

福建省市场监督管理局文件

闽市监消〔2025〕67号

福建省市场监管局关于实施 “放心消费八大提升行动”的通知

省药监局，各设区市、平潭综合实验区市场监管局，局机关各处室、各直属单位：

为认真贯彻党中央、国务院和省委、省政府决策部署，把优化消费环境作为促发展、保民生的重要工作来抓，围绕“放心消费在福建 惠民强企勇争先”放心消费行动年主题，着力解决人民群众反映强烈的消费领域突出问题，切实维护消费者合法权益，进一步优化消费环境，省市场监管局决定从即日起至2025年12月，组织全系统实施“放心消费八大提升行动”。现将有关事项通知如下：

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,全面贯彻落实省政府关于“优化消费环境,实施‘放心消费在福建’行动”部署要求,根据《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》(国市监稽发〔2025〕14 号,见附件)精神,聚焦消费者反映的痛点难点堵点问题,坚持标本兼治、诚信引领,坚持部门协同、社会共治,围绕安全、质量、计量、价格、网购和维权效能等重点方面,综合运用标准、检验检测、认证认可、商标品牌等市场监管工具箱,着力解决一批群众急难愁盼的问题,办成一批让老百姓实实在在感受到的实事,切实提升人民群众的获得感和满意度,进一步激发市场消费活力,努力营造安全放心、优质满意的消费环境。

二、重点任务

(一)实施放心消费强基提升行动。严格食品药品监管,开展食品添加剂专项检查,抓好校园学生餐、平台外卖安全监管,严厉打击“幽灵外卖”等影响百姓生活的食品安全隐蔽违法行为。深化开展药品领域“清源、清责、清网、清规”行动。开展“你点我检”服务惠民生活活动。计划开展 200 种以上重点工业产品的质量抽检,针对学生用品、电子玩具和童鞋等 22 类产品开展风险监测,防止不合格产品流入市场。重点推进住宅小区和公共聚集场所使用年限达到 15 年以上老旧电梯安全评估。

（二）实施放心消费品质提升行动。增加优质产品和服务供给，积极培育质量强企强链强县，助力产业转型升级。聚焦现代纺织产业等重点领域和重点企业，实施“一企一策”精准帮扶举措，大力推进消费领域“福建制造”品牌培育工作。开展企业标准“领跑者”活动，推动实施“三同”工程。加快推进绿色产品、有机产品、“双碳”产品认证服务供给。关注“一老一小”，加快制定养老服务、托育服务等重点消费领域标准，用标准助推以旧换新和服务质量提升。

（三）实施放心消费诚信计量提升行动。进一步深化电子计价市场秩序综合整治，突出集贸市场、商场超市等重点场所，学校、医院周边等重点区域，水产品、活禽等重点销售商户（摊点）在用电子计价秤的监督检查，坚决减少和杜绝“短斤少两”现象。推进计量“四进”活动，开展“人人都是监督员——手机称重反黑秤”，推广“手机砝码”使用方法，发动群众参与监督。

（四）实施放心消费“阳光价格”提升行动。聚焦酒店、宾馆、民宿、景区等重点领域，培育选树明码标价规范点，发布明码标价合规指引，依法查处不按规定明码标价和不履行价格承诺、虚假折价等价格欺诈行为，优化消费价格环境。

（五）实施放心消费“网购无忧”提升行动。切实规范平台经济市场秩序，探索网络市场主体分级分类监管，加大网络交易商品和服务信息线上靶向性监测。引导平台规范算法应用，重点打击好评返现、刷单炒信和大数据“杀熟”等违法行为。加强对

直播带货主播和直播营销服务机构等关键主体监管 ,严查网络直播营销活动中发布虚假违法广告欺骗、误导消费者行为。推动《网络直播电商营销管理规范》相关标准研制。

(六)实施放心消费“ 执法铁拳 ”提升行动。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 ”。严厉查处民生商品以假充真、以次充好、网络侵权假冒、虚假营销、计量作弊、食品中非法添加有毒有害物等违法行为。加强涉及预付式消费等热点领域列入经营异常名录经营主体的监管 ,加大失信联合惩戒力度。严格规范投诉举报处置程序 ,完善恶意索赔行为部门协同治理机制。

(七)实施放心消费维权效能提升行动。发挥消费者权益保护联席会议平台和各级消委会的作用 ,完善消费维权快速回应和纠纷多元化解机制 ,实现投诉便利化、信息透明化、处置快速化。加大消费投诉信息公示场景运用 ,全面推动市场主体建立公开承诺制度 ,发展放心消费承诺单位 1 万家以上 ,引导经营者建立健全线下购物无理由退货承诺、先行赔付、消费纠纷在线解决(ODR)等制度。推进消费维权 “ 五进 ” ,指导商场、超市、商业综合体、特色街区、专业市场、高速公路服务区、机场、车站等场所开展放心消费行动时 ,同步建设消费维权服务站点 ,发展消费维权服务站点 2000 家以上。支持消费者组织探索建立支持消费者集体诉讼制度和公益诉讼惩罚性赔偿金管理使用制度。

(八)实施放心消费山海协作提升行动。加大区域消费维权

协作，推进消费者权益保护成果共治共享。深化两岸标准共通，推进闽台两岸消费者维权服务便利化，探索建立两岸消费者权益保护协作机制，推动跨区域消费纠纷受理投诉工作的协调与合作。加强协同联动，建立闽宁两地跨区域消费纠纷化解机制。鼓励和支持两地企业推行异地异店无理由退货服务承诺。

三、组织实施

（一）加强组织领导。各地市场监管部门要高度重视此次专项行动，将其纳入本年度重点工作，加强组织领导和业务指导，结合实际和工作职责进一步分解任务，找准载体抓手，细化工作措施。各地要抓住省委、省政府推动优化消费环境建设的有利时机和有利条件，积极向当地党委政府汇报请示并将放心消费行动融入地方工作大局。

（二）注重标杆带动。依托“放心消费在福建”小程序，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，鼓励各地主动公开放心消费承诺，探索消费环境监测评价，接受社会监督。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。

（三）广泛宣传引导。协调新闻媒体加大放心消费行动宣传力度，广泛宣传有关政策措施、先进经验、典型案例及制度性成果等。全面推广“放心消费在福建”主题 LOGO，作为社会主体参加放心消费行动的标识。创新打造多元化消费新场景，重点开

展“四个一”宣传教育活动，即放心消费点一下（你点我检）、称一下（手机变砝码）、查一下（一品一码随时查）、碰一下（放心消费小程序触碰可见）。

附件：《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》（国市监
稽发〔2025〕14 号）



（此件依申请公开）

