

3·15 国际消费者权益日

优化消费环境 提升消费品质

——昭通市系统施策厚植放心消费发展沃土侧记

通讯员 彭燕文/图

消费,是清晨菜市场里鲜嫩的蔬菜,是傍晚街头飘来的烤红薯香气,是孩子捧着新书包时眼里的光芒,是游子归家时那碗热腾腾的米线。它藏在柴米油盐的日常里,流淌在街头巷尾的烟火气里,是生活最本真的温度,也是城市最动人的心跳。

近年来,昭通市市场监管部门将这份“人间烟火”放在心上、扛在肩上,以《优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》为蓝图,围绕“安全、质量、价格、服务、维权”五个放心,用心培育诚信生态、用力守护公平秩序,努力让每一次交易都充满诚意,每一次消费都安心、放心,为乌蒙大地注入汩汩暖流,增添勃勃生机。

撬指成拳 画好共治“同心圆”

优化消费环境,提升消费品质,不是市场监管部门一己之责,而是事关民生福祉、需要多方协同发力的系统工程。昭通市统筹政府、企业、行业协会和消费者等各方力量,健全完善工作制度,发改、工信、商务、文旅等20多个部门协同发力。各单位制定了详细的任务清单,明确责任人、工作任务和完成时限,将责任层层压实,确保政策从文件上“走”进商场超市、街头小店,真正惠及广大群众。

在各方合力推动下,昭通经济社会发展成效持续显现:2025年,全市实现地区生产总值(GDP)2103.4亿元,同比增长4.6%,增速高于全省0.5个百分点;经济总量再上新台阶,由2023年的全省第7位上升至第5位;全市地方一般公共预算收入完成120.19亿元,同比增长2.3%。

紧盯源头 守牢安全“生命线”

2025年夏天,有川渝游客在“昭通市场监管”微信公众号留言:“爱上了昭通的小肉串,一到晚上就想吃烧烤,但又担心肉不新鲜。”这份担忧被市场监管部门牢牢记在心里,执法人员随即联合检测机构,直奔几家热闹的烧烤摊,现场对食材进行抽样、封存、送检。1周后,检测结果公布:全部合格!执法人员还现场传授了辨别肉类新鲜度的小窍门。这种接地气的“沉浸式”监管,让市民和游客纷纷点赞:“看得明白,吃得踏实!”

安全是消费的底线,更是幸福的基石。昭通市市场监管部门用实干扛起责任,全力守护消费安全。通过深入食品作坊、商超、农贸市场等场所,对米线、白酒、肉类等重点食品开展专项检查,常态化开展“你点我检”活动——群众关心什

么,就抽检什么,让群众消费更放心。校园食品安全事关千家万户,昭通市市场监管部门全方位、全链条排查风险隐患,守护好孩子“舌尖上的安全”。2025年,共检查全市中小学(幼儿园)食堂、校外集中供餐单位等4600余次,抽检食品18336批次、工业产品176批次,特种设备定检率达99.16%。从食品质量到电梯安全,从价格欺诈到虚假宣传,执法部门持续打出“铁拳”,严厉打击各类违法行为,让群众买得安心、吃得放心、用得舒心。据统计,2025年,全市餐饮业营业额达101.38亿元,同比增长7.7%,增速位居全省第6名。

培育诚信 擦亮昭通“金招牌”

来自重庆的游客张先生,在昭阳区的“放心消费承诺店”购买了一支钢笔,想留作纪念。返程后,他因款式问题想要退换,但路途遥远让他犯了难。他通过店家公示的线上渠道联系,商家在核实购买记录、确认商品完好后,没有丝毫推诿,立即指导他将钢笔通过快递寄回,并顺利完成退换货。收到新钢笔的那一刻,张先生感慨道:“没想到异地换货这么顺畅,昭通的消费承诺真管用!”这份跨越山水的诚信,既温暖了八方游客,也擦亮了昭通的消费口碑,让“有一种叫云南的生活”在昭通更加可感可及。

