

云南省贯彻落实《优化消费环境三年行动方案（2025-2027年）》任务细化措施及责任清单（征求意见稿）

序号	市场监管总局等5部门《优化消费环境三年行动方案（2025-2027年）》任务内容		细化落实措施	责任部门（单位）	完成时限	
一	实施消费供给提质行动	（一）提升实物消费质量	<p>1. 深入实施消费品工业“增品种”、“提品质”、“创品牌”行动，推进质量基础设施建设，助力产业链供应链质量联动提升，加强汽车、家电、家居、电子产品、纺织服装、食品等领域质量、标准和品牌建设。</p>	<p>开展中国消费名品及“数字三品”应用场景典型案例遴选申报，围绕轻工、纺织、食品、医药等重点领域，开展云南消费名品方阵名录申报。开展年度传统优势食品产区 and 地方特色食品产业申报工作，加快传统优势食品产区 and 地方特色食品产业培育工作。支持符合条件的家电、家具、电子产品、纺织服装、食品等领域企业参加“中国品牌日”活动，为企业搭建品牌发展交流平台。深入实施消费品质量提升行动，以高原特色农业、旅游业等为重点，组织制定体现云南特色、先进实用的地方标准。培育本土特色餐饮、文创IP等品牌。做实“旅居云南”品牌。实施家政服务提质扩容“领跑者”行动，打造“彩云家政”、巾帼家政服务品牌和家政服务龙头企业。加强电动自行车锂电池等强制性国家标准的实施与监督。优化完善工业产品质量安全风险防控动态管理机制。持续开展重点监管产品专项整治，强化对重点监督产品质量监督抽查，形成产品质量安全监督闭环。</p>	<p>省发展改革委、省工业和信息化厅、省人力资源社会保障厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局、省药监局等按职责分工负责，各州、市人民政府</p>	<p>年度任务当年12月底前。阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。</p>
			<p>2. 实施制造业卓越质量工程，开展企业质量管理能力评价，提升“中国制造”整体形象。</p>	<p>持续开展质量提升三年行动、质量技术帮扶“提质强企”三年行动，开展制造业企业质量管理能力评价，指导企业提升质量管理能力。培育质量强国建设领军企业，开展“首席质量官”培训宣贯及质量强企经验交流活动，推广科学质量管理方法和先进质量管理模式。围绕生物医药等21条重点产业链深入开展质量联动提升，代起草全国生物医药质量强链工作方案，强化共性关键技术攻关。强化医药工业企业质量安全主体责任，指导企业排查生产过程质量安全风险隐患。提升省食品药品检验研究院质量检验能力水平，扩大疫苗批签发和产地初加工品种范围。持续对已纳入全国质量强县培育库的13个县（区）开展质量强县工作，不断增强区域竞争力。持续完善“云南省工业产品质量安全监管平台”和“工品云质荟”微信小程序，推动“数字监管”。</p>	<p>省工业和信息化厅、省市场监管局、省药监局等按职责分工负责，各州、市人民政府</p>	<p>年度任务当年12月底前。阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。</p>
			<p>3. 深入开展标准国际化跃升工程，推进内外贸产品同线同标同质。</p>	<p>积极参与国际标准化活动，探索开展与澜湄区域国家标准互联互通。围绕产业需求，组织开展技术性贸易措施通报评议工作，持续跟踪及分析研究相关动态，聚焦热点问题开展研究。</p>	<p>省商务厅、省市场监管局、昆明海关等按职责分工负责，各州、市人民政府</p>	<p>持续开展</p>
			<p>4. 支持老字号创新发展，加快推进服装服饰、珠宝首饰、皮革制品、化妆品等精品化国潮化时尚化。</p>	<p>持续开展中华老字号、云南老字号保护传承和创新发展，发挥老字号和云南特色传统品牌引领作用。积极引入老字号、国潮、创意IP及国内外知名品牌，发展精品店、集合店、快闪店等新业态。推进纺织服装、美妆等产业延链补链强链。</p>	<p>省工业和信息化厅、省商务厅、省市场监管局、省药监局等按职责分工负责，各州、市人民政府</p>	<p>持续开展</p>
			<p>5. 支持汽车产品、电子产品、家居产品等消费升级，促进汽车换“能”、家电换“智”、家装厨卫“焕新”。</p>	<p>争取中央超长期国债，保障省级配套资金。优化消费品以旧换新资金分配，鼓励财政补贴与金融支持、平台补贴、企业让利叠加，采用“补贴+消费贷款”等方式，围困支持汽车报废更新，持续开展汽车置换更新，加力支持家电产品以旧换新，实施手机等数码产品购新补贴，积极支持家装消费品换新，加快推进电动自行车以旧换新等。</p>	<p>省发展改革委、省工业和信息化厅、省民政厅、省财政厅、省交通运输厅、省商务厅等按职责分工负责，各州、市人民政府</p>	<p>持续开展</p>
			<p>6. 完善再生资源回收体系，畅通消费循环。</p>	<p>积极争取中央预算内资金、国家超长期特别国债资金，支持我省回收循环利用高水平项目建设，健全完善我省再生资源回收体系。优化回收网络规划布局，合理规划回收网络，加强社区回收网点建设。加大多元化、规模化回收主体培育力度。探索“互联网+”回收模式，支持回收企业借助相关信息平台、移动应用程序等开展“线上预约、线下回收”，运用现代信息技术优化废旧家电家具等再生资源回收、暂存、运输、处理等业务流程。促进废旧家电家具规范化处理，规范拆解废旧家电，提高废旧家电中钢铁、塑料、玻璃等再生资源循环利用水平。规范二手家电家具流通秩序，发挥二手流通企业收购、鉴定、评估等专业优势，扩大二手家电家具交易、租赁规模。</p>	<p>省发展改革委、省工业和信息化厅、省公安厅、省财政厅、省生态环境厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省商务厅、云南金融监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府</p>	<p>持续开展</p>

一	实施消费供给提质行动	(二) 改善服务消费品质	7. 健全服务消费标准体系，持续开展企业标准“领跑者”活动。	鼓励企业、科研院所、社会团体等机构围绕培育养老、家居家装、餐饮住宿、家政服务、商贸服务、文化和旅游等领域开展标准研制。实施企业标准“领跑者”制度，加大企业标准“领跑者”活动的宣传力度。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省广电局、省体育局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、云南航空产业投资集团、中国铁路昆明局集团等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			8. 深入开展消费领域“信用+”工程，健全养老、家政、旅游、购物等民生领域消费信用体系。	实施养老服务领域安全生产治本攻坚三年行动，强化老年用品供给，开展养老服务质量监测，开展符合老年人身心特点的识骗防骗集中宣传，提升识骗能力，查处欺老虐老行为。加强家政服务领域信用体系建设，全量归集家政企业、从业人员、消费者的基础信息和信用信息，向相关部门及家政企业充分共享金融、税务、司法等可公开信用信息，探索建立家政企业和从业人员社会评价互动系统，建立家政从业人员个人信用记录注册、跟踪评价和管理制度。开展家政服务领域信用建设专项行动，加大守信联合激励和失信联合惩戒力度。聚焦购物消费环节，开展线下购物7天无理由退换货承诺活动，督促经营者履行网络购物7天无理由退货义务，促进消费信用体系建设。依托省信用信息共享平台，归集共享相关领域信用承诺践诺信息。依托“信用中国(云南)”网站和“云南信用”公众号，以及各行业或者领域诚信文化主题宣传活动，强化信用法规政策和诚信文化宣传。	省发展改革委、省工业和信息化厅、省民政厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。
