

放心消费在山东： 让放心成为最鲜明的烟火底色

□李杰 宋锋 陈萍

消费是经济增长的重要引擎，也是民生福祉的直接体现。2025年，山东省市场监管局等五部门联合印发《关于进一步优化消费环境的若干措施》，启动优化消费环境三年行动，聚焦全链条提质、全场景培育、全社会共治三大路径，推进五大行动44项重点任务，全力打造“放心消费在山东”升级版。一年来，从泰山之巅到黄海之滨，从繁华商圈到田间地头，一场以“放心”为底色的消费环境变革正在齐鲁大地深入推进。

标准领航品牌聚力

以优质供给激活消费新动能

质量是消费的生命线，更是放心消费的核心支撑。山东始终把质量建设摆在突出位置，秉持“标准引领、质量跃升、品牌赋能”的理念，深耕新型消费、新兴服务“两新”领域标准提升工程，不断完善覆盖实物消费、服务消费的全链条标准体系。2025年，全省累计制修订国家标准112项、地方标准73项，以高标准引领高质量，以高质量支撑高品质消费，为消费市场提质扩容、释放潜能注入强劲动力。

品牌是质量的集中彰显，山东持续做强高端认证品牌矩阵，做优做实“泰山品质”认证，培育集聚130家“泰山品质”认证企业、583家绿色产品认证企业、794家有机产品认证企业，第四批100家“好品山东”品牌重磅发布，一大批承载齐鲁匠心、彰显山东实力的优质产品走进大众生活，推动消费供给从“量的满足”向“质的提升”跨越，从“基础消费”向“品质消费”升级。

全省各地依托产业禀赋，将质量建设与特色产业深度绑定，走出“产业+质量+消费”融合发展之路。聊城立足灵芝、阿胶、桑黄、蔬菜、锦鲤五大特色产业，分类打造放心消费载体；临沂分类培育生产型、流通型、助农型三类放心消费直播间，建立标准化运营管理模式，依托“沂链通”平台打通金融赋能渠道，让沂蒙特色好物通过规范直播走向全国，实现产业提质与消费升级双向奔赴。

严管严查全域防控

以硬核监管筑牢民生安全线

安全是消费的底线，守护消费安全就是守护民生福祉。山东始终以“零容忍、全覆盖、严执法”的态度，聚焦食品、工业产品、特种设备三大重点领域，织密筑牢消费安全防护网，让群众买得放心、用得安心、吃得舒心。

食品安全关乎千家万户舌尖上的幸福，山东紧盯农村地区、校园食堂、餐饮门店、肉及肉制品等风险高发领域，开展专项整治行动，2025年完成食品抽检60余万批次，国家评价性抽检合格率稳定在98%以上，从源头防范化解食品安全风险。工业产品安全聚焦“一老一小”用品、燃气具、电动自行车等民生刚需产品，强化日常监督检查，全年完成抽查任务9.83万批次，对不合格产品依法依规从严处置，坚决杜绝问题产品流入市场。严守特种设备安全，全力推进老旧电梯更新改造攻坚行动，全省获批更新电梯3318台，消除安全隐患、提升运行品质，用实打实的举措守护群众生命财产安全。

基层监管精准发力，让安全保障直抵末梢。聊城莘县将食用农产品追溯系统与省级平台贯通，实现蔬菜从种植、采收、检测到上市的全流程智慧追溯，超10万单交易可查可溯，筑牢农产品从田间到餐桌的安全屏障；威海聚焦韩乐坊等网红商圈，创新“两站协同、警监联动”机制，开展常态化联合巡查，全覆盖排查安全隐患，从源头遏制消费安全问题发生，让热门商圈既有人气更有安全底气。

