

从消费单元入手，全力打造放心消费新图景

青岛打响放心消费攻坚战 全市40个放心消费场景消费者满意度达96%



▲媒体一行走进营口路市场体验放心消费场景建设情况。

▲市场监管人员在啤酒节期间开展食品安全执法检查。

消费，既是经济命题，又是民生答卷。当前，消费拉动经济增长的主引擎作用更加凸显。提振消费，必须把营造安全放心便捷的消费环境作为重要举措，尤其是要着力打造放心的消费环境。

今年以来，青岛市场监管部门围绕国家“优化消费环境三年行动”，全面开启放心消费攻坚战，打出放心消费场景建设、监管模式创新升级、提升消费纠纷解决质效等一系列“组合拳”，培育了一批放心消费商场、市场、街区、景区等示范场景，夯实“放心消费”的基本单元，让市民游客消费得安心、明明白白，不断擦亮“放心消费在青岛”的城市品牌。

近日，青岛市委网信办、青岛市市场监管局联合开展“见证青岛 乐享美好”走进放心消费场景媒体行活动，各级媒体代表受邀走进营口路街区、奥帆中心、利群西海岸金鼎广场等热门消费地标，实地探访青岛在优化消费环境、打造放心消费城市方面的创新实践和具体成效，助力展示城市形象、提振消费信心。

消费者是否满意，用数据说话。今年1至9月，全市市场监管领域投诉数量同比下降16.83%，其中游客投诉同比下降80.95%，消费环境得到持续改善。在2025年中消协发布的全国百城消费者满意度测评中，青岛排名全国第四，连续6年居全省第一、全国前列。

标杆引领，消费场景变成“放心”场景

如何吃得放心？青岛的答案是把消费场景变成“放心”场景。

走进营口路街区，虽然没有了旺季时的人声鼎沸，但熙熙攘攘的街区店铺林立，依旧烟火气十足，餐饮店前醒目的放心消费红旗和零投诉公示牌等专属标识引起媒体一行的关注。

以烟火气闻名的营口路汇集着大型农贸市场、众多海鲜摊位和百余家饭店，曾是投诉较为集中的热点区域。今年5月，市场监管部门在此启动放心消费建设试点，培育筛选出全市首批20家“放心消费餐饮店”“放心消费摊位”。

当然，这一荣誉绝非“铁饭碗”，青岛对放心消费单位实行动态管理，

对发生有效投诉的商户立即摘牌、零投诉天数清零，整改合格后方可复评。“激励+倒逼”共同撬动下，营口路的经营者、管理者等主动求变、提升服务。

针对营口路街区最大的消费场所——营口路农贸市场，市场监管部门为其量身打造了一整套提升方案：每月开展一次放心消费摊位评选；对1085个标价牌统一进行更换；156台电子秤全部实行“一秤一码”，保证公平准确；设置消费维权服务站，及时受理投诉问题并对外公示处理结果……

曾经的管理难点，成了如今的服务标杆。在这里，消费者购买海鲜等

产品不用担心“鬼秤”，遇到纠纷等问题可随叫随到。半年来，从餐饮店到农贸市场，营口路整体面貌和消费体验大幅提升，投诉明显下降，已蜕变为集放心消费农贸市场、放心消费餐饮店、放心消费街区三位一体的标杆式消费空间。

从点到面，从小单元到聚集地，从单个商户到整个行业，发挥标杆的引领作用十分重要。

青岛以营口路放心消费街区为模板，全面推开展放心消费场景建设。截至9月底，全市“放心消费餐饮店”“放心消费摊位”已增至287家和924家，成为一个具有引领力的标杆。仔细剖析这些放心消费的基本单元，可以

