

各地多措并举优化消费环境

# 让消费者舒心购无忧购

本报记者 白光迪 常碧罗 韩俊杰

## ■大数据观察

### 核心阅读

商场环境如何保持新鲜感,实体店购物后退换是否方便,预订服务、预付费用会不会有“坑”……消费环境优劣,关乎消费体验。优化消费环境可以提振消费信心、激发经济活力,对推动经济高质量发展、保障高品质生活具有重要意义。各地对此积极探索,努力提升消费便利度、舒适度、满意度。

中央经济工作会议指出,“深入实施提振消费专项行动”“扩大优质商品和服务供给”。目前,各级市场监管部门牵头推进的优化消费环境三年行动正在实施,着力解决突出问题,营造放心消费环境。

如何提升供给质量、维护市场秩序、提高维权效能,记者在各地进行了探访。

### 江苏南京——

#### 艺术+商业,消费场景“上新”

冬日的江苏南京,一场大雪为城市街巷平添韵味。德基广场的一处展厅,却是春意正浓——色彩在画布上铺陈,花朵在笔触间盛放。在法国印象派画家克劳德·莫奈的油画《盆中花》前,顾客董源正看得投入,欣赏着繁花盛放的生机勃勃。

在商场里看到喜欢的画作,董源十分惊喜。他经常从上海到南京出差,也是德基广场的常客。“这里有莫奈、毕加索、塞尚等西方油画大师的真迹,还有潘玉良、赵无极、常玉等中国优秀画家的作品。”董源说,这次商场里不仅有花卉主题的画展,还有精心设计的数字艺术展。被压成球的甲壳虫汽车、橱窗内旋转的吹风机……“整个商场充满了艺术气息,在这里吃饭购物,心情特别愉快!”董源说。

艺术、商业、科技相融合的经营理念,为迭代消费场景提供思路。“我们希望凭借多元的展览、丰富的活动、精品的文创等,让商场逐步成为城市文旅目的地。”德基文化艺术有限公司副总经理、德基艺术博物馆馆长艾琳介绍,德基广场以文化艺术赋能商业空间取得良好效果,2025年销售额达262亿元,全年吸引客流约6600万人次,平均每6秒就有一笔消费在此达成。

“人流效应”反向推动了品牌聚合。过去3年,德基广场引进首店超200家,以文商旅融合的新形态进一步激活南京消费活力。政策支持加速了消费场景“上新”。南

### “十四五”时期

全国市场监管部门共处理投诉举报

8902.8万件

为消费者挽回经济损失

217.1亿元

20余万家企业参与在线纠纷解决机制

推动直接和解

1038.2万件

### “消费查”平台上线以来

收录近20万家线下无理由退货商家

为消费者提供“查询—决策—消费—反馈”

全流程服务



京市政府出台多项措施促进首发经济发展,支持高能级首店集聚,鼓励商业载体运营方引入国内外知名品牌开设首店、旗舰店,根据载体内集聚首店、旗舰店情况,给予单个商业载体累计最高200万元的奖励。

南京许多商业综合体正因地制宜推动消费场景创新升级:华采天地以“生态+艺术”为特色,打造室内绿植穹顶,常态化举办艺术展览;老门东街区依托明清建筑肌理,将传统文化与网红经济相结合;景枫中心通过策展型零售模式,定期举办IP主题快闪活动……不再局限于购物,而通过沉浸式场景、主题市集、Live演出等体验业态,精准锚定细分客群,新面貌的商场正在重塑城市商业空间。

### 川渝携手——

#### 异地异店,无理由便捷退换货

“在四川买的衣服,重庆也能退换?”在重庆市九龙坡区的新世纪百货瑞成商都逛商场时,彭先生第一次知道川渝跨区域无理由退货服务。

不久前,彭先生在位于四川泸州的重庆百货商场购买了一件衬衣。没几天到了重庆,他逛街时又看到了同品牌的衬衣。“泸州的店里没有这个款式,这个更好看,只可惜我已经买了。”彭先生很遗憾。

“只要您的衣服不影响二次销售,我们可以在15天之内无理由退换货。”服务员主动解释,“我们能够查询到您在泸州的购买记录,没带小票也可以退换。”彭先生拿来没剪吊牌的衣服,退货后购买了更心仪的款式。

九龙坡区作为重庆市第一批试点区,率先在有条件、有意愿的商场和超市试点推行线下无理由退货。“我们鼓励引导线下实体店经营者积极参与无理由退货承诺,建立无理由退货台账。同时,要求经营者主动将无理由退货的商品范围、退货时限、退货条件、