			9. 完善重点领域服务消费标准和合同示范文本，提升公用事业、文化和旅游、康复、养老、托育、金融等领域服务品质。	鼓励企业、科研院所、社会团体等机构围绕重点领域服务消费开展标准化工作，加快标准研制，提升服务品质。加大重点领域合同示范文本制(修)订及推行力度，提升合同诚信建设。	省民政厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、云南金融监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			10. 深化服务认证试点，建立优质服务认证制度。	全力推进产品碳足迹标识认证试点工作，赋能社会绿色低碳转型。强化绿色、有机产品认证监管，增加优质产品消费供给。引导企业开展服务认证，提升服务水平。加大质量认证宣贯力度，营造懂认证用认证氛围。	省市场监管局，各州、市人民政府	持续开展
			11. 推行服务质量监测评价制度，加强服务质量监测评价能力建设。	围绕公共服务、生产性服务和生活性服务三个方面，针对质量问题集中和人民群众关注重点服务领域，持续开展全省服务质量监测评价工作，动态掌握服务质量状况，实施更有针对性的政策措施。推进公共服务质量监测结果运用，引导政府和有关部门改善公共服务供给结构和质量。	省市场监管局，各州、市人民政府	每年12月底前
			12. 鼓励家政服务、美容美发、电子产品维修、机动车维修等群众关心领域第三方平台完善消费者评价机制。	构建真实可信的评价基础，实施强制实名认证与消费验证，分领域细化评价维度。优化评价展示与排序规则，实行动态排序机制，消费者可查看商家历史评分变化曲线。建立双向权益保护与争议处理机制。构建“评价真实可溯、服务优劣可视、纠纷解决可信”的生态，切实提升民生领域服务品质与消费者满意度。	省民政厅、省交通运输厅、省商务厅等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			13. 健全现代商贸流通体系，加快农村寄递物流体系建设。	实施《完善现代商贸流通体系推动批发零售业高质量发展工作方案》，推进零售业创新提升工程。支持州市申报商务部现代商贸流通体系试点，实现全国试点城市零突破。建立和完善县域仓储物流中心，推进县级物流集散中心优化提升，加大农村集贸市场、超市、综合服务社等基层经营网点建设。推进农产品冷链物流、农村电商、农村快递物流、产销对接等，构建“一网多用、双向流通”的现代商贸流通体系。加快实施农村快递业高质量发展三年行动，健全完善县乡村三级寄递物流基础设施，推动建设开放惠民、集约共享、安全高效、双向畅通的农村寄递物流体系。	省发展改革委、省交通运输厅、省商务厅、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	年度任务当年12月底前。常态化工作持续开展。

—	实施消费供给提质行动	(三) 创造更多消费场景	14. 因地制宜推进首发经济，推动消费地标建设，聚焦数字消费、绿色消费、健康消费等打造新型消费场景。	统筹部门既有促内贸相关专项资金保障，推进《云南省落实促进服务消费高质量发展意见细化措施及任务清单》落实落地，培育服务消费新增长点。积极发展首发经济，引入首店、首发商品和旗舰店，开展首秀、首展、首牌活动，拓展时尚化、主题化、智慧化消费场景。围绕“吃在云南”、“住在云南”、“行在云南”、“游在云南”、“购在云南”、“娱在云南”消费新场景打造，依托核心商圈和重点步行街，培育打造一批夜间消费集聚区，培育一批特色餐饮美食街区，打造一批美食名镇、名村。打造“旅居云南消费集聚区”及生态特色、乡村旅游精品线路。打造“跟着赛事、音乐会去旅行”等商旅文体融合特色促消费活动。围绕优势农产品开展数商兴农网购节、美好生活电商节等活动。培育影视动漫、沉浸体验、数字演艺等新业态，围绕“金木土石布”特色文化产品，建设一批产、学、游、购一体化的文化产业园区和基地。积极申报国家文化和旅游消费示范（试点）城市、国家级夜间文旅消费集聚区，推动夜间文旅经济消费升级。	省商务厅、省发展改革委、省民政厅、省文化和旅游厅、省农业农村厅、省财政厅等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			15. 建设一批商旅文体深度融合的品质消费集聚区，积极发展“一刻钟”便民生活圈，深入实施县域商业建设行动。	统筹中央服务业专项及省级促内贸相关专项资金保障。开展“彩云”促消费、文旅消费季等主题消费活动。持续推进步行街改造提升，鼓励各州市建设商旅融合的消费集聚区，打造夜间消费集聚区、“彩云市集”项目以及云南城市商业品牌。持续扩大一刻钟便民生活圈建设范围和覆盖率，支持条件成熟的州市开展全域覆盖便民生活圈建设。抓住节日效应，依托泼水节、火把节等少数民族传统节日和美食节、音乐节等特色活动，发展节庆经济。完善县域商业体系，打造一批县域商业建设行动示范项目、农产品供应链冷链物流示范项目以及云岭旅游名县、文旅特色强县。深入实施农产品产地仓储保鲜冷链物流建设三年行动，加强农产品骨干冷链物流基地、产地冷链集配中心建设培育，构建功能衔接、上下贯通、集约高效的产地冷链物流设施网络。	省工业和信息化厅、省财政厅、省自然资源厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省乡村振兴局、省邮政管理局、省供销合作社联合社等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			16. 系统构建数字化消费生态体系，大力促进消费线上线下融合，打造沉浸式、体验式消费场景。	加快生活服务数字化赋能，丰富生活服务数字化应用场景。推动商贸服务、交通运输、文旅、教育、医疗健康等领域数字化转型升级，加快智慧商圈、智慧商店试点建设，打造沉浸式、体验式消费场景。推动传统百货店和购物中心开展“一店一策”改造，发展融合型商业、策展型商业。支持直播电商等发展，培育流通领域新业态。支持中小微企业和个体工商户等市场主体利用数字化手段开展线上线下促消费活动，推广线上引流+实体消费，打造消费热点。深化医保公共服务应用，持续拓展医保服务事项办理渠道，推进线上便民购药及移动支付，提升医保码使用便捷性，探索医保钱包应用场景。	省工业和信息化厅、省教育厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省医保局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			17. 深入推进数字家庭建设，构筑美好数字生活新图景。	