

泰山脚下的“放心密码”

——从安全可感到消费增长的泰安实践

□记者 刘明荟

消费是经济的“晴雨表”，放心消费则是“晴雨表”上最明亮的刻度。对于泰安而言，这刻度里写着“以人民为中心”的发展理念，写着创新驱动的治理智慧，写着诚信为本的城市品格。让“放心”成为泰安的“城市基因”，让“消费”成为经济的增长引擎，这座拥有“五岳之首”的城市，在高质量发展的道路上走出了坚实、温暖的步伐。

今年以来，泰安市市场监管局围绕放心消费筑基、承诺亮诺提升、消费单元培育、品牌场景点亮四大工程，强化部门协同、政企合作，在泰山旅游景区、高速服务区及线下无理由退换货承诺领域，积极打造放心消费应用场景，大力推行经营主体无理由退换货制度，统筹做好消费维权宣传教育引导，营造良好的放心消费环境，让“放心消费在泰安”生根发芽，不断转化为百姓触手可及的民生福祉。目前，全市培育各类放心消费单元、集聚区949家，1.8万家企业被列入省级放心消费培育库，发展线下无理由退货单位2.6万家。今年以来，通过受理办结消费投诉举报咨询，为消费者挽回经济损失351万元。

1 创新打造放心消费应用场景 持续性激发高水平消费潜力



游客体验“小市”智能维权助手。



市场监管人员开展执法检查。



京台高速泰安服务区消费维权站。

放心消费培育工作是优化营商环境、提振消费信心的关键举措，也是民生保障、经济发展与社会治理的重要纽带。今年以来，市市场监管局立足泰安实际，先行先试，重点抓好旅游景区、高速公路服务区等放心消费集聚区建设，打造一场一标杆，积极营造安全、放心、诚信的消费环境。

巍巍泰山，五岳独尊。近年来，泰山旅游持续火爆，年接待游客超800万人次。作为国家5A级景区，营造一个让游客买得放心、玩得开心的消费环境尤为重要。市市场监管局泰山景区分局坚持“以游客为中心”的理念，在原有12315、12345热线等投诉渠道的基础上，打造了AI维权助手、支付宝“一键和解”及“放心消费一码通”等消费维权新场景，助力游客实现“维权于指尖、办结于瞬间”。

9月18日上午，记者来到泰山景区红门游客中心，在这里见到了大名鼎鼎的AI消费维权助手——“小市”。有了“小市”的加入，泰山景区的消费维权不再是繁琐的流程，而是高效、便捷的智能服务。“小市”是依托大数据局人工智能+政务一体化应用平台开发的一款AI消费维权助手，利用DeepSeek、千问AI模型深度学习算法和大数据分析技术，实现投诉的受理、调解、归档全流程智能化。该系统依托涵盖近1000部法律法规和3000件消费投诉案例的知识库，根据游客投诉内容，自动生成调解方案，在线调解双方纠纷，实现了24小时受理、即时完成处置。“小市”可识别并解决90%以上的投诉，极大地提高了游客的消费体验。”市市场监管局泰山景区分局副局长吴钦昌一边向记者演示，一边介绍道。体验过“小市”的智能后，记者又随机走进一家专售文创产品的店铺。店铺所有在售商品陈列整齐有序，前面摆放着印有“放心消费在山东”标识的商品价格标签，全部明码标价。在结账台，有这家店铺的专属二维码，扫描后可以查看店铺的经营许可、食品安全、信用情况等关键信息，一码通晓，透明可信。结账时，扫描泰山景区定制的“放心消费收款码”付款后，既能“一键投诉”，通过付款回溯，还能“一键和解”，只要消费有问题，游客可以直接找到商家协商解决，这使得很多纠纷在源头上即可化解，节省了消费者的维权时间。

在泰山景区，放心消费不仅是承诺，还是看得见、摸得到的实际行动。截至目前，泰山主景区的237家经营单位全部参加“放心消费在泰安”行动，全域实现标价规范化、计量精准化、监督社会化、惩戒制度化。景区商家全部统一使用防潮、防晒商品价格标签和价目表，实现商品服务明码标价全覆盖。为了让游客看得清楚、吃得放心，泰山景区的餐饮店推行菜品量化公示，公示菜品的配比计量、价格，让消费者每分钱都花得明明白白。景区建成了天街诚信计量示范街，并入选全省十佳案例；建设放心消费景区经验入选

了省政府高效“办成一件事”创新实践优秀案例。

“前天在你们店里买了一双鞋，打算送给母亲做节日礼物，但母亲没有看中款式，现在想退货，请问可以吗？”9月20日上午，京台高速泰安服务区科技潮品商店的服务员接到了顾客打来的电话。“只要不影响二次销售，是可以七天无理由退货的。我加您微信，给您一个退货地址，您邮寄过来，我们给您退款。”服务员耐心与消费者沟通，并顺利为其办理了退货手续。在京台高速泰安服务区，所有服装、鞋帽等商品在不影响二次销售的情况下，均可像网购一样享受七天无理由退货。