阳光监管重拳治乱

以公平秩序守护消费获得感

价格透明、交易公平，是放心消费的基本要求。山东紧盯春节、国庆、中秋等消费高峰期，聚焦大型商超、旅游景区、农贸市场、便民小店等重点场所，围绕米面粮油、果蔬肉蛋、文旅服务等民生商品和服务，开展高频次、全覆盖价格巡查，坚决打击价格欺诈、哄抬物价、明码标价不规范等违法行为，2025年节假日期间累计纠正价格违法行为509件，维护节日期间市场价格稳定。

针对网络消费蓬勃发展的趋势，山东深耕线上价格监管，聚焦主流电商平台，开展涉网价格行为监测，累计监测店铺近7000家商品近8万件，核查处置违法线索258条，实现违法行为“精准识别、快速处置”。同时，持续深化“守护消费”铁拳行动，聚焦消费领域突出问题，公布5批40件典型案例。重拳整治网络不正当竞争等乱象，全年查办相关案件1043起，以刚性执法维护公平竞争的市场环境。

各地创新价格监管与场景融合模式，青岛上线“放心消费地图”，整合街区、景区、商场、农贸市场四大核心场景，实现消费信息一键查询、价格透明可视；淄博建立消费纠纷快速处置机制，推行“2135”全域处置标准、网红街区“一小时快调”，快速处置价格纠纷，让群众消费不花冤枉钱、不遇糟心事。

场景创新因地制宜

以暖心服务提升消费体验感

放心消费，始于品质，见于服务。山东坚持“全域培育、特色打造、示范引领”的思路，推行“因地制宜、产业联动”的分类培育模式，将22.3万家经营主体纳入放心消费培育库，引导商场、超市、网店、景区等经营主体公开承诺、诚信践诺，培育放心消费单位10447家，构建覆盖全业态、全场景、全区域的放心消费服务矩阵。

全省各地立足自身优势，打造“一地一特色、一业一标杆”的放心消费场景，让放心消费看得见、摸得着、感受得到。青岛以制定场景建设标准，统一承诺公示、投诉公示、在线点亮等核心元素，“一场一策”推进落地，实现消费环境可感可及，全市市场监管领域投诉量同比下降16.83%，游客投诉降幅超八成；淄博聚焦陶瓷琉璃特色产业，打造放心消费直播间，规范线上销售流程，让消费者线上选购不踩坑；泰安深耕文旅与交通场景，打造智慧维权景区、放心消费高速服务区，推行明码标价、七天无理由退货，构建“出行即消费、消费即安心”的服务体系；日照依托沿海文旅资源，打造商旅文体融合消费集聚区，融入民俗、非遗等业态，配套先行赔付基金，以乔家墩子集聚区为例，投诉量同比下降27.84%；滨州聚焦直播电商规范发展，制定全省首个网络直播营销团体标准，开发扫码溯源、一键维权小程序，构建“备案+监管+维权”全链条智慧服务体系，让线上消费更规范、更便捷。

多元化解消费纠纷

以规范标尺构筑消费安全感

维权有保障，消费有底气。山东着力构建“源头预防、多元化解、高效处置”的消费维权体系，推行线下购物无理由退货、先行赔付、在线纠纷解决（ODR）等务实举措，推动消费纠纷化解在源头、解决在基层。

截至目前，全省6.2万家企业接入ODR在线纠纷解决机制，消费者与企业线上协商、一键和解，淄博市大型商超、连锁企业依托该机制，投诉自主化解成功率达93%，真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”。2025年，全省市场监管系统处置投诉、举报、咨询190余万件，以快速响应、专业处置、暖心服务，守护消费者合法权益。

面对日益复杂的消费环境和不断提升的消费者维权需求，山东坚持以标准化破解维权难题，由省市场监管局联合滨州市市场监管局制定发布全国首个覆盖消费纠纷多元化解全流程省级地方标准——《消费纠纷多元化解服务规范》，为消费维权工作立下“标尺”。标准构建“1个核心目标、2大基础支撑、3项保障机制、4类主体责任”的“1234”工作体系，创新全流程闭环管理、多元化协同共治、阳光化全程监督、专业化队伍建设、动态化效能提升五大亮点，全面规范企业和解、社会调解、行政调解、司法调解全流程操作，彻底改变以往凭经验、靠习惯的粗放处置模式，实现消费纠纷处置流程标准化、权责清晰化、效能最大化。

