

最高检：持续聚焦提振消费过程中的难点堵点问题

●本报记者 替秀丽

最高人民检察院3月15日消息，在“3·15”国际消费者权益日来临之际，最高人民检察院与中国消费者协会联合发布一批消费者权益保护公益诉讼典型案例。

据了解，2025年1月，最高检在全国检察机关部署开展了“食药安全益路行”检察公益诉讼监督活动，精准锚定“十大监督重点”，组织全国省、市级检察院因地制宜选取348个小切口开展类案集中攻坚，聚焦从商品生产、流通到消费各环节的堵点难点问题，主动打破部门之间、区域之间的壁垒，推动形成食药

安全全链条协同治理合力。2025年，全国检察机关共办理食药安全等涉消费者权益保护公益诉讼案件2.67万余件，在维护消费者合法权益、规范市场秩序、促进依法行政等方面发挥了积极作用。

此次发布的典型案例包括山东济南检察机关办理的虚假宣传营销“秘方神药”侵害老年人权益民事公益诉讼案、广东省检察机关支持省消费者委员会提起假冒进口食品民事公益诉讼案、浙江台州市检察机关办理不合格农产品行政公益诉讼案、河北省南宮市人民检察院督促整治商户非法添加荧光增白物质行政公益诉讼案、河南检察机关办理的限定消费者购买液化气选择权反垄断行政公

益诉讼案等10件。其中，消费者权益保护组织提起诉讼、检察机关支持起诉2件，检察机关提起民事公益诉讼3件、行政公益诉讼2件，行政公益诉讼审前程序3件，集中体现了检察机关与消费者协会、行政监管部门协同发力，依法保障消费者合法权益的工作成效。这些案例，既有针对非法添加、未经检疫等不符合安全标准产品的追责，也有针对虚假宣传、欺诈骗销等问题的监督治理，聚焦老年人、母婴群体等重点群体权益保护，着力增强司法保护精准性。

据介绍，这批典型案例突出全链条监管，推动源头治理，根据不同案件特点，检察机关依法运用公告、磋商、

检察建议、提起诉讼、支持起诉等手段，形成分层递进、协同发力的监督格局，充分发挥检察公益诉讼制度的独特功能。

最高检副检察长张雪樵表示，全国检察机关将持续聚焦群众反映强烈的消费者权益保护突出问题，以及提振消费过程中的难点堵点问题，接续开展第二季“食药安全益路行”检察公益诉讼监督活动，更加注重把办案成果转化治理效能，更加突出运用法治方式推动源头治理、系统治理，促进形成职责明确、监管有力、协同高效的消费者权益保护工作格局，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。



浙江建德：“以花为媒”释放“春日经济”消费新活力

图为3月15日建德市更楼街道城南城市田园油菜花田边的消费市集吸引了众多老百姓、游客（无人机照片）。

近期，浙江省建德市更楼街道城南城市田园油菜花海进入最佳观赏季，“城南花又开”主题花田市集热闹启幕，活动推出花田烤肉、花田下午茶、花田咖啡、花田音乐会等“花田+”玩法，吸引当地居民和外地游客前来踏青、游玩，释放“春日经济”消费新活力。

新华社图文

提升消费纠纷解决质效 市场监管总局2025年挽回经济损失43.5亿元

●本报记者 董添

3月15日，记者从市场监管总局获悉，2025年以来，市场监管总局坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，把优化消费环境作为提振消费和监管为民的重要抓手，一体推进消费供给提质、消费秩序优化、消费维权提效，持续增强消费者获得感，助力经济社会高质量发展。

2025年全国12315平台接收投诉举报2646万件，12315热线平均接通率提升至92.5%，为消费者挽回经济损失43.5亿元。

实施优化消费环境三年行动

经国务院同意，市场监管总局等五部门联合印发《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》，统筹30个部门推进149项细化措施、部署48个地区试点17

项重点任务，破解消费维权堵点，带动消费环境整体优化。

各地引导经营者亮诺践诺，创新信用激励、金融赋能和数字支撑，培育了一大批放心消费商店、网店、餐饮店和放心消费市场、商圈、景区，提升消费品质、改善消费体验、形成规模效应和品牌效应，让放心消费走进千家万户。

联合12部门开展全国“优化消费环境月”活动，组织重点活动131项、主题活动3200余次，组织全国性行业协会发起放心消费倡议，直接参与经营主体56万余家、消费者1327万人次，让消费者可感可及。

点亮便民服务12315品牌

修订出台《市场监督管理投诉举报处理办法》，健全统一权威、科学高效、便民利企的投诉举报处理体系。优化投诉管

辖、压实平台责任，完善行政调解、强化消费维权，优化举报程序，提升处理效能，遏制恶意索赔、防止制度滥用。

提升消费纠纷解决质效。2025年全国12315平台接收投诉举报2646万件，12315热线平均接通率提升至92.5%，为消费者挽回经济损失43.5亿元。推动消费纠纷在线解决机制扩面增效，累计发展企业27.9万家，源头处理消费纠纷1232.5万件，消费维权更省心。

