



□本报通讯员 郑培波 报道  
初春时节，日照世帆赛基地海风轻拂，成群的海鸥在人群上方觅食、飞舞。欢笑声、鸥鸣声与海浪声交织在一起，勾勒出一幅人与自然和谐共处的温馨画卷，成为海滨一道动人风景。



从打造消费维权“新范式”，到筑牢消费安全“防护墙”；从畅通维权便民“快车道”，到构建诚信消费“新生态”；日照——

# 让“提升消费品质”成为鲜明标签

□全媒体记者 费洪芹

阳光漫过海滨街角，细碎的市井烟火里，藏着最质朴也最炽热的生活期许。

一组亮眼数据，见证城市的人气与底气：2025年，日照接待游客总量突破6800万人次，重点监测景区旺季接待游客量、营业收入分别增长31%、39%。

文旅兴旺，消费升温，正是城市活力最生动的注脚。消费，从来不是冰冷的商品买卖，而是浸润着民生温度、承载着幸福期盼的“暖心答卷”。

3月13日，2026年“3·15”国际消费者权益日主题活动暨第三届“放心消费齐鲁行·日照”活动在日照万达广场举行。活动紧扣“提升消费品质”主题，内容丰富、形式多样，全力守护消费者权益，传递诚信力量。

从餐桌之上的鲜香安心，到药店店铺的规范靠谱；从便民市场的价格透明，到连锁商超的质量保证；从本地市民的日常采购，到外地游客的尽兴消费……日照始终以守护消费者合法权益为核心，把精准监管融入每一处细节，将贴心服务送到每一位群众心坎上，让“提升消费品质”成为这座海滨城市的鲜明标签。

## 试点破局

### 打造消费维权“新范式”

“要是您觉得口感不合适、不符合预期，只要凭购物小票，就能享受七天无理由退换货服务。”在日照万达广场的超市内，销售人员耐心地向市民梁女士说道。

这是日照优化消费环境创新试点、提升消费品质的真实写照。

2025年以来，日照市市场监管局主动扛起“放心消费集聚区培育”“放心消费+金融赋能”“线下无理由异地退换货”等3项省级优化消费环境创新试点任务，立足海滨旅游城市禀赋，构建“市区一体、三级联动”的工作格局，让试点之光穿透各类消费场景。

我市多家大型连锁商超相继推出“旅游购邮速退”“分店购总店退”“不好吃就退钱”等多元退换货服务，打破退换货的空间壁垒与流程阻碍，让消费者购买了不满意的商品，均可凭购物凭证办理无理由退换货，让日常消费实现“便利购、放心选、无忧退”。

山海天旅游度假区聚焦多业态融合消费场景，在乔家墩子旅游小镇等特色区域，匠心打造集体验、消费、服务于一体的品质消费新高地，对入驻商户实施“资质+信用+品质”三重审核，严格把关，当游客遇到商品质量问题时，无需与商家长时间协商，集聚区管理方将第一时间启动赔付程序，让游客在山海之间尽享安心消费之乐。

岚山区创新“放心消费+金融赋能”模式，联动金融机构推出“消费惠民+商家引流”双向激励政策，在放心消费商户门店，消费者使用手机银行或刷卡消费，可享受超市购物、餐饮、加油等消费满减活动及积分兑换等福利，既为企业纾困解难、降低融资成本，也让消费者在每一次消费中都能触摸到优质服务的质感与温度。

高新区推行“党建+信用+维权+服务”融合治理模式，用“党建红”赋能“消费蓝”，把党建优势转化为维权实效，让诚信经营的种子在市场沃土中生根发芽、蔚然成风。

消费早已超越简单的交易，更是一场信任与安心的双向奔赴。如今，诚信之花绽满港城街巷，全市1.6万余家经营者主动践行诚信责任，公开承诺无理由退货。“不满意就退货”从一句暖心承诺，沉淀为日照消费环境最动人的温暖底色。

## 精准监管

### 筑牢消费安全“防护墙”

消费安全无小事，点滴细节见初心。每一份消费的安心，都离不开市场监管力量的“硬核”守护与温情护航。

针对群众最关切的计量公平问题，我市创新推出

“手机砵码”惠民举措，组织工作人员上门为市民手机校准称重、张贴标识，让小小手机变身“便携式公平秤”；搭配39家集贸市场、商超配备的“惠民公平秤”，以及100余家涉旅餐饮店的“惠民公平砵码”，形成全方位、立体化的计量监管网络；开展燃气表“你点我检”公益活动，以“群众点单、部门接单”的精准服务模式，为有疑问的市民免费上门拆检燃气表，用透明化监管驱散群众疑虑，用实打实服务温暖民心。

在食品、产品质量等关乎群众切身利益的核心领域，执法人员始终保持高压态势、坚守监管底线：严厉查处经营掺假掺杂肉案，将涉嫌犯罪的商家依法移送公安机关，以铁腕之力守护群众“舌尖上的安全”；严查销售不符合国家标准的电动自行车，依法没收非法财物、从严处罚，为群众出行筑牢安全防线；重拳打击出具虚假检验检测报告行为，规范市场秩序，守护消费公平正

