

各地多措并举优化消费环境 让消费者舒心购、无忧购

中央经济工作会议指出，“深入实施提振消费专项行动”“扩大优质商品和服务供给”。目前，各级市场监管部门牵头推进的优化消费环境三年行动正在实施，着力解决突出问题，营造放心消费环境。

如何提升供给质量、维护市场秩序、提高维权效能，记者在各地进行了探访。

江苏南京——

艺术+商业，消费场景“上新”

冬日的江苏南京，一场大雪为城市街巷平添韵味。德基广场的一处展厅，却是春意正浓——色彩在画布上铺陈，花朵在笔触间绽放。在法国印象派画家克劳德·莫奈的油画《盆中花》前，顾客董源正看得投入，欣赏着繁花盛放的生机勃勃。

在商场里看到喜欢的画作，董源十分惊喜。他经常从上海到南京出差，也是德基广场的常客。“这里有莫奈、毕加索、塞尚等西方油画大师的真迹，还有潘玉良、赵无极、常玉等中国优秀画家的作品。”董源说，这次商场里不仅有花卉主题的画展，还有精心设计的数字艺术展。被压成球的甲壳虫汽车、橱窗内旋转的吹风机……“整个商场充满了艺术气息，在这里吃饭购物，心情特别愉快！”董源说。

艺术、商业、科技相融合的经营理念，为迭代消费场景提供思路。“我们希望凭借多元的展览、丰富的活动、精品的文创等，让商场逐步成为城市文旅目

的地。”德基文化艺术有限公司副总经理、德基艺术博物馆馆长艾琳介绍，德基广场以文化艺术赋能商业空间取得良好效果，2025年销售额达262亿元，全年吸引客流约6600万人次，平均每6秒就有一笔消费在此达成。

“人流效应”反向推动了品牌聚合。过去3年，德基广场引进首店超200家，以文商旅融合的新形态进一步激活南京消费活力。

政策支持加速了消费场景“上新”。南京市政府出台多项措施促进首发经济发展，支持高能级首店集聚，鼓励商业载体运营方引入国内外知名品牌开设首店、旗舰店，根据载体内集聚首店、旗舰店情况，给予单个商业载体累计最高200万元的奖励。

南京许多商业综合体正因地制宜推动消费场景创新升级：华采天地以“生态+艺术”为特色，打造室内绿植穹顶，常态化举办艺术展览；老门东街区依托明清建筑肌理，将传统文化与网红经济相结合；景枫中心通过策展型零售模式，定期举办IP主题快闪活动……不再局限于购物，而通过沉浸式场景、主题市集、Live演出等体验业态，精准锚定细分客群，新面貌的商场正在重塑城市商业空间。

川渝携手——

异地异店，无理由便捷退换货

九龙坡区作为重庆市第一批试点

区，率先在有条件、有意愿的商场和超市试点推行线下无理由退货。“我们鼓励引导线下实体店经营者积极参与无理由退货承诺，建立无理由退货台账。同时，要求经营者主动将无理由退货的商品范围、退货时限、退货条件、退货程序等承诺内容在经营场所醒目位置向消费者公示。”九龙坡区市场监管局相关负责人介绍。

重庆市市场监管局、四川省市场监管局联合印发川渝线下实体店跨区域无理由退货工作指引，经营者根据经营商品属性和实际经营条件，采取“一企业一承诺、一品牌一承诺”等方式，确定承诺跨区域无理由退货的具体内容。鼓励同品牌连锁实体店、厂商直营实体店、商场和超市等，在川渝等区域推行异地异店无理由退货服务承诺。

新世纪百货瑞成商都是重庆百货大楼股份有限公司的下属商场。在这里，随处可见“无忧试购15日退换”的服务承诺书。综合部经理董莉介绍，重庆百货将“异地退换货”服务承诺升级为“无忧试购15日退换（川渝跨区域无理由退货）”，为消费者提供更加便捷、灵活的购物体验。

截至目前，重庆百货约85%的经营品类均承诺无理由异地退换货，覆盖了公司旗下位于四川和重庆的50家线下百货商场及50家线上商城。过去两年，重庆市的线下实体店已为消费者办理跨区域退货近8000次。

安徽黄山——

“真不二价”，让消费者更加放心

一块“真不二价”的牌匾，体现了徽商文化中“戒欺、律己、守诺、重信”的经营理念。

近年来，黄山市将其与放心消费建设融合，评选富有特色的放心消费店，推动实现全域旅游、全程放心。

据介绍，评选围绕“食、住、行、游、购、娱”，以安全、质量、价格、维权、服务“五个放心”为目标，需要经自主申报、各区县推荐、资格初审、信用合规审查等流程后，再启动网络投票。40家民宿（客栈）获评并被授牌后，复购率同比提升20%，在线好评率稳定在98.5%以上。

从民宿到餐饮、汽车维修和旅行社，“真不二价”评选活动拓展到各个消费领域，放心消费主体不断扩大。“目前黄山共培育了178家放心消费‘真不二价’店。”黄山市市场监管局党组成员、副局长黄家红介绍，评选以来，顾客满意度得到上升，质量投诉下降了50%，价格投诉下降20.8%。