看出，诚信经营、管理规范、服务优质、维权快捷、消费者满意等都是他们的主要特质。

为了让“放心消费”看得见，青岛还为这些标杆商家制定了多种“亮标方式”：“码上亮标”，消费者扫描商家张贴的“市场监管放心码”即可查看放心消费标识；“专区亮标”，在抖音平台设置“放心消费专区”，目前已有142家标杆商家入驻，消费者可线上查询；“地图亮标”，市场监管部门与高德地图打造“青岛放心消费地图”，首批264户标杆商家已在地图上点亮，消费者可以通过地图查找附近的放心消费商家，让他们在青岛吃得放心、住得舒心、玩得开心。

创新模式，壮大放心消费“朋友圈”

消费之前先扫码，在青岛，人们的消费习惯正因一张小小的“放心码”发生着改变。

这两年，青岛以餐饮消费为突破口，在全省率先推行“市场监管放心码”服务，消费者手机一扫便可秒查商家食品安全、消费投诉、行政处罚等关键信息，并可通过“直通老板”“我要投诉”选项一键维权。

信息壁垒打破后，消费体验提升立竿见影。以餐饮业为例，青岛不仅为全市7.1万家餐饮店赋码贴码，还与美团、饿了么平台数据共享共建，对3.4万家在线餐饮商户精准投放“放心码”，建立“数字+信用”的监管新模式，

全面清扫线上线下食品安全隐患。今年1至9月，全市餐饮类消费投诉量同比下降39%。

“放心码”是青岛发力扩大放心消费覆盖面的一个重要支点。今年，青岛启动放心消费场景建设，选定街区、景区、商场、市场各10处，通过信息“码”上公开、损失先行赔付、维权服务下沉、构建长效监管等举措重塑消费生态，推动消费场所组团式、系统性升级。

例如，中山路商圈成立自律联盟，200余户商家共同承诺线下无理由退货；全市农产品批发市场按区域布设10个标准化实验室，检测结果两小时

内对外公示；“放心码”应用不断延伸，已涵盖全市112家农贸市场、89家大型商超、1079家校园食堂和2062家旅行社、星级酒店等消费场所……

消费环境的好坏既体现在线下消费中，也体现在线上消费中。对此，构建覆盖线上线下的智慧监管体系至关重要。

作为城市烟火气的聚集地，农贸市场承载着千家万户的日常生活。今年青岛推出“一秤一码”智慧监管模式，在全市112家农贸市场中，2.5万多台秤具按照“一秤一码”全部建立电子档案，是否合格扫码便知。大数据技术帮助市场监管部门精准定

位问题秤具，有效遏制了“鬼秤”顽疾，也为放心消费场景构建增添又一放心“选项”。

一组硬核数据勾勒出放心消费攻坚战的力度。截至今年9月，全市40个放心消费场景投诉量同比下降38%，消费者满意度达96%，放心消费“朋友圈”正日渐壮大。

在一个公平、公正、透明的消费环境中，消费者才能放心地掏出钱包，消费活力才能被充分激发。

当下，青岛正在全力打造国际消费中心城市和国际滨海旅游目的地，通过场景升级推动环境优化，进而激发消费潜能，助力高质量发展。

维权提效，增强放心消费安全感

放心的背后，离不开机制制度的完善，也离不开畅通快速的维权渠道。

今年9月，因为给母亲买的衣服不合身，市民王女士3天后来青岛利群西海岸金鼎购物广场消费维权服务站要求退货。工作人员经过核验确认不影响二次销售后，当场办理退货手续，退款实时到账，整个过程仅用了20分钟，让王女士实实在在感受到了无理由退换货的实惠。在月均纳客过百万的青岛利群西海岸金鼎购物广场，消费体验正加速迈向“无忧化”。

在青岛，做出放心消费公开承诺的商家比比皆是，全市无理由退货承

诺单位达2.75万家。青岛市场监管部门还联合烟台市、潍坊市、日照市市场监管部门，在省内首创青岛都市圈异地店线下无理由退货工作机制，打造便利共享的生活圈，进一步拉动物区域消费增长。

