

国家市场监督管理总局
国家发展和改革委员会
工业和信息化部文件
商务
文化和旅游部

国市监稽发〔2025〕14号

市场监管总局等五部门关于印发《优化消费环境
三年行动方案(2025—2027年)》的通知

各省、自治区、直辖市人民政府,国务院各部委、各直属机构:

经国务院同意,现将《优化消费环境三年行动方案(2025—

2027年)》印发给你们,请认真贯彻落实。



2025年2月17日

(此件不公开)

优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)

优化消费环境是提振消费信心、激发经济活力的重要举措，对推动经济高质量发展、保障高品质生活具有重要意义。为贯彻落实党中央、国务院决策部署，深入开展优化消费环境三年行动（以下简称三年行动），制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，贯彻落实中央经济工作会议部署，坚持法治先行、诚信引领，坚持部门协同、社会共治，建设诚信、公平、便捷、安全的消费环境，形成需求牵引供给、供给创造需求的良性发展格局，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

到2027年，消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效、消费环境共治、消费环境引领等五大行动深入开展，供给质量不高、市场秩序失范、维权效能不足等问题得到系统治理，商品、服务质量显著提高，消费风险明显降低，消费纠纷源头治理效果显著，经营者诚信意识普遍增强，消费便利度、舒适度、满意度大幅提升，全国消费环境明显优化。

二、实施消费供给提质行动

(一)提升实物消费质量。深入实施消费品工业“增品种”、“提品质”、“创品牌”行动,推进质量基础设施建设,助力产业链供应链质量联动提升,加强汽车、家电、家居、电子产品、纺织服装、食品等领域质量、标准和品牌建设。实施制造业卓越质量工程,开展企业质量管理能力评价,提升“中国制造”整体形象。深入开展标准国际化跃升工程,推进内外贸产品同线同标同质。支持老字号创新发展,加快推进服装服饰、珠宝首饰、皮革制品、化妆品等精品化国潮化时尚化。支持汽车产品、电子产品、家居产品等消费升级,促进汽车换“能”、家电换“智”、家装厨卫“焕新”。完善再生资源回收体系,畅通消费循环。(国家发展改革委、工业和信息化部、商务部、海关总署、市场监管总局、国家知识产权局、国家药监局等部门按职责分工负责,地方人民政府负责落实。以下均需地方人民政府落实,不再列出)

(二)改善服务消费品质。健全服务消费标准体系,持续开展企业标准“领跑者”活动。深入开展消费领域“信用+”工程,健全养老、家政、旅游、购物等民生领域消费信用体系。完善重点领域服务消费标准和合同示范文本,提升公用事业、文化和旅游、康复、养老、托育、金融等领域服务品质。深化服务认证试点,建立优质服务认证制度。推行服务质量监测评价制度,加强服务质量监测评价能力建设。鼓励家政服务、美容美发、电子产品维修、机动车维修等群众关心领域第三方平台完善消费者评价机制。健

全现代商贸流通体系,加快农村寄递物流体系建设。(国家发展改革委、工业和信息化部、民政部、住房城乡建设部、交通运输部、商务部、文化和旅游部、国家卫生健康委、市场监管总局、金融监管总局、国家邮政局等部门按职责分工负责)

(三)创造更多消费场景。因地制宜推进首发经济,推动消费地标建设,聚焦数字消费、绿色消费、健康消费等打造新型消费场景。建设一批商旅文体健深度融合的品质消费集聚区,积极发展“一刻钟”便民生活圈,深入实施县域商业建设行动。系统构建数字化消费生态体系,大力促进消费线上线下融合,打造沉浸式、体验式消费场景。深入推进数字家庭建设,构筑美好数字生活新图景。鼓励建设和升级信息消费体验中心,进一步提升移动互联网应用服务能力。完善新能源汽车充换电服务体系,支持新能源汽车消费场景拓展延伸。(国家发展改革委、工业和信息化部、住房城乡建设部、商务部、文化和旅游部、国家能源局等部门按职责分工负责)

三、实施消费秩序优化行动

(四)严守消费安全底线。落实食品药品安全“四个最严”要求,加强群众关切的米面油、肉蛋奶等重点食品监管。强化经营者安全生产主体责任,督促经营者、使用单位履行消费场所消防、特种设备以及燃气使用等安全保障义务。完善进出口商品质量安全风险预警和快速反应监管机制,持续开展“金钥”稽查专项行动。加强缺陷产品召回监管和技术支撑体系建设。开展个人信

