

市场监管总局开展放心消费单元和集聚区培育工作

到2030年，“放心消费在中国”品牌基本形成

热点关注

□ 本报记者 万静

消费是最终需求，也是经济增长的持久动力。放心消费，一头连着民生冷暖，一头连着发展大局。为持续优化消费生态、提振消费信心、释放消费活力。近日，国家市场监督管理总局印发《关于开展放心消费单元和集聚区培育的通知》（以下简称《通知》），全面启动放心消费主体培育工作。

《通知》明确，到2030年全国放心消费集聚区达5000个以上、重点领域放心消费单元广泛覆盖，“放心消费在中国”品牌基本形成，消费者获得感明显增强。

推动消费环境治理关口前移

当前，人民群众对品质生活、放心消费的期盼越来越高，但部分领域仍存在供给短板、纠纷多发、经营不规范等痛点堵点问题，迫切需要从经营者供给端发力，推动消费环境治理关口前移。

此前，市场监管总局已牵头实施优化消费环境三年行动，坚持将放心消费主体培育作为转变监管模式、提升监管效能的重要抓手。

据介绍，2025年以来，市场监管总局组织10个地市开展试点，指导各地积极培育了一大批放心商店、放心餐饮、放心商圈等。多地的实践证明，开展放心消费主体培育能够有效提升消费品质，提振消费信心，推动消费扩大升级。

市场监管总局执法检查局局长王火旺介绍说：“正是因为看到了这些成效，我们决定在全国范围内开展放心消费主体培育工作，以‘小切口’带动消费环境‘大提升’，推动消费环境的治理从‘事后维权’向‘事前预防’转变，从‘政府主导’向‘社会共治’转变。”

“创新开展放心消费主体培育”是《扩大消费“十五五”规划》部署的重要工作举措，为此，《通知》从三个关键点入手：

抓住“单元”“集聚区”两类主体。“放心消费单元”，具体是指直接面向消费者的单个经营者。培育放心消费单元，就是从群众最常接触的门店、经营者抓起，引导其自觉把好诚信关，从最基本的合规承诺起步，逐步扩展承诺内容，打造品牌特色。“放

核心阅读

放心消费主体培育工作坚持以经营者自主承诺为核心，不采取行政命令强制推行，突出正向激励导向，让守信践诺的经营者真正获取市场红利，实现经营者得实惠、消费者放心购、市场增活力的多方共赢。



心消费集聚区”，具体是指商圈、市场、景区、街区等消费集中区域，培育不只针对区域内商家，更是要把区域运营管理能力推到“前台”，充分发挥其牵头抓总作用，着力健全区域统一的服务规范和维权处置机制，统筹推进消费场景整体打造，推动区域消费环境实现系统性迭代升级。

抓住“自主承诺”这一核心举措。培育工作包括发动引导、自主承诺、核验公示、赋码赋标等环节。其中，自主承诺是培育工作的重中之重。要聚焦广大消费者最关心的问题，鼓励经营者围绕安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心作出承诺。放心消费集聚区则需要在此基础上，就首问负责、在线争议化解、入驻商家管理等作出专项承诺，进一步压实运营管理方对入驻商家的管理

责任。

充分运用“数字化”工具。市场监管总局将建立健全动态培育模式，打造数字化系统，为放心消费培育装上“新引擎”。依托数字化系统，将归集全国12315平台、经营主体登记、信用风险分类、行政执法、舆情监测等多源业务数据，开展智能分析，切实减少培育工作对经营者的不必要干扰。

社会监督与行政监督形成合力

广大经营者要如何参与到本次培育工作中来？普通消费者又该如何获知相关信息？

对此，市场监管总局执法稽查局一级巡视员佟波介绍，参与放心消费单元和集聚区培育是经营者的自发选择，但能否真正实现“放心”，归根结底还是取决于消费者的评价。做好这项工作，经营者主动参与是基础，消费者的感受和监督是重要保障，二者相辅相成，缺一不可。