作为山东省第一批重点打造的“出行无忧”高速服务区，京台高速泰安服务区围绕5个“放心”，实施4项举措，高标准推进高速服务区放心消费培育工作，打造让群众安心、舒心的出行消费窗口。“我们泰安服务区以安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心为主要内容，组织服务区及场内经营者公开承诺亮诺，签订承诺书，实行消费环节先行赔付和“七天无理由退换货”，并在全省高速服务区率先推出异地异地无理由退换货服务；在服务区收银台、服务台等显著位置，公开商品服务标准、退换货政策等信息，在节假日和出行高峰期及时发布消费提示，确保放心消费承诺可视可感。”京台高速泰安服务区负责人刘敏说。

目前，泰安辖区内高速公路服务区已全部开展放心消费培育工作，京台高速泰安、宁阳及青兰高速泰安等7家服务区被列为第一批重点打造的全省“出行无忧”放心消费高速服务区。

2 创新线下消费无理由退换货制度 源头化解纠纷实现购物无忧

“我觉得这个西瓜不太甜，而且有些熟透了，我想退了。但是西瓜切开了，还吃了一小块儿，还能退吗？”

“没问题，阿姨，您还能找到小票或者付款的凭证吗？”

“我年纪大了，记不清哪天买的，小票也找不到了。”

“没事，阿姨，没有小票也能退。我帮您做个退货登记，接着就给您退款。”

“谢谢，谢谢，你们这服务真没说的。让人买得特别放心。”

9月17日上午，在新时代商厦超市出口的退换货柜台，售后服务人员耐心地为一位老年消费者办理了西瓜退款服务。在退换货柜台上，摆着几本退换货台账，其中有一本台账，专门用来登记无法提供购买凭证的退换货明细，上面清晰记录着每一件退货商品的登记日期、商品名称、购买日期、退货日期、金额、退货原因、解决人、顾客电话等信息。快速为消费者完成“三无”退换货，正是泰安时代商厦商贸有限公司旗下的新时代商厦落实经营主体首责意识、对无理由退货亮诺践诺，让“投诉不出商厦、纠纷就地解决”，消费者实现购物无忧的真实写照。

马海燕，新时代生活超市生鲜部经理，每天早上，她都会和同事们一起，在当天售卖的水果上贴上“三无”退换的标签。“从2022年起，我们超市就开始实行水果类商品‘三无’退换货制度，水果口感不好或有质量问题，即使无实物、无小票、无理由，也可以退换货。我们设立了专门款台处理相关业务，赋予一线员工500元退换货决策权，确保消费者快速有效地解决问题。”马海燕说。当问及这样的退换货制度是否会对超市造成一定损失时，马海燕回答说：“不仅没有损失，反而销售额比同时期增多了。我们对销售的商品很有信心，因为我们都是源头直采，质量有保证。”

今年以来，在泰安市区市场监管局的指导下，新时代商厦在推行水果“三无”退换货的基础上，增加了“四不好”退换货，即“不好吃（零食）、不好喝（饮料）、不好用（洗化洗护）、不好看（水杯）”，消费者购买商品后感觉有问题，可随时反



新时代商厦超市服务员为顾客讲解无理由退货政策。

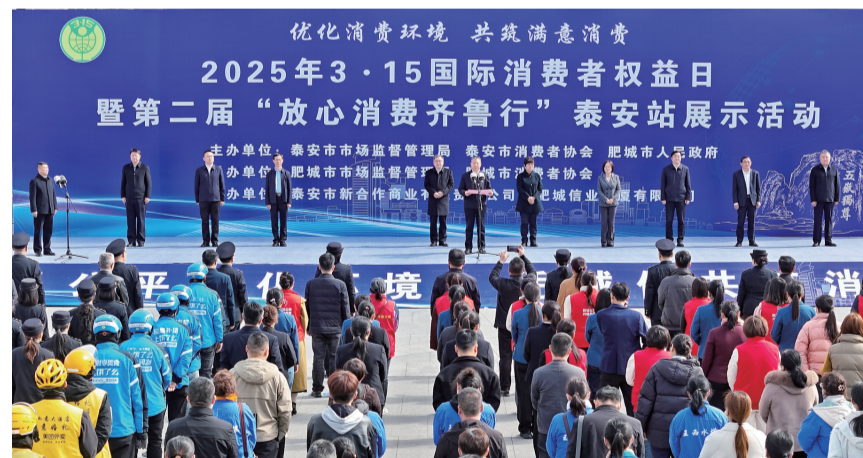
馈处理。百货类商品推行无理由退换货制度，在不影响二次销售的情况下，无论商品购买时间多久，可在柜组直接退换。在一系列无理由退换货制度的推动下，绝大部分消费问题在一线柜台即可解决，需要到消费维权服务站解决的退换货纠纷显著减少，消费者信任度、满意度和消费体验明显提升。“自无理由退换货制度推行以来，需要在消费维权服务站解决的消费纠纷，从2022年度月均41例、退货金额6340元，降至今年月均5例、退货金额698元。企业赋予消费者充分‘后悔权’成为优化服务的‘催化剂’，得到了广大消费者的充分认可。”新时代商厦售后服务经理张慧说。

