

神农架林区市场监督管理局  
神农架林区发展和改革委员会  
神农架林区经济信息化和商务局  
神农架林区文化和旅游局

文件

神市监文〔2025〕10号

林区市场监管局等四部门关于印发《林区  
优化消费环境三年行动实施方案  
(2025—2027年)》的通知

林区各相关单位：

现将《林区优化消费环境三年行动实施方案（2025—2027年）》印发给你们，请各单位认真抓好贯彻落实。

(此页无正文)



神农架林区市场监督管理局



神农架林区发展和改革委员会



神农架林区经济信息化和商务局



神农架林区文化和旅游局

2025年6月16日

# 林区优化消费环境三年行动实施方案 (2025—2027年)

为深入贯彻习近平总书记考察湖北重要讲话精神，落实省委省政府提振消费扩大内需的决策部署，加快建成中部地区崛起的战略支点目标，主动回应新发展阶段人民群众对高品质生活的新需求，着力打造放心安心的高水平消费环境，根据省市场监管局等五部门印发的《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》，结合林区实际，制定本实施方案。

## 一、主要任务

(一) 聚焦消费“三品”战略实施与产业升级，实施消费供给提质行动

1. 优化高质量产品服务供给。深入实施消费品“增品种、提品质、创品牌”行动，加强汽车、家电、家居、电子产品、纺织服装、食品等领域消费品质量、品牌建设，重点消费品质量监督抽查合格率持续稳定在98%以上。持续开展“神农架精品”培育行业、产业链质量提升行动。系统打造以“酒谷、泉谷、蜜谷、药谷、茶谷”为代表的“神农五谷”品牌。持续开展企业标准“领跑者”活动，支持汽车产品、电子产品、家居产品等消费升级。加大旅游服务品牌创建力度，推进旅游服务质量评价体系建设。完善重点领域服务消费标准和合同示范文本，建立服务质量监测评价制度。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

的领域第三方平台完善消费者评价机制和投诉处理机制，推动线上线下质量同款、服务同质。（各相关部门按职责分工负责）

2.挖掘新型消费潜力。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。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。（发改委、经济商务局、住新局、交通局、文旅局等部门按职责分工负责）

（二）聚焦“放管服”改革深化与市场规范，实施消费秩序优化行动

3.筑牢消费安全底线。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。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。（公安局、住新局、农业农村局、经济商务局、市场监管局、宣传部、消防大队等部门按职责分工负责）

4.整治市场交易乱象。开展民生领域反垄断执法专项行动、价监竞争守护行动，整治公用事业、建材、民爆等重点领域不公

平高价、限定交易问题。开展“守护消费”执法铁拳行动，整治网购快递、电信、旅游等行业领域“霸王条款”，打击“不合理低价游”。聚焦医疗、药品、保健食品等重点领域，开展违法广告专项整治。治理电视“套娃”收费、诱导消费，规范广播电视领域订阅、收费等行为。开展平台领域突出问题排查整治专项行动，规范平台直播带货及收费行为。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。（市场监管局、经济商务局、公安局、住新局、文旅局、宣传部等部门按职责分工负责）

5.完善综合治理机制。健全部门协同、信息共享、联合执法、行刑衔接等机制。实施消费领域“信用+”工程，完善养老、家政、旅游等民生领域消费信用体系，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。（市场监管局、各行业主管部门、司法局按职责分工负责）

（三）聚焦“源头化解”目标锚定与闭环处置，实施消费维权提效行动

6.推进消费纠纷多元化解。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、行业性专业性调解协同联动的工作格局。加强消费维权能力建设，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。探索“1+N”式消费维权服务站，扩大消费维权“五进”活动覆盖面和可及性。推

动平台型、总部型、连锁型企业健全消费纠纷解决体系，引导企业参与消费纠纷在线解决机制，探索“一键和解”模式。鼓励实体店承诺无理由退换货，提供异地异店退换货服务。到 2027 年，动态发展线下无理由退换货承诺单位达到 100 家以上。（市场监管局、经济商务局、司法局等部门按职责分工负责）

7.强化消费纠纷司法保护。强化消费维权与行政执法衔接，加大“诉转案”力度，提高行政调解的效率和质量。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，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，加强消费者权益的司法保障。（市场监管局、法院、检察院等部门按职责分工负责）

8.优化智慧消保平台应用。深化 12315 与 12345“双网融合”，强化大数据分析预警，健全数据分析专报制度，针对高频投诉问题提前介入源头治理，防范化解风险隐患。建立消费投诉举报大数据分析治理机制，牵引市场精准监管、靶向执法、闭环处置。推动 12315 热线受理“一人多次”“一事多人”消费诉求闭环处置常态化，打造贴心服务 12315 品牌。（市场监管局、政数局按职责分工负责）

（四）聚焦“大消保”格局构建与综合治理，实施消费环境共治行动

9.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，落实质量安全、质量担保和售后服务责任。督促电商平台经营者、市场开办者履行主体责任，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更优承诺，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。推广食品生产企业“放心消费承诺码”，餐饮企业“放心餐饮社会监督码”。（市场监管局、宣传部、各有关行业主管部门按职责分工负责）

10.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，建立承诺单位动态名录库，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、市场监管局按职责分工负责）

11.发挥消费者组织作用。支持消费者组织依法履职尽责，为消费者提供维权服务与支持，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。（市场监管局、各行业主管部门按职责分工负责）

12.强化社会监督引导。完善社会监督机制，发挥信用约束、媒体监督、消费者参与作用。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，曝光消费侵权行为，提升公众自我保护和维权能力。（各行业主管部门、市场监管局按职责分工负责）

（五）聚焦“放心消费”标杆打造与示范带动，实施消费环境引领行动

13.突出创新引领。推动金融机构丰富信贷产品，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。（市场监管局、发改委、经济商务局、人民银行、金融办、国家金融监管局林区支局按职责分工负责）

14.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，形成“对标提升、示范带动、监测评价、动态管理”制度闭环。推动经营者自我承诺、对标提升，大力发展一批放心消费商店、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，加强宣传推介，拓宽促消费活动渠道，形成良好氛围。（市场监管局，各行业主管部门按职责分工负责）

15.深化区域联动。巩固“襄十随神”消费维权协作，探索消费信用信息共享互认、放心消费美丽乡村联建、消费维权跨区域等工作机制。推动林区放心消费承诺，开展全域消费环境监测评价，接受社会监督。（市场监管局、发改委、各行业主管部门按职责分工负责）

## 二、保障措施

林区消费者权益保护工作专班负责统筹指导、协同推进优化消费环境三年行动。各相关部门要树立“大消保”工作理念，将优化消费环境行动主要目标纳入国民经济和社会发展规划，加强经费保障。要健全定期会商、联动监管等制度和长效机制，强化部门间工作通报和信息共享，及时总结经验做法，梳理先进典型，多形式开展“放心消费”系列宣传活动，广泛宣传优化消费环境政策措施和工作成效，打造“放心消费神农架”品牌。

---

神农架林区市场监督管理局办公室

2025年6月16日印发

---