各地市场监管部门将结合产业布局与消费市场特点，聚焦重点行业、重点消费区域，综合运用大数据分析，梳理形成培育储备对象。依托登记注册、投诉举报处置、监督抽查、普法培训等常态化监管服务，面向经营者精准开展政策宣讲，引导更多经营者作出放心消费承诺、持续提升服务品质。经营者可以通过即将上线的放心消费培育系统在线作出承诺，符合相关条件的，系统将自动赋码赋标，全程零负担无感操作。

据了解，市场监管总局还将发布“放心消费承诺”标识，提升放心消费品牌知晓度，打通线上线下渠道，方便消费者查询和识别放心消费承诺单元和集聚区。线上层面，市场监管总局将搭建统一的信息展示平台，动态展示商家承诺内容，供消费者一键查阅、一键导航、一键评价。发生纠纷后，消费者还能够直接联系商家一键和解。市场监管总局将推动与电商平台、导航软件、第三方软件等高频消费应用场景连接，对放心消费承诺单元和集聚区进行线上标识点亮，让消费者便捷获取相关信息。

线下层面，作出承诺的经营者在经营场所醒目位置展示承诺标识和承诺事项，消费者到店消费就可以看到。此外，广大消费者还可以申请成为放心消费观察员，参与行政部门、行业协会、消协组织开展的消费体验试验等活动，以社会参与者的身份开展监督评价，当好放心消费培育的“眼睛”和“宣传员”，推动社会监督与行政监督形成合力。

构建多维度正向激励体系

放心消费主体培育是一项打基础的工作，通过培育能够稳步提高商家的经营水平，从源头逐渐解决服务质量不高、纠纷增长过快，消费信心不足等问题。同时，它还是一项系统工程，需要经营者、消费者、监管部门、行业组织等多方共同参与，整合信用、金融、第三方平台等多方资源，工作难度大、复杂程度高。

王火旺介绍，放心消费主体培育工作坚持以经营者自主承诺为核心，不采取行政命令强制推行，突出正向激励导向，让守信践诺的经营者真正获取市场红利，实现经营者得实惠、消费者放心购、市场增活力的多方共赢。

为助力工作构建多维度正向激励体系，围绕信用、金融、市场、宣传等领域打出激励“组合拳”：一是信用激励，释放守信经营制度红利。推动将放心消费承诺单元及集聚区纳入守信联合激励机制，依规降低对守信主体的检查比例与频次，最大限度减少对合规企业正常生产经营活动的干扰。

二是金融赋能，强化金融服务支持。引导金融机构在遵循市场规律的基础上，为放心消费承诺单元和集聚区提供增加信用额度、降低利率、减免费用等支持，有效缓解商家资金压力。鼓励推出放心消费责任险，无理由退货责任险等特色险种，以风险分担方式减轻商家的赔付顾虑。

三是市场拓展，壮大经营发展空间。线上推出放心消费地图，优质服务打卡点等便捷载体，消费者打开手机就能查询承诺商家信息。推动将承诺商家纳入消费券使用范围，支持他们参加各类展销会、购物节、文旅节等活动。

四是宣传推介，提升品牌影响力。市场监管总局会借助各类媒体平台开设专题、专栏，大力宣传推介放心消费品牌和优秀标杆，提高守信商家曝光度和市场认可度。同时也鼓励行业协会深入挖掘履约良好、群众评价高的商家。

“总体来说，参与放心消费培育虽然拿不到现金，但是可以享受信用赋能、品牌赋能、场景服务等激励，树立‘守信受益’的鲜明导向，让诚信经营经营者获得实实在在的收益，以此引导更多经营者主动参与放心消费承诺，共同营造安全放心的消费环境。”王火旺说。

