

# 以提升消费品质引领美好生活 为国际消费中心城市建设赋能添彩

——上海市消费者权益保护委员会 惠民

当前,我国正处于全面建设社会主义现代化国家新征程的关键阶段。消费作为经济增长的基础动力,不仅是扩大内需和有效投资的关键支点,更是人民群众对美好生活向往的最直接体现。中消协将“提升消费品质”确立为年度消费维权主题,这一选择既顺应了时代发展的

迫切需要,也是服务高质量发展的重要举措。上海作为中国改革开放的前沿阵地,正在加快建设具有世界影响力的国际消费中心城市。提升消费品质,关乎城市软实力提升与开放形象塑造,关系到民生福祉改善以及产业结构优化升级,是连接国内国际双循环的重要纽带。

## 深刻把握提升消费品质的时代内涵与现实意义

消费是经济活动的最终环节,是畅通经济循环的关键节点,也是衡量人民生活品质的重要标尺。提升消费品质的核心要义,在于让广大消费者在消费全过程中享有更安全的产品、更优质的服务、更透明的信息、更公平的环境和更舒心的体验。这一理念涵盖了商品与服务供给、线上线下消费环境和权益保障等全链条、全方位升级,体现了从传统消费向现代消费、从数量消费向质量消费的根本性转变。

消费品质与品质消费,二者同源共生、辩证统一。消费品质主要聚焦于供给端,指向产品质量、服务标准、技术创新、安全底线和诚信水平等核心要素,是市场主体必须坚守的硬实力和软环境;品质消费则立足于需求端,体现消费者理性消费、

绿色消费、健康消费和文明消费的价值选择。前者回答“供给好不好”的问题,后者彰显“选择优不优”的价值导向;前者是基础保障,后者是升级追求。提升消费品质的本质,就是要以高品质供给引领品质消费,以理性成熟消费选择倒逼供给升级,最终实现供需两端更高层次的动态平衡。

品质消费以安全消费为底线,又在安全之上实现体验、价值与文明的综合提升。这种提升不是简单的功能叠加,而是系统性的品质跃升,涵盖了从产品设计、生产制造、流通销售到售后服务的全过程质量管理。

新时代新征程,提升消费品质具有重大而又深远的战略意义。首先,这是满足人民美好生活需要的必然要求。我国消费已经从“有没有”“够

不够”转向“好不好”“优不优”,从满足基本生存需求转向追求品质化、个性化和多样化体验,品质已经成为最核心、最普遍的民生诉求。其次,这是推动经济高质量发展的关键抓手。通过消费品质提升牵引供给质量提升,可以带动产业结构优化、科技创新突破、品牌价值攀升,为经济持续健康发展注入持久动力。再次,这是建设国际消费中心城市的硬核支撑。上海要打造全球消费枢纽、引领全球消费风尚,就必须以一流消费品质集聚全球资源、吸引全球客流、塑造全球口碑。最后,这也是提振消费信心、稳定消费预期的治本之策。只有让消费者买得放心与舒心,才能让消费者敢于多消费、愿意多消费。提升消费品质是提振消费信心、激活内需潜力的关键所在。

同时,我们也要清醒地认识到,我国消费品质提升仍面临不少短板和挑战。优质有效供给仍有不足,部分领域标准不高、服务不优的问题依然存在;虚假宣传、价格欺诈、大数据杀熟、个人信息泄露、霸王条款等侵害消费者权益的行为时有发生;直播电商、智能产品、跨境消费、预付式消费、盲盒、自动续费等新业态新模式不断涌现,给消费品质监管带来新的挑战;在入境消费领域,消费便利度、服务适配度、国际接轨程度仍有较大提升空间,支付、语言、交通、退换货、维权服务等环节仍存在诸多堵点,影响境外消费者的消费体验和城市的国际吸引力。只有正视这些问题、补齐发展短板,才能推动消费品质实现系统性、整体性跃升。

