

郑州航空港经济综合实验区市场监督管理和营商环境局  
郑州航空港经济综合实验区发展和统计局(重点项目协调推进办公室)  
郑州航空港经济综合实验区科技工信局文件  
郑州航空港经济综合实验区招商工作部  
郑州航空港经济综合实验区党群工作部

郑港市监〔2026〕7号

---

郑州航空港经济综合实验区市场监督管理和  
营商环境局等五部门关于印发《郑州航空港  
经济综合实验区优化消费环境三年行动  
实施方案(2025-2027年)》的通知

全区各委(部)、局,各有关单位:

现将《郑州航空港经济综合实验区优化消费环境三年行动实

施方案(2025-2027年)》印发给你们，请认真贯彻落实。



2026年2月2日

# 郑州航空港经济综合实验区优化消费环境三年行动实施方案（2025-2027年）

为贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于提振消费扩大内需的决策部署，进一步优化郑州航空港经济综合实验区（以下简称“航空港区”）消费环境，推动经济高质量发展、保障高品质生活，根据河南省市场监督管理局等五部门《优化消费环境三年行动方案（2025-2027年）》工作要求，结合航空港区临空经济特色、跨境贸易优势、产业集聚特点，制定本实施方案。

## 一、实施消费供给提质行动

（一）提升重点消费品质量。深入实施消费品工业“增品种”“提品质”“创品牌”行动，围绕航空港区电子信息、新能源汽车等优势产业链，开展质量提升行动。加快接入河南省质量基础设施“一站式”服务信息系统，为企业提供便捷的质量服务。深入实施制造业卓越质量工程，组织专精特新企业开展行业标准贯标培训。支持省级制造业创新中心等产业创新平台建立一批通过CNAS、CNCA等体系认证的机构，形成面向行业和产业链的质量与可靠性公共服务能力。（责任单位：科技工信局、市场监管和营商环境局等部门按职责分工负责）

（二）提升优质消费品品牌。发挥质量品牌引领作用，建立航空港区“美豫名品”培育库，推荐符合条件的企业申报河南省省长质量奖和“美豫名品”公共品牌。开展“千企百城”商标品

牌价值提升行动，打造临空特色鲜明的区域公共品牌。支持文化特色浓、品牌信誉高、发展活力强的老字号企业和品牌发展，动态调整完善河南老字号培育储备名录库，推动老字号与临空消费、跨境消费深度融合。（责任单位：市场监管和营商环境局、招商工作部等部门按职责分工负责）

（三）提升标准化全域发展。开展“标准化+”行动，在跨境贸易、文旅融合、公共服务、乡村振兴等领域遴选培育标准化试点项目，探索标准化工作新模式新方法。支持企业积极参与国际标准、国家标准和行业标准制修订，对参与标准制修订的企业依据相关政策给予资金补助。鼓励企业申请有机产品认证、绿色产品认证等高端品质认证，选取中小微企业实施有机产品认证技术帮扶，开展豫农优品、绿色食品认证和名特优新农产品推广活动。完善河南国际贸易“单一窗口”中“技贸通”应用功能在航空港区的落地应用，加强对国外技术法规、标准、合格评定程序等的收集和研究，开展重点出口商品国内外标准对比分析，助力企业更好融入国内国际双循环。（责任单位：市场监管和营商环境局、科技工信局、社会事业局、招商工作部、新郑海关等部门按职责分工负责）

（四）提升消费品以旧换新力度。用好消费品以旧换新超长期特别国债资金，结合航空港区产业特点，加力扩围实施消费品以旧换新，重点推动汽车（尤其是新能源汽车）、家电、家装等大宗耐用消费品绿色化、智能化升级，支持换购合格安全的电动

自行车，对手机、平板、智能手表（手环）3类数码产品实施购新补贴。围绕加快能耗排放标准升级、强化产品质量安全标准提升、加大回收循环利用标准供给，完善航空港区设备更新和消费品以旧换新标准体系。落实《河南省推进废旧家电家具等再生资源回收体系建设实施方案（2024-2027年）》，加快推进废旧家电家具等再生资源回收体系建设，畅通回收渠道。（责任单位：发展和统计局、招商工作部、市场监管和营商环境局等部门按职责分工负责）

