

新视窗·感受消费新动能新活力

市场环境好  
消费活力足

市场环境好不好,配套支持政策是否完善,直接影响消费者的消费意愿和消费能力。今年以来,各地区各部门持续优化消费环境、完善支持政策,助力释放消费增长潜能。

“我在小区附近报了舞蹈课,花了600多元。可上了一节课,发现强度不适合自己,想退费,但找不到人,你们能管吗?”在山东青岛崂山区秦岭路商圈消费维权服务站,杜女士问。

“联系上课的地方了吗?”服务站站长乔常青回复说。

“上课的地方说场地是无偿提供的,学费不是他们收的,我也不知道要找谁。”退费无门,杜女士犯了难。

“您放心,我马上联系属地市场监管所。”乔常青立刻联系杜女士上课地点所属的石老人市场监管所。

石老人市场监管所的执法人员迅速介入了解具体情况,找到收费机构为杜女士办理了剩余课程的退款。

今年以来,青岛市市场监管局积极拓展消费维权服务站覆盖面,全市已建成228个消费维权服务站,培育104家放心消费餐饮店、98家放心消费摊位。今年1至5月份,全市市场监管领域投诉数量同比下降21.37%,其中游客投诉同比下降66.11%,消费环境持续改善。

“咱们的菜市场是否存在在缺斤短两的问题呀?”“我觉得农贸市场的秤有问题。”

收到消费者投诉举报,湖北武汉市东湖高新区市场监管局工作人员循着预警线索直接来到某农贸市场,现场暂封封存13台电子计量秤,并在公安部门协作下顺藤摸瓜,快速出击,跨辖区捣毁一个改装“鬼秤”的窝点,查获2台“鬼秤”、132个电路板、近百个无线遥控器等作案工具。

“老百姓心中有疑虑,我们就要明确目标,精准解决问题。”湖北省市场监管局局长王世荣说,全局通过归集12315、消委“3·15和解”平台的消费者投诉举报数据,以及市场监管各业务条线的数据,重点分析“一人多次”“一事多人”等消费诉求,再借助人工智能技术,发现“鬼秤”、老幼用品、燃气安全等是民生消费的投诉热点,通过开展“靶向治理”更好守护民生。

湖北省市场监管系统通过深化数智赋能与诉源治理,推动消费纠纷化解从“末端响应”向“源头预防”转型,切实收到了“消怨气、树信心、增活力、赢口碑”的效果。不断优化消费环境,增强消费信心,为提振消费、

买车,对于四川省宜宾市市民李先生来说,是件大事。围绕车型、付款方式、贷款利率,一家人琢磨了不少日子。

李先生看中一款车,价格不便宜,犹豫不决时,恰巧听了工商银行宜宾分行客户经理杨焯的“消费贷款财政贴息”政策宣讲。

“大伙要是想买车、买家具等想法,这段时间可得抓紧下手,办理消费贷款,就能享受贴息政策!”杨焯解释,居民办理1年期及以上线下消费贷款,用于汽车购置、购买电子产品等,可享受贴息政策。

一合计,挺划算,李先生赶紧提交申请材料。工行宜宾分行快速审核流程,没过多久,1500元的财政补贴就到了账。“一开始,没政策,这辆车得花14万多。现在贴息政策不仅直接降低了购车成本,手续也很简便。”李先生介绍。

为了有效发挥提振消费需求作用,四川省财政厅联动省级相关部门分阶段实施消费

有了“放心消费地图”,消费维权更便捷

本报记者 李 蕊

为了让维权更便捷,青岛市创新推出“放心消费地图”。消费者只需打开常用导航软件,一键进入“放心消费地图”模块,即可快速查找附近的消费维权服务站点。近期,首批商家已经上线,后续将全面覆盖所有商家。

“当消费的后顾之忧被高效化解,消费信心自然增强,市场的活力也随之释放。”青岛市市场监管局相关负责人介绍,青岛将“打造放心消费集聚区”作为优化消费环境三年行动首批试点任务。下一步,青岛将加大放心消费示范标杆培育力度,持续营造“政府有力、商家有信、消费放心”的消费环境。

