



## 各地多措并举优化消费环境 让消费者舒心购无忧购

商场环境如何保持新鲜感，实体店购物后退换是否方便，预订服务、预付费用会不会有“坑”……消费环境优劣，关乎消费体验。优化消费环境可以提振消费信心、激发经济活力，对推动经济高质量发展、保障高品质生活具有重要意义。各地对此积极探索，努力提升消费便利度、舒适度、满意度。

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，花朵在笔触间盛放。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

“在四川买的衣服，重庆也能退换？”在重庆市九龙坡区的新世纪百货瑞成商都逛商场时，彭先生第一次知道川渝跨区域无理由退货服务。

不久前，彭先生在位于四川泸州的重庆百货商场购买了一件衬衣。没几天到了重庆，他逛街时又看到了同品牌的衬衣。“泸州的店里没有这个款式，这个更好看，只可惜我已经买了。”彭先生很遗憾。

“只要您的衣服不影响二次销售，我们可以在15天之内无理由退换货。”服务员主动解释，“我们能够查询到您到在泸州的购买记录，没带小票也可以退换。”彭先生拿来没剪吊牌的衣服，退货后购买了更心仪的款式。

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

包先生提前一个月在网上预订了位于安徽黄山市黟县的一家民宿，准备去西递宏村游览。可临近出发日期，却因家中突然有事不能成行，预订的民宿只能退订。

“原本以为要损失一部分房费，没想到店长听说原委后，一分不少地将房费原路退回，还热情欢迎我们有时间再去。”包先生很高兴，“等忙完家里的事，我们还要去黟县，准备还住这家！”

“我们是黄山市放心消费‘真不二价’店，处理房间改

退等，得多从消费者角度考虑。”民宿主理人黄智勇说，临期改退确实可能造成损失，但长远看，消费者满意度高了，复购率也会提升。

一块“真不二价”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。

“评选标准不低，能入选对我们而言是很大的激励！”黄智勇说。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朗消费环境，示范引领效应不断发挥。



悠然心境，跃然迸现

长春绿地宝仕新BMW X5品鉴会