

各省、自治区、直辖市及计划单列市人民政府，新疆生产建设兵团，国务院有关部门：

消费是最终需求，是经济增长的持久动力。为顺应居民消费升级趋势，加快完善促进消费体制机制，进一步改善消费环境，发挥消费基础性作用，助力形成强大国内市场，经国务院同意，现提出以下意见：

一、大力优化国内市场供给

（一）全面提升国产商品和服务竞争力。积极推进质量提升行动，引导企业加强全面质量管理。深入开展国家质量基础设施协同服务及应用，推进“一站式”服务试点。尽快完善服务业标准体系，推动养老、家政、托育、文化和旅游、体育、健康等领域服务标准制修订与试点示范。在消费品领域积极推行高端品质认证，全面实施内外销产品“同线同标同质”工程。开展质量分级试点，倡导优质优价，促进品牌消费、品质消费。推进文化创意和设计服务与制造业融合发展，支持企业建立工业设计中心、创意设计园等平台，培养引进创意设计人才，提高产品文化内涵。鼓励外贸加工制造企业充分利用自身产能，创新商业模式，通过自营、合作等方式增加面向国内市场的优质商品供给。规范检验检测行业资质许可，提升消费品领域的认证认可检验检测技术服务能力，为企业树立质量提升的示范标杆。（发展改革委、工业和信息化部、民政部、商务部、文化和旅游部、卫生健康委、市场监管总局、体育总局按职责分工负责）

（二）加强自主品牌建设。深入实施增品种、提品质、创品牌的“三品”战略。保护和发展中华老字号品牌，建立动态管理机制，认定和培育一批文化特色浓、品牌信誉高、有市场竞争力的中华老字号品牌。加强中国农业品牌目录制度建设，制定完善相关评价标准和制度规范，塑造一批具有国际竞争力的中国农业品牌。持续办好中国品牌日活动，通过举办中国品牌发展国际论坛、中国自主品牌博览会以及自主品牌消费体验活动等，塑造中国品牌形象，提高自主品牌知名度和影响力，扩大自主品牌消费。鼓励行业协会、研究机构等开展中国品牌研究。（中央宣传部、发展改革委、工业和信息化部、农业农村部、商务部、文化和旅游部、市场监管总局按职责分工负责）

（三）改善进口商品供给。依托中国国际进口博览会主动扩大进口，进一步增加国内市场优质商品供给。支持中心城市做强“首店经济”和“首发经济”，鼓励国际知名品牌在中国市场首发或同步上市新品。落实好跨境电商零售进口商品清单和相关监管政策，除国家明令暂停进口的疫区商品以及因出现重大质量安全风险而启动风险应急处置的商品外，对跨境电商零售进口商品按个人自用进境物品监管，进一步畅通商品退换货通道。优化网络营销生态，规范大型跨境电商平台管理，鼓励线上率先实现境内外商品同款同价。落实好降低日用消费品进口关税的措施，调整优化部分消费税目征收环节，将高档手表、贵重首饰和珠宝玉石的消费税由进口环节后移至零售环节征收。（财政部、商务部、海关总署、税务总局、市场监管总局按职责分工负责）

（四）进一步完善免税业政策。以建设中国特色免税体系为目标，加强顶层设计，破除行业发展障碍，提高行业发展和水平。科学确定免税业功能定位，坚持服务境外人士和我出境居民并重，加强对免税业发展的统筹规划，健全免税业政策体系。完善市内免税店政策，建设一批中国特色市内免税店。鼓励有条件的城市对市内免税店的建设经营提供土地、融资等支持，在机场口岸免税店为市内免税店设立离境提货点。扩大口岸免税业务，增设口岸免税店。根据居民收入水平提高和消费升级情况，适时研究调整免税限额和免税品种类。在免税店设立一定面积的国产商品销售区，引导相关企业开发专供免税渠道的优质特色国产商品，将免税店打造成为扶持国货精品、展示自主品牌、传播民族传统文化的重要平台。（财政部、商务部、海关总署、税务总局按职责分工负责）

