



您是否遇到过这些烦心事？新买的手机三天就黑屏，商家却推三阻四不肯退；预付卡还没用完，健身房突然关门跑路；网购的生鲜货不对板，平台客服只会说“抱歉”……想要维权，但你的维权信息却“石沉大海”，从今天起，这些消费糟心事有了新解法！

四川省保护消费者权益委员会（以下简称：四川省消委会）联合华西社区报重磅推出《智慧315·维权观察》专栏，社区居民的维权有了“阳光通道”。我们依托“全国消协智慧315”平台的阳光公开机制，将每月纠纷调处进展

转化为公共监督资源，推动维权从“单方申诉”走向“三方对话”。在这里，每一例消费争议的解决过程都将成为行业自律的参照，每一次企业履约的改进都将化为市场诚信的刻度。

·投诉像点外卖一样简单——手机一点就能提交投诉，证据、协商、查询全程在线，不用再跑腿扯皮。

·调解像群聊一样方便——消费者、商家、消协三方在线沟通，和解优先，调解兜底，解决更快更透明。

·商家表现像成绩单一样公开——谁拖延、谁耍赖，平台直接晒出来，看商家是“五星好评”还是“差评警告”。

四川省消委会、华西社区报重磅推出《智慧315·维权观察》专栏，首期公开点名屡遭投诉却未入驻“阳光公开”直接“晒”出来

□ 华西社区报记者 胡晴琴

依托“全国消协智慧315”平台 全面提升消费维权服务效能

自2024年3月15日“全国消协智慧315”平台上线试运行以来，四川省保护消费者权益委员会（以下简称四川省消委会）作为全国消协组织的重要成员，通过这一统一投诉受理渠道，为全省消费者提供了更加便捷高效的维权服务。该平台于2025年3月15日正式上线后，四川省消委会进一步优化了消费投诉处理机制，让四川消费者在日常生活遇到的消费问题能够得到更快速的响应和解决。

畅通消费者在线投诉渠道

平台开通消费者在线投诉端口，全国消协组织实现在线接收消费者投诉。消费者可随时随地登录平台进行投诉，通过在线投诉、在线提交证据、在线协商、在线查询等功能，更好反映消费者诉求，让数据多跑路，让消费者少跑腿。

实现消费纠纷在线处理

通过互联网、数字化、人工智能技术，消协组织实现对消费者投诉的在线受理、在线分办、在线和解、在线调解、在线反馈，消协组织、经营者、消费者三方在线互动，促进投诉便利化、信息透明化、处置快速化。

实行投诉和解在先机制

消协组织督促经营者积极承担保护消费者合法权益的第一责任，引导经营者及时入驻平台，在线实时接收消费者投诉信息，并在规定时间内与消费者进行协商和解。和解成功即完成投诉办理，和解失败的转由消协组织调解。

建立阳光公开制度

平台对于收到的涉及未入驻经营者的消费者投诉，第一时间通过平台向社会公开投诉信息，督促相关经营者入驻平台并联系解决消费者投诉。对于已入驻经营者不及时处理消费者投诉的情况，平台也通过阳光公开相关投诉信息，促使经营者及时解决消费者合理诉求，更好树立品牌形象、激发消费活力。

强化投诉信息公示

对经营者存在拒不配合消协调查、调解或拒不履行调解协议等情形的，将通过平台的个案公示向社会公开，倒逼经营者妥善处理消费纠纷。消费者也可通过查看投诉公示信息，了解相关经营者投诉处理情况，作为选择交易对象的参考。



阳光公开

投诉石沉大海？这10家企业 消费者等你答复

为进一步保障消费者权益，提升消费维权透明度，四川省消委会与华西社区报今起发布“全国消协智慧315”平台上的阳光公开信息。

根据《消协组织在线投诉处理管理规范》第二十三条【阳光公开适用情形】解读：智慧315平台实行投诉“和解在先”，通过公开相应情形下的经营者投诉工单及处理情况，促进经营者与消费者和解。该过程称为“阳光公开”。有下列情形之一的投诉工单将转入消协调解流程，并在消协平台即时进行阳光公开：

- （一）未入驻消协平台的经营者的所有投诉工单；
- （二）拒绝入驻消协平台的经营者所有投诉工单；
- （三）无法线上送达经营者的所有投诉工单；
- （四）已入驻经营者自消协平台推送投诉工单时起，在3个工作日内未接收的投诉工单；

