

从“消费维权”向“放心消费”升级

——浙江“3·15放心消费嘉年华”的创新范式与实践启示

■ 谢小云

习近平总书记指出:“要增强消费能力,改善消费条件,创新消费场景,使消费潜力充分释放出来”,并多次强调优化消费环境、保护消费者合法权益、增强消费对经济发展的基础性作用。习近平总书记的重要指示,为我们推进放心消费建设、提振和扩大消费提供了根本遵循、指明了前进方向。省委、省政府认真贯彻落实总书记重要指示精神,提出打造引领消费转型升级的高地。按照中央和省委、省政府部署要求,省市场监管局联合中消协、省消保委成功举办第三届“3·15放心消费嘉年华”公益活动。活动以“品质消费、悦享生活”为主题,聚焦“打造消费新场景、共筑消费新生态”,突出理念、内容、形式、机制四级升级,以百县百场规模、线上线下联动、数实融合方式,将“消费维权日”升级为“消费促进月”。2026年3月6日至31日,线上线下参与企业超4.9万家,惠及消费群体超2100万人次,累计拉动消费341.3亿元,其中线上消费272亿元,涉网投诉举报同比下降13.6%,实现“规模升、纠纷降”的双赢效应。中消协常务副会长出席现场活动,评价活动为全国提供了可复制推广的“浙江经验”。

理念升级:从“内卷竞争”到“品质消费”,重塑消费发展新逻辑

当前,消费市场仍存在低质低价内卷竞争、虚假宣传、高退货率、信任流失等痛点,既损害消费者权益,也制约消费扩容提质。我们以理念革新为先导,打破“重价格、轻质量,重维权、轻培育”的路径依赖,着力重塑优质优价、诚信守约、良性循环的现代消费生态。

一方面,以优质供给引导消费方向。坚持全域联动、政企协同、线上赋能,把“放心”作为促消费前提。全省以杭州为主会场、各市县设分会场,联动云南、四川等四省协同发展,举办线下活动404场次,4.48万家经营者参与,带动线下消费69.3亿元。联合多部门对参选商品实施全链条质量核验,发布“浙江消费名品”“浙个好”名录,科技、非遗等参与企业超万家,为消费者提供确定性选购参考。联动头部平台与MCN机构开设品牌专区,为“品字标”、老字号提供流量倾斜与佣金减免,让好产品卖出好价格、好口碑赢得大市场。

另一方面,以信心提振激活消费潜力。弘扬诚实守信、理性消费、品质生活理念,通过权威发布、消费教育、典型引导,营

提要:浙江的“3·15放心消费嘉年华”,为全国消费环境建设与消费促进工作提供了创新范式和生动实践。一是以理念革新为先导,打破“重价格、轻质量,重维权、轻培育”的路径依赖,着力重塑优质优价、诚信守约、良性循环的现代消费生态。二是立足消费提质升级需求,推动活动内容全域扩容、业态迭代,创新消费新模式、新业态、新场景,全方位释放消费潜力,引领数字消费、绿色消费、品质消费、文化消费新时尚。三是跳出传统3·15集中宣传、消费维权的固有形式,以数实融合为主线,推动线上线下深度联动、消费业态跨界融合,打造沉浸式、体验式、互动式消费新场景,构建全域协同、多元融合的消费促进新形态。四是坚持和发展新时代“枫桥经验”,转变“事后监管、被动维权”的传统模式,构建消保组织牵引、部门协同、企业自律、社会监督的多元共治体系,以高效能治理保障高水平消费、促进高质量发展。

造“企业守信、群众放心、社会共治”的浓厚氛围。引导企业摒弃低质低价内卷竞争,转向以技术、品牌、服务为核心的差异化竞争,推动供需在更高水平上实现动态平衡,促进形成“优质供给—放心消费—经济增长”的良性循环,让消费者愿消费、敢消费、能消费。

内容升级:从“重点突破”到“全域扩容”,激活消费市场新动能

嘉年华活动从2024年杭州起步,到2025年拓展至全省线下活动,再到2026年线上线下、省内省外联动,市场监管部门立足消费提质升级需求,推动活动内容全域扩容、业态迭代,创新消费新模式、新业态、新场景,全方位释放消费潜力,引领数字消费、绿色消费、品质消费、文化消费新时尚。

