

## 发布安心消费系列产品

美团按次扣款新模式  
助服务消费稳健发展

每年“3·15”期间,教育培训、生活服务等服务消费领域,往往是消费者投诉的重灾区。商家卷款跑路、霸王条款等问题,不仅会挫伤消费者的消费信心,也会制约服务消费市场的健康发展。

近年来,各地政府和有关部门也积极出台相关措施,推动服务消费健康发展,保障消费者资金安全,进而提振服务消费,扩大内需。据国家统计局数据显示,随着扩大服务消费政策持续多点发力,服务供给更加优质多元,服务供需适配性上升,服务消费潜力加速释放,服务零售保持稳中向好的增长态势。2025年,服务零售额比上年增长5.5%,高于同期商品零售额增速1.7个百分点。

服务消费作为扩大内需、提振经济的重要引擎,其高质量发展被提上更高议程。2026年初,国务院办公厅关于印发《加快培育服务消费新增长点工作方案》的通知中提到,加强支持保障,健全标准体系,优化服务业标准化布局,培育服务业标准化品牌。聚焦服务消费新增长点,促进服务消费相关领域标准化、规范化发展,推动新业态新模式健康发展。

据悉,为推动服务消费高质量发展,美团平台依托技术能力,推出“安心消费”系列产品,结合平台次卡能力,在按次付费基础上,根据服务零售行业特性推出定制化的解决方案,满足消费者多样化、个性化需求。在运动健身领域,通过小额短周期健身卡、连续包月、私教小课包等产品,让灵活付款成为可能;在更为广泛的生活服务领域,比如美容美发、足疗、亲子游乐等行业,推出按次付款模式,告别一次性大额充值,实现灵活付款、按次核销、随时可退。而在消费者需求高频的兴趣课程教育培训领域,推出“安心学”产品,实现“一课一消、随时退款”,真正从资金安全保障、商户服务标准化以及消费者体验升级三大方面,为消费者打造了资金有保障、消费更安心的服务新模式。

强保障、促内需  
服务消费迈向标准化规范化

“信心比黄金珍贵,大额预付式消费纠纷直接影响消费信心和意愿。”2026年以来,从国家层面到地方政府,一系列旨在规范服务消费、保障消费者权益的政策密集出台,推动服务消费市场向标准化、规范化方向稳步迈进。

年初,国务院办公厅印发的《加快培育服务消费新增长点工作方案》明确提出,要加强支持保障,健全标准体系,聚焦服务消费新增长点,加快制定一批先进适用标准,促进服务消费相关领域标准化、规范化发展,推动新业态新模式健康发展。此前,最高人民法院发布《关于贯彻落实〈中华人民共和国民营经济促进法〉的指导意见》,其中提到依法审理涉消费纠纷案件,打击经营者“卷款跑路”“霸王条款”“收款不退”等损害消费者权益行为,为消费者撑起了司法“保护伞”。

业内相关人士接受媒体记者采访时表示,2026年服务消费政策的一大亮点,就是高质量发展,既聚焦新业态新模式的规范发展,又紧盯消费者的“急难愁盼”问题。服务消费的“野蛮生长”时代已经结束,服务消费市场正在朝着更加健康、有序的方向发展,为提振消费信心、扩大内需夯实了基础。

敢消费、新探索  
按次扣款成消费者保障新模式

兴趣班培训跑路维权难,大额课包不敢买,这是长期以来困扰家长们的消费痛点。如今,随着美团“安心学”产品的全面推广,这一难题有了全新的解决方案。据了解,在全国多地落地的美团“安心学”产品,核心是借助平台的多次卡产品能力,消费者可以通过美团、大众点评App购买教培机构推出的多次卡课程,实现“上一次课、核销一次款项”的按次结算模式。其中,未使用及未核销的资金,如遇机构闭店无法履约或是消费者部分使用后不满意希望退款,用户均可按平台退款规则申请退款,大大降低消费者顾虑。

多地消费者对“安心学”灵活、可靠的资金

保障服务点赞,来自上海的吴女士也分享了通过“安心学”退款的经历:“今年买了‘安心学’的书法课,商家倒闭,一共10节课,4000多块钱,平台退款很快到账,体验好、很放心。我现在都会主动推荐给身边的朋友,消费有保障很重要。”