提升消费品质是一项系统工程和长期工程,需要坚持企业主责、行业自律、政府监管和社会共治的原则,形成多方协同、久久为功的工作格局。

企业作为市场主体,要视质量为生命、以诚信为基石,主动履行社会责任,做提升消费品质的践行者、守护者。企业不仅要追求经济效益,更要承担社会责任,要把消费者利益放在首位,坚持诚信经营、依法经营,不断提升产品质量和服务水平,为消费者提供安全、优质和放心的产品和服务。

政府部门要强化服务与监管,完善标准体系,优化制度规则,整治垄断和不正当竞争等突出问题,维护市场秩序,营造公平公正、安全放心的消费环境。政府还要优化公共服务,加强政策引导,为消费者提供便捷高效的维权服务,推动企业提升产品质量和服务水平。

社会各界要广泛参与、共同监督,形成人人关心品质、人人维护品质、人人享受品质的浓厚氛围,让提升消费品质成为社会共识和自觉行动。这其中,消费者组织作为党和政府联系消费者的桥梁纽带、提振消费的社会化大平台和消费维权的主力军,在提升消费品质中可以发挥特殊而又重要的作用。

上海市消保委在市委市政府的坚强领导下,始终坚守为民初心,将“守护权益”与“提振消费”统一于消费品质提升、贯穿于工作全过程。从推动法治健全和标准完善,到创新先行和解维权机制;从深入开展消费比较试验,到每年评测“上海伴手礼”;从每两个月举办一次“守护权益、提振消费”大讲堂,到优化消费志愿者队伍结构,我们坚持当好品质监督者、权益守护者、消费引导者和共治凝聚者,不断做深做实民生福祉“大文章”。

春风浩荡,征程万里。站在新的历史起点上,让我们守权益之基、行品质之路、聚共治之力,以高品质消费浸润浦江两岸、点亮万家灯火,为上海国际消费中心城市建设注入强劲动力,为谱写中国式现代化新篇章贡献智慧和力量!

凝聚多方合力构筑消费提质生态圈

## 以消费品质升级赋能国际消费中心城市建设

提升消费品质,对于上海有着更为特殊的意义。上海建设国际消费中心城市,核心是打造全球消费首选地、消费品质引领地、放心消费示范区。提升消费品质与城市发展定位高度契合、与城市发展战略同频共振,是推动城市高质量发展的重要抓手。

以消费品质提升增强城市吸引力。城市吸引力是国际消费中心城市的核心竞争力。要以一流的产品、一流的服务和一流的环境,吸引全球品

牌、全球首发、全球消费者,持续做大入境消费规模。这需要优化支付、语言、交通、物流、售后和维权等便利化服务,打通境外消费者的痛点堵点,不断巩固提升上海作为入境消费首选城市的地位。特别是要加强国际化消费环境建设,提升城市的国际语言服务能力,完善多语种消费服务体系,为境外消费者提供全方位、全流程的便利服务。

以消费品质提升赋能城市竞争力。品质是城市竞争力的重要体

现。要以品质升级带动品牌升级、产业升级和服务升级,让“上海制造”“上海服务”和“上海购物”成为品质标杆和金字招牌,提升上海在全球消费格局中的影响力和话语权。这需要加强品牌建设,培育一批具有国际竞争力的本土品牌,引进一批国际知名品牌,形成品牌集聚效应;要推动产业升级,发展高端制造业和现代服务业,提升产业的附加值和竞争力;要提升服务水平,打造国际化、专业化和标准化

的服务体系。

以消费品质提升彰显城市温度。城市温度体现了城市的人文关怀和文明程度。要把放心、舒心和暖心贯穿于消费全过程,让本地市民安心消费、境内外游客放心消费,在优质消费体验中感受城市的开放包容与民生温度。这需要营造温馨舒适的消费环境,提供人性化的消费服务,加强消费者权益保护,让每一位消费者都能在上海享受到高品质的消费体验,感受到城市的温暖和关怀。

## 聚焦重点领域与关键环节推动消费品质全面升级

提升消费品质必须聚焦民生关切、紧盯热点痛点、紧扣城市定位,突出重点、精准施策,以重点突破带动整体提升。结合上海实际,应重点聚焦六大领域、抓实三个关键维度,实现全链条提质增效。

