

## 主题： “从投诉处理到风险预防——企业如何构建消费纠纷化解机制”

主持嘉宾：四川省保护消费者权益委员会投诉部主任 彭欧  
分享嘉宾：成都市建筑装饰协会党支部书记 袁菲  
携程集团全国政务总经理 陆杨  
贝壳找房西南区域公共事务负责人 孙堃



圆桌论坛。

8月28日,由四川省保护消费者权益委员会与华西社区报共同打造的《智慧315·维权观察》专栏上线仪式在成都举行。四川省消委会秘书长闫光耀、成都市消委会秘书长康鸿跃,以及来自全省各消费维权工作站的代表、法律专家、企业代表和媒体记者等嘉宾出席活动。

# “透明共建 智慧共赢” 四川《智慧315·维权观察》栏目上线

□ 华西社区报记者 胡晴琴 见习记者 田旭

## 携手共建 消费环境共治体系

当前,我国消费市场正处于从“规模扩张”向“品质升级”转型的关键阶段,直播带货、跨境电商、适老化服务等新业态迅速兴起,但也带来了虚假宣传、预付式消费陷阱、大数据杀熟等新型消费纠纷。在此背景下,《智慧315·维权观察》栏目依托“全国消协智慧315”平台,以“透明共建·智慧共赢”为理念,通过媒体监督与消协维权机制的深度融合,着力解决消费维权中“响应慢、协同弱”等痛点,努力为消费者营造更安全、放心、透明的消费环境。

该栏目的上线是媒体与消协组织深化合作,优势互补的创新实践。栏目不仅为消费者提供了表达诉求的渠道,也为经营者展示信誉、监管部门传递政策、专家学者贡献智慧搭建起多方对话平台。通过信息互联互通,进一步增进理解、凝聚共识,共同维护健康良好的消费生态。

四川省消委会秘书长闫光耀强调,“全国消协智慧315”平台通过技术赋能打通了消费者维权的“最后一公里”。



展示“全国消协智慧315”平台各板块核心功能。

《智慧315·维权观察》不仅是一个宣传窗口,更是推动消费维权治理升级的重要引擎。作为全国首档基于该平台数据打造的宣传专栏,它实现了维权与宣传的有机融合,使维权服务真正延伸至消费者身边,成为触手可及的民生服务。

## 企业共话 消费纠纷优解机制

随着消费者维权意识不断提升,企业的经营理念和服务模式也面临全新挑战。

活动现场举办了以“从投诉处理到风险预防——企业如何构建消费纠纷

化解机制”为主题的圆桌讨论。成都市建筑装饰协会党支部书记袁菲、携程集团全国政务总经理陆杨、贝壳找房西南区域公共事务负责人孙堃,结合各自行业特点与实践经验,围绕消费投诉的高效响应、服务体系优化、舆情与风险提前干预等话题展开深入交流,共同探讨企业如何将维权环节融入经营管理全流程,实现从被动处理向主动服务的转变,真正从源头化解消费纠纷、提升用户体验。

在现场体验环节中,四川省消委会投诉部主任彭欧作为“首席体验官”,带领与会嘉宾实际操作“全国消协智慧315”平台,全面展示各板块核心功能。通过专业讲解与演示,嘉宾对平台的实际应用有了更加直观和深入的了解。

作为全国首档以“全国消协智慧315”平台数据为支撑的宣传专栏,《智慧315·维权观察》将持续借助该平台的数据优势与多方协作机制,深入消费一线、倾听民众声音,不断优化栏目内容与服务功能,推动企业自律、行业规范与社会监督协同发展,共同助力四川构建更加安全、放心、舒心的消费环境。

<05  
华西社区报

维  
权  
观  
察

2025年  
8月29日  
星期五  
编辑 董峰  
版式 张进