完善住宅信息基础设施，提升数字家庭相关产品消费服务供给能力，提高便民服务水平。推进智慧住区建设，实施住区公共设施数字化、网络化、智能化改造，提高居民服务的便利性。推动政务服务“一网通办”向基层延伸，让居民群众在家就能享受便捷高效的服务。	省住房城乡建设厅、省工业和信息化厅等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			18. 鼓励建设和升级信息消费体验中心，进一步提升移动互联网应用服务能力。	加快新一代信息基础设施建设、技术升级与场景创新，持续开展信号升格提质行动和深化千兆城市建设，完善5G网络、宽带、数据等数字化底座，积极推动新一代信息技术在零售、文化旅游、适老化改造等消费领域的应用，提升区域信息消费支撑能力。开展智慧零售、数字文旅、数字民生服务。	省工业和信息化厅、省公安厅、省文化和旅游厅、省通信管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			19. 完善新能源汽车充换电服务体系，支持新能源汽车消费场景拓展延伸。	积极组织充换电基础设施建设运营企业申报中长期特别国债。开展充电基础设施更新改造工作，加快推进高速公路服务区停车场等充电基础设施及国家车联网互动试点范围内有序充电和双向充放电设施智能改造升级，组织符合充电功率60千瓦及以下，服役期5年(含)以上的充电设备更新等超长期特别国债专项支持方向的项目进行申报。加快推进充电基础设施建设，围绕重点区域、领域，优化和加密城市充电网络，加快延伸布局充电桩基础设施，扩大全省充电基础设施服务网络覆盖。加快高速公路等重点领域充电设施改造升级和新增设施建设，围绕全省“一环、两带、六中心”旅游布局，加快旅游干线、景区充电设施建设布局。同步规划建设配套电网，满足群众充电需求。	省能源局、省发展改革委、省国土资源厅、省国资委、云南电网公司、省交通投资建设集团有限公司、省能源投资集团有限公司等按职责分工负责，各州、市人民政府。	持续开展

二	实施消费秩序优化行动	(四) 严守消费安全底线	20. 落实食品药品安全“四个最严”要求，加强群众关切的米面油、肉蛋奶等重点食品监管。	不断完善食品药品安全责任体系，进一步健全协同监管机制。强化重点领域食品风险防控，加强全省食品安全风险地图及风险池建设。深入推进“食安康”以及米线、散装白酒、肉类产品、食用植物油、食品添加剂、网络销售食用农产品等重点领域综合治理。对大宗食品开展“每周抽检”和对集中采购平台和学校开展“双周抽检”，常态化开展食品安全“你点我检 服务惠民生”活动，推动社会各界共同参与食品安全监管。常态化开展制止餐饮浪费工作。充分发挥野生菌中毒救助保险作用，不断提高食品安全事故和舆情事件应急处置能力。持续深化“药剑”联合行动，严格疫苗、血液制品等高风险品种监管，加大对药物临床试验、药品委托生产的监督检查力度，持续抓好药品流通监管、网络销售监管，严防严控药品安全风险隐患。	省市场监管局、省药监局按职责分工负责，各州、市人民政府	年度任务当年12月底前。阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。
			21. 强化经营者安全生产主体责任，督促经营者、使用单位履行消费场所消防、特种设备以及燃气使用等安全保障义务。	指导督促机关、团体、企业、事业等，严格落实行业消防法规政策、规划计划和应急预案等消防安全责任，开展消防监督检查，提高消防安全管理水平。持续强化城镇燃气安全治理，严格管道燃气、瓶装液化石油气经营许可审批，深入排查整治“问题管网”等燃气输送安全风险和事故隐患，加快老化管道和设施改造更新等。持续推进锅炉安全提升、化工企业特种设备排查整治等专项治理，加力推进电梯安全筑底行动，深入推进燃气及燃气具、电动自行车、危化品和消防等产品质量安全，推动电梯、燃气管道等老旧特种设备更新改造和技术升级。	省消防救援局、省住房城乡建设厅、省商务厅、省市场监管局、省应急管理厅按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			22. 完善进出口商品质量安全风险预警和快速反应监管机制，持续开展“金钥”稽查专项行动。	对边境贸易、东盟进出口商品质量安全开展风险监测，强化部门沟通配合，拓宽风险信息获取渠道，做好风险预警，针对查发的不合格产品，及时监督企业进行技术整改或退货，防止不合格商品流入国内市场。聚焦重点商品、重点行业、重点企业、重点领域，开展“金钥”专项行动，坚决查发打击各类走私违法行为，以打促治，有效维护进出口商品质量安全。	省公安厅、昆明海关按职责分工负责，各州、市人民政府	阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。
			23. 加强缺陷产品召回监管和技术支撑体系建设。	完善我省缺陷产品召回专家库，组织缺陷消费品信息收集、缺陷调查、召回实施与监督工作，推动消费者安全教育等。	省市场监管局，各州、市人民政府	持续开展
			24. 开展个人信息保护专项治理，严厉打击侵犯公民个人信息犯罪。	聚焦APP、扫码消费场景等，开展“云岭·净码”扫码停车领域等违法违规收集使用个人信息专项治理，依法严厉打击针对和利用个人信息的违法犯罪行为。	省委网信办、省公安厅、省市场监管局、省通信管理局、省数据局等按职责分工负责，各州、市人民政府	阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。
		(五) 整治市场交易环境	25. 聚焦重点领域，强化保障消费者知情权、自主选择权和公平交易权。	指导行业领域内经营者在经营场所、网络交易经营者在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置做到信息公开，标明真实名称和标记，真实、全面向消费者提供商品或者服务相关信息。严禁虚假或者引人误解的宣传欺骗、误导消费者。严禁以暴力、胁迫、限制人身自由等方式或者利用技术手段，强制或者变相强制消费者购买商品或者接受服务，或者排除、限制消费者选择其他经营者提供的商品或者服务。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、省药监局、省通信管理局、省邮政管理局、云南金融监管局、省公安厅等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			26. 持续开展民生领域“铁拳”行动，重点查处食品领域“两超一非”、以假充真、以次充好、计量作弊等问题。	聚焦食品、药品、特种设备、重要工业品质量安全等民生领域，持续开展民生领域“铁拳”行动、“打假护牌”、网络市场监管等专项执法行动。强化食品生产、流通、餐饮、抽检监测各环节食品安全监管，加大对“两超一非”、农兽残留等突出问题查处力度，全力做好“打造校园食品安全放心工程”惠民实事。持续加大对电子秤、加油机、充电桩、验光仪器等重点计量器具和集贸市场、医疗机构、眼镜制配场所等重点场所的计量监管力度，强化“缺斤短两”、利用计量器具作弊等计量违法行为综合治理。加大对医疗、药品、保健食品、金融、教育培训等重点领域广告监管力度。	省市场监管局牵头，各州、市人民政府	阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。
