

**浙江省市场监督管理局
浙江省发展和改革委员会
浙江省经济和信息化厅 文件
浙江省商务厅
浙江省文化广电和旅游厅**

浙市监消〔2025〕3号

**浙江省市场监督管理局等五部门关于印发
《浙江省优化消费环境三年行动 2025 年
若干举措》的通知**

各市、县（市、区）人民政府，省级有关单位：

经省政府同意，现将《浙江省优化消费环境三年行动 2025 年若干举措》印发给你们，请认真贯彻落实。

附件：省级有关单位名单

浙江省市场监督管理局

浙江省发展和改革委员会

浙江省经济和信息化厅

浙江省商务厅

浙江省文化和旅游厅

2025年6月5日

(此件公开发布)

浙江省优化消费环境三年行动 2025 年若干举措

为贯彻中央和省委省政府关于大力提振和扩大消费决策部署，落实《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）要求，结合我省实际，制定浙江省优化消费环境三年行动 2025 年若干举措。

一、主要目标

2025 年，以实施消费供给提质、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为牵引，推动商品服务质量提升，消费风险降低，消费纠纷源头化解效果明显，经营者诚信意识不断增强，全省消费环境持续优化，力争消费环境指数位居全国第一方阵。

浙江省优化消费环境三年行动 2025 年主要指标

序号	主要指标	责任单位
1	新增“品字标浙江制造”企业 300 家以上，消费品质量合格率达到 92%以上	省市场监管局
2	新增同线同标同质产品 200 种以上	省市场监管局

序号	主要指标	责任单位
3	新增制修订“两新”国际标准、国家标准、行业标准 30 项以上	省市场监管局
4	举办“味美浙江”“浙里来消费”等品牌促消费活动 2000 场以上	省商务厅
5	快递物流服务“县到村一日达”覆盖率达到 80%以上	省邮政管理局
6	打造千万级核心景区 30 个以上	省文化广电和旅游厅
7	新建新能源汽车公共充电桩 2 万个以上	省发展改革委 (省能源局)
8	全省食品安全评价性抽检合格率 98.5% 以上	省市场监管局
9	动态培育放心消费基础单元 20 万家以上、放心消费集聚区 500 个以上、线下无理由退换货单位 9 万家以上	省市场监管局
10	动态培育提升“绿色直播间” 300 个	省市场监管局

二、实施消费供给提质行动

1.提升实物消费质量。深化消费品工业“浙里智造供全球”行动，实施“礼出之江”“智家浙优”等省域品牌锻造计划，培育本土新消费和区域（行业）品牌。推进“商业+文旅”融合，扩大国潮国货品牌影响力。开展全省消费品质量提升行动，引导 2500 家企业导入先进质量管理方法。推进“老字号走向大市场”专项

行动，指导出口食品生产企业 15 家以上。（省经信厅、省商务厅、省文化广电和旅游厅、省市场监管局、杭州海关等部门按照职责分工负责，各市、县〔市、区〕人民政府负责落实。以下均需各市、县〔市、区〕人民政府落实，不再列出）

2.改善服务消费品质。健全服务消费标准体系，新增企业标准“领跑者” 100 项。深入开展“信用+”工程，推动养老、托育、家政、旅游、购物商圈等民生领域信用应用场景建设。提升消费品以旧换新居家适老化改造服务品质。新增乡村民宿服务认证 30 家。鼓励各地结合国家生育补贴等政策实施，对符合条件的生育家庭发放托育券，有效推动育婴消费。完善现代商贸流通体系，推动电子商务与实体商业融合发展。加快农村寄递物流体系建设，新增农村物流综合性服务点 500 个。（省发展改革委、省民政厅、省建设厅、省交通运输厅、省商务厅、省文化广电和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省邮政管理局等部门按照职责分工负责）