强化消费领域信用体系建设。全国12315消费投诉信息公示平台已集中公示2624.5万条投诉，全国公示率上升至98.4%。多地探索把投诉公示在消费第一线，引导经营者向上向善竞争。

创新消费纠纷多元化解体系

联合司法部深入推进消费纠纷化解

工作，督促经营者落实首问负责和赔偿先付，统筹发挥行政调解、人民调解、消协调解、行业调解作用，奏响多元化解“交响乐”。

联合国家发展改革委发布线下异地异店退换货倡议，中消协上线“消费查”平台，已汇聚线下无理由退换货承诺企业超过21.4万家，实现无理由退货线上可查、线下可感，让“放心消费就上‘消费查’”深入人心。

指导杭州、成都、厦门、南宁、太原、兰州等地探索线下消费“一键和解”新模式，将消费维权嵌入移动支付流程，重塑信任纽带，让消费者离店无忧、放心消费。

市场监管总局将深入推进优化消费环境三年行动，广泛培育放心消费主体，着力解决消费者急难愁盼，让放心消费成为护航民生、提振消费的金字品牌。

个人贷款综合融资成本将向借款人明示

●本报记者 张佳琳

据3月15日国家金融监督管理总局网站消息，为维护个人贷款市场秩序，保护金融消费者合法权益，提升金融服务质效，国家金融监督管理总局会同中国人民银行制定了《个人贷款业务明示综合融资成本规定》。《规定》定于2026年8月1日起施行，按照“新老划断”原则，新增业务严格按《规定》要求开展明示综合融资成本工作。

《规定》针对个人贷款业务息费信息披露的涵盖范围和操作方式、明确各方责任，加强监督管理，推行“个人贷款综合融资成本明示表”，推动个人贷款各项息费“阳光化”“透明化”，更好保护金融消费者合法权益，畅通金融惠民政策传导，促进行业规范健康发展。

坚持息费项目全覆盖

近年来，我国个人贷款市场快速发展，对促进个人消费、生产经营，助推国民经济平稳健康发展起到了积极作用。与此同时，个人贷款业务息费信息披露方面也暴露出一些不规范、不透明问题，既容易引发金融消费纠纷，又影响利率政策效果、削弱金融服务实体经济质效。对此，有必要制定出台相关监管规定。

金融监管总局、中国人民银行有关司局负责人在答记者问时表示，为准确

完整反映个人贷款业务中借款人实际承担的融资成本，《规定》将与个人贷款相关的所有成本纳入综合融资成本，包括但不限于正常履约情形下借款人需支付的贷款利息、分期费用、增信服务费等融资成本，以及违约情形下需要支付的逾期罚息等或有成本。借款人在办理个人贷款业务时应当关注综合融资成本，充分了解融资成本项目、收取方式、收取标准、年化水平、收取主体、违约责任等信息。

同时，《规定》坚持贷款机构全覆盖。《规定》所称贷款人是指商业银行、农村合作银行、农村信用合作社、汽车金融公司、消费金融公司、企业集团财务公司、信托公司、小额贷款公司等金融机构和地方金融组织。合作机构是指在营销获客、担保增信等领域与贷款人合作开展个人贷款业务的第三方机构。

推行“个人贷款综合融资成本明示表”

《规定》明确，贷款人开展个人贷款业务时，应当向借款人展示综合融资成本明示表。综合融资成本明示表应注明贷款本金金额，并逐项列明贷款人及其合作机构收取的各项息费项目及其收取方式、收取标准和收取主体，在此基础上综合计算正常履约情形下借款人承担的年化综合融资成本。同时，逐项列明贷款逾期或被挪用等违约情形下的或有成本项目及其收取标准和收取主体。正常履约情形下借款人承担的息费项目收取标准应按照《中国人民银行公告》等要求折算为年化水

平。综合融资成本明示表还应明确提示，除已明示的成本项目外，贷款人及其合作机构不再向借款人收取其他与贷款相关的任何息费。

《规定》要求，现场办理个人贷款业务的，应当在签署借款合同或办理分期前，由借款人在综合融资成本明示表上签字确认。线上办理个人贷款业务的，应当通过弹窗方式向借款人展示综合融资成本明示表，设置强制阅读时间，由借款人在签署借款合同或办理分期前确认。线上消费场景下办理分期付款业务的，应当在消费订单支付页面以显著方式清晰展示综合融资成本相关信息。