实举措，让“还想再来日照”成为游客发自内心的选择。

在价格监管领域，我市始终紧盯教育、医疗、肉蛋奶、转供电等民生关切领域，开展专项整治行动，以精准监管守护民生底线。联合整治转供电违规收费，督促300余家主体规范收费流程，清退多收电费1967万余元，惠及14794家工商业户和企业，让政策红利直达市场主体、惠及千家万户。在餐饮行业全面推广“阳光菜单”与餐前价格确认制度，让菜品价格明明白白、消费过程透明，让消费者吃得安心、吃得舒心、消费得放心。

## 智慧赋能 畅通维权便民“快车道”

“现在维权，只需扫描餐桌上的‘放心消费一码通’，轻轻一点发起投诉。”



现场受理消费者投诉举报



消费纠纷调解现场



传授识别假知识



开展化妆品、医疗美容服务执法检查



提供配装眼镜质量检测服务



召开日照市消费者协会第四届理事会座谈会



普及消费维权知识

义：专项治理酒店骗消费者价款、不按约定提供服务等乱象，切实维护消费者合法权益。

努力把“放心”做到游客心坎上，针对旅游旺季消费特点，日照启动旅游旺季一级响应，市级执法力量下沉一线、靠前服务，联动市12345政务服务热线建立涉旅投诉直办机制，实现“10分钟内接办、第一时间化解”；2025年市场监管领域涉旅投诉数量同比下降27.36%，处置满意率提升8.5个百分点，用高效响应与务

诉，很快就由工作人员主动联系对接，维权变得简单又高效！”市民辛女士说。

如今的日照，已构建起“线上+线下”立体化维权体系，让维权从“跑腿奔波”变为“指尖直达”，从“被动等待”变为“主动响应”。

线上，依托日照“放心消费一码通”平台，为每一家商户配置专属“一店一码”信用身份证，消费者扫码即可轻松识别商家信用等级、便捷发起投诉、参与消费

点评。平台自动归集商家投诉处理效率、经营行为规范等相关信息，进行信用打分与排名公示，以市场化手段倒逼商家坚守诚信底线、提升服务品质。同时，我市与美团等主流消费平台建立信息直联通道，将“无忧消费”服务从线下延伸至线上，实现线上线下维权无缝衔接、同向发力，让每一位消费者都能享受全方位的维权保障。

线下，全市建成规范化维权服务站47家，在夜市、文旅集聚区等消费重点区域，创新设立“消费者权益保障基金”，全面推行先行赔付制度；2025年以来，通过先行赔付快速化解消费纠纷190余起，办理异地异店退换货100余次，用高效便捷的服务，化解消费矛盾、温暖群众人心。

此外，我市创新信用监管模式，主动承接跨部门综合监管“白名单”省级试点，在18个行业领域实行“触发式”监管，推行涉企检查“无事不扰”清单，迭代升级“不罚清单”清单至2.0版；开展化妆品“线上净网线下清源”专项行动，建立药械化智慧监管平台，创新“一店一码”“一械一码”智慧监管，实现监管、企业、公众三方融合。

数据无言，却映照出智慧赋能的“力度”。日照在全省率先出台线上线下一体化监管方案，完善网络经营主体数据库，平台及独立交易网站亮照亮标率、网店抽查合格率均达100%，连续三年在全省消费环境建设及优化消费环境现场推进会上作典型发言。

## 共治共享 构建诚信消费“新生态”

消费者权益保护，从来不是孤军奋战的征程，而是一场政府引领、企业尽责、行业自律、消费者参与的协同共治之战。

企业是市场的经营主体，是消费维权的第一责任人。我市强化企业主体责任，引导经营单位坚守诚信初心、践行服务承诺，培育出凌云国际车城等一批诚信经营典范。企业通过公示车辆检测报告、实行百日原价回购及质保政策、推行先行赔付等举措，用诚信经营赢得群众信赖，推动二手车消费投诉同比下降40.91%。同时，加强行业自律，充分发挥旅游饭店餐饮烹饪协会等行业组织的桥梁纽带作用，发起推行餐前价格确认制度倡议，从源头防范消费纠纷、化解消费矛盾。此外，严厉查处侵犯“日照绿茶”商标案件，持续净化品牌市场环境，让特色品牌在诚信护航下焕发更强活力。

消费升级的背后，是对产品质量的更高要求。我市出台质量强市建设实施意见，细化“日照施工图”，推动质量基础设施“一站式”平台市县贯通，让企业在家门口就能享受便捷的质量服务。17个品牌入选“好品山东”，“日照绿茶”获评国家认证认可监督管理委员会优良实践案例，成为日照的“金字招牌”。

保护知识产权，就是保护创新，更是守护消费公平。“日照绿茶”“日照蓝莓”纳入“好品山东”，“日照绿茶”地理标志商标完成国际注册，成为首批山东省地理标志产品保护示范区，其地理标志助农案例入选全国典型；成立澳大利亚海外知识产权服务站，用全链条守护品牌价值。

把依法维权的种子，播撒进每一次消费场景，融入消费者日常。我市深耕普法宣传，以“3·15”国际消费者权益日、计量惠民服务等为载体，走进社区、走进市场、走进群众，普及消费者权益保护知识、宣讲维权途径，不断提升消费者自我保护意识与依法维权能力，让消费维权理念深入人心。

“民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之。”时下的日照，消费环境持续优化，消费信心不断攀升，消费对经济发展的基础性作用日益凸显。站在新的起点，我市将持续深化消费环境建设，不断完善维权体系，强化监管效能、厚植诚信根基，让每一位消费者都能在山东之城的烟火气中，收获触手可及的安心与实实在在的幸福。