			27. 聚焦网购快递、电信、装修、维修、旅游等行业领域治理“霸王条款”。	突出消费者反映较集中的教育培训、体育健身、美容美发、旅游、酒店住宿、商品房、装修、物业、网购快递、电信、汽车和家电维修等重点领域，开展“霸王条款”专项治理，依法查处经营者利用不公平格式条款减轻或免除自身责任、加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的违法行为，规范经营者合同行为。开展重点消费领域不公平格式条款点评，引导经营者强化合同诚信公平。	省教育厅、省住房城乡建设厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局、省体育局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。

二	实施消费秩序优化行动	(五) 整治市场交易环境	28. 开展旅游市场秩序整治，查处非法网络招徕、强迫购物等违法违规行为。	持续深入开展旅游服务创优提质和旅游市场秩序整治行动，强化对旅行社和导游执业行为监管，实施负面清单管理。整治不合理低价游、“阴阳旅游合同”、“以购养游”以及诱导、欺骗、强迫或变相强迫游客购物等乱象。持续开展旅游购物“30天无理由退货”工作。畅通投诉举报渠道，优化旅游投诉处置流程。组织开展文明旅游志愿服务活动，做好服务游客10件实事。强化跨部门联合检查，集中开展热点地区旅游服务质量专项整治。加大机场、火车站、汽车站等客运市场秩序治理，优化交通标示标牌、服务咨询柜台设置及交通流线，依法打击非法喊客拉客、散发小广告、拉酒店、拉黑车等严重扰乱公共秩序、阻碍执行公务等违法行为。进一步规范出租车、租赁车、网约车的经营行为，依法打击非法运营经营行为。围绕云花、云茶、云咖、云果、云药、翡翠玉石银器等重点旅游产品，线上线下打击利用虚假交易、虚构交易额成交量、编造用户评价等虚假或者引人误导的商业宣传，销售假冒伪劣产品、违反明码标价规定、价格欺诈、计量违法、违法广告以及强迫购物等违法行为。	省文化和旅游厅、省公安厅、省交通运输厅、省商务厅、省市场监管局、云南航空产业投资集团、中国铁路昆明局集团等按职责分工负责，各州、市人民政府	阶段性任务按具体时限要求。常态化工作持续开展。
			29. 规范广播电视领域订阅、收费等行为，治理电视“套娃”收费、诱导消费。	巩固前期电视“套娃”收费和操作复杂“双治理”成效，持续加强监测监管，规范有线电视、交互式网络电视（IPTV）及互联网电视页面、收费、运营管理，确保“套娃”收费不反弹。	省广电局、省委网信办、省市场监管局、省通信管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			30. 持续开展网络市场监管专项行动，重拳打击网络市场中流量造假、刷单炒信、低俗带货、违法广告等违法行为。	聚焦社会关注度高、涉及面广、反应强烈的网络市场突出问题，依法清理违法违规账号，整治违法违规网站和APP，重拳打击网络市场中流量造假、刷单炒信、低俗带货、违法广告等违法行为。做好行刑衔接，强化对网络水军、网络谣言等违法犯罪行为的侦查打击。开展“清朗·网络直播打赏规范治理”专项行动，打击网络直播犯罪行为。	省委网信办、省公安厅、省商务厅、省市场监管局、省广电局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			31. 持续开展“昆仑”专项行动，依法严厉打击侵犯知识产权和制售伪劣商品犯罪。	持续开展“昆仑”专项行动，制定知识产权刑事保护工作实施意见，强化行政执法与刑事司法有效衔接，依法严厉打击侵犯知识产权、制售假冒伪劣产品等突出犯罪。持续深化“药剑”联合行动，依法打击制售假劣药品犯罪行为。	省公安厅、省市场监管局、省药监局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			32. 实施农村消费市场净化行动。	推动农产品冷链设施纳入乡村振兴项目库，建设一批田头冷藏保鲜设施。推动实现商贸、邮政、快递、电商、交通、供销等末端资源整合，促进农村现代流通体系完善、工业品下乡和农产品进城双向流通渠道畅通。开展农村假冒伪劣食品专项整治行动，严厉打击销售“三无”食品、“山寨”食品，虚假宣传和违法宣称功能等违法违规行为，净化农村食品安全消费环境。加强对药品流通环节监管，保障人民群众用药安全。	省公安厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省市场监管局、省邮政管理局、省药监局、省供销合作社联合社等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		(六) 规范市场竞争秩序	33. 持续开展地方保护、市场分割突出问题整治，促进全国消费市场高效畅通和规模拓展。	开展妨碍全国统一大市场和公平竞争的政策措施专项清理，重点清理地方保护、隐形市场准入障碍、指定交易等规定做法，清理信用评价、地方标准、资质认定等显性隐形壁垒，持续纠正不当市场干预行为。	省市场监管局，各州、市人民政府	持续开展
			34. 加强和改进消费市场反垄断执法，组织开展民生领域反垄断执法专项行动，打击医药、公用事业、汽车等领域排除限制竞争行为。	强化反垄断、反不正当竞争监管执法，广泛收集问题线索，积极回应企业和群众维权诉求，打击公共事业、殡葬、医药、汽车、建材等领域的垄断和不正当竞争行为。	省市场监管局，各州、市人民政府	持续开展

二	实施消费秩序优化行动	(六) 规范市场竞争秩序	35. 开展价监竞争守护行动，查处未按规定明码标价、价格欺诈、商业混淆、虚假宣传等违法行为。	落实结构性降费减负政策，降低企业制度性交易成本、融资成本和用能成本，重点关注政府部门行政审批中介服务收费，行业协会依托行政权力收费，商业银行、融资担保等金融机构收费，天然气管网、供水企业收费和检查口岸进出口环节收费等涉企收费行为，依法查处不执行政府指导价、政府定价，不按规定明码标价、价格欺诈等违法行为。加强旅游领域价格日常监管，重点对主要节假日、重大活动期间旅游门票、商品价格以及酒店(民宿)、客运交通等服务价格开展检查，依法查处旅游领域价格违法行为。扎实开展整治殡葬领域违法违规为专项行动，加强督导检查，严厉查处殡葬领域价格违法行为。持续围绕医药、教育、旅游、电商、公用事业、日用消费品等重点领域，严厉打击各类形式不正当竞争、互联网违法广告等。	省市场监管局，各州、市人民政府	持续开展