综合融资成本明示表应注明贷款本金金额，逐项列明贷款人及其合作机构收取的各项息费项目及其收取方式、收取标准和收取主体，在此基础上综合计算正常履约情形下借款人承担的年化综合融资成本。同时，逐项列明贷款逾期或被挪用等违约情形下的或有成本项目及其收取标准和收取主体。

线上消费场景下办理分期付款业务的，应在消费订单支付页面以显著方式清晰展示贷款本金、分期安排及收取的服务费用、收取主体、正常履约情形下借款人承担的年化综合融资成本，以及违约情形下的或有成本项目及其收取标准。

综合融资成本明示表和线上消费场景下办理分期付款业务的消费订单支付页面均应明确提示，除已明示的成本项目外，贷款人及其合作机构不再向借款人收取其他与贷款相关的任何息费。

要求贷款人加强对合作机构的管理

金融监管总局、中国人民银行有关司局负责人表示，为推进综合融资成本明示的规范性操作，相关部门组织制作了综合融资成本明示样表，以及线上消费场景下分期付款页面综合融资成本明示样例。同时，将指导中国银行业协会、中国互联网金融协会、市场利率定价自律机制等相关行业协会和自律组织发挥行业自律作用，为落实各项工作要求提供支持。

此外，《规定》提出，贷款人应当在营业场所、官网等渠道清晰披露借款人正常履约情形下的个人贷款综合融资成本上限。现场办理个人贷款业务的，应当在签署借款合同或办理分期前，由借款人在综合融资成本明示表上签字确认。线上办理个人贷款业务的，应当通过弹窗方式向借款人展示综合融资成本明示表，设置强制阅读时间，由借款人在签署借款合同或办理分期前确认。

值得注意的是，《规定》与《国家金融监督管理总局关于加强商业银行互联网助贷业务管理 提升金融服务质效的通知》等有关制度相衔接，要求贷款人加强对营销获客、担保增信等合作机构的管理，在与合作机构签署的合作协议中，明确各方落实综合融资成本明示要求的责任和义务。贷款人应当加强合作机构管理，及时掌握合作机构落实综合融资成本明示要求的具体情况，对合作机构违规行为及时采取纠正措施，情形严重的，应采取终止合作等措施。

地缘变局下的“稳定锚”：开年量质齐升 中欧班列护航亚欧经贸

（上接A01版）为让中欧班列“进口红利”惠及民生，中豫港务集团已与郑州、安阳、信阳、新乡、漯河、南阳的合作方开设了班列进口商品门店和专区。

朱欢欢的底气来自中欧班列对亚欧大陆的广泛覆盖。数据显示，截至目前，中国境内已有129个城市开通了中欧班列，通达欧洲26个国家234个城市以及12个亚洲国家超过100个城市。

双向畅通的物流通道，让亚欧经贸往来愈发紧密，产业互补特征也日益突出。去程上，重庆、成都、西安等地的新能源汽车、光伏产品、消费类电子产品等以更快速度、更优价格抵达海外市场；回程中，欧亚各国食品、木材、矿产品及高附加值设备以经济快捷的方式进入中国，既丰富国内市场供给，又带动沿线国家产业升级、就业增加。

这种互补优势转化为实实在在的贸易增量。数据显示，2013年至2025年，中欧班列运输货值增长约34倍，在中欧贸易总额中占比由0.4%提高到8%，成为中欧经贸往来的重要增长极。

中国人民大学重阳金融研究院研究员刘英说，凭借不可替代的陆桥优势，以及多通道分流提升抗冲击能力，中欧班列在时效、成本和可靠性三者之间找到了最佳平衡点，成为地缘政治冲突下供应链的“稳定锚”。

做好“加减乘除” 精准施策提振消费

（上接A01版）今年的政府工作报告提出，安排超长期特别国债2500亿元支持消费品以旧换新，优化政策实施机制。

“接下来可以考虑对补贴品类范围进行适当调整，从耐用品拓展至更多产品，比如纳入母婴类、健康类等溢出效应较强的品类，持续发挥政策效用，支撑商品消费平稳增长。”沈建光表示。

“除”：破除壁垒清除障碍

做好“除法”，就是要破除壁垒、清除障碍，进一步清理各类消费限制性措施，畅通消费循环。

“比如，针对消费市场中存在的隐性壁垒进行分类施策，简化促销活动的审批流程；在一些城市进一步放宽车辆购买限制、增发购车指标，支持符合条件的临街商铺进行外摆经营。”沈丹阳进一步解释。

中信建投证券首席政策分析师胡玉玮表示，清理消费领域

打造智能经济新形态 拓展经济增长新空间

（上接A01版）在中国银行证券首席经济学家章俊看来，智能经济新形态强调以人工智能为核心驱动力，催生全新的产业形态和商业模式。未来经济增量更大的潜力将来自由人工智能原生出来的商业模式，如智能经济、具身智能机器人等，而非仅仅是对传统产业的数字化改造。