从美团线上页面可以看到,多地兴趣教育培训团购已经被打上了“安心学”标签,在“安心学”的多次卡团单下注明,如遇机构闭店无法履约或是消费者部分使用后不满意希望退款,用户均可按平台退款规则申请退还未使用金额。其中,部分使用后退款产生的违约金,平台将退回给商家,用于支付商家的一次性投入。

为了覆盖更多消费者的需求,美团“安心学”不断丰富产品品类,目前已涵盖运动教学、科学探索、美术、书法、音乐等多个文体兴趣培训品类,基本实现了消费者需求集中度的教培品类全覆盖。美团最新数据显示,截至目前,全国已有300多座城市的40000多家教培机构报名参与“安心学”,上线课程数量超70000门,累计为近50000份订单提供消费保障服务。其中,上海作为服务消费前沿城市,已有近5000家教培机构参与,覆盖课程近10000门,成为“安心学”落地成效最为显著的城市之一。

政企协同合作  
多举措构建“安心消费”生态

此前,全国多地政府协同互联网平台,通过政策引导、技术赋能、资源扶持等多种手段,推动“安心消费”落地生根,构建起良性的消费生态。据悉,美团平台已在北京、杭州、南京、武汉、深圳等多个城市落地“安心消费”产品,真正从资金安全保障、消费者体验升级方面,为消费者打造资金有保障、消费更安心的服务新模式。

对于机构经营者来说,改变大额预收费模式,本质是顺应消费需求,变革经营模式的“必选题”。为推动服务消费升级,美团还深入教培行业供应链,通过与健身、教育培训行业SaaS服务商合作,创新推出团购包月续费、多次卡线上服务工具等能力,进一步优化消费体验。对于消费者而言,不必再一次性购买大额预付年卡,有效减轻了资金压力和消费顾虑;对于商家而言,线上化的管理模式不仅实现了服务提质增效,

还降低了人力成本,让经营更加高效。

作为行业发展小帮手,美团在推出“安心消费”系列产品的同时,还为参与合作的商家提供了一系列配套扶持举措,助力商家合规经营、提质升级。比如针对商家线上营销获客成本高的行业难题,美团为参与“安心消费”的商家提供营销活动专属资源扶持,为消费者发放额外立减优惠,帮助商家提升曝光度、吸引客流量;同时,平台还为合作商家提供佣金优惠、专属门店标识以及平台补贴等政策,降低商家的经营成本。

多位加入“安心消费”的机构经营者表示,现在的消费者越来越理性,尤其是年轻家长,更倾向于线上成交和灵活消费。美团的“安心消费”,基本上把消费者关注的资金和服务的核心问题都解决了,将资金保障和好的服务推广出去,让更多消费者省心、安心消费。其中,参与美团“安心学”的体育培训商户万动网球负责人表示,“一课一核销”,不满意、用不完、门店跑路这些消费者担忧的情况都能退款,大大增加了消费信心。在合作美团“安心学”后,线上交易额实现翻三倍增长,获客成本下降40%,口碑效应显著。

行业人士表示,“安心消费”类产品最难的是形成标准化履约体系,这对平台的保障能力提出了更高要求。互联网平台凭借天然的技术优势,捕捉消费痛点,面向服务消费领域推出“安心消费”产品,通过平台技术搭建资金保障方式,营造老百姓放心消费、商家安心经营的良性消费生态,为服务消费保障提供可借鉴样本,实现提振消费信心,促进内需消费。美团“安心消费”系列产品的实践,正是政企协同合作的典型样本,形成了“老百姓放心消费、商家安心经营”的良性消费生态。

展望未来,美团方面表示,将继续依托技术能力,创新产品模式,深化政企合作、生态协同,携手广大商家筑牢“安心消费”防线。随着政企协同的不断深化,以及更多平台和企业的主动参与,预付式消费的痛点将逐步得到破解,服务消费市场的消费信心将持续提振,为扩大内需、推动经济高质量发展注入源源不断的动力。在这个“3·15”,“安心消费”不再是一句口号,而是通过技术加持、产品化改造实现服务保障,成为服务消费市场高质量发展的鲜明底色。