3.创造更多消费场景。支持有条件的地区加大对首店、首发、首秀、首展等首发经济的政策支持力度，推动消费场景焕新。举办国际知名或国内一流的大型演唱会、音乐节，建设“浙里票务”全省演艺大票房。深化城镇社区公共服务集成落地，开工建设 1000 个公共服务设施补短板项目。健全“1+N”线上线下综合服务渠道，提升电信业务办理便利化水平和信息服务能力。（省发展改革委、

省建设厅、省商务厅、省文化广电和旅游厅、省通信管理局等部门按照职责分工负责)

三、实施消费秩序优化行动

4.严守消费安全底线。落实食品药品安全“四个最严”要求，推动“浙食链”重点主体、重点品种上链率达到95%以上。省级药品抽检不少于10000批次，国家基本药物抽检合格率达99.5%。省级农产品例行监测合格率达到98%以上。开展“昆仑2025”专项行动，依法打击食品药品等民生领域犯罪活动。推动压实经营者安全生产主体责任，建立燃气等重点行业领域事故隐患内部报告奖励制度。深化“五大领域”消防安全整治，指导经营者、使用单位依法履行消费场所消防安全保障义务。推进“国门守护”行动，进口食品监督抽检1000批次以上。开展“金钥2025”稽查专项行动，打击进出口商品违法违规行为。加强8大类28种重点消费品质量安全监测和召回监管力度，全省消费品产品质量抽查批次不低于1.8万批次。开展APP违法违规收集个人信息保护专项治理行动，探索个人信息保护合规审计。（省委网信办、省公安厅、省农业农村厅、省应急管理厅、省市场监管局、省消防救援总队、省药监局、杭州海关、宁波海关等部门按照职责分工负责)

5.整治市场交易环境。开展“守护消费”铁拳行动，强化食品领域“两超一非”监管，打击食品新型非法添加违法行为。强化

电信、装修、维修、旅游等行业领域“霸王条款”治理。开展旅游市场专项整治，查处不合理低价、强迫消费、拒绝履行合同等行为。开展2025网络市场监管专项行动，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。组织“护航2025”“深蓝”“剑锋”等行动，打击侵犯知识产权和制售伪劣商品犯罪。（省委网信办、省公安厅、省文化广电和旅游厅、省市场监管局等部门按照职责分工负责）

6.规范市场竞争秩序。开展破除地方保护和市场分割专项行动，集中清理妨碍统一市场和公平竞争的政策措施。强化价格监督检查和反不正当竞争执法，打击不按规定明码标价、价格欺诈、商业混淆、商业诋毁、虚假宣传等违法行为。（省市场监管局，各有关部门按照职责分工负责）

7.完善综合治理机制。强化部门协同、信息共享、联合执法、行刑衔接，深化省级常态化会商、市县多部门联合执法机制。探索投诉信息公示从线上向线下延伸，公示率达到95%以上。优化市场监管严重违法失信名单管理制度机制，推动失信名单产生、惩戒措施实施和解除等闭环管理。推进利用投诉举报牟取不正当利益行为综合治理。（省公安厅、省市场监管局，各行业主管部门按职责分工负责）

四、实施消费维权提效行动

8.强化消费纠纷源头解决。引导总部型、平台型企业健全消费

争议解决体系，推动更多经营主体加入在线“一键和解”，源头化解率达到20%以上。开展跨境电商争议化解工作，力争跨境电商食品安全争议就地化解率、问题整改率和消费者满意率均达到98%以上。（省市场监管局、杭州海关等部门按职责分工负责）

9.强化消费纠纷行政调解。畅通投诉举报渠道，优化受理流程，依法高效处置消费投诉举报。强化“诉转案”线索转化工作，依法有效查处侵害消费者权益行为。（省市场监管局，各行业主管部门按职责分工负责）

10.强化消费者权益司法保护。加强诉调对接，推动实现法院委托调解案件线上流转，提升消费矛盾纠纷调解效率。运用“共享法庭”模式，化解消费纠纷不少于300件。优化消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制，支持消费者诉讼。（省司法厅、省市场监管局等部门按职责分工负责）