在改善提升消费环境的同时,山东持续优化营商环境,激发消费活力。

今年初,国家发布电子产品购新补贴政策,但经营主体必须是企业才有申报资格,这成了挡在个体工商户面前的一道“门槛”。

在聊城高唐县,经营手机店的个体户闫曰伟特别着急:“如果在我的店不能享受‘国

快速响应,“靶向治理”化解消费纠纷

本报记者 林丽鹂

促进经济发展注入新活力。

大数据分析不仅能帮助监管部门对民生热点“靶向治理”,还能对企业进行“靶向诊疗”。

“企业一下子收到好多投诉,我当时焦头烂额,害怕受到处罚,更害怕产品下架,生意就没得做了。”鄂州市东塔食品工贸有限公司负责人洪斌说,一年多以前,有消费者投诉该企业的武昌鱼配料表标注错误——“鸡精”未按新规标注为“鸡精调味料”。

湖北鄂州市市场监管局通过智慧消保平台的大数据分析发现,这些投诉均指向标签瑕疵,与产品质量无关。市场监管部门对商家不是一罚了之,而是为企业量身定制“挑刺报告”,指导企业召回全部涉案产品,并对新包装进行“靶向诊疗”,逐一核查10余处标签细节。

“监管人员带着放大镜检查,连配料表字体大小都不放过。不是为了处罚,而是

简化流程,信贷支持增强消费意愿

本报记者 游 仪

信贷贴息政策,对银行机构向省内居民发放的1年期及以上,贷款用途为汽车、电子产品、住房装修材料、家电家具耐用品4类商品线下消费贷款,财政部门按照年利率1.5%、单笔不超过3000元给予居民1年期一次性贴息。

“撬动作用很明显。政策实施以来,我们已兑现财政贴息资金超5800万元,支持省内银行机构发放消费贷款41.1亿元。”四川省财政厅相关负责人介绍,截至2024年末,全省住户消费贷款(不含住房贷款)余额4894亿元,带动社会消费品零售总额增长4.2%。

政策覆盖广泛,申报流程简便。四川省户籍居民或在川长期居住群众,均可申请贴息,在川银行机构发放的消费贷款,均可享受贴息。政策实施以来,近千家银行机构发放消费贷款2.7万笔。



图①:湖北省黄石市下陆区市场监管局创新服务,以“无感续证”“快检护航”等举措,规范市场流通秩序。图为该区市场监管局工作人员在商场检查食品。李 航摄

补”,顾客肯定流失呀!”

高唐县行政审批局得知全县不少个体工商户普遍面临同样的困境,积极运用市场准入领域“个转企”改革政策,开设“个转企”专窗,集中为全县有需求的个体工商户办理“个转企”登记,帮助个体工商户转型升级为企业,享受同样的政策优惠。

“在审批部门的帮助下,我的手机店赶在‘国补’落地前获得了2025年‘国补’资格,交易量也比去年同期翻了两番。”闫曰伟说。

今年以来,高唐县行政审批局帮助80余家经营家电、手机等电子产品的个体工商户转型升级,成功获得申报补贴的“入场券”,自2月8日全县家电(十二类)“国补”活动正式开始以来,累计带动家电、数码产品销售量近2.5万台,补贴近1500万元。

“消费作为经济增长的主引擎,其潜力释放离不开健康有序的消费环境和持续优化的营商环境。”山东财经大学金融学院教授步晓宁说,“维权便捷化增强消费者信心,准入便捷化减轻企业负担,完善信用体系降低交易成本,智慧监管提升治理效能,这些都将为提振消费注入持久动力。”

为了帮助企业。服务式监管让产品标签彻底合规,投诉量骤降80%。”洪斌悬着的心放下了。

这种“既查问题又开良方”的模式,正是湖北省市场监管部门为700余家企业定制“挑刺报告”的缩影。通过帮助企业提升产品质量和服务水平,能进一步激发消费潜能,推动企业提质增效。