（五）提升平台经济发展水平。实施平台企业培育计划，持续精准支持跨境电商、智慧物流、数字消费等平台企业发展，推动形成以跨境电商为核心的特色产业电商集聚区，打造数字消费新场景。组织开展平台经济助力乡村振兴、平台经济提振消费等主题活动，促进线上线下消费融合。加快农村寄递物流体系建设，引导寄递企业强化农村末端服务网络布局，在乡镇、行政村优化设置快递服务点，规范收投行为，提升农村地区寄递服务质量。（责任单位：发展和统计局、交通运输和枢纽经济发展局、招商工作部、市场监管和营商环境局等部门按职责分工负责）

（六）提升新消费场景建设。发展数字文娱、数字创意、数字内容等新业态，拓展沉浸式博物馆、数字演艺、航空主题体验等新场景，加强无人驾驶、低空经济、具身智能、元宇宙等前沿科技创新在消费领域的应用。开辟数字消费新领域新赛道，深化智慧社区建设，构建智慧商圈、智慧街区、智慧商店等数字消费

新地标，重点打造机场周边智慧商圈、双鹤湖智慧文旅消费区。深入推进数字家庭建设，构筑美好数字生活新图景。建设商旅文体健深度融合的品质消费集聚区，积极申报省级夜经济集聚区，推动城市一刻钟便民生活圈建设扩围升级，实现覆盖建成区所有街道。推动城市运管服平台建设，整合消费服务、投诉举报等功能。支持新能源汽车下乡，有序推进充电基础设施建设运营奖补工作，加快建设有效覆盖乡镇和重点村的农村充电网络。深化医疗卫生与养老服务衔接融合，推广应用“全链式”医养结合模式，切实增加居家社区健康养老服务的可及性、综合连续性。（责任单位：发展和统计局、科技工信局、建设局、招商工作部、交通运输和枢纽经济发展局、党群工作部、社会事业局等部门按职责分工负责）

## 二、实施消费秩序优化行动

（七）加强食品药品安全监管。落实食品药品安全“四个最严”要求，强化“两品一械”全生命周期质量监管，加强疫苗、血液制品等高风险品种和药品网络销售监管。开展农村假冒伪劣食品安全专项治理行动，着力净化农村食品安全消费环境。严格落实进口食品准入及境外食品生产企业注册要求，严防未获准入食品进口。到2027年底，抽检食品不少于4批次/千人。持续开展餐饮质量提升行动，对餐饮服务提供者的风险分级实施率保持在100%。聚焦食品、药品领域群众反映强烈的突出犯罪，始终保持对制售假冒伪劣食品药品犯罪的严打高压态势，进一步规范

市场秩序。（责任单位：市场监管和营商环境局、公安局、社会事业局、新郑海关等部门按职责分工负责）

（八）加强重点领域安全监管。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，重点排查整治机场航站楼、会展中心等人员密集场所的安全隐患。加强重点工业产品质量安全隐患排查整治，开展专项监督抽查，完善进出口商品质量安全风险预警和快速反应监管机制，推动海关进出口商品质量安全风险预警监管体系更加智慧化、精准化、科学化。进一步建立完善消费品缺陷召回机制，探索开展产品伤害监测和预防干预协调联动工作机制，建立产品伤害监测试点。（责任单位：建设局、市场监管和营商环境局、消防救援大队、新郑海关、机场海关等部门按职责分工负责）

（九）加强消费市场监督管理执法。持续开展“守护消费”铁拳行动，重点查处“两超一非”、以假充真、以次充好、计量作弊等问题，开展合同格式条款治理行动，查处重点消费领域不公平格式条款，重点规范预付式消费、跨境消费合同。开展旅游市场秩序整治，查处非法网络招徕、强迫购物、价格欺诈等违法违规行为。持续开展“金钥”稽查专项行动，坚决查处打击各类走私违法行为。深入开展“昆仑”专项行动，加大对各类侵犯知识产权和制售伪劣商品犯罪的打击力度，有效整治市场交易环境。开展平台经济领域突出问题专项整治行动，规范平台竞争和经营行

为。（责任单位：公安局、党群工作部、市场监管和营商环境局、新郑海关等部门按职责分工负责）

（十）加强消费秩序综合治理。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。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。强化市场巡查检查，查处不按规定明码标价、价格欺诈等价格违法行为，重点规范机场周边、景区、会展期间的价格秩序，维护促消费系列活动良好市场价格秩序。加强反不正当竞争执法，聚焦“一老一小”、能源、医药、教育、旅游等重点领域，打击商业混淆、虚假宣传等违法行为。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。加强医疗、药品、医疗器械、食品、金融、教育培训等重点领域广告监管，依法查处虚假违法广告。开展诚信计量助消费专项行动，发布“诚信计量、放心消费”承诺书，加强民生领域诚信计量示范单位引导培育，共筑诚信计量市场。（责任单位：市场监管和营商环境局、党群工作部等部门按职责分工负责）