二	实施消费秩序优化行动	(七) 完善综合治理机制	36. 完善以消费者权益保护法及其实施条例为核心的法律体系，及时修订法规规章文件。	推动云南省消费者权益保护地方性法规、政策文件的制修订工作。	省司法厅、省市场监管局按职责分工共同牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局、消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			37. 按照领域归口、业务相近原则，厘清新业态新模式监管职责。	对职能交叉和新业态新风险，按照“谁主管谁牵头、谁为主谁牵头、谁靠近谁牵头”的原则明确监管责任，各有关部门主动履职和密切配合，防止出现监管空白。加强对旅拍、公务员考试培训、代驾服务、托育服务、月子中心、文身服务、职业闭店、电动自行车租赁、充电桩等新业态新模式研究和监管。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			38. 对涉及多个部门、管理难度大、风险隐患突出的事项，健全部门协同、信息共享、联合执法、行刑衔接等机制。	对涉及多个部门、管理难度大、风险隐患突出的事项，强化部门联合执法，加强信息归集公示相关工作。法院、检察院、司法、公安及各行业主管部门共同探索构建优化消费环境行政执法与刑事司法衔接工作机制，加强对消费领域违法犯罪行为的刑事制裁、民事赔偿和行政处罚的有机衔接。加快《云南省行政执法程序规定》立法进度。	省公安厅、省司法厅、省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局、省法院、省检察院等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			39. 建立消费投诉举报大数据分析治理机制，以问题为导向精准监管执法。	加大对本行业或者领域消费投诉举报预警提示、数据分析运用等力度，及时掌握投诉举报分布形势、热点和难点问题，及时发现本行业或者领域存在的苗头性、倾向性问题以及风险隐患，为执法监管、消费维权形势研判和决策提供有力支撑。建立12315数据分析专报制度，提高监管执法的靶向性和前瞻性。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			40. 强化消费领域信用体系建设，依法公示消费投诉信息、行政执法信息和企业信用信息。	依托国家企业信用信息公示系统（云南），推进准入许可、年报公示、抽查检查、行政处罚、失信惩戒、信用修复等信息归集，不断拓展信用信息归集共享渠道。探索消费投诉公示从线上向线下延伸，在大型商场超市、商业综合体、集贸市场等消费集中场所集中公示，扩大公示覆盖面，增强公示的警示和引导作用。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省医保局、省金融管理局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展

二	实施消费秩序优化行动	(七) 完善综合治理机制	41. 深化信用分级分类监管，依法健全消费领域失信联合惩戒机制。	积极推行企业信用风险分类管理，对信用风险高的企业严格监管，做到“无处不在”。深化跨部门“双随机、一公开”抽查监管，提升协同监管能力。推动监管信息公开、归集和共享互认，避免多头执法、重复检查。坚持“谁处罚、谁列入”“应列尽列”原则，将侵害消费者权益的严重违法失信主体依法列入严重违法失信名单，实施联合信用约束和联合惩戒。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			42. 建立恶意索赔行为部门协同治理制度，防止侵害经营者合法权益。	认真贯彻落实《消费者权益保护法》《消费者权益保护法实施条例》严厉打击利用投诉举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序的行为。制定出台《关于优化消费环境，依法规范投诉举报处置工作的指导意见》，统一全省各级市场监管部门的思想认识，规范消费投诉举报处置行为，遏制职业索赔蔓延势头。严格落实标签标识、说明书、宣传材料等瑕疵不适用惩罚性赔偿的规定，完善具体制度措施，细化列明不影响商品服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵范围。加强与司法、公安、法院、检察院等部门沟通协调，推动行刑双向衔接，依法处置和规范治理恶意投诉举报行为	省市场监管局牵头，省司法厅、省公安厅、省法院、省检察院、省药监局、省消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	2027年12月底前
三	实施消费维权提效行动	(八) 强化消费纠纷源头解决	43. 推动平台型、总部型、连锁型等大型企业健全消费纠纷解决体系，引导其积极加入消费纠纷在线解决机制。	持续推广在线消费纠纷解决机制（ODR），推动重点企业、连锁企业、大型商超等接入ODR机制，鼓励消费者与经营者先行和解，推动消费纠纷在源头化解。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局、省消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	2027年12月底前
			44. 鼓励实体店承诺无理由退换货，为消费者提供统一便捷的异地异店退换货服务。	推动商场、超市、市场、购物街区、特色旅游小镇、景区景点等场所内实体店，参与无理由退换货承诺活动。鼓励连锁企业提供异地异店退换货服务。	省市场监管局牵头，省商务厅、省文化和旅游厅等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			45. 强化“小个专”党建引领作用，引导经营主体全面履行消费者权益保护义务。	实施《云南省市场监督管理局“小个专”及网约配送员群体党建工作联系点制度》，加大党建指导力度，帮助解决实际问题，促进党建、业务和生产经营深度融合。	省市场监管局，各州、市人民政府	持续开展
			46. 推动跨境电商平台落实消费者权益保护主体责任，建立消费纠纷快速处理机制，做好跨境电商零售进口食品召回工作。	指导跨境电商平台建立完善商品质量、信息披露、售后服务等消费者权益保护制度。加强“三单”验核，开展“三单”造假、“刷单”等问题核查，加强账册管理、分析、核销，及时监控账册异常情况。	省商务厅、昆明海关等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			47. 到2027年，动态发展线下无理由退换货承诺单位150万家以上。	到2027年，全省共参与线下购物无理由退货承诺单位 万家。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	2027年12月底前
		(九) 强化消费纠纷行政调解	48. 加强消费维权能力建设，依法畅通投诉举报渠道，完善处理流程，高效处置消费投诉举报。	各部门建立完善投诉举报处置工作规则，优化投诉举报处理流程，提升工作人员业务能力，提高消费者满意度。全面开展本部门投诉举报工作效能评价，提升工作效能。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展