诚信是市场长远发展的根本。昭通市市场监管部门严格落实市政府领导与企业定期沟通互动机制,大力开展“诚信经营 放心消费”行动,协同推进“引客入昭”激励措施,常态化开展企业走访,切实解决企业实际困难。2025年,全市累计新增减税降费及退税缓费4.98亿元,“融信服”平台新增注册企业4.89万户,新增发放贷款117.06亿元,用心用情培育出一颗颗诚信经营“种子”。

截至目前,昭通已培育“诚信经营放心消费”承诺单位2939家,覆盖商超、餐饮、景区等多个领域。昭阳区省耕山水夜市、水富市的3条主题诚信街区、威信县的红色文旅街区等,已成为深受游客喜爱的消费打卡地。与此同时,积极推广线下购物无理由退货承诺,已有653家经营主体主动践行“线下购物七天无理由退货”。昭通市吉隆商业有限公司等企业,通过高效便捷的退货服务,既提升了消费者满意度,也赢得了品牌信誉。这些“诚信商店”“诚信市场”“诚信街区”“诚信景区”,如同散落在城市里的一座座灯塔,既照亮了城市形象,也温暖着市民和游客的消费旅程。此外,诚信

效应带动投资持续增长,2025年,全市固定资产投资(不含农户)同比增长3.7%,增速高于全省10.7个百分点,位居全省第5名。

高效维权 铺就维权“快车道”

李女士在某公司的线上小程序购买了昭通苹果,收到货后发现部分果实损坏。她随即在12315平台发起投诉,由于该公司是ODR企业,投诉信息直接同步到公司客服端。仅5分钟,客服就主动与她取得联系,在线核实情况后,当即给出补发坏果的解决方案。从投诉发起问题到解决,全程不到半小时。李女士满意地说:“不用跑腿,不用扯皮,维权效率太高了!”这种“分钟级”的处置速度,既是机制创新的成效,也是“消费者至上”理念的生动实践。

消费纠纷能否快速高效解决,直接关系到群众的消费信心。昭通市市场监管部门着力构建线上线下联动、多元协同的消费纠纷化解“快车道”。一方面,全面升级12315投诉举报平台,确保渠道畅通、响应迅速、处理及时,让消费者的诉求第一时间得到受理与回应。另一方面,大力推广在线消费纠纷解决机制,推动155家大型商超、平台企业等市场主体加入ODR系统,引导经营者与消费者“云端”和解,切实将纠纷化解在源头、解决在萌芽状态。与此同时,推广运用“全国消协智慧315”平台,建立12315消费维权服务站2673个,推动维权服务“进商场、进超市、进市场、进企业、进景区”,真正打通消费维权的“最后一公里”。针对旅游消费特点,制定发布《涉旅投诉“快速处置”工作指引》,及时发布消费提示和警示,助力避暑避寒经济火爆出圈,让“有一种叫云南的生活”在昭通更加具象化,让新时代“昭通印象”的内涵更加丰富。

重拳治乱 营造公平“阳光场”

针对消费者反映个别苹果市场存在的“鬼秤”乱象,昭通市市场监管部门联合昭通市检验检测院,打出“突击检查+技术破拆”组合拳。在一次专项行动中,执法人员在城南某临时销售点发现一台可疑电子秤,经技术人员现场拆卸,秤内隐藏的作弊芯片赫然显现!执法人员当场查封该电子秤,对涉事商户立案调查,并进行黄牌警告。随后,该市场管理方主动邀请监管部门对全体商户的计量器具进行统一检定,还组织商户签订《诚信经营承诺书》,这场“鬼秤现形记”不仅惩治了违法行为,还守护了市场公平正

义,让“诚信”二字在秤杆上毫厘不差。

公平是市场运行的基石,公平有序的市场秩序,是消费活力奔涌的源泉。昭通市市场监管部门利剑高悬、久久为功,持续开展市场秩序整治专项行动,直指消费者反映强烈的痛点、难点问题。在旅游市场,严厉打击“不合理低价游”、强迫购物、价格欺诈等乱象,守护“诗和远方”的纯净;在网络市场,以100%全覆盖的力度重拳整治流量造假、刷单炒信、低俗带货、违法打广告等行为,净化“云端”消费空间;在日常监管中,严查未按规定明码标价、虚假宣传、商业混淆等违法行为。截至目前,累计抽检计量器具5000余台(件),用心守护市场的“公平秤”、群众心里的“信任秤”。与此同时,坚决破除地方保护、市场分割等隐性壁垒,促进商品和要素自由流动,让各类经营主体在公平竞争中释放活力,让消费者在透明规范的市场中放心选择。2025年,全市水果产量达81.68万吨,同比增长7.9%,其中苹果产量53.79万吨,同比增长9.7%,综合产值达155亿元。

