对跨境金融服务便利度感知差异明显。本期金融服务满意度得分为131.18分，高于100中性值，显示受访者对跨境金融服务满意度持正向积极评价的人数居多。在居民评价方面，受访香港居民对跨境金融服务便利度的评分高于内地居民评分11.3个百分点，仅有5%左右受访对象认为存在不便利的情况。在企业商户评价方面，其对跨境资金收付的满意度都维持在较高水平，但在取得融资难易度评价方面给出一般评价，小微型企业感知到的困难较中大型企业更难一些。

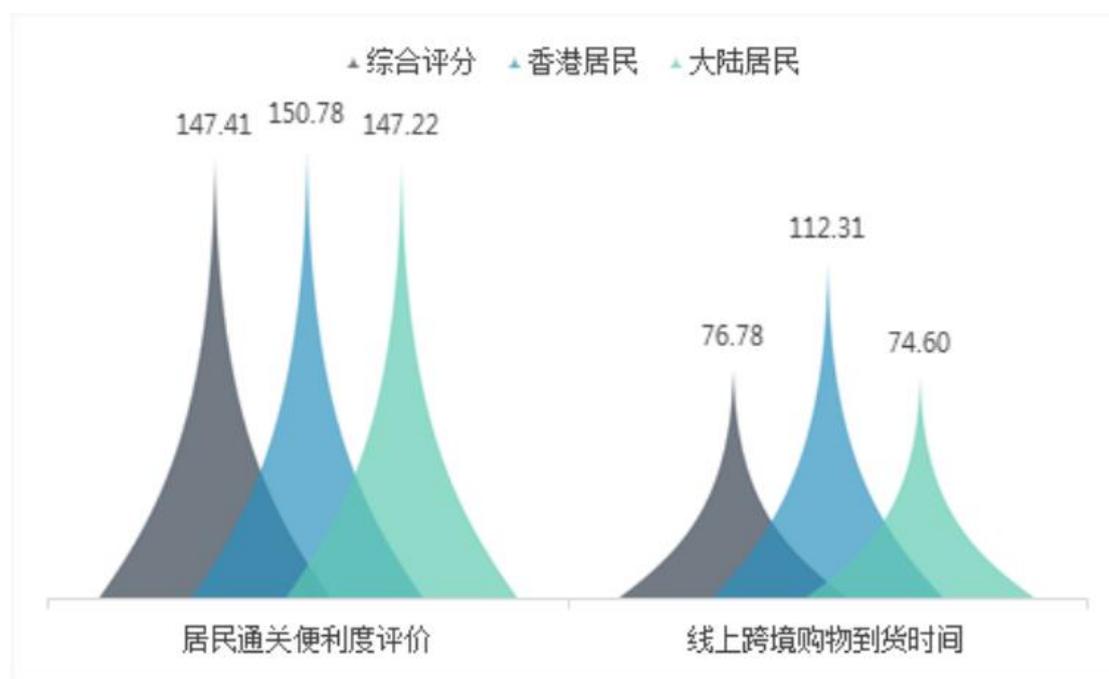


//附图 3.3.8 深港居民对跨境金融服务便利度的评分比较

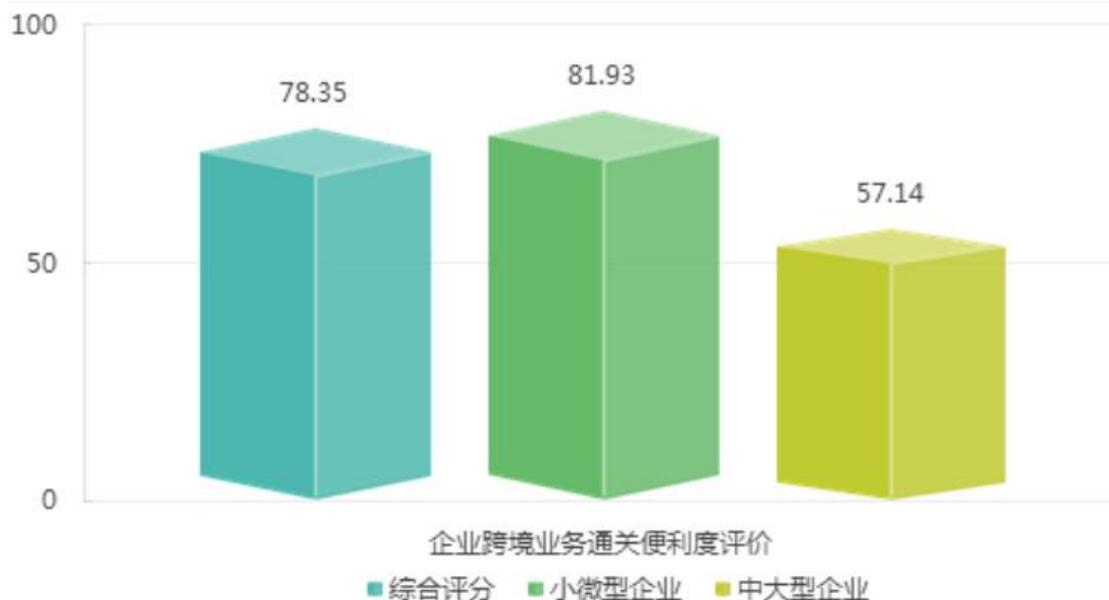


//图 3.3.9 不同企业规模类型的金融服务评分差异

4.居民受访者对疫情前跨境通关满意度较高，企业商户则反映当前疫情影响下的业务跨境通关存在较多困难。本期跨境通关满意度指数得分为 103.16 分，略高于 100 中性值，居民评分与企业商户评分存在较大分歧。由于居民个人对通关便利度评价主要为疫情前的感受，因此评分远高于 100 中性值，整体属于较满意水平。