刘艳娇：护民心促善治传薪火的复议排头兵

行政复议先锋

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

晨光穿透椰林斜照进办公室，只见案卷堆叠如小山，记事本上密密麻麻地写着一天的工作安排。这是海南省三亚市司法局行政复议二科科长刘艳娇的工作日常。

扎根行政复议一线以来，刘艳娇坚守了七个春秋、两千五百多个日夜，累计办理行政复议案件1088件，案结事了率达91.25%，制发行政复议意见书和建议书35份。七年时光，她用专业与温情守护公平正义，用实干与创新助推法治政府建设，用匠心与传承带出一支过硬复议队伍，成为深耕海南复议一线、维护群众权益的复议排头兵，为三亚推进中国特色自由贸易港建设贡献力量。

以匠心护民心

“行政复议案件背后是人民群众的安危冷暖，要在倾听诉求、化解纠纷、排忧解难方面做到知心、贴心、暖心。”这是刘艳娇坚守七年不变的办案信条。

2025年12月12日，吉某等人因土地征收补偿问题申请行政复议。他们认为征收补偿遗漏地上附着物，青苗面积核算不准，对行政机关作出的补偿决定存在异议。

土地征收关乎群众切身利益，容不得半点疏忽。为查清事实，刘艳娇顶着烈日多次深入实地勘验，逐项核对补偿项目、复核丈量数据，并及时反馈给申请人：“我们已经查明行政机关事实认定不清、证据不足、补偿存在疏漏，一定帮你们拿回补偿款。”

为实质性化解行政争议，刘艳娇反复沟通协商、释法说理，双方当事人达成和解，行政机关愿意就遗漏部分进行补偿。群众合法财产权益得到维护，一起长达数年的行政争议被彻底化解。

“每一起复议案件的终点，不应当是文书送达的那一刻，而应当是群众心结真正解开的那一瞬间。”刘艳娇告诉记者。

七年来，她始终用匠心守护着每一位走进复议大门的群众，秉持法理相融、调解优先的理念，把耐心倾听诉求、细致释法明理，全力化解矛盾贯穿办案全过程。针对征地征收、民生保障、行政执法等高频争议领域，她主动搭建沟通桥梁，居中调解、疏导矛盾，最大限度推动行政争议实质性化解。

以善为促善治

“办理一案，规范一片，治理一域”，这是刘艳娇始终坚守的工作理念。她深刻认识到，行政复议不仅是事后纠错的监督手段，更是源头预防、前端治理的重要抓手。



图为刘艳娇在阅卷。

海南省三亚市司法局供图

七年来，刘艳娇坚持跳出“就案办案”思维，深耕源头治理，以案促改、以案促治，以精准复议监督推动行政执法提质增效。

在一起交通执法争议案件中，三亚某交通管理部门未及時更新当事人联系方式，沿用旧号送达告知、开展催告，导致当事人未能及时知晓执法内容、行使申辩权利，进而申请行政复议。

案件看似案情简单，却折射出基层执法程序意识薄弱、执法细节不严的问题。为此，刘艳娇细致梳理执法全流程，精准指出执法告知、文书送达中的突出短板，督促执法部门立行立改，同时耐心做好对当事人的释法明理工作，高效化解了争议。

透过个案看全域，立足短板抓治理。针对近年来基层执法中普遍存在的程序不规范、告知不到位等共性问题，刘艳娇主动延伸复议监督触角，牵头召开多部门案情研判会，系统梳理执法薄弱环节，累计制发行政复议意见书和建议书18份，靶向提出整改举措。

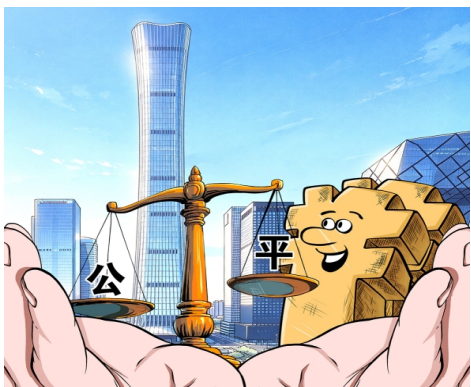
针对基层警力不足、现场执法不规范等现实痛点，她主动对接公安交管部门，推动建立“远程执法+现场确认”规范化工作机制，从制度层面补齐执法短板，从源头上减少同类争议。

