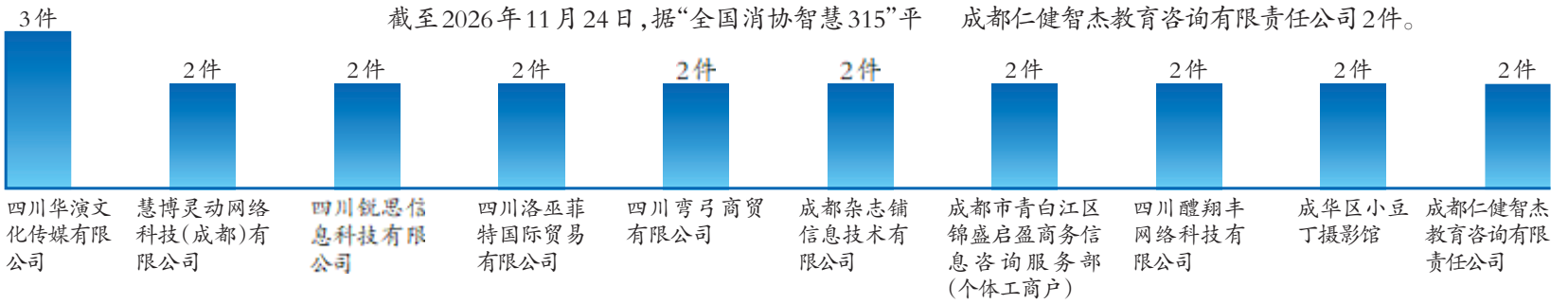
消费维权 阳光可见

全国消协智慧315平台“阳光公开”

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。

截至2026年11月24日，据“全国消协智慧315”平台显示，2026年10月20日-2026年11月20日投诉调解工单量多，且没有入驻的企业，排名前十的有：四川华演文化传媒有限公司3件；慧博灵动网络科技(成都)有限公司2件；四川锐思信息科技有限公司2件；四川洛亚菲特国际贸易有限公司2件；四川弯弓商贸有限公司2件；成都杂志铺信息技术有限公司2件；成都市青白江区锦盛启盈商务信息咨询服务部(个体工商户)2件；四川醴翔丰网络科技有限公司2件；成华区小豆丁摄影馆2件；成都仁健智杰教育咨询有限责任公司2件。



(2026年10月20日-2026年11月20日投诉调解工单量多，且没有入驻的企业)2026年11月24日统计

成都16个网约配送站试点“双站长”

11月20日，在四川省市场监管局指导下，成都市市场监管局、淘宝闪购等单位联合举办的网约配送员“骑心向党·工会暖新”主题活动在高新区举行。活动现场，四川省市场监管局、成都市市场监管局相关负责同志为3个配送站点的6名支部站长、骑手站长颁发聘书，成都“双站长”试点工作进入实质推进阶段。

据了解，今年下半年以来，成都市市场监管局已在全市8个区(市)县及相关平台优选16个站点，推行“双向定岗”模式，探索开展“双站长”试点工作。支部站长由属地市场监管所、社区等工作人员担任，骑手站长由平台选派，双方对照履职清单分工协作，依托月度站点例会、季度多部门会商等制度，联合相关职能部门，帮助站点和骑手解决实际困难，让骑手遇到问题有人听、有人办。

活动现场，一名受聘骑手站长说：“以前骑手有诉求基本都是通过平台线上反映。现在站里有了‘双站长’，以后支部站长能够及时帮我们对接社区和相关部门资源，遇到纠纷和困难能第一时间找到对接人，比以前方便多了。”



“双站长”聘任仪式。

试点以来，“双站长”配送站点还整合辖区社会组织、爱心商企资源打造暖“新”服务友好场景，为骑手提供休憩、补给、就医等便利基础服务，常态化开展爱心慰问、困难帮扶等活动，并开展法律援助、安全教育、心理疏导等升级服务，切实保障骑手合法权益。同时，通过推荐优秀骑手等方式，让骑手的付出被看见、被认可。不少骑手也主动参与志愿服务、文明劝导、食品安全线索上报等，成为基层治理的重要力量。

下一步，成都市市场监管局将持续指导各区(市)县局及平台企业梳理试点工作成效，总结可复制、可推广的经验做法，扩大“双站长”协同治理工作覆盖范围，持续深化新业态新就业群体服务保障，让网约配送员群体更好感受城市温度，更好融入城市基层治理。

华西社区报记者 胡晴琴