章俊认为，以大模型为核心的通用人工智能技术将持续迭代，催生智能原生新业态新模式，智能体、新一代智能终端将全面融入生产生活，人工智能将在更多行业实现规模化应用，从而推动智能经济由技术驱动逐步转向产业驱动，形成新的经济增长极。

深化“人工智能+”行动

人工智能产业的跨越式发展，为打造智能经济新形态奠定了坚实基础。

一组数据印证了产业发展底气。工信部副部长张云明此前介绍，据有关机构测算，2025年我国人工智能企业数量超过6000家，核心产业规模预计突破1.2万亿元。

对未来人工智能产业发展，国家发展改革委提出了规模目标。“我们将深化‘人工智能+’行动，赋能千行百业、服务千家万户，‘十五五’末人工智能相关产业规模将增长到10万亿元以上。”国家发展和改革委员会主任郑栅洁说。

当前，人工智能正加速融入经济社会各领域，相关产品逐步走进大众生活。今年国家“以旧换新”政策中，智能眼镜被首次纳入补贴品类，政策红利直接推动AI终端产品普及提速；AI手机、AI笔记本电脑、智能网联汽车等智能硬件，也正成为消费市场新热点，让智能化成果惠及千家万户。

场；回程中，欧亚各国食品、木材、矿产品及高附加值设备以经济快捷的方式进入中国，既丰富国内市场供给，又带动沿线国家产业升级、就业增加。

这种互补优势转化为实实在在的贸易增量。数据显示，2013年至2025年，中欧班列运输货值增长约34倍，在中欧贸易总额中占比由0.4%提高到8%，成为中欧经贸往来的重要增长极。

中国人民大学重阳金融研究院研究员刘英说，凭借不可替代的陆桥优势，以及多通道分流提升抗冲击能力，中欧班列在时效、成本和可靠性三者之间找到了最佳平衡点，成为地缘政治冲突下供应链的“稳定锚”。

做好“加减乘除” 精准施策提振消费

（上接A01版）今年的政府工作报告提出，安排超长期特别国债2500亿元支持消费品以旧换新，优化政策实施机制。

“接下来可以考虑对补贴品类范围进行适当调整，从耐用品拓展至更多产品，比如纳入母婴类、健康类等溢出效应较强的品类，持续发挥政策效用，支撑商品消费平稳增长。”沈建光表示。

“除”：破除壁垒清除障碍

做好“除法”，就是要破除壁垒、清除障碍，进一步清理各类消费限制性措施，畅通消费循环。

“比如，针对消费市场中存在的隐性壁垒进行分类施策，简化促销活动的审批流程；在一些城市进一步放宽车辆购买限制、增发购车指标，支持符合条件的临街商铺进行外摆经营。”沈丹阳进一步解释。

中信建投证券首席政策分析师胡玉玮表示，清理消费领域

打造智能经济新形态 拓展经济增长新空间

（上接A01版）在中国银行证券首席经济学家章俊看来，智能经济新形态强调以人工智能为核心驱动力，催生全新的产业形态和商业模式。未来经济增量更大的潜力将来自由人工智能原生出来的商业模式，如智能经济、具身智能机器人等，而非仅仅是对传统产业的数字化改造。

章俊认为，以大模型为核心的通用人工智能技术将持续迭代，催生智能原生新业态新模式，智能体、新一代智能终端将全面融入生产生活，人工智能将在更多行业实现规模化应用，从而推动智能经济由技术驱动逐步转向产业驱动，形成新的经济增长极。

深化“人工智能+”行动

人工智能产业的跨越式发展，为打造智能经济新形态奠定了坚实基础。

一组数据印证了产业发展底气。工信部副部长张云明此前介绍，据有关机构测算，2025年我国人工智能企业数量超过6000家，核心产业规模预计突破1.2万亿元。

对未来人工智能产业发展，国家发展改革委提出了规模目标。“我们将深化‘人工智能+’行动，赋能千行百业、服务千家万户，‘十五五’末人工智能相关产业规模将增长到10万亿元以上。”国家发展和改革委员会主任郑栅洁说。

当前，人工智能正加速融入经济社会各领域，相关产品逐步走进大众生活。今年国家“以旧换新”政策中，智能眼镜被首次纳入补贴品类，政策红利直接推动AI终端产品普及提速；AI手机、AI笔记本电脑、智能网联汽车等智能硬件，也正成为消费市场新热点，让智能化成果惠及千家万户。

“未来五年，我们将看到各种各样的智能经济新形态赋能千行百业，无论是对数字产业还是物理世界，都将带来深刻变革。”小鹏汽车董事长兼CEO何小鹏说。