这一全国首创的制度创新，既为消费者畅通了便捷高效的维权路径，让投诉有门、处置有据、结果可期；也为经营主体划定了合规经营、诚信履约的清晰边界，督促企业落实限时办结、无理由退货等刚性要求；更为基层监管人员提供了标准化操作手册，大幅提升纠纷处置的规范性与专业性。以此为牵引，山东将持续强化ODR企业动态监管，壮大专业消费纠纷调解队伍，进一步完善诉调对接，实现“调解—司法确认—执行”的无缝衔接，形成可复制、可推广的消费纠纷多元化解“山东方案”。

基层维权创新多点发力、落地见效，让消费者“后悔权”真正从纸面落到地面。潍坊高密以孚日集团为试点，破解品牌直营企业异地异店退换货痛点，实现全省门店无障碍退换，累计服务300余次，有效突破了地域消费壁垒；泰安新时代商厦创新推出百货无期限退换、水果“三无”退换、“四不好”退换等暖心举措，赋予一线员工500元现场处置额度，大幅提升消费纠纷解决效率；威海将线下无理由退货承诺纳入商户租赁合同，以契约强化约束力和执行力。先行退款制度覆盖30余处商业综合体和专业市场；日照聚焦旅游消费异地维权难点，创新推出“不好吃就退、分店购总店退、旅游购邮递退”三项服务，邮费企业承担、纠纷快速处置，用实实在在的便利与温度，消解消费顾虑、提振消费信心。

消费环境建设是一项系统工程，需要久久为功、持续发力。在近几年中消协开展的全国100个城市消费者满意度测评中，山东持续位居前列，“放心消费在山东”名片更加深入人心。下一步，山东将持续深化“放心消费在山东”建设，始终把群众期盼放在心上，把监管服务落到实处，让放心消费融入齐鲁大地的烟火日常，渗透到衣食住行的每个环节，不断完善多方共治、强化监管效能、提升维权质效，全力打造有温度、有保障、有质感的消费环境，真正让放心消费成为齐鲁民生最鲜明的烟火底色。

一组大数据

感知消费环境的“山东温度”

在近几年中消协全国100个城市消费者满意度测评中
山东持续位居前列
这份成绩单背后
是“放心消费在山东”建设的扎实推进

标准升级：

让消费供给从“有没有”到“好不好”

2025年制修订标准
国家标准 112项
地方标准 73项

品牌认证矩阵

泰山品质认证 绿色产品认证 有机产品认证
130家 583家 794家

第四批100家“好品山东”品牌全新发布
以标准升级助力消费提质扩容

安全底线：

“60万批次抽检背后的”零容忍”

食品安全抽检 60万+批次 合格率98%+
聚焦：农村、校园餐、肉及肉制品

安全守护三大领域

食品安全	工业产品	特种设备
60万+批次 抽检	9.83万批次 抽查任务	3318台 电梯更新

价格透明：

509件违法行为被纠正

价格监管成效

聚焦春节、国庆等消费高峰期，纠正价格违法 509件

监测店铺	监测商品	核查处置价格违法线索
7000家	8万件	258条

2025年全省查办价格违法案件 3282件

场景打造：

22.3万家经营主体的承诺

放心消费培育库 22.3万家 经营主体纳入培育

培育放心消费单位 10447家 一地一特色

维权提效：

全国首创地方标准

在线纠纷解决（ODR）机制
全省接入企业 6.2万家

山东制定全国首个省级消费纠纷多元化解地方标准，
拓宽维权路径

2025年全省市场监管系统处置投诉举报咨询 190万+件

维权举措：
 线下无理由退货
 先行赔付
 在线纠纷解决（ODR）
 多元化解地方标准

放心消费
正在成为齐鲁民生最鲜明的底色