息保护专项治理,严厉打击侵犯公民个人信息犯罪。(公安部、住房城乡建设部、农业农村部、应急管理部、海关总署、市场监管总局、国家消防救援局、国家网信办等部门按职责分工负责)

(五)整治市场交易环境。聚焦重点领域,强化保障消费者知情权、自主选择权和公平交易权。持续开展民生领域“铁拳”行动,重点查处食品领域“两超一非”、以假充真、以次充好、计量作弊等问题。聚焦网购快递、电信、装修、维修、旅游等行业领域治理“霸王条款”。开展旅游市场秩序整治,查处非法网络招徕、强迫购物等违法违规行为。规范广播电视领域订阅、收费等行为,治理电视“套娃”收费、诱导消费。持续开展网络市场监管专项行动,重拳打击网络市场中流量造假、刷单炒信、低俗带货、违法广告等违法行为。持续开展“昆仑”专项行动,依法严厉打击侵犯知识产权和制售伪劣商品犯罪。实施农村消费市场净化行动。(工业和信息化部、公安部、住房城乡建设部、文化和旅游部、市场监管总局、广电总局、国家网信办等部门按职责分工负责)

(六)规范市场竞争秩序。持续开展地方保护、市场分割突出问题整治,促进全国消费市场高效畅通和规模拓展。加强和改进消费市场反垄断执法,组织开展民生领域反垄断执法专项行动,打击医药、公用事业、汽车等领域排除限制竞争行为。开展价监竞争守护行动,查处不按规定明码标价、价格欺诈、商业混淆、虚假宣传等违法行为。(市场监管总局牵头,各有关部门按职责分工负责)

(七)完善综合治理机制。完善以消费者权益保护法及其实施条例为核心的法律体系,及时修订法规规章文件。按照领域归口、业务相近原则,厘清新业态新模式监管职责。对涉及多个部门、管理难度大、风险隐患突出的事项,健全部门协同、信息共享、联合执法、行刑衔接等机制。建立消费投诉举报大数据分析治理机制,以问题为导向精准监管执法。强化消费领域信用体系建设,依法公示消费投诉信息、行政执法信息和企业信用信息。深化信用分级分类监管,依法健全消费领域失信联合惩戒机制。建立恶意索赔行为部门协同治理制度,防止侵害经营者合法权益。(市场监管总局牵头,各行业主管部门、司法部等按职责分工负责)

四、实施消费维权提效行动

(八)强化消费纠纷源头解决。推动平台型、总部型、连锁型等大型企业健全消费纠纷解决体系,引导其积极加入消费纠纷在线解决机制。鼓励实体店承诺无理由退换货,为消费者提供统一便捷的异地异店退换货服务。强化“小个专”党建引领作用,引导经营主体全面履行消费者权益保护义务。推动跨境电商平台落实消费者权益保护主体责任,建立消费纠纷快速处理机制,做好跨境电商零售进口食品召回工作。到2027年,动态发展线下无理由退换货承诺单位150万家以上。(商务部、海关总署、市场监管总局等部门按职责分工负责)

(九)强化消费纠纷行政调解。加强消费维权能力建设,依法畅通投诉举报渠道,完善处理流程,高效处置消费投诉举报。强化消费维权与行政执法衔接,加大“诉转案”力度。(市场监管总局牵头,各行业主管部门按职责分工负责)

(十)强化消费者权益司法保护。推动健全消费者权益司法救济制度,支持消费领域集体诉讼、公益诉讼、小额诉讼,总结推广“诉调对接”做法和“共享法庭”模式,降低消费者诉讼维权成本。优化消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制。(司法部、市场监管总局等部门按职责分工负责)

(十一)创新消费纠纷多元化解。坚持和发展好新时代“枫桥经验”,将消费维权工作纳入基层治理体系,推动形成以人民调解为基础,人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解优势互补、有机衔接、协调联动的调解工作格局。支持引入第三方力量开展委托调解,鼓励独立非诉第三方调解组织积极参与。加强消费维权服务站点建设,扩大消费维权“进商场、进超市、进市场、进企业、进景区”活动的覆盖面、提升可及性。(市场监管总局牵头,司法部等部门按职责分工负责)