### 三、实施消费维权提效行动

（十一）强化消费纠纷源头减量。锚定“源头减量”目标，推动消费投诉信息公示从线上向线下延伸，针对跨境电商平台等重点企业和区域靶向治理、精准施策。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。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，加入消费纠纷在线解决机制（ODR）。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。持续完善消费纠纷在线解决机制，提高ODR先行和解率，健全基层消费维权和消费教育网络，强化“五进”站点建设，在商场、超市、市场、企业、景区全面布局维权服务站点。（责任单位：市场监管和营商环境局、新郑海关，各行业主管部门按职责分工负责）

（十二）强化消费争议多元化解。坚持和发展新时代“枫桥经验”，将消费维权工作纳入基层治理体系，不断强化人民调解“第一道防线”作用，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。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，在机场航站楼等重点区域设立专门维权服务窗口。（责任单位：社会事务综合协调办公室、法院、市场监管和营商环境局，各行业主管部门按职责分工负责）

（十三）强化消费者权益司法保护。完善消费者权益保护法律体系，配合开展《河南省消费者权益保护条例》立法后评估及修订相关工作。支持联合司法机关适时出台治理职业索赔相关文件，着力规范职业索赔、严厉打击恶意索赔。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。优化消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制，重点关注跨境消费、食品安全等领域的公益诉讼案件。（责任单位：法院、检察院、社会事务综合协调办公室、市场监管和营商环境局，各行业主管部门按职责分工负责）

（十四）强化消费维权能力建设。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，有效解决群众合理诉求，积极回应社会关切。强化消费维权与行政执法衔接，加大“诉转案”力度，提高案件查办效率。聚焦新经济、新业态、新模式，充分运用大数据分析和挖掘技术，常态化开展消费领域重点问题分析，探索破解“职业索赔”“预付式消费”等热点难点问题，建立健全投诉处理质量回访机制，不断提升消费者维权体验，提高监管效能。（责任单位：市场监管和营商环境局、招商工作部，各行业主管部门按职责分工负责）

#### 四、实施消费环境共治行动

（十五）完善消保协作机制。着力构建内外贯通的“大消保”工作体系，完善各级消费者权益保护工作部门协作机制，推动各行业部门落实消费维权职责，逐步建立权责清晰、分工明确的消费者权益保护工作体系。按照领域归口、业务相近原则，厘清新业态新模式监管职责，重点明确跨境电商、数字消费等领域的监管责任。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，定期开展联合执法行动。（责任单位：市场监管和营商环境局，各行业主管部门按职责分工负责）

（十六）完善主体责任落实。引导经营者建立消费者权益保护合规体系，指导经营者完善消费环节经营者首问和先行赔付制度，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。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。鼓励经营者主动发布并履行对消费者更优的承诺，改善消费体验。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，重点规范教育培训、健身、美容美发等行业的预付式消费。（责任单位：市场监管和营商环境局、招商工作部、各行业主管部门按职责分工负责）

（十七）完善行业协会自律。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。强化行业协会商会与政府沟通机制。支持汽车、家具家电、装饰装修、房屋中介、化妆品、物业、食品、广告、旅游、连锁、跨境电商等行业协会在制定行业标准、规范行业自律、引导企业诚信经营等方面发挥桥梁纽带作用，共同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，组织行业内经营者参与放心消费行动，促进行业自律和服务质量提升，推动行业诚信

经营、规范发展、品质升级。（责任单位：社会事业局、招商工作部、市场监管和营商环境局，各行业主管部门按职责分工负责）

（十八）完善消费信用体系。强化消费领域信用体系建设，开展“信用+”工程，健全养老、家政、旅游、购物、跨境贸易等民生领域消费信用体系。推进“双随机、一公开”监管全覆盖、常态化、精细化、智能化，增强监管的规范性、精准性、有效性和透明度。健全守信激励、失信惩戒措施，将消费信用评价结果与评优评先、政策扶持、融资信贷等挂钩，提升经营主体诚信意识和合规水平。完善信用修复制度，巩固信用提升行动“强基固本年”成果，推动信用修复“一网通办”，助力企业高效便捷重塑信用。加强消费领域信用信息归集共享，深化国家公共信用综合评价结果共享应用，在消费领域监管中，参考使用公共信用综合评价结果、行业信用评价结果对信用主体分级分类，落实差异化监管措施。进一步健全完善市场监管经营异常名录、严重违法失信名单管理制度，开展失信联合惩戒，推动市场整体信用水平提升。（责任单位：市场监管和营商环境局、发展和统计局，各行业主管部门按职责分工负责）