二、重点推进文旅休闲消费提质升级

（五）丰富特色文化旅游产品。构建文旅多产业多领域融合互通的休闲消费体系，建设文化产业和旅游产业融合发展示范区。推动非物质文化遗产保护传承，打造具有中国文化特色的旅游购物场所。推动重点城市加快文化休闲街区、艺术街区、特色书店、剧场群、文化娱乐场所群等建设，发展集合多种业态的消费集聚区。规范演出票务市场，加强对演出赠票和工作票管理，强化票务信息监管。培育新型文化和旅游业态，鼓励博物馆游、科技旅游、民俗游等文化体验游，开发一批适应境内外游客需求的旅游线路、旅游目的地、旅游演艺及具有地域和民族特色的创意旅游商品。促进全域旅游发展，提升国家级旅游度假区品质和品牌影响力。鼓励各地区因地制宜发展入境海岛游、近海旅游、乡村旅游、冰雪游、历史古都文化游等特色旅游。加快中国邮轮旅游发展示范区和实验区建设。（文化和旅游部、发展改革委、住房城乡建设部、商务部按职责分工负责）

（六）改善入境旅游与购物环境。鼓励各地区、各行业运用手机应用程序（APP）等方式，整合旅游产品信息，畅通消费投诉渠道，改善旅游和购物体验。提升“智慧景区”服务水平，利用互联网、大数据、云计算、人工智能等新技术做好客流疏导和景区服务。加大入境游专业人才培养力度。提升景区景点、餐饮住宿、购物娱乐、机场车站等场所多语种服务水平。在充分考虑国家安全和人员往来需要的前提下，积极研究出台便利外籍人员出入境、停居留的政策措施。鼓励境内支付服务机构在依法合规前提下与境外发卡机构合作，为境外游客提供移动支付业务。鼓励境外游客集中区域内的商店申请成为离境退税商店，优化购物离境退税服务。培育建设一批基础条件好、消费潜力大、国际化水平高的国际消费中心城市、国家文化和旅游消费示范城市，实施出入境便利、支付便利、离境退税、免税业等政策，形成一批吸引境外游客的旅游消费目的地。（文化和旅游部、发展改革委、教育部、财政部、人力资源社会保障部、商务部、人民银行、税务总局、移民局按职责分工负责）

（七）创新文化旅游宣传推广模式。编制前瞻性入境旅游营销战略规划，更好发挥各地区旅游推广联盟、行业协会和新媒体作用，持续推广塑造“美丽中国”形象。鼓励成立专业化的文化旅游形象营销机构，探索建立政府搭台、企业主导、线上线下融合、游客参与互动的全方位推广宣传模式。充分利用境外旅行社渠道，创新商业合作模式，促进境外旅行社推介中国旅游品牌、销售中国旅游产品。（文化和旅游部、中央宣传部、发展改革委按职责分工负责）

三、着力建设城乡融合消费网络

（八）结合区域发展布局打造消费中心。持续推动都市圈建设，不断提升都市圈内公共服务共建共享和基础设施互联互通水平，加快推进成熟商圈上档升级，形成若干区域消费中心。优化百货商场、购物中心规划布局，引导行业适度集中，避免无序竞争。支持商业转型升级，推动零售业转变和创新经营模式，着力压减物流等中间环节和经营成本，通过精

准营销、协同管理提高规模效益，改善消费体验。促进社区生活服务业发展，大力发展便利店、社区菜店等社区商业，拓宽物业服务，加快社区便民商圈建设。推动商业步行街改造提升，进一步扩大示范试点范围，充分体现地方特色，完善消费业态，打造形成一站式综合性消费平台。（发展改革委、工业和信息化部、自然资源部、住房城乡建设部、农业农村部、商务部、文化和旅游部按职责分工负责）

