

让消费环境与桂林山水同美共辉

——桂林市 2025 年优化消费环境工作纪实

在桂林，甲天下的山水是大自然馈赠的瑰宝，而日益优化的消费环境，则是这座城市献给八方游客的另一张亮丽名片。

2025年正值“十四五”规划收官之年，我市锚定世界级旅游城市建设目标，以保护消费者权益为初心，以市场秩序规范为抓手，打出整治规范、诚信引领、共治护航组合拳，全方位破解消费市场顽疾，多措并举打造放心消费环境。

这一年，我市社会消费品零售总额同比增长3.3%，旅游总收入达2175.47亿元，同比增长12.8%，接待游客1.75亿人次，同比增长11.9%。亮眼数据的背后，是桂林消费环境的持续优化，是监管力度与服务温度的双向奔赴，是山水颜值与消费口碑的同步提升。



2025年315活动启动仪式现场，为“守合同 重信用”企业颁发证书

□记者张苑 通讯员秦克利

给市场“立规矩”，拧紧消费“安全阀”

筑牢放心消费根基，必先扎紧制度的笼子，以法治化、规范化手段划定经营红线，从根源规范市场秩序。

2025年，我市迈出旅游市场法治化监管的关键一步，出台首部旅游市场秩序专项地方性法规——《桂林市旅游市场秩序管理条例》，立足本地实际精准施策，对旅行社运营、导游服务规范及旅游产业链“吃、住、行、游、购、娱”各环节经营行为作出系统性细化规定，明确经营规范、监管责任与法律底线，彻底扭转监管无据、执法偏软的局面。这部条例的落地，标志着桂林旅游监管全面迈入法治化新阶段，为行业高质量发展筑牢了制度屏障。

针对消费者反映最强烈的民生痛点，监管部门靶向整治，硬核守护群众“钱袋子”。

桂林米粉，这一本地老百姓每天必吃的“刚需”美食，曾因个别商家的“不透明收费”遭到外地游客的吐槽。对此，桂林市出了“史上最严”规定：凡查实属于“阴阳菜单”行为的，一律按价格欺诈依法查处。桂林市市场监管局要求，所有餐饮单位必须在店内醒目位置公示统一价格表，确保所有消费者享有同等价格待遇。不得以“熟人优惠”“口头协议”等理由规避明码标价义务。

“来之前就怕吃饭被宰，现在进店价目表一目了然，再也不用担心了。”山东游客李女士的感慨，正是市场整治的直观成效。如今，桂林沿街商铺价目清晰，执法人员常态化巡查，一碗桂林米粉，吃出的是烟火气，更是放心感。

针对停车乱收费问题，及时出台多项法规和专项通知，明确城市道路、机场、车站、码头、市民中心、城市广场等停车场实行政府定价管理，规范景区周边、城市道路及公共区域的停车服务收费行为，强化明码标价与价格监管，保障消费者权益。

确保公平交易是规范市场秩序、优化消费环境的重要内容。“去年，在市场监管局的指导下我们根据协议对两次使用不合格电子计价秤的1户商家作出了清退场的处理，警示震慑作用很大，现在我们市场‘鬼秤’现象基本杜绝，人气旺了许多。”谈起市场监管部门整治“短斤缺两”问题的举措和成效，乐群市场负责人感慨不已。据介绍，2025年桂林市场监管局通过推行全面实施计量器具强制性检定、常态化抽查市场在用电子计价秤、压实市场管理方主体责任“三位一体”机制，狠抓市场上的“短斤缺两”问题，对“鬼秤”现象“零容忍”，全覆盖检定集贸市场电子秤2878台，立案查处计量违法行为53起，维护了市场秩序的公平公正。

一年里，桂林市场监管局以民生为本，全力守牢消费安全。强化食品安全全链条监管，全市普通食品评价性抽检合格率达99.77%，强力推进百姓满意“十个一”及“指南”农贸市场建设，6家市场申报自治区验收。推动药品安全巩固提升，落实医疗器械风险分级监管，全市药品、医疗器械、化妆品抽样合格率均在98%以上。着力提升工业产品质量，强化工业产品监督检查和风险监测，依法处置74批次不合格产品，严查不合格燃气器具229件，立案26起，确保了人民群众“吃的放心、用的安心”。

桂林市场监管局针对岁末年初、春节、广西三月三、劳动节、国庆节等重要时节，开展5次市场秩序规范化行动，针对食品安全、价格欺诈、虚假宣传、短斤缺两等违法行为立案387起，市场秩序持续优化。

为商家“树口碑”，点亮诚信“信号灯”

“单纯依靠执法整治难以实现长效规范，唯有激活经营主体内生动力，让诚信经营成为行业共识，才能厚植放心消费沃土。”桂林市场监管局党组成员曾宪国说，优质消费环境，既要刚



桂林市市场监管局党组书记、局长带队检查柿饼生产企业



市场监管局人员对某农家饭店开展食品安全专项检查，保障游客“舌尖上的安全”



阳朔县市场监管局工作人员向群众科普食品安全和消费维权知识



桂林市市场监管局执法人员开展暑期食品安全检查

性监管，更要诚信自律。2025年，我市将放心消费建设纳入政府重点工作，以诚信承诺为抓手，推动放心消费覆盖景区、民宿、餐饮、商超、酒店、市场全场景，逐步构建政企协同、共建共赢的良好格局。