（十九）完善消费宣教引导。加强诚信经营、理性消费、依法维权等宣传引导，围绕重要消费节点，开展消费教育宣传活动，提升消费者自我风险防范和依法维权能力。运用消费提示警示、行政指导、发布投诉举报信息等机制，开展常态化消费教育引导，支持新闻媒体发挥舆论监督引导作用，提升公众自我保护和维权

能力。开展“市监科普”“消费教育进校园、进社区、进乡村、进园区、进机场”等活动，营造愿消费、敢消费的良好社会氛围。

（责任单位：市场监管和营商环境局，各行业主管部门按职责分工负责）

## 五、实施消费环境引领行动

（二十）打造放心消费引领品牌。大力推广“诚信为基、品质为先、服务至上”的“市场文化”，鼓励行业协会、龙头企业提出并践行更高标准的服务承诺。持续聚焦消费集中的企业、行业、区域，以“五个放心”自我承诺为主要内涵，大力发展一批放心消费商店、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，重点打造机场周边放心消费商圈，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，加快形成“对标提升、示范带动、监测评价、动态管理”的放心消费制度，激发各方参与积极性。主动公开放心消费承诺，出台地方标准，完善激励机制，接受社会监督。到2027年底，全区放心消费承诺主体达到200家。（责任单位：市场监管和营商环境局、发展和统计局、科技工信局、招商工作部、各行业主管部门按职责分工负责）

（二十一）打造无理由退货承诺精品。持续推广线下购物无理由退货承诺，推动商品异地异店退换货，强化政策支持力度和提质增量，实施线下无理由退货承诺单位动态管理，不断提升线下无理由退货的覆盖面和承诺兑现率，进一步改善消费体验。支

持探索建立消费区域联盟机制，先行开展异地异店退换货活动。

（责任单位：市场监管和营商环境局、招商工作部等部门按职责分工负责）

（二十二）打造高质量消费智慧平台。加强对省“放心消费在中原”智慧平台的推广应用，通过数字化手段加强对放心消费主体的动态管理，综合运用流量扶持、信用激励、金融赋能、宣传推介等方式，激发各方参与积极性。（责任单位：市场监管和营商环境局等部门按职责分工负责）

（二十三）打造区域先行示范标杆。打造优化消费环境试点，探索开展12315热线智慧服务、打击恶意索赔部门协同治理机制、异地异店退换货、构建数智赋能消费纠纷治理新范式等创新项目。鼓励保险机构优化产品和服务，探索开发“放心消费险”、支持无理由退换货服务的保险产品，保护买卖双方权益。鼓励引导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。与郑州都市圈各城市加强交流协同，围绕消费纠纷化解、典型案例共享、消费引导教育、异地异店退换货等方面加强信息共享和工作联动。（责任单位：市场监管和营商环境局、招商工作部等部门按职责分工负责）

（二十四）打造国际合作创新高地。推广“跨境电商+产业带”模式，支持布局重点枢纽城市海外货站和海外仓，培育壮大外贸新动能。助力郑州建设国际消费中心城市，进一步优化机场、高铁站等重点场所涉外支付环境，推广银联、VISA等多币种支

付终端，提升涉外支付便利度。推广离境退税“即买即退”政策，在机场航站楼、重点商圈设立离境退税便捷窗口，深化实施240小时过境免签政策，提升入境游消费规模。鼓励引导金融机构优化涉外服务，为外籍来华人员金融需求提供便利。（责任单位：招商工作部、人民银行航空港支行、财政金融局、市场监管和营商环境局、新郑海关、郑州海关等部门按职责分工负责）

## 六、工作要求

各部门要提高思想认识，将消费环境建设纳入重要工作内容，推动优化消费环境各项举措落实落地。要强化协同联动与宣传推广，营造全社会参与优化消费环境的浓厚氛围，确保各项任务落到实处、取得实效。财政部门要统筹用好现有资金渠道，按规定做好经费保障。

---

郑州航空港经济综合实验区市场监督管理和营商环境局 2026年2月2日印发

---