在提升监管效能和优化服务企业方面,市场监管总局指导浙江、湖北、湖南等地开展大数据分析治理机制试点,借助人工智能等新技术,构建市场监管大数据分析治理体系,不断增强发现问题的能力。创新性地为企业量身定制“挑刺报告”,精准发现识别问题,主动上门指导,督促企业自查整改,打造监管服务良性互动,精准服务企业,提升服务质量,助力企业实现品质飞跃。

据介绍,大数据分析治理机制试点工作有效实现了“三个转化”:将治理痛点转化为制度创新点,将群众诉求转化为服务提升点,将市场压力转化为发展动力。这一探索为全国优化消费环境、激发消费活力注入了新动能。

“为充分激发消费动能,要进一步简化申报流程、缩短审批周期、扩大适用商品覆盖范围、调整贴息时间。”四川省社会科学院区域经济研究所助理研究员王丽程说,相关部门要构建消费信贷财政贴息支持的长效机制,合力推动消费潜力不断释放。

6月24日,中国人民银行等六部门联合印发的《关于金融支持提振和扩大消费的指导意见》对外公布,引导金融机构从消费供给和需求两端强化金融服务,满足各类主体多样化融资需求,助力释放消费增长潜能。

保障体系优化,能提升消费意愿。6月,互联网保险平台蚂蚁保联合人保健康、平安健康,在百万医疗险“好医保”的新版升级中,将全国470家三甲医院国际部、特需部和部分私立医院纳入保障范围,癌症等特定疾病在这些医院住院治疗也可获得保障。同时新增了包括全目录进口药、近400种原研药在内的1500多种先进药械,医疗服务可及性、普惠化不断提升,能为消费提供更大的底气。

消费场景,优化消费体验。今年6月,美团在杭州首发“安心乐生活计划”消费保障产品,面向运动健身领域推出创新解决方案,提升健身运动消费信心。美团数据显示,在“安心学”等体育培训产品的助力下,各类运动项目需求持续攀升,“壁球馆”搜索量同比增长188%，“自助台球”的搜索量比去年增长96%。以周卡、月卡等为代表的低频次卡团购成为健身运动消费场景的热门,自6月1日以来,“健身月卡次卡”搜索量同比增长31.6%，“24小时自助健身房次卡”搜索量同比增长96.9%。

从数字化健康设备到智慧健康管理,从创意养生消费到时尚运动体验,健康消费热度持续提升。专家表示,要加快构建商旅文体健等消费业态融合发展格局,提升健康商品和服务供给质量,培育和发展健康消费领域新质生产力。

市场万花筒

市场漫步

坚持长期主义,加快技术创新与品质升级,推动汽车产业实现从“规模扩张”到“价值升级”的跨越

中国汽车流通协会日前发布的数据显示,5月全国乘用车市场零售193.2万辆,同比增长13.3%,刷新5月单月零售量纪录。供需两端“淡季不淡”,充分彰显了汽车行业持续稳中向好的态势,也为全方位扩大国内需求注入了强劲动力。

今年以来,消费品以旧换新政策加力扩围,各地相关部门接连出台促进汽车消费的相关政策,叠加车展等线下活动全面启动,前5月全国乘用车市场累计零售881.1万辆,同比增长9.1%,车市热度持续走高。5月,全国乘用车厂商批发231万辆,同比增长12.8%,创当月历史新高。

在市场竞争的背后,汽车行业“内卷式”竞争引发广泛关注。一些企业发起大幅降价活动,导致无序“价格战”频发。这一现象不仅加剧了汽车业“增收不增利”的困境,也给消费者带来诸多风险隐患。随着利润空间持续压缩,不排除个别企业不得不通过压缩用材用料、降低售后服务质量等手段来降低成本,将对产品的安全性能、质量水平和服务体验产生负面影响,从而侵害消费者合法权益。从长远来看,无序“价格战”等“内卷式”竞争不仅无法实现企业的可持续发展,还将破坏整个行业的生态环境,最终导致没有赢家的局面。