我市紧扣市场全要素，开展放心消费行动，上门指导商家规范经营、化解纠纷、提升服务，杜绝隐性消费与欺客行为。象山、两江四湖等景区入口，放心消费标识醒目可见，西街民宿、商超主动亮出诚信承诺。全年163家经营主体签订放心消费和无理由退货“双承诺”，并在主流地图APP标注，游客一键即可找到诚信商家。从核心景区到街边小店，示范效应持续放大，诚信经营蔚然成风。

此外，我市还创新信用监管模式，在全市旅游行业推广诚信二维码，商家门店一店一码，游客扫码即可查看资质、信用、投诉等信息，消费选择更有底气。

“扫一扫就知商家靠不靠谱，买特产、参团都放心”，广东游客张先生的体验，正是信用监管的实效体现。在此模式下，嗨行国际旅行社（桂林）分社以99.99分满分登顶行业评估榜，连续五年实现“零强制购物、零隐性消费、零投诉”，其推行的“一价全含”模式，从根源杜绝消费陷阱，树立了诚信标杆。据介绍，2025年桂林278家企业获得广西“守合同、重信用”企业公示，同比增长5.3%。

桂林市市场监管局网监消费科负责人介绍，我市坚持线上线下同步规范，要求线上经营严格落实放心消费承诺，杜绝虚假宣传。监管部门定期开展从业人员培训，提升服务与法律意识，从源头减少纠纷。

“诚信做生意，才能留住回头客，放心游对商家是好事。”这是阳朔西街一民宿老板的感慨，也是桂林众多经营者的心声。如今，更多的商家已摒弃短视思维，深耕口碑经营，诚信经营成了桂林消费的核心竞争力。

为消费者“撑腰杆”，架起维权“连心桥”

消费环境优化，是政府、企业、社会多方共治的成果。2025年，我市打破部门壁垒，构建“政府主导、企业主体、社会参与、群众监督”的共治格局，以高效维权、全面监督、精细协作，全方位守护消费者权益，让消费者开心、舒心、放心消费。

市消协首次组织开展商品比较试验，对料酒、酱油、洗衣液、老花镜四类民生商品委托市产品质量检验所进行检测，并向社会发布比较试验报告，为消费提供消费指导，督促企业落实质量安全、质量担保和售后服务责任，让消费者放心消费。全市消协组织开展服务千万乡村维权权益促消费活动，2025年全市共服务企业86家，

帮助企业完善制度15项，提供法律意见18条。

针对异地维权难问题，桂林市市场监管局不仅在全市重点商家大力推广在线纠纷解决（ODR）机制，还在全市125个景区、商圈、市场设立消费维权服务点，建立诉调对接、司法确认机制，邀请律师、专家参与调解，提升维权专业性和纠纷快处快调。

山西太原60岁的阴先生预订了桂林全州县一家酒店，因个人原因无法入住，他在规定时间内申请退款，却被告知需通过下单手机操作取消订单，由于不熟悉智能手机操作，他错过了免费取消期限，退房遭拒。全州县市场监管局接诉后第一时间介入处理，商家同意退还订房费，这起网络订房投诉得到圆满解决。

消费者的舒心满意，正是桂林消费维权服务精准贴心的生动缩影。2025年，全市12315平台和消协组织共接收群众诉求68908件，为消费者挽回经济损失2884万余元。

桂林市市场监管局党组成员曾宪国说，每年的节假日高峰期，桂林市各级市场监管部门强化值班，靠前值守，全力为消费者提供消费维权救济服务。2025年国庆中秋长假，桂林旅游客流量爆棚但市场秩序平稳，旅游服务类投诉占比从12.4%降至7.5%，旅游购物类投诉占比从8.6%降至6.1%，投诉占比下降，直观印证桂林旅游消费环境持续优化。

据介绍，目前，桂林市已经建立投诉公示、约谈整改闭环机制，通过曝光典型案例，强化社会舆论监督作用。阳朔县修订村规民约，公示施行地方性旅游环境治理惩罚条款，明确黑车揽客等违法行为处罚标准，严打违法行为，培育文明经营“新风尚”。监管部门联合司法部门开展公益维权，联动电商平台共建维权机制，广泛动员社会力量参与监督，形成全民共治的良好生态。

从漓江竹筏戏水到阳朔西街漫步，从景区规范运营到民宿暖心服务，有序的市场、诚信的服务、高效的维权，让每一位游客都能感受桂林的诚意与温度。2026年春节假期，桂林旅游市场一日既往的火爆，未发生重大消费安全事件和群体性投诉，全市接待游客53.86万人次，旅游消费超8500万元，旅游经济蓬勃向好，游客满意度持续攀升。

山水无言，初心如磐。监管有力，心安为伴。2025年的精准施策与深耕细作，让“放心消费在桂林”品牌深入人心，实现消费环境与山水风光同美共辉。新的一年，桂林将紧扣各级决策部署，锚定世界级旅游城市目标，持续深化放心消费行动，整治行业突出问题，维护公平市场秩序，打造更优质的消费环境，让“放心游桂林”成为中外游客的共同共识，让桂林在打造世界级旅游城市工作中行稳致远。

（本版图片均由桂林市市场监管局提供）



市场监管局执法人员在某景点景区查扣不及格计量器具