2025年10月，三亚市被命名为“全国法治政府建设示范市”，这份沉甸甸的荣誉背后，正是无数个像刘艳娇一样扎根一线、默默耕耘的法治工作者。刘艳娇以善为促善治，以个案监督助推系统治理，为三亚法治政府建设写下生动注脚。

以初心传薪火

独行快，众行远。作为三亚行政复议领域的业

北京推出多项营商环境改革举措服务外资企业



本报讯 记者张雪泓

“过去填表常常看不懂，签字时总担心理解有偏差。现在中英文对照，顾虑一下子就打消了。”近日，在北京市西城区政务服务中心，一名来自乌克兰的投资者使用中英文对照版的《公司登记（备案）申请书》，办理经营范围变更登记，仅用10分钟就拿到了营业执照。据悉，围绕企业全生命周期需求，今年以来北京市市场监管局推出多项营商环境改革举措，让外资企业办事更省心，经营更安心。

据了解，针对中文登记表格专业术语多、外国投资者看不懂、填不准、反复修改等痛点，北京市市场监管局在全国首创推出中英文对照版登记申请书，并同步更新全类别外商投资主体双语办事指南、文书覆盖公司、合伙企业等各类外资主体，适用于设立、变更、注销、备案等场景，“e窗通”网页和微信小程序提供双语操作提示。

线上办理同样在做“减法”。北京市市场监管局不断完善境外投资者实名认证和网办服务，优化国别搜索、英文姓名比对等功能，减少因姓名顺序、大小写不同造成的核验失败。外国投资者既可以在窗口获得双语指导，也可以在线完成更多登记事项，让“数据多跑路、企业少跑腿”。

外资企业关心的不只是“能不能进”，更关心“是不是公平”。北京市市场监管局把公平竞争审查作为政策出台前的“过滤器”，重点检查市场准入、招标投标、政府采购等领域是否设置不合理门槛。2026年以来，已抽查政策文件440件，对发现的问题及时督促整改，防止地方保护和行政性垄断。

此外，执法人员现场检查实行扫码报到、亮码通知、照单检查，全程留痕，能通过数据共享、非现场方式完成的，尽量不进企业。今年1月至9月，全市外资企业非现场检查占比超九成，对守法企业“无事不扰”。

慧眼观察

□ 徐汉明

建设具有世界影响力的国际旅游消费中心，是党中央赋予海南的重大战略使命。作为面向南海、联通太平洋与印度洋的重要开放门户，海南既是建设国际旅游消费中心的承载区，也是推进全面深化改革开放试验区、国家生态文明试验区、国家重大战略服务保障区的重要试验田。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》明确指出“规范地方政府经济促进行为，制定地方政府招商引资鼓励 and 禁止事项清单，加强招商引资信息披露”。如何把党中央关于打造“三区一中心”战略布局与实施“十五五”规划紧密结合，运用法治思维和法治方式建设海南国际旅游消费中心，已成为海南必须答好的时代课题。

清单管理本质上就是法治模式

清单管理制度的本质是现代市场机制法治化的运行方式。我国清单管理制度创建探索始于2013年上海自贸区负面清单的实践，后逐步扩展出权力清单、责任清单、服务清单等模式，业已成为政府深化“放管服”改革的重要抓手。清单管理模式体现了“有为政府”和“有效市场”的辩证统一。权力清单制度划定政府权力范围，避免政府过度干预市场，体现“法无授权不可为”的法治原则；负面清单制度确定禁止或限制投资的领域，有效保障投资者的合法权益，市场主体能够实现“法无禁止皆可为”；责任清单清晰界定各政府部门职责，要求行政机关“法定职责必须为”，旨在更加有效服务市场主体，“三张清单”的建立有利于降低制度性交易成本，有效提升要素市场配置效率，促进产品市场竞争，增加市场主体稳定收益、风险防范、权益保障的可预期性，并产生消费者获得相应收益的波及效应。