（九）优化城乡商业网点布局。鼓励引导有实力、有意愿的大型商业零售企业在中小城市开展连锁网点建设，促进适应当地市场需求的品牌商品销售。深入推进城乡高效配送专项行动。丰富适合农村消费者的商品供给，完善供应渠道，充分发挥邮政系统、供销合作社系统现有农村网点布局优势，实施“邮政下乡”、升级“快递下乡”。开展农村食品经营店规范化建设试点。加强农产品供应链体系建设，扩大电商进农村覆盖面，促进工业品下乡和农产品进城双向流通。深入开展消费扶贫，构建互联网企业与贫困地区合作交流平台，助推农村地区特别是深度贫困地区特色优势农产品销售。（商务部、交通运输部、农业农村部、市场监管总局、自然资源部、邮政局、扶贫办、供销合作总社按职责分工负责）

（十）加强消费物流基础设施建设。推动电商物流节点与铁路、公路、水运、航空运输网络统筹布局、融合发展，建设一批综合物流中心。完善城市物流配送停靠、装卸等作业设施，优化城市配送车辆通行管理，简化通行证办理流程，推广网上申请办理，对纯电动轻型货车不限行或少限行。完善农村物流基础设施网络，加快特色农产品优势区生产基地、公益性农产品批发市场、区域性商贸物流配送中心、社区菜市场、末端配送网点等建设，加大对农产品分拣、加工、包装、预冷等一体化集配设施建设支持力度。（交通运输部、发展改革委、公安部、住房城乡建设部、农业农村部、商务部、铁路局、民航局按职责分工负责）

四、加快构建“智能+”消费生态体系

（十一）加快新一代信息基础设施建设和商用步伐。支持利用5G技术对有线电视网络进行改造升级，实现居民家庭有线无线交互，大屏小屏互动。推动车联网部署应用。全面推进信息进村入户，构建为农综合信息服务体系，依托“互联网+”推动公共服务向农村延伸。提升农村地区宽带用户接入速率和普及水平，降低农村信息网络使用成本。（工业和信息化部、发展改革委、住房城乡建设部、农业农村部、广电总局按职责分工负责）

（十二）鼓励线上线下融合等新消费模式发展。完善“互联网+”消费生态体系，鼓励建设“智慧商店”、“智慧街区”、“智慧商圈”，促进线上线下互动、商旅文体协同。鼓励有条件的城市和企业建设一批线上线下融合的新消费体验馆，促进消费新业态、新模式、新场景的普及应用。（工业和信息化部、发展改革委、商务部、文化和旅游部、体育总局按职责分工负责）

（十三）鼓励使用绿色智能产品。健全绿色产品、服务标准体系和绿色标识认证体系。以绿色产品供给、绿色公交设施建设、节能环保建筑以及相关技术创新等为重点推进绿色消费，创建绿色商场。落实好现行中央财政新能源汽车推广应用补贴政策和基础设施建设奖补政策，推动各地区按规定将地方资金支持范围从购置环节向运营环节转变，重点支持用于城市公交。大力推进“智慧广电”建设，推动居民家庭文化消费升级。加快发展超高清视频、虚拟现实、可穿戴设备等新型信息产品。鼓励企业利用物联网、大数据、云计算、人工智能等技术推动各类电子产品智能化升级。加快完善机动车、家电、消费电子产品等领域回收网络。各地区结合实际制定奖励与强制相结合的消费更新换代政策，鼓励企业开展以旧换新，合理引导消费预期。促进机动车报废更新，加快出台报废机动车回收管理办法实施细则，严格执行报废机动车回收拆解企业技术规范，完善农机报废更新实施指导意见。促进汽车限购向引导使用政策转变，鼓励汽车限购地区适当增加汽车号牌限额。（发展改革委、工业和信息化部、财政部、生态环境部、住房城乡建设部、交通运输部、农业农村部、商务部、市场监管总局、广电总局按职责分工负责）