一是打造“浙里首发”新品集聚高地。紧扣消费热点与群众“尝新欲”,打造新品首发首秀品牌。电信浙江公司联合华为首发两款智能终端,宁波、嘉兴等地推出AI伴学、潮玩周边等前沿产品,让消费者第一时间体验优质新品。主会场设置“宋韵风华集”“浙潮生活荟”“数智未来舱”三大主题区,融合国风演艺、机器人展演等互动环节,实现“逛、购、玩、学”一体化,以新品供给创造新消费需求。

二是构建“多元惠民”消费场景矩阵。汇聚13家平台、10家头部MCN机构、700家直播间,开设“放心购”专区,推行“先行赔付”“服务承诺”,活动期间淘天、美团销售额分别达150亿元、90亿元,直播订单量达71万单。推出“惠民购”举措,淘天、京东等累计发放消费券及专项补贴2.6亿元;台州、衢州开展大宗消费以旧换新、团购让利,三天带动汽车等品类消费超4000万元,让群众真正享便利、得

实惠。

三是发布“品质榜单”引领消费风尚。依托浙江品牌经济优势,集聚老字号、地理标志、浙产名品等优质资源,联合多部门、行业协会、平台企业,发布放心消费系列榜单与优质产品名录,为消费提供清晰指引。同时通过专家推介、流量赋能,推动浙货优品走向全国、走进千家万户,以高质量供给引领品质消费新风尚。

形式升级:从“线下活动”到“数实融合”,打造现代消费新场景

2026年嘉年华活动跳出传统3·15集中宣传、消费维权的固有形式,以数实融合为主线,推动线上线下深度联动、消费业态跨界融合,打造沉浸式、体验式、互动式消费新场景,构建全域协同、多元融合的消费促进新形态。

一是线上线下全链路联动,放大活动规模效应。以“百县百场”为抓手,线下布局特色街区、专业市场、重点商圈等品质消费空间,实现市县两级全域覆盖;线上联动电商平台、头部MCN开设直播专场、品牌专区,构建“平台+MCN+品牌”一体化引流转化体系,形成线上引流、线下消费、数实共进的良性循环。同时,打破地域边界,推动省内省外协同发力,扩大放心消费红利覆盖面。

二是“消费+”跨界融合,拓展消费场景边界。创新“消费+文旅”“消费+体育”“消费+文化”融合模式,植入宋韵文化、非遗技艺、数智科技、潮流文创等元素,打造特色消费市集与体验空间。深挖“演艺消费”“悦己消费”“赛事经济”“夜间经济”潜力,全省联动演艺、赛事等活动打通消费转化链条,丰富“夜食、夜购、夜游、夜娱”业态,激活全时段消费活力。

三是沉浸式场景体验,提升消费获得

感。打造集时空串联、主题展示、互动体验于一体的沉浸式消费场景,设置数智未来、国风雅韵、潮流生活等特色展区,汇聚汽车家电、数智产品、非遗好物、文旅服务等多元品类,实现一站式体验、一体化消费。融入AI互动、国风展演、消费科普等群众喜闻乐见的形式,推动消费从“购买商品”向“享受体验”转变,持续提升消费满意度与幸福感。

机制升级:从“单向监管”到“多元共治”,筑牢放心消费新屏障

市场监管部门坚持和发展新时代“枫桥经验”,转变“事后监管、被动维权”的传统模式,构建消保组织牵引、部门协同、企业自律、社会监督的多元共治体系,以高效能治理保障高水平消费、促进高质量发展。

一是创新监管模式强化源头治理。实施信用分级分类监管与“红黑榜”制度,从严处置违法违规线索。对近三年有严重消费侵权记录、列入经营异常名录的经营者实行准入一票否决,从源头防范消费风险,推动监管从“事后处置”向“事前预防”转变。活动期间,侵害消费者权益、广告违法、产品质量违法行为分别同比下降10.7%、36.9%、22.6%。

二是压实主体责任推动行业自律。引导平台企业强化商家审核、质量管控,建立先行赔付、餐损补发等长效机制,推动淘宝闪购固化30分钟二次补送机制,督促抖音建立优质内容流量激励体系。引导线下商家推行无理由退货承诺,摒弃价格内卷,转向品质、服务、品牌竞争,构建企业自律、行业自治的长效治理机制。

三是凝聚社会合力实现共建共享。整合部门、协会、平台、群众多方力量,形成人人参与、人人监督、人人受益的放心消费共治格局。推行消费纠纷“一键和解”模式,畅通投诉举报渠道,设立消费观察员、志愿者队伍,激活社会治理末梢。联动人民日报、新华社等权威媒体开展专题报道30余篇,强化正面宣传引导,活动期间实现消费投诉“零舆情”。