重点聚焦食品及食用农产品领域。食品安全关系人民群众身体健康和生命安全,是消费品质的首要保障。要严守食品安全底线,强化从农田到餐桌的全链条监管体系建设,提升生鲜食品、预制菜、餐饮服务、保健食品的质量安全水平,让人民群众吃得安全、吃得健康、吃得放心。

重点聚焦日用消费品及家居家装领域。日用消费品及家居家装直接关系到人民群众的日常生活品质。要着力提升家电、服饰、家居、建材等产品的质量水平,推动绿色化、智能化和适老化升级。要规范家装行业标准,坚决遏制假冒伪劣,以次充好等违法行为。要加强对装修材料、家具产品的环保性能检测,推广绿色装修理念,让消费者住得安心、住得舒适。

重点聚焦出行及汽车消费领域。随着新能源汽车产业快速发展和传统汽车消费持续升级,出行消费品质成为消费者关注的焦点。要提升新能源汽车、传统汽车的产品质量与售后

服务水平,规范销售、维修、金融和保险等环节的经营行为,优化充电桩、停车等配套服务设施。特别是要加强对新能源汽车电池安全、自动驾驶技术、智能网联功能的监管,确保消费者的出行安全和便捷。

重点聚焦服务消费核心领域。服务消费是消费升级的重要方向,涵盖文旅休闲、住宿餐饮、教育培训、体育健身、养老托育、家政服务、医疗美容和交通运输等多个领域。要推动服务标准化、规范化和人性化建设,提升服务质量和消费者满意度。特别是在教育培训、医疗美容等与民生密切相关的领域,要加强行业监管,规范服务流程,保障消费者的合法权益。

重点聚焦数字消费等新型消费领域。数字经济时代,新型消费模式层出不穷,给消费品质监管带来新的挑战。要规范直播电商、社交电商、跨境电商、盲盒经济、预付式消费等新业态新模式的发展,压实平台主体责任,强化个人信息保护,整治虚假营销、恶意扣费、霸王条款等市场乱象。特别是要加强对直播带货、算法推荐等新型消费方式的监管,保护消费者的知情权和选择权。

重点聚焦特殊群体消费领域。老年人、未成年人、残疾人等特殊群体

的消费权益保护尤为重要。要强化对特殊群体的消费保护,完善适老化、无障碍的产品供给与服务体系,严防消费欺诈、误导消费、过度营销等行为。特别是要关注老年人在数字消费、保健品消费等领域的权益保护,加强对面向未成年人的产品和服务的监管,为特殊群体营造安全、便利和友好的消费环境。

在聚焦重点领域的同时,还要抓实三个关键维度,确保消费品质提升工作落到实处。

一是,建立健全标准体系。标准是质量的基础,是品质的保证。要以国际一流标准引领品质提升,推动地方标准、团体标准、企业标准对标国际先进水平,实现有标可依、按标供给和依标监管。特别是要加快制定适应新业态新模式发展的标准规范,填补标准空白,提升标准的科学性、先进性和适用性。

二是,供需两端同向发力、协同推进。在供给侧,企业和行业要切实扛起主体责任,坚持守法诚信经营,建立健全全流程服务规范,不断优化消费体验;要加大研发创新投入,提供更多优质、绿色、智能和高性价比的产品和服务;要摒弃低价低质的“内卷式”竞争,树立优质实价、质价比优先的行业健康发展导向。在需求侧,

广大消费者既是消费品质提升的受益者,也是品质提升的监督者和推动者。要提升消费素养,增强理性选择能力,不盲目追求低价,不冲动跟风消费;要提升维权意识,敢于对侵权行为说“不”,依法维护自身合法权益;要提升文明消费理念,倡导并形成绿色和健康消费新风尚。

三是,畅通维权渠道。消费维权是保障消费品质的最后一道防线。要健全投诉受理、纠纷化解、先行赔付和公益诉讼等机制,降低维权成本、提高维权效率,让消费者维权更有底气、更有保障。要加强消费维权的行政执法和司法保护,形成政府监管、企业自律、社会监督、消费者参与的消费维权共治格局。