相对来说，由于企业商户的跨境业务在疫情期间并未完全中断，其对通关便利度的评价偏消极，本次评分仅为 78.35 分，远低于 100 中性值。值得注意的是，中大型企业在业务跨境通关方面遇到的困难更多。在商品通关方面，35.1%受访对象认为报关手续复杂，34.0%认为通关时间长，24.7%认为海关政策缺乏稳定性。

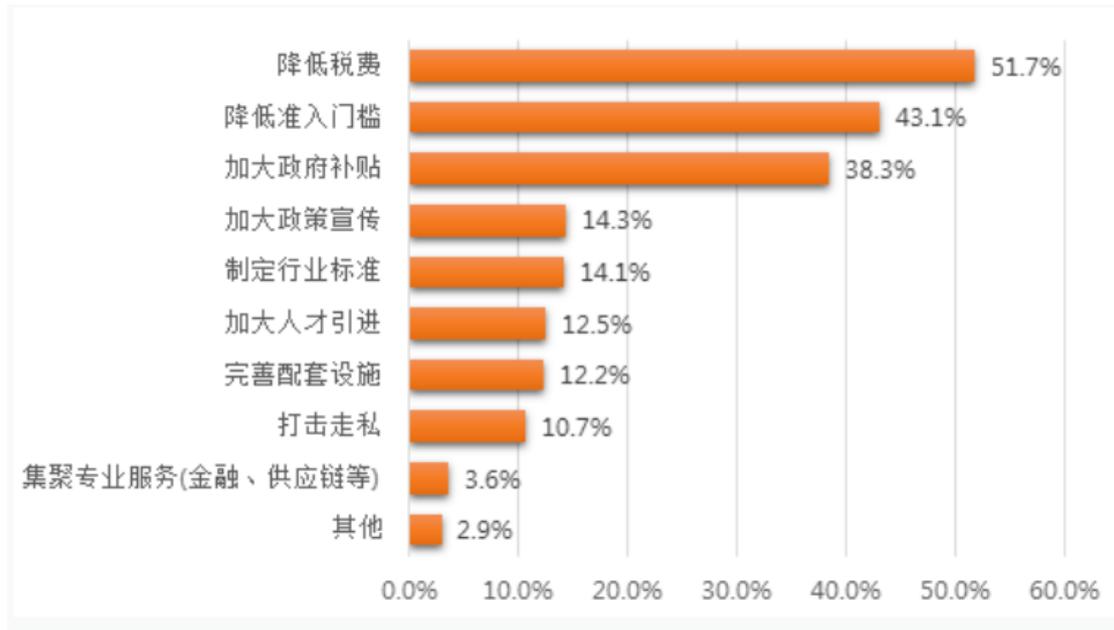


//附图 3.3.10 深港居民对跨境通关便利度的评分比较



//附图 3.3.11 不同企业规模类型的跨境通关评分差异

5. 受访者对口岸片区营商环境评价持中立偏积极态度，受访者最希望政府在降费减税等方面进一步改善。本期口岸营商环境满意度综合评分为 128.89 分，高于 100 中性值，对基础设施、商事服务、政务服务相对满意。在改善区域营商环境方面，受访对象认为政府最需要做的排名前三的事项分别是：降低税费、降低准入门槛和加大政府补贴，选择比例分别为 51.7%、43.1%和 38.3%。



//附图 3.3.12 受访企业/商户对改进营商环境的期待