退货程序等承诺内容在经营场所醒目位置向消费者公示。”九龙坡区市场监管局相关负责人介绍。

重庆市市场监管局、四川省市场监管局联合印发川渝线下实体店跨区域无理由退货工作指引,经营者根据经营商品属性和实际经营条件,采取“一企业一承诺、一品牌一承诺”等方式,确定承诺跨区域无理由退货的具体内容。鼓励同品牌连锁实体店、厂商直营实体店、商场和超市等,在川渝等区域推行异地异店无理由退货服务承诺。

新世纪百货瑞成商都是重庆百货大楼股份有限公司的下属商场。在这里,随处可见“无忧试购 15日退换”的服务承诺书。综合部经理董莉介绍,重庆百货将“异地退换货”服务承诺升级为“无忧试购 15日退换(川渝跨区域无理由退货)”,为消费者提供更加便捷、灵活的购物体验。

截至目前,重庆百货约85%的经营品类均承诺无理由异地退换货,覆盖了公司旗下位于四川和重庆的50家线下百货商场及50家线上商城。过去两年,重庆市的线下实体店已为消费者办理跨区域退货近8000次。

## ■编辑手记

### 好“体感”撬动消费力

卢涛

“惊喜”“放心”“温暖”……消费者的良好“体感”,是消费环境持续优化的生动注脚。商场、景点更好逛,首发首秀、国货潮品更时尚,退换货、消费维权更便捷,消费环境持续改善带来满满获得感,正不断撬动消费力、激活大市场。

当然,消费者的期待也在不断变化、升级。优化消费环境,就是要聚焦消费者感

### 安徽黄山——

#### “真不二价”,让消费者更加放心

包先生提前一个月在网上预订了位于安徽黄山市黟县的一家民宿,准备去西递宏村游览。可临近出发日期,却因家中突然有事不能成行,预订的民宿只能退订。

“原本以为要损失一部分房费,没想到店长听说原委后,一分不少地将房费原路退回,还热情欢迎我们有时间再去。”包先生很高兴,“等忙完家里的事,我们还要去黟县,准备还住这家!”

“我们是黄山市放心消费‘真不二价’店,处理房间改退等,得多从消费者角度考虑。”民宿主理人黄智勇说,临期改退确实可能造成损失,但长远看,消费者满意度高了,复购率也会提升。

一块“真不二价”牌匾,体现了徽商文化中“戒欺、律己、守诺、重信”的经营理念。近年来,黄山市将其与放心消费建设融合,评选富有特色的放心消费店,推动实现全域旅游、全程放心。

“评选标准不低,能入选对我们而言是很大的激励!”黄智勇说。据介绍,评选围绕“食、住、行、游、购、娱”,以安全、质量、价格、维权、服务“五个放心”为目标,需要经自主申报、各区县推荐、资格初审、信用合规审查等流程后,再启动网络投票。40家民宿(客栈)获评并被授牌后,复购率同比提升20%,在线好评率稳定在98.5%以上。

从民宿到餐饮、汽车维修和旅行社,“真不二价”评选活动拓展到各个消费领域,放心消费主体不断扩大。“目前黄山共培育了178家放心消费‘真不二价’店。”黄山市市场监管局党组成员、副局长黄家红介绍,评选以来,顾客满意度得到上升,质量投诉下降了50%,价格投诉下降20.8%。

“我们将研究制定激励政策,在税收服务、行政审批、融资贷款等多方面给予这些店铺更多支持,为消费者营造安全放心的消费环境。”黄家红说,放心消费主体建设正助力营造清明消费环境,示范引领效应不断发挥。

制图:张丹峰

数据来源:国家市场监督管理总局



1月22日,由中国企业自主设计建造的两座自升式海上作业支持平台,从山东青岛西海岸新区启航,发往中东波斯湾海域交付使用。张进刚摄(新华社发)

近年来,“驴友”擅爬野山、禁区遇困,动用公共资源救援的事件时有发生,救援任性“驴友”是否应该收费的话题也引发网友热议。

日前,北京昌平区对两起动用公共资源的救援当事人启动救援费用追缴机制。两起救援中的任性“驴友”向昌平区两个山村捐赠了280件救生衣,用于汛期河道巡护、临水巡查等防汛应急保障工作,通过公益代偿模式完成户外登山涉险救援费用追缴。

据介绍,2025年11月29日,昌平区在几小时内发生两起救援事件。当日18时,7名成年人和6名未成年人在昌平区十三陵镇未开发地区开展户外登山过程中失联,昌平区有关部门迅速联动,经过9小时紧张搜救,13名被困人员于次日3时安全获救;当日22时,昌平区延寿镇大杨山附近,3名成年人因体力不支无法下山,昌平区应急管理局迅速调动森防大队赶赴现场,经过近8小时的救援,于次日6时将被困人员安全送至山下。