三	实施消费维权 提质增效行动	(九) 强化消费纠纷行政调解	49. 强化消费维权与行政执法衔接，加大“诉转案”力度。	分类及时处理消费投诉、举报。强化行政调解化解消费投诉纠纷作用，对在调解中发现的涉嫌违反监管领域法律、法规、规章的线索，及时核查并按照有关规定予以处理，做到消费维权与行政执法有机衔接，以监管促经营者行为规范、促服务质量提升。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		(十) 强化消费者权益司法保护	50. 推动健全消费者权益司法救济制度，支持消费领域集体诉讼、公益诉讼、小额诉讼，总结推广“诉调对接”做法和“共享法庭”模式，降低消费者诉讼维权成本。	积极推动消费领域调解组织建设，着力化解消费纠纷。扩大消费者权益司法救济途径，支持消费领域集体诉讼、公益诉讼等，推动赔偿金管理使用规范化。加强行政争议实质性化解，综合运用多种方式解决消费者正当诉求。	省法院牵头，省公安厅、省司法厅、省检察院、省消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			51. 优化消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制。	聚焦金融、电信、教育培训等重点消费领域，推动建立消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制。做好食品药品安全领域侵犯消费者权益民事公益诉讼“检会”衔接工作。对已为消费民事公益诉讼生效裁判认定的事实，除当事人对该事实有异议并有相反证据足以推翻的以外，因同一侵权行为受到损害的消费者提起的民事诉讼，原告、被告无需举证，提升庭审效率。	省法院、省检察院、省消费者协会按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		(十一) 创新消费纠纷多元化化解	52. 坚持和发展好新时代“枫桥经验”，将消费维权工作纳入基层治理体系，推动形成以人民调解为基础，人民调解、行政调解、司法调解、行业性专业性调解优势互补、有机衔接、协调联动的调解工作格局。	加强人民调解组织建设，指导推动消费、旅游、商会等行业性专业性调解组织建设，压实矛盾纠纷化解责任。组织开展矛盾纠纷排查化解专项活动。健全完善矛盾纠纷风险隐患高、中、低三级评估机制，落实矛盾纠纷常态化排查机制。加强“诉调、警调、访调”对接，全面整合各类法律服务资源，综合运用教育、协商、调解等方式，推动各行业领域矛盾纠纷和风险隐患及时化解、及时处置。	省司法厅、省市场监管局、省消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			53. 支持引入第三方力量开展委托调解，鼓励独立非诉第三方调解组织积极参与。	加强基层法律服务工作指导力度，选派符合特邀调解组织条件的基层法律服务所入驻人民法院，全面开展诉前委派调解，为消费者提供高效、便捷、低成本矛盾纠纷多元化解途径。鼓励支持行业协会商会、消费者协会等发挥各自专业优势，推动矛盾纠纷多元化解工作。	省司法厅、省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			54. 加强消费维权服务站点建设，扩大消费维权“进商场、进超市、进市场、进企业、进景区”活动的覆盖面、提升可及性。	推进商场、大型超市、专业市场、景区景点等建立消费维权服务站，让维权服务站覆盖到消费者密集的生活消费场所。指导消费维权服务站发挥源头化解纠纷作用，减少消费者维权环节，提升纠纷解决效率。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		四	实施消费环境 共治行动	(十二) 落实企业主体责任	55. 引导经营者建立消费者权益保护合规体系。	借助消费者投诉举报处理、“双随机、一公开”抽查、专项检查、联合行动等工作，推进法律和政策宣传、服务“进经营主体”，指导经营者加强合规体系建设，完善经营管理制度，预防和化解消费纠纷。利用“3·15”国际消费者权益日、“12·4”宪法宣传周等重要时间节点，宣传《消费者权益保护法》及其《实施条例》等法律、法规、规章，引导经营者提升保护消费者合法权益意识。

四	实施消费环境共治行动	(十二) 落实企业主体责任	56. 完善消费环节经营者首问和先行赔付制度。	优化完善消费环节经营者首问和先行赔付制度流程、条件、适用范围等，督促经营者落实主体责任，全面提升售后服务质量，提高消费者满意度。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	2025年12月底前
			57. 落实经营者质量安全、质量担保和售后服务责任，积极响应消费者合理诉求。	按照“谁生产谁负责、谁销售谁负责、谁提供服务谁负责”原则，督促经营者落实质量安全主体责任，落实经营者修理、更换、退货责任义务和缺陷产品召回制度。支持经营者实行商品和服务标准自我声明公开和监督制度。组织开展网售产品质量安全专项整治三年行动，强化网络交易平台责任落实，持续加强产品质量监督抽查线上线下一体化推进。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、省药监局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			58. 督促电商平台经营者、市场开办者严格履行主体责任，加强入驻经营者身份审核和动态查验。	督促电商平台经营者、商品交易市场开办者落实主体责任，认真履行审查、核验义务，建立登记档案和动态核验更新，定期报送平台内经营者、市场内经营者相关信息。压实平台经营者、商品交易市场开办者执法协查责任。	省商务厅、省市场监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			59. 鼓励经营者主动公开并履行对消费者更优的承诺，改善消费体验。	鼓励本行业领域经营者主动参与放心消费承诺践诺，促进服务品质升级，提升消费者体验感。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省医保局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			60. 落实预付式消费经营者在订立书面合同、按约履行、提前告知、及时退款等方面的主体责任，探索实行预付式消费资金托管模式，防范化解预付式消费风险。	县级以上各级人民政府建立预付式消费管理工作协调机制，组织、协调、指导预付式消费管理工作。商务、教育、民政、人力资源和社会保障、交通运输、农业农村、文化和旅游、卫生健康、体育等有关行业主管部门在各自的职责范围内对相关行业、领域的预付式消费实施监管，联合公安、人民银行、税务机关、金融监管等部门探索加强预付资金专用存管账户监管，及时掌握预付资金情况，做好风险预警提示，有效防范“卷款跑路”“退费难”等问题。市场监管部门依法查处预付式消费相关不公平格式条款、不正当竞争、价格、广告等领域违反市场监管法律法规的行为。	省商务厅、省教育厅、省公安厅、省民政厅、省卫生健康委、省人力资源社会保障厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省文化和旅游厅、省市场监管局、省体育局、云南金融监管局、省税务局、中国人民银行云南省分行按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		(十三) 推动行业自律	61. 引导行业协会商会加强行业自律，增强管理协调、纠纷调处、技术和市场服务能力。	鼓励引导行业协会商会建立完善自律公约和服务规范，推动行业诚信建设和行业质量建设，引导经营者自觉承担经营主体责任。推动行业协会商会建立健全企业信用档案，依法收集、记录企业信用信息。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省广电局、省体育局、省医保局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展