11.创新消费纠纷多元化解。坚持和发展新时代“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、各类调解优势互补、有机衔接、协调联动的工作格局，打造品牌型消费维权调解室、名人维权工作室等。在重点消费集聚区、主要电商平台、相关行业协会建立消费维权联络站。（省司法厅、省市场监管局等部门按职责分工负责）

五、实施消费环境共治行动

12.指导企业落实主体责任。指导属地电商平台严格履行法定

职责义务。深入推进“点亮行动”，确保电商平台入驻经营者证照等身份信息真实有效。指导银行机构落实单用途预付资金银行托管机制，引导更多的预付资金监管平台接入预付资金托管信息转接平台。（省委网信办、省市场监管局、人行浙江分行、浙江金融监管局等按职责分工负责）

13.推动行业自律。健全政府、企业、行业协会常态化沟通机制，支持行业协会建立健全行业经营自律公约，发起行业放心消费倡议。持续推进“消保圆桌会”工作机制，深化行业协会商会联动协作。（省市场监管局，各行业主管部门按职责分工负责）

14.加强消保委组织建设。贯彻落实《关于加强全省消保委组织现代化建设的实施意见》，加强省市县三级消费者权益保护委员会组织建设。发布消费提示警示，开展消费调查、比较试验专项工作。（省市场监管局，各行业主管部门按职责分工负责）

15.强化社会监督引导。支持新闻媒体发挥舆论监督作用，引导消费者参与监督。开展消费教育活动，培育5家省级消费教育基地，举办1000场“送法律、送知识”“进社区、进学校、进乡村、进市场、进企业、进平台”活动。（省市场监管局，各行业主管部门按职责分工负责）

六、实施消费环境引领行动

16.突出创新引领。聚焦重点消费品等领域，开展“品字标浙江制造”等品牌建设。引导金融机构创新金融产品和服务，满足

消费领域服务业经营主体融资需求。鼓励银行机构开辟快速审批绿色通道、提供贷款利率优惠等，对履诺践诺的放心消费单元按照市场化原则提供融资支持。探索无理由退货责任保险。（省委金融办、省市场监管局、人行浙江省分行、浙江金融监管局等部门按职责分工负责）

17.注重标杆带动。综合运用标准引领、金融赋能、信用激励等手段，推动经营主体主动承诺履诺践诺。动态培育放心美妆品质商圈（街区）15个。开展星级文明规范农贸（批）市场认定微改革，建设“幸福菜市场”。制定放心消费单元建设质效评估办法，构建“对标提升、监测评估、示范带动”制度闭环。（省市场监管局、省药监局等部门按职责分工负责）

18.鼓励区域先行。深化“满意消费长三角”行动，动态发展异地异店无理由退换货单位力争达到850家以上。深化长三角消联投诉联合发布机制，不定期向社会公开发布消费投诉相关信息。（省市场监管局，各行业主管部门按职责分工负责）

19.深化国际合作。支持各地举办跨境电商相关展会，促进政府间、企业间的对话与合作。推进入境旅游全链条便利化“一件事”改革，用好240小时过境免签政策，推行离境退税便捷支付、“即买即退”等便利措施。（省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局等部门按职责分工负责）

各地各部门要认真贯彻落实省委省政府决策部署，结合实际

和工作职责进一步分解任务、明确责任，加强政策、资金、人才、技术等保障。各市、县（市、区）人民政府要加强统筹协调，强化跟踪评估。省市场监管局要会同有关部门协同联动、整体有序推进，定期汇总工作进展情况。

本举措自 2025 年 7 月 6 日起施行。

附件

省级有关单位名单

省委网信办、省委金融办、省发展改革委、省经信厅、省公安厅、省民政厅、省司法厅、省财政厅、省建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化广电和旅游厅、省卫生健康委、省应急管理厅、省市场监管局、省消防救援总队、省能源局、省药监局、人行浙江分行、浙江金融监管局、杭州海关、宁波海关、省通信管理局、省邮政管理局