浙江的“3·15放心消费嘉年华”,为全国消费环境建设与消费促进工作提供了创新范式和生动实践。省市场监管局将坚守“3·15”初心使命,持续推进以信用促消费、品牌促消费、安全促消费,不断擦亮“放心消费在浙江”金名片,加快探索引领消费转型升级的有效路径,努力为全国消费环境建设提供“浙江样板”。

(作者为浙江省市场监管局局长)

当前,浙江正加快建设以人才成长“最佳沃土”、企业发展“最好摇篮”、融合协同“最高质效”、政策服务“最为有感”为鲜明特征的一流创新生态,纵深推进创新浙江建设。从传统意义上的“便利化”营商环境,走向创新友好型营商环境,其本质就是让制度环境从被动适应创新转向主动赋能创新。

创新友好型营商环境的内涵

制度逻辑之变:从“确定性优先”到“包容不确定性”。不再将不确定性视为需要规避的风险,而是将其作为创新活动的内生特征,核心在于“容”:考核机制“容”建设性失败,对创新活动建立容错免责清单;弹性监管“容”规则模糊地带,新业态的监管从“事前审批”转向“事中事后包容审慎监管”;长期主义“容”“慢功夫”,在基础研究和硬科技领域提供稳定的长期支持。

服务对象之变:从“服务企业”到“服务人”。创新的核心要素在于人,让天下英才“如鱼得水、梦想成真”,不仅要关注人才的工作条件,更要关注其全生命周期的发展需求与真实可感的生活体验。

要素配置之变:从“给地给钱”到“搭台聚人”。重构要素供给结构,为长周期创新提供全链条支撑,核心在于“聚”:聚数据,加快完善数据基础制度体系,推动公共数据有序开放;聚场景,向创新企业开放城市治理、产业升级的应用场景,以“场景换技术”;聚平台,加快布局重点产业领域的中试基地,提供技术验证、工程化开发一体化服务;聚资本,发展“耐心资本”,引导更多资本“投早、投小、投硬科技”。

政策设计之变:从“大水漫灌”到“精准滴灌”。实现政策设计的精准化,核心在于“准”:按规模分层,将补贴门槛降至与小微企业实际能力匹配;按行业分类,对重资产行业与新兴行业区别施策;按阶段分域,对初创期聚焦研发费用加计扣除,成长期提供技术改造贷款贴息,成熟期开放参与产业链协同创新平台。

创新友好型营商环境的实现路径

打造创新友好型营商环境,需要在目标引领、资本支撑、空间拓展、治理重塑四个方面协同发力,形成系统集成的“浙江路径”。

目标引领:以“四个最”锚定方向。“四个最”不仅是建设目标,更是衡量创新友好型营商环境是否到位的标尺。人才成长“最佳沃土”,就是要深入实施“大人才观”,扎实推进“企业认定、政府认账”等做法,把服务人才的颗粒度从“政策”细化到“生活”;企业发展“最好摇篮”,就是要推动大中小企业融通协同,形成“乔木”参天、“灌木”茁壮、“苗木”葱郁的“热带雨林”企业生态;融合协同“最高质效”,就是要大力推进“高校+平台+企业+产业链”结对合作,支持概念验证中心、中试平台建设;政策服务“最为有感”,就是要迭代完善“民营经济32条”等既有政策,树牢“企业觉得好不好、人才有没有获得感”的评价标准。

资本支撑:以“耐心资本”滋养创新长跑。一是用好社保科创基金,2025年10月设立的浙江社保科创基金,作为全国首家签约备案的省级社保科创基金,要发挥其存续期长、包容性强的优势,将其打造为“耐心资本”标杆;二是持续扩大省级创投类基金群规模,给创新的种子注入更多“活水”;三是探索国有资本投资考核机制改革,政府产业基金建立与长期投资相适应的评价体系,不以短期财务回报论英雄。

空间拓展:在长三角一体化中借势登高。建设具有全球影响力的上海(长三角)国际科创中心,为浙江提供前所未有的战略机遇。一是主动打破行政壁垒,推动大型科学仪器、大科学装置开放共享,用好上海明确的科技政策“互认清单”、应用场景“开放清单”;二是发挥民营经济优势,与上海基础研究形成互补,截至2025年底,浙江民营企业占企业主体总量的91.9%,同时在全国民营企业研发投入500强榜单中企业数量蝉联榜首,这种强大的市场主体优势,正是承接上海原创成果的最佳土壤;三是协同培育未来产业,围绕集成电路、生物医药、人工智能等重点领域,支持浙江企业与长三角高校院所组建创新联合体。