四	实施消费环境共治行动	(十三) 推动行业自律	62. 强化行业协会商会与政府沟通机制。	健全政府、行业协会商会常态化沟通机制。各行业主管部门强化对行业协会商会业务指导、行业监管、党建工作和政策扶持等，加大对行业协会商会参与制定行业相关规则、制度、标准等的支持力度。各行业行业协会商会健全内部治理机制，提升专业服务水平，在服务行业、社会发展等方面发挥积极作用，为政府部门制定和实施法律法规、发展规划、产业政策、管理制度等提供决策咨询与专业支持。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省广电局、省体育局、省医保局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			63. 发起重点行业放心消费倡议，制定并实施行业自律公约和放心消费相关标准，推动行业诚信经营、规范发展、品质升级。	鼓励行业协会商会积极参与消费环境建设政策研究制定，发起行业放心消费倡议，开展放心消费领域标准化工作，推动行业诚信经营、规范发展、品质升级。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省广电局、省体育局、省医保局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		(十四) 加强消协组织建设	64. 支持消协组织依法履职尽责，向消费者提供消费维权服务与支持，健全公益诉讼等机制，加强特殊群体保护，开展消费提示警示、比较试验、消费调查、消费评议等社会监督工作，进一步提高消协组织的社会影响力和公信力。	各级人民政府依法加强消费者协会建设，强化履职保障，为消费者组织依法履职提供有力保障。支持消协组织发挥受理消费投诉、开展调查调解、参与监督检查、代表消费者提起诉讼等功能作用。聚焦消费者关心的问题，开展消费者满意度测评、比较试验、发布消费警示提示、消费教育进基层、消费体察、重要消费节点监督等活动。推进消费民事公益诉讼工作。积极推进泛珠三角、滇黔桂区域消费维权联盟等的区域合作，建立跨地区消费维权工作机制，提升区域消费维权工作水平。	省市场监管局牵头，各省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省广电局、省体育局、省医保局、云南金融监管局、省通信管理局、省邮政管理局、省消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		(十五) 强化社会监督引导	65. 完善社会监督机制，充分发挥信用约束、媒体监督、消费者参与的作用。	加强相关经营主体信用信息归集公示和推送共享，建立健全社会信用约束和联合惩戒机制。监测收集涉嫌征信修复等违法线索，部门联合持续打击非法征信活动。发挥新闻媒体监督作用，引导消费者参与监督，推动经营者守法、行业自律、消费者参与、政府监管和社会监督相结合的消费环境共治格局。	省发展改革委、省市场监管局、中国人民银行云南省分行等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			66. 加强诚信经营、理性消费、依法维权等宣传引导，开展消费教育“进校园、进社区、进乡村”活动，建设消费教育基地。	落实“谁执法谁普法”普法责任制，将精准普法落实到执法检查全过程，引导经营者守法诚信经营。以消费者通俗易懂、喜闻乐见等形式，深化消费教育“进校园、进社区、进乡村”活动，贴近目标人群开展有针对性的法律法规、安全常识、消费维权知识等宣传，有效提高消费者法律和维权意识。加强对实施提振消费专项行动、优化消费环境三年行动、放心消费行动等宣传引导，推广先进典型，传播正能量，形成全社会关心、支持消费维权、参与放心消费环境共建等良好社会氛围。	省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省体育局、省医保局、省药监局、省通信管理局、省邮政管理局、云南金融监管局、省消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			67. 支持新闻媒体发挥舆论监督作用，提升公众自我保护和维权能力。	发挥新闻媒体的舆论监督作用，宣传诚信经营的正面典型，曝光违法经营的不良商家和不法行为，增强消费者维权意识，提升自我保护能力。	省委宣传部、省广电局、省市场监管局、省消费者协会等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			68. 实施产品和服务质量分级，着力打造群众喜爱的优质品牌。	推动“云字号”品牌建设，着力推动云茶、云花、云咖、云果、云菜、云物等产品高品质化发展。持续开展滇菜“名店”、“名师”、“名菜”、“名小吃”等滇菜品牌推选活动。打造“美食名镇”、“美食名村”。支持滇菜、米线品牌企业“走出去”拓展市场，做大做强滇菜、米线产业。评定等级旅游民宿。支持优质乡村民宿开展连锁经营，发展嵌入式高端民宿，引导成长性好的民宿“个转企”、“企升级”。	省商务厅、省农业农村厅、省文化和旅游厅等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展

五	实施消费环境 引领行动	(十六) 突出创新引领	69. 鼓励各地创新举措，完善激励机制，切实提升经营者获得感。	用好民营经济发展综合服务平台，推进服务企业需求“厅局长坐诊接诉”，健全经营主体诉求反映及研究解决机制，做好企业反映诉求分办、跟办和反馈，帮助企业协调解决发展中的困难问题。持续开展“三进经营主体”活动，“面对面”、“点对点”把惠企政策宣传、服务、兑现送上门，积极服务经营主体，加强业务指导，帮助解决难点、堵点问题。优化政务服务，提升行政效能，更好解决经营主体反映强烈的办事难、办事慢、办事繁等问题。维护公平有序的市场竞争环境。	省发展改革委、省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省市场监管局、省医保局、省体育局、省药监局、省通信管理局、省邮政管理局、云南金融监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			70. 鼓励地方为经营者先行赔付提供政策支持，保护买卖双方权益。	县级以上人民政府探索先行先试和创新激励机制，为经营者先行赔付提供政策支持，依法保护消费者和经营者合法权益。	各州、市人民政府	持续开展