消费纠纷是烦心事。近年来，青岛市场监管部门全面推进消费维权工作体系重塑，创新探索消费纠纷多元化化解路径，让消费纠纷化解“快起来”，有效维护消费者合法权益。

走进利群西海岸金鼎广场一楼，心细的市民会发现，总服务台今年已升级为消费维权服务站，客服专员全天候值班，商场负责人及驻店市场监管

执法人员电话对外公开，随时帮消费者处理问题。商场二楼新设立的消费维权服务站，一块“红黑榜”首次亮相，定期公示入驻商家的投诉情况。“红榜大户”可在推广、租金等方面享受优惠，“黑榜常客”则面临口碑下降，甚至最终退场的风险。

而在青岛地标性景点——青岛奥帆中心，引导标志、投诉电话、提示信息等放心消费辅助设施随处可见。景区游客服务中心今年新增了消费维权服务站，投诉室、意见箱、投诉专线、接诉处理流程等一应俱全，还建立了消费维权台账，实现投诉处理全流程可追溯。

不论在商场、街区还是景区，随处可见青岛加大力度提升消费维权质效带来的新变化。

今年以来，青岛进一步下沉监管，整合资源，打造更多高效维权新场景，推进消费纠纷快速处置、就地化解，给消费者更多安全感。目前，全市已有228个消费维权服务站扎根基层，方便消费者及时就近解决问题；1.77万家单位建立起在线消费解决机制（ODR），数量居全省首位；市场监管流动岗亭全面进驻消费热点区域，现场提供调解纠纷、你点我检、公平秤等服务，让更多消费纠纷解决在源头、化解在基层。

社会共治，擦亮“放心消费”金字招牌

消费从来不只是消费者的事，营造放心消费环境需要社会共治。

今年以来，青岛市场监管部门聚焦消费维权提效、消费环境引领、消费秩序优化、从机制建设、问题整改、优化环境等方面入手，开展“放心消费”攻坚提升行动，千方百计营造放心的消费环境，激发市场消费活力。

在体制机制方面，消费环境综合治理体系更加健全。上半年，青岛将民政、海关等部门纳入消费者权益保护联席会议，使成员单位扩至28家，并首次明确各部门责任清单——市场监管部门统筹推进消费环境建设，教育

部门负责监管有关培训机构，文旅部门主管景区规范，海关部门严打进口商品假冒伪劣……形成“一家牵头、多部门响应”的共治格局。

此外，不断完善青岛市消费者权益保护工作联席会议制度，协调各单位强弱项、补短板、守底线；打造放心消费“青岛指数”，完善常态化消费者满意度调查机制，督促各成员单位精心组织实施好主管行业领域“放心消费”行动；完善放心消费评价机制，制定全市统一的街区、商场、餐饮、网店、农贸市场放心消费评价细则，从消费维权服务站规

范化建设、消费投诉线下公示、建立先行赔付制度等方面提出更高标准和要求和。

消费秩序直接影响消费者的消费意愿和消费行为。放心的消费环境要求监管部门对市场上的违法违规行为加大监管力度，从而更好维护公平竞争的市场秩序，促进市场健康发展。

今年以来，青岛市场监管部门把消费安全贯穿放心消费提升行动全过程，大力开展旅游消费市场秩序集中整治，逐业态逐领域起底问题、锁定病灶、靶向整治，把问题攻坚治理摆

在突出位置，持续形成强大震慑，净化市场秩序。截至目前，计量器具、餐饮服务、农贸市场、食品安全等重点领域投诉数量同比下降均超41%，涉旅舆情投诉同比下降66.11%。

从与群众利益密切相关的小事入手，将“放心”变为可感可知的日常消费体验，青岛优化消费环境已经踏上了坚实的步伐。下一步，青岛将继续攻坚，推进放心消费提质扩面，让“吃得安心、买得放心、用得舒心”成为青岛消费的常态，让“放心消费在青岛”成为这座城市最亮眼的民生名片。（吴帅）



■市民游客就餐前先扫“放心码”成为消费习惯。



■利群西海岸金鼎广场二楼设置消费维权服务站。



■放心消费餐饮店前悬挂放心消费红旗。



■营口路全力打造放心消费街区。