（十四）大力发展“互联网+社会服务”消费模式。促进教育、医疗健康、养老、托育、家政、文化和旅游、体育等服务消费线上线下融合发展，拓展服务内容，扩大服务覆盖面。探索建立在线教育课程认证、家庭医生电子化签约等制度，支持发展社区居家“虚拟养老院”。鼓励以高水平社会服务机构为核心，建立面向基层地区、欠发达地区、边远地区的远程在线服务体系。（发展改革委、教育部、工业和信息化部、民政部、住房城乡建设部、商务部、文化和旅游部、卫生健康委、体育总局按职责分工负责）

五、持续提升居民消费能力

（十五）促进重点群体增收激发消费潜力。进一步改革完善职业教育制度体系，大规模开展职业技能培训，提升技术工人技能水平，完善专业技术人员分配政策。推进乡村经济多元化，支持农民工、高校毕业生、退役军人等人员返乡入乡创业，挖掘新型农业经营主体增收潜力。持续深化户籍制度改革，使更多在城镇稳定就业生活的农业转移人口落户定居，着力根治拖欠农民工工资问题。（发展改革委、教育部、公安部、人力资源社会保障部、农业农村部按职责分工负责）

（十六）稳定和增加居民财产性收入。丰富和规范居民投资理财产品，适度扩大国债、地方政府债券面向个人投资者的发行额度。稳定资本市场财产性收入预期，完善分红激励制度，坚决查处严重损害中小投资者分红派息权益的行为。深化农村土地和集体产权制度改革，稳步推进农村集体经营性建设用地入市，探索赋予农民对集体资产股份的占有、收益、有偿退出及抵押、担保、继承权。（财政部、自然资源部、农业农村部、人民银行、证监会按职责分工负责）

六、全面营造放心消费环境

（十七）强化市场秩序监管。加强反不正当竞争执法，维护公平竞争市场环境。严厉打击各类侵犯知识产权和制售伪劣商品等违法犯罪活动，彻查生产源头和销售网络，开展全链条打击，有效净化消费环境。强化对个人携带物品进境行为的监管，提高现场查验的效率和精准性。加大对非法代购等违法违规行为的惩治力度，堵住相关商品非法入境“旁门”。加强进口产品安全追溯体系建设，提高进口产品及渠道透明度。鼓励地方监管平台、电商平台、第三方追溯平台与国家重要产品追溯平台信息互通。（市场监管总局、公安部、商务部、海关总署按职责分工负责）

（十八）积极推进消费领域信用体系建设。完善个人信息保护制度和消费后评价制度，大力优化线上消费环境，加大力度打击网络刷单炒信等黑色产业链。充分运用全国信用信息共享平台、金融信用信息基础数据库等，建立健全企业及相关人员信用记录。强化“信用中国”网站和国家企业信用信息公示系统的公开功能，逐步实现行政许可、行政处罚、产品抽检结果、缺陷产品召回等不涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的信息依法向全社会公开，为公众提供信用信息一站式查询和消费预警提示服务。（发展改革委、商务部、人民银行、市场监管总局按职责分工负责）

（十九）畅通消费者维权渠道。加强12315行政执法体系和消费者维权信息化建设，形成线上线下相结合的消费者维权服务体系，强化对消费者权益的行政保护。实施产品伤害监测和预防干预。针对质量问题集中和人民群众关注的重点服务领域，加强服务质量监测。严格落实网络购买商品七日无理由退货制度，鼓励线下实体店自主承诺无理由退货。支持各地区探索建立当地特色旅游商品无理由退货制度。开展消费投诉信息公示，利用网络、广播电视、维权服务点电子公示牌等多种形式公开投诉产品和服务信息。充分发挥媒体监督功能，加大对侵害消费者合法权益违法行为的曝光力度。（市场

国家发展改革委

中央宣传部

教 育 部

工业和信息化部

公 安 部

民 政 部

财 政 部

人力资源社会保障部

自然资源部

生态环境部

住房和城乡建设部

交通运输部

农业农村部

商 务 部

文化和旅游部

卫生健康委

人民银行

海关总署

税务总局

市场监管总局

广电总局

体育总局

证 监 会

2020年2月28日