打造海南国际旅游消费中心的现实问题

笔者认为，在贯彻国际旅游消费中心的目标定位上，海南面临的问题包括：其一，政府与市场的边界有待进一步厘清，便捷化、市场化、法治化、国际化的制度供给层面存在不少短板；部分领域行政审批事项仍然偏多；市场主体分拆监管执法的额外成本仍然较高。其二，市场引导不够充分，产业发展缺乏清晰信号；市场主体对“政府支持什么、重点投向哪里”缺乏清晰预期，投资观望情绪浓厚。其三，空间开发边界不清，低端旅游设施挤占优质岸线资源，高端消费场景与基础服务能力形成结构性错位。其四，群众对建设国际旅游消费中心的获得感、满意度、支持度有待进一步提升。

建设海南国际旅游消费中心的清单管理模式

对于上述问题，应从三个维度分别发力，构建层次分明、协同互补的清治理体系。

以“三张清单”规范行政权力。以“三张清单”为基础，实现从“无限政府”向“有限政府”“法治政府”的转型。其一，权力清单。全面梳理并精简行政权力事项，明确每一项权力的法律依据、行使主体、运行流程和办理时限。截至2026年6月，海南已累计制定地方性法规57部，政府规章178部，地方规范性文件1314件，应以此为基础，实现“清单之外无权力”。其二，责任清单。厘清部门之间的职责边界，明晰每个事项的责任主体和问责机制，重点解决审批与监管脱节、事中事后监管薄弱等问题。将监管责任逐项分解到具体岗位，防止“该管不管”或“多头管理、相互推诿”。其三，负面清单。对接国际高标准经贸规则，在跨境支付、离境退税、知识产权保护、国际商事争议解决等关键领域，推动审批制向备案制转变，最大限度降低制度性交易成本，充分释放市场活力。

以“产业引导清单”指引投资方向。建立对宏观经济的调控引导。针对市场主体“看不清方向、不知道政府支持什么”的困境，应制定并公布产业引导清单。其一，明确引导方向，帮助市场主体降低信息成本和投资决策风险。其二，细化空间规划与发展时序，明确产业的功能定位、空间布局、建设时序，这对于稳定预期、集聚要素具有显著效果。其三，建立动态调整机制。产业引导清单必须根据市场反馈和发展阶段定期评估、适时更新“导航图”，避免清单固化阻碍市场创新。

立法、司法、执法协同发力。公权力部门之间应当加强协同，充分释放治理效能。一方面，推动将清单内容纳入地方性法规，明确清单的法律效力，使清单从政策性文件上升为具有约束力的法律规范。另一方面，完善多元纠纷解决机制，实现旅游消费投诉“一口受理、限时办结”。再一方面，加强市场监管，建立健全信用评价机制，对违反负面清单、存在严重失信行为的市场主体实施惩戒，营造公平有序的市场环境。

海南自贸港“三区一中心”的战略定位，是一个以中国式现代化为统领，以高质量发展为主线，以制度创新为动力，以生态安全和国家安全为底线的有机整体。全面深化改革开放试验区回答“以何种体制机制释放发展活力”的问题，国家生态文明试验区回答“发展应当遵循何种边界和底色”的问题，国际旅游消费中心回答“发展成果如何转化为高品质生活和高水平消费”的问题，国家重大战略服务保障区回答“开放发展如何服务国家大局，守住安全底线”的问题。四者共同构成“改革开放激活动力、生态文明提升价值、旅游消费形成牵引、战略保障夯实支撑”的逻辑链条。清单治理，正是这一辩证逻辑在国际旅游消费领域的具体展开。法治是最好的营商环境，清单是法治最直观的载体。以清单治理护航海南国际旅游消费中心建设，不仅能够实现海南从“旅游城市”迈向“国际旅游消费极区域”，更将以可复制、可推广的法治样本，为全国统一大市场建设和高水平制度型开放贡献来自海南自贸港的实践经验。

（作者系中南财经政法大学教授）