创新引领 拓展消费“新体验”

巧家县的一处老菜市场,通过数字化改造和推行“五统一”计量管理法,成功创建为“诚信计量市场”。市场内每个摊位都配备了智能秤,摊主还提供线上下单、线下取货服务。在这里卖了20多年菜的王阿姨笑着说:“大家都爱来买菜,夸赞这里干净整洁、秤准量足,非常放心,我们的生意也更红火了。”传统市场与智慧监管的深度融合,不仅守护了群众的“菜篮子”,提升了消费体验,还激发了老街区的消费新活力,成为“放心消费”的生动实践。

消费在不断升级,服务也要同步提质。昭通市市场监管部门主动适应消费发展趋势,推动消费向智能化、便捷化、优质化转变。一方面,加快推进“高效办成一件事”改革,2025年,全市净增经营主体2.17万户,总量达44.04万户;支持汽车、家电、家装等领域以旧换新,全年拉动消费24亿元。2025年,全市实现社会消费品零售总额560.45亿元,同比增长3.4%,增速高于全省1个百分点,位列全省第7名;全市居民人均可支配收入23067元,同比增长5.1%,增速高于全省0.5个百分点,位列全省第3名。另一方面,持续做强“昭通苹果”“巧家小碗红糖”“昭通天麻”等地理标志产品,推动“云品出昭”走深走实。2025年,全市农业总产值达402.11亿元,同比增长2.5%;

“盐津乌骨鸡”品牌价值达6.39亿元,位列全省第8名;“昭通天麻”品牌强度为860,品牌价值高达82.79亿元,位列中国品牌价值榜第42名。与此同时,12家企业获得知识产权质押融资9000万元,较2024年增长21.4%;昭通5个项目、9名个人在云南省高价值专利培育大赛中获奖,7项科研成果荣获“云南省科学技术奖”。此外,昭通市市场监管部门还结合地方特色,大力发展“一刻钟”便民生活圈,夜间经济、地摊经济,让城市的烟火气更旺、人情味更浓。

人人参与 奏响共治“和谐曲”

在威信县,活跃着一支特殊的队伍——由退休干部、教师、社区工作者组成的“银发”消费维权志愿服务队。他们虽已头发花白,但热情不减,奔走在社区、公园等场所,用亲切的本地方言耐心地向街坊邻里讲解保健品消费陷阱、电信诈骗典型案例,手把手地教他们用智能手机进行维权投诉。2025年,“银发”消费维权志愿服务队凭借丰富的经验和十足的耐心,协助威信县监管部门成功调解了10余起老年消费纠纷,被大家亲切地称为“老街坊的维权贴心人”。夕阳余晖,温暖如春,这支队伍用奉献生动诠释了“莫道桑榆晚,为霞尚满天”的动人情怀。

良好的消费环境,离不开全社会的共同参与。昭通市市场监管部门积极发挥行业协会、消协组织、新闻媒体和广大消费者的监督作用,依托“3·15”等节点,开展消费教育进校园、进社区、进乡村活动,通过发布提示、曝光典型案例、集中销毁假冒伪劣商品等形式,推动依法维权理念深入人心。与此同时,积极探索消费投诉公示、公益诉讼等创新机制,综合运用约谈提醒、警示告诫、信用惩戒等手段,让失信者寸步难行、守信者一路畅通。2025年,全市共处置各类投诉举报15218件,为消费者挽回经济损失285万元。