治理重塑:以“创新合伙人”优化政府角色。从“管理者”到“创新合伙人”,是政府与市场关系在创新时代的深刻重构。一是在基础研究领域当好“长期主义者”,建立持续稳定的投入机制,让科学家能够心无旁骛搞研发;二是在产业创新领域当好“基金管家”和“场景提供者”,一方面以市场化方式运作政府产业基金,另一方面主动开放城市治理、公共事业等应用场景,深入实施“人工智能+”行动;三是在监管领域当好“安全空间的构建者”,积极探索“监管沙盒”制度,在可控范围内为新技术提供试错空间;四是支持有条件地区开展创业投资示范区建设,在杭州、宁波等地选取区县开展“创新生态综合改革试点”,赋予更大改革自主权。

(作者为浙江实验室基本建设与保障部部长)

新书推荐



《树牢正确政绩观》一书坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,聚焦学习贯彻习近平总书记关于树立和践行正确政绩观的重要论述,力求准确领会和把握其核心要义、丰富内涵、理论贡献、实践要求,做到知其言更知其义、知其然更知其所以然。同时,坚持立足本源、立足常识,努力掌握正确政绩观的道理学理哲理,把握树牢正确政绩观的基本规律,回应党员、干部树牢正确政绩观面临的理论和实践问题,阐明在新时代新征程树牢正确政绩观怎么看、怎么办等基本问题。

如何打造创新友好型营商环境

薛飞

以工业化思维做大做强现代农业

■ 余丽生 洪旭辉

《浙江省国民经济和社会发展第十五个五年规划纲要》提出,高水平推进农业农村现代化。工业化思维强调标准化生产、规模化运营、全链条布局、市场化导向。工业化思维与现代农业高度适配,二者深度融合,可以推动农业从“初级生产”走向“精深发展”,从“单一种养”走向“多元融合”,实现现代农业做大做强。

筑牢发展根基

工业化思维在源头把控和标准化发展上具备天然优势,能够有效破解种业发展的散乱问题,实现从研发到繁育的全流程可控。工业领域的龙头企业带动作用,也能推动种业资源整合,提升产业集中度和核心竞争力,为农业生产提供稳定、优质的种子保障。做好种业“芯片”工程,一是强化核心技术攻关。聚焦粮、油、果蔬等主导品种,统筹科技创新平台资源,加快选育推广高产优质、抗逆广适的突破性品种,推进生物育种产业化。二是规范繁育流程管控。建设标准化种子繁育基地,规范选育、加工、检测等全环节流程,建立全程质量追溯体系,像把控工业产品质量一样严控种子质量。三是推动育繁推一体化发展。培育壮大种业龙头企业,实现种子生产的规模化、集约化,降低繁育成本,提升种子供给能力,从源头筑牢现代农业发展根基。

推动规模经营

工业思维的核心特征之一就是规模化运营,其中中布局、集群发展的模式能够有效整合资源,降低生产运营成本,提升生产效率。工业领域的标准化流水线生产理念,能够为农业生产制定统一的操作规范,实现生产过程的标准化、集约化,同时规模化经营也能为智能装备应用创造条件,推动农业生产向机械化、智能化

转型。推进农业规模经营,一是推动土地规模化集聚。在尊重农民意愿的前提下,通过土地托管、股份合作、代耕代种等模式,推动土地经营权向家庭农场、农民专业合作社、农业龙头企业集中,为机械化、标准化生产奠定基础。二是规范生产流程标准。借鉴工业流水线生产模式,对种植、养殖等环节进行流程优化,制定统一的生产标准、技术规范 and 操作流程,规范播种、施肥、灌溉、病虫害防治、采收等各个环节,推广无人机、物联网、农业机器人等智能装备应用。三是培育产业集群优势。围绕特色和核心竞争力,打造现代农业产业园区,引导特色农业产业向优势产区集中,推动形成产业集群,放大集群效应,打造“百亿龙头、千亿集群”的发展格局,实现农业产业的规模化升级。