“我们将研究制定激励政策，在税收服务、行政审批、融资贷款等多方面给予这些店铺更多支持，为消费者营造安全放心的消费环境。”黄家红说，放心消费主体建设正助力营造清明消费环境，示范引领效应不断发挥。

（据《人民日报》记者/白光迪、常碧罗、韩俊杰）

中国工商银行内蒙古分行 “大抓基层” 筑基赋能 以“红色引擎” 驱动高质量发展

在壮美的北疆草原上，中国工商银行内蒙古分行（以下简称“工行内蒙古分行”）将抓基层、打基础作为固本之策，推动党建资源向一线汇聚、组织活力在基层迸发，以高质量党建引领保障高质量发展。2025年以来，该行创新实施“大抓基层”系列举措，推动党的政治优势、组织优势源源不断转化为服务国家战略、赋能地方经济的强劲动能。

筑牢思想根基，政治领航定向

工行内蒙古分行党委坚持把政治建设摆在首位，构建“1+13+89+N”多层次监督体系，建立全员亲属关系数据库，严把“三重一大”决策关，确保党中央决策部署一贯到底。

理论武装走深走实，学习机制常态长效。严格落实“第一议题”制度，坚持“中心组领学+支部深学+青年研学+全员普学”模式，推动党的创新理论直达基层神经末梢。

品牌矩阵持续优化，服务效能充分释放。深化“工诚北疆”党建体系，打造“星火燎原”品牌矩阵。相关经验获总行及内蒙古自治区金融工委高度认可，先后在内蒙古自治区金融党务骨干培训班、金融系统党建工作会等平台作典型交流，品牌影响力持续扩大。

建强战斗堡垒，激活组织动能

聚焦提升基层党组织组织力，工行内蒙古分行打出标准化建设、精细化管理的“组合拳”。

“三个全覆盖”全面落实，红色阵地持续夯实。全面落实基层党建“十七条”建议，实现网点主要负责人党员、网点党员、网点“红色厅堂”建设“三个全覆盖”。全区353家网点焕新升级为集“服务客户、宣传政策、培养人才”于一体的红色阵地，让党旗在一线高高飘扬。

组织生活提质增效，党员作用有效激发。创新主题党日形式，推行党员积分管理制度，组织党员“亮身份·作表率”，开展“比服务、比作风、比业绩”活动。成立“党建与思政工作小组”，直通式辅导偏远旗县党支部800余次，确保组织生活规范鲜活、富有实效。呼伦贝尔河东支行党支部书记作为全行唯一代表，在中央金融工委“百千万”党务干部轮训班分享实践经验。

“党建入心行动”创新开展，榜样力量广泛凝聚。创新开展“党建入心行动”，举办融合先进经验交流会，广泛征集“员工成长故事”“客户口碑故事”“竞争力提升故事”，用身边榜样激发全员奋斗热情。

深度融合互促，赋能发展大局

工行内蒙古分行推动党建工作与经营发展同频共振，把组织活力转化为发展优势。

“党建+”模式深化推进，融合成果不断涌现。76支工银“乌兰牧骑”小分队传承红色基因，深入牧区、社区、厂矿，开展“九进四送”服务4.7万场次、惠及群众超50万人次，有效打通金融服务“最后一公里”，案例获总行呈报中组部。弘扬“相思树”精神深化军银共建，特种业务经验全行推广。

服务战略精准发力，金融担当充分展现。在内蒙古自治区金融“五篇大文章”推进会上作为国有大行唯一代表作全面经验介绍。

工行内蒙古分行创新推出内蒙古自治区首单清洁能源公募REITs、首笔服务消费与养老再贷款；牵头推动地矿集团112亿元债务融资再安排，助企纾困模式获内蒙古自治区红头文件推广。

机制创新持续深化，发展效能显著提升。修订党建考核办法，大幅提升融合成效权重。创新构建“员工成长指数”“高质量发展系数”评价体系，将党建赋能、人才成长与业务发展深度捆绑，存贷款增量、余额等核心指标稳居同业首位。

锻造过硬队伍，夯实人才根基

工行内蒙古分行将基层作为干部成长的“练兵场”，构建全周期培育体系。

用人导向鲜明树立，干部结构持续优化。2025年新提拔干部70%来自绩优团队，实施干部“向下扎根，向上成长”计划，选派12名区分行干部下沉二级分行班子任职，上下交流锻炼113人。

“千人储备”工程实施，人才梯队系统构建。打造“青苗行动—草原菁英—草原英才—菁英续航”梯队工程，建立覆盖全行、贯穿各年龄段的后备干部“千人储备库”，举办信贷、数字金融等核心队伍项目成果展示会。

青年先锋重点培养，建功平台有效搭建。打造“基石+特色”青年赋能周课，党委书记带头开讲。组建普惠金融、纪法规宣讲等5支青年专业先锋队，覆盖青年3000余人，搭建青春建功舞台。

强基方能行远，根深叶茂正当时。工行内蒙古分行将坚持大抓基层的鲜明导向，持续推动组织优势转化为发展胜势，以“红色引擎”驱动高质量发展，为书写中国式现代化内蒙古新篇章贡献更强劲的工作力量。