在当前汽车消费个性化、多样化、品质化需求日益凸显的背景下,拼价格不如拼品质已成为行业共识。人们对新技术、好产品的追求方兴未艾,汽车消费正从“价格敏感”向安全、技术、体验等维度的“价值敏感”转变。中汽数据与懂车帝近日发布的《2025汽车以旧换新消费洞察报告》显示,超过一半的置换用户倾向于选择中高档车型,置换更新市场中B级车市场单月占比提升至42%以上。这一趋势在2025粤港澳大湾区车展上得到充分印证:百余家整车品牌带来1000多款车型,应急浮水、圆规掉头等智能化技术吸引89万人次观展。消费者对安全、技术、体验的关注,正在重塑市场竞争逻辑。汽车企业通过极限碰撞测试等技术创新,不仅实现销量逆势增长,更在海外市场建立良好口碑,证明品质升级才是可持续发展的根本。

应对这一趋势,需要政策引导与产业实践的双向发力。从政策层面看,为综合整治“内卷式”竞争,相关部门推动修订价格法、反不正当竞争法,分领域开展集中整治行动。新版《保障中小企业款项支付条例》推动缩短供应商账期,为产业链健康发展提供制度保障。从产业实践看,头部企业正以技术创新重塑竞争格局。汽车企业持续加大研发投入,在电池技术、智能互联技术等方面取得显著进展,推出一系列具有竞争力的产品,受到市场的广泛欢迎。这些实践表明,唯有坚持长期主义,以技术创新与品质升级的“内功”破解价格“内卷”,方能推动汽车产业实现从“规模扩张”到“价值升级”的跨越,塑造在全球市场中的竞争新优势。

市场资讯

广西大力推动边境旅游发展

**本报电** 作为中越首个跨境旅游合作区,中越德天(板约)瀑布跨境旅游合作区跨境旅游热度持续走高。自去年10月正式运营以来,合作区共接待跨境旅行团1100多个、1.8万多人次。广西边关国家旅游风景道绵延725公里,近年来充分发挥区位优势,大力发展边境旅游,通过实施加快建设边关风情旅游带三年行动,打造“最美边关风景道”“边关美景”等品牌,持续圈粉国内外游客。据介绍,广西将开展2025年“广西旅游年”活动,出台13项促进文旅消费的政策,同步举办“广西旅游年”海外行活动和“下一站,广西”旅游合作活动,不断优化跨境旅游消费服务和供给,吸引全球入境游客,推动边境旅游繁荣发展。

黄埔海关助力AEO企业出海

**本报电** 今年以来,黄埔海关创新打造广州东部AEO(经认证的经营者)指导中心,充分运用数字化、智能化技术,关地协同,为企业提供“面对面”“手把手”辅导,开展各类惠企政策宣讲和辅导,为关区AEO企业提供“一对一”专属协调服务。黄埔海关构建全链条、立体化、精准化的AEO企业培育体系,主动对接产业规划,建立重点企业培育库,助力更多企业获取AEO认证。截至今年5月底,黄埔海关已累计培育297家高级认证企业,这些企业以0.43%的企业数占比贡献了关区50%以上的进出口额,有力促进粤港澳大湾区外向型经济高质量发展。

老年人药品保健品虚假宣传专项整治工作开展  
相关消费提示发布

**本报电** 近期,市场监管总局在全国部署开展老年人药品、保健品虚假宣传专项整治工作。为维护老年人合法权益,市场监管总局和中国消费者协会提示广大消费者,要警惕线下引流套路。部分商家以“免费送鸡蛋”“社区义诊”等线下活动为诱饵,吸引老年人添加微信、加入微信群,夸大产品“治疗高血压”等功效,诱导购买价格虚高的“神药”“神品”。同时,提示消费者购买产品前应查验直播间是否公示营业执照、食品经营许可证或药品经营许可证,核查保健食品是否标注“蓝帽子”标志及批准文号,核查药品是否具备“国药准字”批号。建议选择信誉良好、资质齐全的正规平台和商家进行消费。