			71. 推动金融机构面向放心消费主体丰富信贷产品，提升授信审批效率，增加消费类信贷投入。	丰富消费金融供给，加大对批发零售、住宿餐饮、文化旅游、教育培训、健康养老等消费服务行业信贷投放。鼓励金融机构在风险可控前提下加大个人消费贷款投放力度，合理设置消费贷款额度、期限、利率，按照市场化法治化原则优化个人消费贷款偿还方式，有序开展续贷工作。	省委金融办、省财政厅、省文化和旅游厅、云南金融监管局、中国人民银行云南省分行等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			72. 支持保险机构优化产品和服务，探索开发支持无理由退换货服务的保险产品。	联合对云南省辖区平台企业、实体商家等开展市场调研，了解消费者对无理由退换货保险的需求、期望保额、保险承受能力等，以及商家在无理由退换货中面临的成本压力，为保险产品的设计提供依据。	省市场监管局牵头，省商务厅、省文化旅游厅、云南金融监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
		(十七) 注重标杆带动	73. 以“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”自我承诺为主要内涵，加快形成“对标提升、示范带动、监测评价、动态管理”的制度闭环。	围绕“五个放心”推进放心消费承诺活动，推动重点区域、重点企业示范引领行业发展，强化对放心消费主体监督及动态管理，加大守信激励、失信惩戒力度。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省体育局、省医保局、省通信管理局、省邮政管理局、云南金融监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
			74. 制定消费环境指数及评价规范，强化标准引领和信用赋能，大力发展一大批放心消费商店、网店、直播间、餐饮店、工厂等基础单元及放心消费市场、商圈、景区等集聚区。	探索构建云南省消费环境指数及评价规范，对全省消费环境政策措施、服务质量、市场秩序、消费者满意度等开展评价。实现重点消费行业领域、重点经营场所等放心消费承诺覆盖，发展一批放心商店、放心网店、放心餐饮、放心企业等基础单元及放心市场、放心商圈、放心景区等集聚区。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省体育局、省医保局、省通信管理局、省邮政管理局、云南金融监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	2027年12月底前
		(十七) 注重标杆带动	75. 加强对放心消费主体的宣传推介，拓宽各类促消费活动渠道，发挥标杆带动和示范引领作用，形成良好氛围。	结合“彩云”系列、“百城百区”、“百城”等促消费等活动，加强与电商平台合作，设立放心消费专区，集中展示放心消费主体商品和服务。利用直播带货等形式，为放心消费主体产品和服务直播推广。稳步推进铁路客运站商业品牌化打造，以铁路自营“昆铁绿色云品”店为标杆，探索客站商业品牌加盟模式，优化商业经营管理，指导商户推出大众化普惠便民商品和套餐，落实“同城同质同价”要求，提升车站商业品质。通过电视、广播等传统媒体以及新媒体平台，加大对放心消费主体宣传，提升示范引领作用。	省市场监管局牵头，省交通运输厅、省商务厅、省文化和旅游厅、中国铁路昆明局集团、省通信管理局、省邮政管理局、省税务局、云南航空产业投资集团、中国铁路昆明局集团等按职责分工负责，各州、市人民政府	2027年12月底前

五	实施消费环境 引领行动	(十八) 鼓励区域先行	76. 支持京津冀、长三角、粤港澳大湾区以及成渝地区双城经济圈、长江中游城市群等地区先行先试，探索形成异地异店无理由退换货、消费信用信息共享互认、放心消费美丽乡村联建、消费维权跨区域联盟等消费环境建设工作机制和标准规范，总结推广典型经验。	鼓励各地先行先试，探索制定异地异店无理由退换货标准、条件、流程、适用范围等制度，以及消费信用信息共享互认、放心消费美丽乡村联建、消费维权跨区域联盟等消费环境建设工作机制和标准规范，总结推广典型经验。	省市场监管局牵头，省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅等行业主管部门按职责分工负责，各州、市人民政府	2027年12月底前
			77. 鼓励各地主动公开放心消费承诺，出台地方标准，开展全域消费环境监测评价，接受社会监督。	鼓励各地主动公开放心消费承诺，规范放心消费承诺内容，督促放心消费践诺。邀请消费者、行业专家、媒体记者、自媒体人等参与消费环境监督，收集社会各界意见建议，共同推动消费环境改善。	省市场监管局牵头，省教育厅、省民政厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省文化和旅游厅、省卫生健康委、省医保局、省通信管理局、省邮政管理局、云南金融监管局等按职责分工负责，各州、市人民政府	2027年12月底前
		(十九) 深化国际合作	78. 与主要国家和地区拓展消费者保护多边合作，推动将消费者保护纳入多边自贸协定，探索跨境电商、跨境旅游等合作，服务更高水平对外开放。	结合面向南亚东南亚辐射中心建设，加强与周边国家和地区建立跨境电商监管合作机制，支持云南特色产品走向国际市场，加强对跨境电商商品质量、知识产权保护等监管。在云南自贸试验区等区域开展消费者保护先行先试，探索制定消费者保护措施，为在多双边自贸协定中纳入消费者保护条款提供实践支撑。在英文网站和海外社交媒体开设240小时过境免签和144小时免签政策专题栏目，发布政策解读、政策问答及入境指南等内容，为游客提供全面、准确的信息。打造入境旅游精品线路，包装推广茶咖旅游、休闲度假、民族风情、研学旅游、康养旅居、网红打卡摄影采风等主题旅游线路，深度开发中老铁路旅游资源，满足海外游客多样化、个性化的消费需求。与境外中国文化中心、旅游办事处开展入境旅游形象宣传、旅游产品营销与出入境便利化政策阐释等方面的合作。推动昆明、大理、丽江、西双版纳4个试点区域，昆明长水国际机场境外来宾综合服务中心、世纪金源大饭店、云南民族村、大理古城、大理机场、丽江三义国际机场、丽江古城景区、西双版纳告庄、中国科学院西双版纳热带植物园、嘎洒国际机场10个试点单位，在支付便利化、通讯便利化、旅游咨询、多语种服务等方面开展试点工作，提升入境旅游便利化水平。支持行业协会、旅游企业与目标客源市场的行业协会、旅游企业在线路产品开发、市场营销推广、游客互送等方面深化合作，促进双边市场繁荣发	省商务厅、省文化和旅游厅等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展
	79. 对标国际规则，引领国内消费环境升级，打通入境人员消费堵点，深化国际消费中心城市建设。	培育云南本土特色消费品牌，挖掘云南民族文化元素，提升商品和服务民族化、特色化及品牌价值，鼓励“云品出滇”。引进国内、国际知名品牌，鼓励国内外品牌在云南设立首店、旗舰店。支持昆明市培育建设区域性国际消费中心城市，支持曲靖市、玉溪市培育建设区域消费中心城市，支持瑞丽市、景洪市、腾冲市建设口岸特色消费城市。举办跨境电商节、免税购物节、外贸优品中华行等活动，优化跨境消费环境。针对境外游客，完善外币和MasterCard、JCB、VISA等国际信用卡支付服务，在移动支付、货币兑换、通讯服务、旅游咨询等方面为入境游客提供优质服务。在昆明综保区为澜湄五国提供免费使用保税仓、免费入驻线下国家馆、免费入驻澜湄商城政策支持，通过线上线下举办跨境电商节。	省商务厅、省文化和旅游厅、省市场监管局、中国人民银行云南省分行等按职责分工负责，各州、市人民政府	持续开展		