为强化经营主体首责意识，市市场监管局深入宣传“放心消费在山东”品牌建设的重要性，增强经营主体参与线下无理由退货的内在自觉性。召开线下无理由退货工作推进会，印制《线下购物无理由退货承诺指引》5000余份，通过现场走访、座谈交流等方式，指导经营主体做到一店一承诺，明确无理由退货的商品品种、范围、时限、流程等，压实经营主体消费维权第一责任人

的责任。同时，以经营规模大、社会知名度高的商超、连锁实体店为重点，培育示范标杆，扩大品牌效应。时代商厦、三源家电、新合作连锁商超、东平儒原实业等一批城乡跨域连锁商家先试先行，积极参与“异地无理由退换货”承诺践诺。通过典型带动，经营主体诚信守诺意识普遍增强，主动接受社会各界监督，消费品和服务质量明显提升，消费维权主体责任得到有效落实。

经营主体树立了首责意识，对无理由退换货也做出了承诺，如何确保退换货制度能够真正落实到位？对此，市场监管部门紧盯退货承诺兑现率，加强对经营主体的监督检查，通过定期巡查、随机抽查等方式，核查经营主体是否严格执行无理由退货承诺，对已做出无理由退货承诺但不履行退货义务或设置退货障碍的经营主体，立即责令整改并跟踪问效，情节严重的，纳入信用管理，确保线下无理由退货工作的公信力，切实保障广大消费者的合法权益。今年以来，全市2.6万家线下无理由退货单位退货数量4.7万件，退货金额达950余万元。

3 深度聚焦市场监管职能定位 做好消费维权宣传教育引导



2025年泰安市“3·15”国际消费者权益日暨第二届“放心消费齐鲁行”泰安站展示活动在肥城市举行。

消费信心的建立，始于信息的对称；放心环境的营造，离不开宣传的浸润。今年3月14日上午，2025年泰安“3·15”国际消费者权益日暨第二届“放心消费齐鲁行”泰安站展示活动在肥城市举行。活动现场，13个部门联合普及法律知识，让“科学消费、理性维权”的观念深入人心。今年以来，泰安市发挥网上消费教育基地和大课堂作用，依托行业协会、市场主体等建设体验馆开展消费教育活动。积极开展消费体验体察活动，引导消费者树立科学的消费观念，进一步提振消费信心，持续推进安全放心的消费环境建设。围绕消费热点、焦点问题及常见消费陷阱等，联合相关单位、行业协会发布消费警示、提示，帮助消费者树立健康、安全、绿色低碳品质消费新理念。聚焦“好品山东”“泰好品”等产

品、地理标志产品、时令商品、特色文化和旅游资源等，发布消费指南、攻略。布局新媒体矩阵，以短视频、情景剧、直播等形式提高宣传教育活动触达率。畅通消费者意见表达渠道，完善收集、分析、回应机制。

宣传是前置的“预防针”，而高效的纠纷化解则是消费信心的“兜底网”。泰安市依托“全国消协智慧315”平台，积极吸纳企业和单位入驻，提高在线和解、调解率。做好投诉纠纷数据分析运用，建立深度分析和定期通报机制，加大敏感、重大、区域性消费纠纷分析研判力度，针对性提出预警和监管建议。加强《消费维权工作手册》学习，提高处置消费投诉的能力，提升投诉的反馈率、和解率、满意率。持续规范提升消费维权服务站建设，做好维权站日常使用维护，引导发展

符合建站范围和要求的经营主体规范建设消费维权服务站，不断提升整体效能，提升消费者维权便利性。

纠纷化解的效率，决定了消费环境的温度；组织体系的完善，决定了维权服务的可持续性。为了让维权更有力量，泰安市正积极推动建立设置完整、配置合理、分级负责、上下贯通的消协组织体系，并探索在乡镇（街道）等建立消协组织分会。对投诉集中点或舆情热点涉及的知识知识和法律法规进行讲解，发表消协观点，回应社会关切。规范消费维权志愿者管理，建设细分行业领域专业队伍，推出工作室、调解室等系列志愿服务品牌，积极开展形式多样的志愿服务活动。推动业务培训常态化，完善能力提升机制，培育一批理论研究、纠纷调解人才。

从泰山景区的AI维权助手到京台高速的异地无理由退货，从新时代商厦的水果“三无”退货到社区里的消协分会，泰安市的“放心消费”从来不是挂在墙上的标语，而是渗透在每一个消费场景里的“温度”：是游客买文创时“一码看信用”的安心，是司机在服务区退货时“不用跑冤枉路”的省心，是老年人买水果时“无小票也能退”的暖心。

这些“放心”的细节，汇聚成了经济增长的“动力源”。今年1月—7月，泰安市限上零售业销售额同比增长20.3%，餐饮业营业额增长17.6%——放心消费环境不仅是民生工程，还是经济工程，它让“愿消费”成为习惯，让“能消费”成为可能，让“敢消费”成为共识。