五、实施消费环境共治行动

(十二)落实企业主体责任。引导经营者建立消费者权益保护合规体系。完善消费环节经营者首问和先行赔付制度。落实经营者质量安全、质量担保和售后服务责任,积极响应消费者合理诉求。督促电商平台经营者、市场开办者严格履行主体责任,

加强入驻经营者身份审核和动态查验。鼓励经营者主动公开并履行对消费者更优的承诺,改善消费体验。落实预付式消费经营者在订立书面合同、按约履行、提前告知、及时退款等方面的主体责任,探索实行预付式消费资金托管模式,防范化解预付式消费风险。(市场监管总局、国家网信办、相关行业主管部门等按职责分工负责)

(十三)推动行业自律。引导行业协会商会加强行业自律,增强管理协调、纠纷调处、技术和市场服务能力。强化行业协会商会与政府沟通机制。发起重点行业放心消费倡议,制定并实施行业自律公约和放心消费相关标准,推动行业诚信经营、规范发展、品质升级。(各行业主管部门、市场监管总局等按职责分工负责)

(十四)加强消协组织建设。支持消协组织依法履职尽责,向消费者提供消费维权服务与支持,健全公益诉讼等机制,加强特殊群体保护,开展消费提示警示、比较试验、消费调查、消费评议等社会监督工作,进一步提高消协组织的社会影响力和公信力。(市场监管总局牵头,各行业主管部门按职责分工负责)

(十五)强化社会监督引导。完善社会监督机制,充分发挥信用约束、媒体监督、消费者参与的作用。加强诚信经营、理性消费、依法维权等宣传引导,开展消费教育“进校园、进社区、进乡村”活动,建设消费教育基地。支持新闻媒体发挥舆论监督作用,提升公众自我保护和维权能力。(各行业主管部门、市场监管总局等按职责分工负责)

六、实施消费环境引领行动

(十六)突出创新引领。实施产品和服务质量分级,着力打造群众喜爱的优质品牌。鼓励各地创新举措,完善激励机制,切实提升经营者获得感。鼓励地方为经营者先行赔付提供政策支持,保护买卖双方权益。推动金融机构面向放心消费主体丰富信贷产品,提升授信审批效率,增加消费类信贷投入。支持保险机构优化产品和服务,探索开发支持无理由退换货服务的保险产品。(市场监管总局牵头,国家发展改革委、商务部、中国人民银行、金融监管总局等部门按职责分工负责)

(十七)注重标杆带动。以“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”自我承诺为主要内涵,加快形成“对标提升、示范带动、监测评价、动态管理”的制度闭环。制定消费环境指数及评价规范,强化标准引领和信用赋能,大力发展一大批放心消费商店、网店、直播间、餐饮店、工厂等基础单元及放心消费市场、商圈、景区等集聚区。加强对放心消费主体的宣传推介,拓宽各类促消费活动渠道,发挥标杆带动和示范引领作用,形成良好氛围。(市场监管总局牵头,各行业主管部门按职责分工负责)

(十八)鼓励区域先行。支持京津冀、长三角、粤港澳大湾区以及成渝地区双城经济圈、长江中游城市群等地区先行先试,探索形成异地异店无理由退换货、消费信用信息共享互认、放心消费美丽乡村联建、消费维权跨区域联盟等消费环境建设工作机制和标准规范,总结推广典型经验。鼓励各地主动公开放心消费承

诺,出台地方标准,开展全域消费环境监测评价,接受社会监督。(市场监管总局牵头,国家发展改革委、各行业主管部门等按职责分工负责)

(十九)深化国际合作。与主要国家和地区拓展消费者保护多双边合作,推动将消费者保护纳入多双边自贸协定,探索跨境电商、跨境旅游等合作,服务更高水平对外开放。对标国际规则,引领国内消费环境升级,打通入境人员消费堵点,深化国际消费中心城市建设。(市场监管总局牵头,商务部、文化和旅游部等部门按职责分工负责)

各地区、各部门要认真贯彻落实党中央、国务院决策部署,结合实际和工作职责进一步分解任务、明确责任,切实推动三年行动落实落地,持续优化本地区、本行业消费环境。地方各级人民政府要加强统筹协调,强化跟踪评估。市场监管总局要会同有关部门协同联动、整体有序推进三年行动。各级财政部门要做好经费保障。

市场监管总局办公厅

2025年2月17日印发