征程万里,初心如磐。站在新的历史起点上,昭通市市场监管部门将继续怀揣着对这片土地和人民的热爱,以“时时放心不下”的责任担当,全力办好惠民惠企实事,持续擦亮“诚信经营 放心消费”这块金字招牌,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,为谱写中国式现代化昭通新篇章贡献市场监管力量,让诚信的阳光洒满乌蒙大地,让消费活力在这片沃土上尽情奔涌、生生不息。

以消费之优促发展

郭艳

消费既是经济循环的终点,也是新一轮经济增长的起点。它不仅是衡量民生温度的“刻度线”,还是检验发展质量的“试金石”。昭通市市场监管部门以优化消费环境三年行动为抓手,深耕“五个放心”建设,这一举措既是对中央、省委经济工作会议精神的深刻践行,也是推动昭通高质量发展的关键支撑。

如果说扩大内需是经济增长的战略基点,那么优化消费环境则是必须扣好的“第一粒扣子”。当前,消费市场的竞争早已不局限于商品本身,更体现在消费体验与安全保障的较量上。昭通多部门联合执法,向“鬼秤”、价格欺诈等市场顽疾亮剑,旨在修复市场信任、降低交易成本。当消费者无需为缺少两担忧,无需为虚假宣传设防,消费意愿的闸门自然会随之打开。这种从“敢消费”到“愿消费”的转变,正是将政策红利转化为经济发展内生动力力的核心逻辑,为昭通经济稳中求进奠定了坚实基础。

从更深层次看,消费环境的优劣,直接关乎一座城市的发展能级与核心竞争力,是昭通扎实做好“产、城、人”三篇文章、深入推进“六大强市”建设的内在纽带。

对于“农业强市”而言,优质的消费环境是品牌价值的“放大器”。昭通苹果、昭通天麻等特色农产品要实现从“种得好”到“卖得好”再到“品牌响”的跨越升级,既需要品质作支撑,更需要诚信护航。一个公平公正的市场环境,能让优质优价成为市场常态,有效避免“劣币驱逐良币”现象,从而倒逼产业端向标准化、品牌化升级,真正将资源优势转化为富民增收的经济优势。

对于“文旅强市”来说,放心的消费体验是最具吸引力的“软环境”。随着渝昆高铁、昭通新机场带来的交通红利持续释放,昭通迎来了“流量”时代。但“流量”能否转化为“留量”,关键在于消费环境是否经得起考验。昭阳区省耕山水夜市、水富市诚信街区的成功实践证明,安全、诚信的消费场景本身就是一张亮丽的城市名片,它能让游客在放心消费中感受城市温度,进而提升城市美誉度,实现文旅融合发展的良性循环。

说到底,消费环境优良,营商环境自然更优。一个让本地人放心消费、外地人愿意消费的市场,必然是经营者乐于投资、勇于创新的沃土。昭通过培育ODR企业、畅通政企沟通渠道,不仅有效化解了消费纠纷,还营造了尊重诚信的市场氛围。这份由内而外的诚信底色,正是昭通优化营商环境的生动注脚,也是吸引人才集聚、推动产业落地的强大动力。

要让民生福祉与发展大局在消费环境的持续优化中实现同频共振,因为消费一头连着千家万户的“菜篮子”“米袋子”,一头系着“五个千亿元级”产业集群的崛起与“总量靠前、人均居中”的发展态势。

站在“十五五”开局的新起点,优化消费环境绝非一朝一夕之功,而是一场必须常抓不懈的“持久战”。下一步,昭通将继续以“时时放心不下”的责任感,既严管严控守住消费安全底线,又创新服务举措提升消费品质。唯有让诚信之风吹遍乌蒙大地,让消费的源头活水持续涌动,才能在高质量发展的征程上跑出昭通“加速度”,奋力谱写中国式现代化昭通新篇章。



鲁甸县市场监管局执法人员前往火德红镇开展农村自办宴席食品安全宣传活动。



威信县市场监管局执法人员在县城佰亿康超市开展节前食品专项检查行动,重点检查食品的保质期、储存条件及标签标识等内容,全力守护群众春节食品安全。



水富市市场监管局执法人员到邵女坪景区对水富半月湾假日酒店开展价格提醒告诫及诚信经营创建行动。