打造优质品牌

工业化思维在品牌建设上有着成熟的理念和模式,其品牌引领、品质支撑、口碑传播的发展思路,能够推动农产品从“有产品”向“有品牌”转变。工业领域的标准化品牌管理和市场化推广水平,能够提升农产品品牌运营的规范化水平,通过品质把控和品牌宣传,树立品牌公信力,放大品牌影响力,从而有效提升产品附加值,实现优质优价。打造农产品优质品牌,一是明确品牌差异化定位。立足区域资源禀赋,像工业企业定位产品一样,突出地域特色和品质优势,打造差异化品牌,避免同质化竞争,依托地域优势培育特色品牌集群。二是规范品牌运营管理。借鉴工业品牌管理模式,制定农产品品牌建设标准,规范农产品包装、标识、宣传等各个环节,建立农产品全程质量追溯体系,让消费者清晰了解农产品的生产、加工、检测全过程,提升品牌公信力。三是加大品牌宣传推广。整合线上线下宣传资源,加强品牌推广力度,打造区域公共品牌和企业自主品牌,放大品牌影响

力,让优质农产品卖出好价钱,实现“品牌兴农、品质增收”。

构建多元化销售体系

工业化思维强调以销定产、产销联动,市场化导向贯穿生产经营全过程,能够有效破解产销脱节问题。工业领域线上线下融合的销售模式和精细化的供应链管理理念,能够为农产品销售构建多元化渠道,完善配套设施,提升流通效率,同时工业企业的市场监测和信息整合能力,也能为农业生产提供精准的市场需求导向。畅通农产品产销链路,一是强化市场需求导向。树立“以销定产”的市场化思维,像工业企业根据市场需求组织生产一样,加强农产品市场监测预警和信息发布体系建设,精准对接市场需求,引导农业生产主体根据市场需求调整种植、养殖结构。二是完善线上销售体系。加快推进农村电商高质量发展,规范农产品直播带货,完善产地预冷、仓储保鲜、分拣加工等配套设施,打通农产品线上销售“最后一公里”。三是健全线下流通渠道。建设标准化农产品批发市场、特色产品交易中心,推动农产品进超市、进社区、进餐厅,同时借鉴工业供应链管理经验,完善农产品冷链物流体系,推进“产地仓+销地仓”布局,让农产品高效、快速送达消费者手中。

推动产业融合

工业化思维注重全链条布局、多元化融合,追求产业链价值最大化,其上下游协同发展的模式能够有效延伸产业链条,提升产业整体效益。工业领域的精深加工技术和跨界融合发展理念,能够推动农产品从初级产品向精深加工产品转变,同时促进农业与加工、文旅、物流等产业深度融合,打造多元化的产业业态,实现产业链、价值链、供应链协同升级。深化农

业产业融合,一是推动农产品精深加工。立足农业主导产业,建设标准化农产品加工基地,借鉴工业精深加工理念,推广超微粉碎、节能速冻、精深分割等现代加工技术,对农产品进行精深加工,开发系列深加工产品,大幅提升产品附加值。二是促进农文旅跨界融合。借鉴工业跨界发展模式,依托乡村特色资源,发展休闲农业、观光农业、森林康养等新业态,实现“农业+文旅”协同发展。三是完善物流配套融合。健全农村寄递物流设施,推动农业与物流产业融合,推进农村客货邮融合发展,完善城乡物流网络,实现农业产业链闭环发展,提升产业整体竞争力。

强化政策支撑

工业发展的实践证明,精准滴灌、靶向发力的政策支撑体系能够有效推动产业高质量发展,工业领域的政策扶持注重龙头企业培育和薄弱环节补齐,同时有着完善的人才培养和监管服务体系,这些理念能够为现代农业政策体系建设提供重要借鉴。强化现代农业政策支撑,一是优化财政投入导向。调整财政投入结构,加大对种业研发、规模化农业基地、冷链物流、农产品精深加工等薄弱环节的投入力度,重点扶持农业龙头企业和新型农业经营主体,落实税收减免、信贷支持等政策,降低农业经营主体转型成本。二是健全要素保障机制。健全城乡要素双向流动机制,强化农村宅基地管理与农民建房审批监管,保障农业发展的要素供给。同时借鉴工业技能人才培养模式,加强农业人才培育,开展新型职业农民、乡村工匠培训,提升从业者的工业思维和专业运营能力。三是完善全环节监管服务。健全农业全环节监管服务体系,规范农业生产、加工、销售等各个环节的经营行为,为现代农业高质量发展筑牢政策防线。

(作者单位:浙江财经大学地方财政研究院)