救援行动结束后,昌平区应急管理局向被救援人员详细解读了户外登山的安全责任、违规涉险的后果以及救援费用追缴机制。

此前,2025年10月14日,昌平区应急管理、消防救援等多部门联合印发《昌平区户外登山涉险救援管理办法(试行)》规定,对因户外登山活动涉险导致动用公共资源救援的,相关部门依法保留追缴救援费用等权利,并视情况要求被救援人员所在单位开展全员安全教育和培训;鼓励被救援人员参加社会服务、公益活动、公益宣传等现身说法的形式开展安全教育和宣传工作,主动参加社会服务、公益活动、公益宣传的可免于追缴救援费用。

“办法首次明确了对户外登山活动涉险导致动用公共资源救援,政府保留追缴救援费用的权利,同时设立了通过参加公益服务免除费用的激励相容机制,目的是实现‘挽救一个人,教育一大片’的社会效果。”昌平区应急管理局相关负责人介绍,“追缴救援费用”并非强制收费,而是一种法律权利和有力警示,旨在遏制任性冒险行为。

通过耐心细致的政策讲解,两起救援事件中的被救援人员认识到自身粗心进入未开发区域的危险,并主动提出以捐赠物资的形式来承担责任,弥补因自身行为造成的公共资源消耗。考虑到被救援人员主动承担责任,昌平区应急管理局根据上述规定,决定免于追缴此次救援费用。

昌平区应急管理局相关负责人表示,此次公益代偿模式的成功实践,既是户外涉险救援管理机制的创新突破,更以“惩戒与引导并重”的方式传递了人文关怀,为破解户外涉险救援费用追缴难题、构建安全有序的社会环境提供了可复制的经验。

## 2026年春风行动暨就业援助季活动开展

本报北京1月22日电 (记者邱超奕)1月至3月,人力资源社会保障部等9部门在全国范围内部署开展2026年春风行动暨就业援助季活动。

此次活动以“春风送岗促就业 真情相助暖民心”为主题,聚焦失业人员、零工群体、农村劳动力等重点群体,集中做好困难群体就业兜底帮扶,促进农村劳动力就业增收。

活动期间,各地将密集开展送岗位、送服务、送政策、送温暖的“四送”举措。其中,集中送岗位包括举办小而美、专而精的专场招聘会,推动招聘服务进社区乡村、进园区广场、进商超夜市、进车站站点,推广直播探岗等线上招聘模式,实现招聘广覆盖;集中送服务包括依托“15分钟就业服务圈”,提供“就在身边”服务,引导有需求的劳动者考取技能证书,对就业意愿不强的组织参加职业体验,提振求职信心;集中送政策包括发布就业政策清单和就业服务清单,设计推广“一图读懂”、微视频、“明白纸”等宣传载体,提升就业政策知晓度,及时兑现政策红利;集中送温暖包括组织困难群体关心关爱活动,做好城镇困难职工送温暖工作,强化残疾人就业服务,实施好困难毕业生结对帮扶。

## 我国新增41个口岸进境免税店

本报北京1月22日电 (记者曲哲涵)近日,财政部、商务部、文化和旅游部、海关总署、国家税务总局联合印发通知,设立调整一批口岸进境免税店。通知提出,在武汉天河国际机场等41个口岸各新设一家口岸进境免税店,大幅增加我国口岸进境免税店的数量,口岸进境免税店覆盖范围更加广泛。同时,对于一些经营合同即将或者已经到期、所处口岸客运功能发生变化的口岸进境免税店进行了调整优化。

口岸进境免税店是设立在对外开放的机场、水运或者陆路口岸隔离区内,按规定向进境旅客销售免税商品的商店。本次设立调整口岸进境免税店,旨在进一步便利进境旅客免税购物消费,充分发挥免税店支持提振消费的作用,促进免税商品零售业务健康有序发展。

## 海南自贸港封关首月琼州海峡客货运双增

本报海口1月22日电 (记者孙海天)记者从海口海事局获悉:海南自贸港封关运作首月,琼州海峡客货运呈现积极增长态势。海事部门安全保障过海旅客160.8万人次、车辆47.5万辆次,环比分别增长9.9%和7.0%。

据统计,封关首月,琼州海峡船舶进出港总量达12146艘次,货物吞吐量1173.23万吨,其中集装箱吞吐量10.95万标箱。客滚运输船舶准班率保持在99.2%的高位。为提升通航效率,海事部门优化航道通行条件,最大扩宽航道距离达348米。同时,对煤炭、粮食、LNG(液化天然气)等重点物资船舶实行“三优先”保障,并对国际航线船舶推行全天候预约和快速通关服务。

此外,海事部门通过部署智能语音数字人“小海狮”等举措提质增效,单次业务准备时间平均缩短70%,承诺时限内审批业务办结率达100%。

本版责编:纪雅林 张伟昊 翟钦奇

『驴友』违规涉险,需为救援买单

## 北京探索以公益代偿救援费用

本报记者 潘俊强