（五）已入驻经营者自接收投诉工单时起，在7个工作日内未提交和解方案的投诉工单。

第二十四条【阳光公开内容及期限】解读：

阳光公开对外披露信息包括：被投诉经营者、投诉问题、投诉内容、投诉诉求等。阳光公开后和解成功的投诉工单，在和解协议履行期限届满30日内，消费者未申请调解的，不再阳光公开。其他情形的阳光公开投诉工单信息将在消协平台持续公开1年，到期后不再公开。

第二十五条【阳光公开状态】解读：

阳光公开的状态包括“经营者待接收”“经营者处理中”“和解成功”“和解失败”“经营者未及时处理”“经营者拒不接单”“线上无法送达”等七种情形。

（一）“经营者待接收”：消协平台发送投诉工单通知后，经营者未点击接收的，平台显示状态为“经营者待接收”。

（二）“经营者处理中”：消协平台发送投诉工单通知后，经营者已点击接收的，平台显示状态为“经营者处理中”。

（三）“和解成功”：消费者、经营者已达成和解协议的，平台显示状态为“和解成功”。

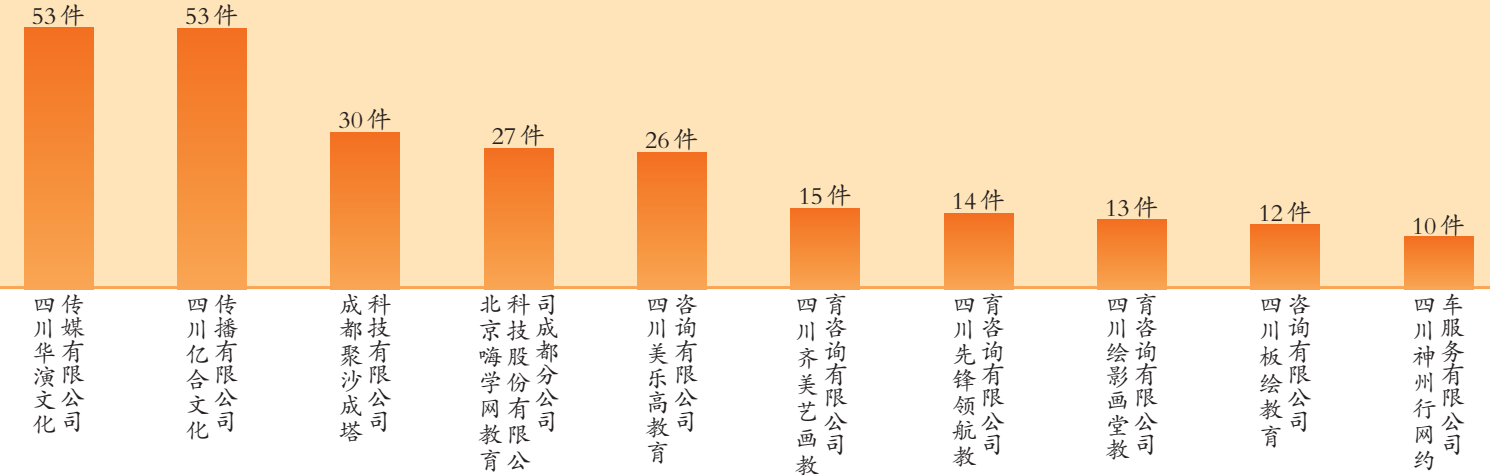
（四）“和解失败”：消费者、经营者沟通后未能达成和解协议的，平台显示状态为“和解失败”。

（五）“经营者未及时处理”：消协平台发送投诉工单通知后，经营者未按要求在规定时间内接收投诉工单或提交和解方案的，平台显示状态为“经营者未及时处理”。

（六）“经营者拒不接单”：经消协工作人员联系后，未入驻经营者明确拒绝入驻消协平台的，平台显示状态为“经营者拒不接单”。

（七）“线上无法送达”：消协平台通过短信等非人工方式无法有效联系到经营者的，平台显示状态为“线上无法送达”。

阳光公开公示名单



（上线以来至2025年7月30日投诉工单量多，且未入驻或邀请后不入驻的企业）2025年8月25日发布