

提升消费品质  
赋能美好生活



甘肃日报

3·15主题特刊

2026年3月16日 星期一

T1—T6

T2 ● 衔接更顺畅 执法更有力

——我省创新联动执法机制  
构建市场监管执法新格局

● 亮出承诺，让消费者放心消费

——甘肃创新推行合规经营承诺制  
助力优化消费环境

● 农行甘肃省分行

创新消保服务模式 构建和谐金融生态

T3 ● 绘就消保惠民生动画卷

——邮储银行甘肃省分行以金融宣教护航美好生活

● 人保财险甘肃省分公司：

深耕民生保障 倾情服务群众

T4 ● 构建智慧维权新格局

——12315指挥中心创新推动

在线消费纠纷解决机制运行

● 贷款暗收费、经营者“失联”，怎么办

——省消协2025年度投诉热点问题分析

● 清朗金融网络 守护安心消费

平安人寿甘肃分公司举办

“3·15”金融消保宣传活动

● 保障金融权益 守护美好生活

——甘肃农信金融消费者权益保护工作侧记

T5 ● 厚道甘肃 地道甘味

T6 ● 金融为民践初心 深耕陇原启新程

——兴业银行兰州分行高质量发展纪实

品质承诺 守护诚信

# 优化消费环境 增进民生福祉

——全省市场监管系统扎实推进消费者权益保护工作综述

新甘肃·甘肃日报记者 范海瑞

消费是经济增长的主引擎，更是最直接的民生。

近年来，全省市场监管系统全面落实《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》，以构建“丝绸之路放心消费走廊”为抓手，在全省掀起优化消费环境、提升维权效能的系统性攻坚战，打造放心消费新生态。

2025年，全省共查办消费领域各类案件2.12万件，惠及近6万群众，受理投诉举报17.87万件，为消费者挽回经济损失4088万元，消费投诉信息公示率达99.59%。

一幅“安全放心、质量放心、价格放心、服务放心、维权放心”的陇原消费新画卷正徐徐展开。

## 优机制 强队伍 凝聚多元共治合力

优化消费环境，制度先行是关键。2025年7月，全省市场监管系统优化消费环境三年行动和在线消费纠纷解决（ODR）机制建设现场推进会在兰州新区召开，吹响了优化消费环境的“集结号”，动员全省市场监管系统以更高的站位、更实的举措、更强的担当，推动优化消费环境三年行动落地见效。

同时，我省着力构建多元共治新格局，推动建立省级优化消费环境暨消费者权益保护联席会议机制，联合政法委、法院、检察院等部门建立职业索赔甄别协调机制。同时，立足西北区位优势，探索跨区域协作维权，在丝路节点城市设立维权服务站，初步实现“一地投诉、跨省流转”，为畅通西北消费大循环筑牢制度根基。

队伍是战斗力的保证。2025年11月，省市场监管局印发业务技能岗位练兵方案，在全系统掀起练兵比武热潮，着力培养一支懂法律、精业务、善调解的消费维权“铁军”。

为推动示范引领，发挥正向激

励作用，在今年“3·15”国际消费者权益日系列宣传活动启动仪式上，我省评选出2025年度“陇原放心消费商家”100强，涵盖农业食品、商贸零售、文旅康养等多个民生领域，放心消费商家标杆企业以品质立身、以服务惠民，成为陇原大地诚信经营“领头雁”。

同时，我省正式发布《甘肃省消费环境建设白皮书（2025）》，首次以白皮书形式，系统梳理消费环境建设成效，全面剖析消费市场现状，既晒出了文旅融合、品牌建设的“成绩单”，也曝光了一批违法典型案例，为社会各界提供了重要的决策参考与实践范本。

省市场监管局主要负责人表示，将继续以“时时放心不下”的责任感和“事事落实到位”的执行力，持续深化优化消费环境三年行动，全力打造“丝绸之路放心消费走廊”这一高质量发展亮丽名片，为增进民生福祉、建设幸福美好新甘肃贡献更大力量。

## 抓重点 解难点 聚力六大攻坚行动

面对消费纠纷多发、新兴业态监管难等挑战，全省市场监管系统精准施策，实施“六大攻坚行动”，靶向破解消费领域痛点堵点。

试点任务攻坚行动率先破题。兰州新区作为国家级试点，创新行政调解协议“一站式”司法确认绿色通道，将平均确认时限从15天压缩至3个工作日。信用金融赋能产品“丝路放心贷”让守信企业享受到实实在在的利率优惠。张掖、天水等地推动的ODR机制“三个全覆盖”，使纠纷处理时效提升50%，和解率突破85%。

单元培育筑基石行动夯实基础。省市场监管局加速出台商圈、景区等放心消费系列指引，在敦煌莫高窟、嘉峪关长城、天水麦积山等核心景区，以及兰州、临夏等城市商圈，大力培育放心消费承诺单位，

推动全省放心消费单位培育跑出“加速度”。目前，全省已累计培育放心消费承诺单位2.4万余家、放心消费街区43个，线下无理由退货和ODR企业数量实现稳步增长。

综合治理利剑行动守护底线。聚焦食品药品、民生计量、预付卡消费等重点领域，我省部署三年的“甘肃放心消费行动”。金昌市编制民生领域“铁拳”行动办案指引获国家总局推广；定西、兰州等地联合多部门对预付卡、美容美发等行业开展联合检查，从源头消除隐患，守护百姓舌尖安全与交易安全。

信用体系创新行动奖优罚劣。打造“甘肃诚信商家专区”，对零投诉、高满意度商户给予平台流量扶持。同时，在5A级景区入口、商圈服务台滚动播放“消费失信黑名单”，并联合文旅、商务等部门实施联合惩戒，构建“一处失信、全省皆知”的信用约束格局。

维权效能提升行动提速降温。全面推广“拆封可退+极速赔付”模式，探索引入商业保险机制处理小额纠纷。升级ODR系统智能化水平，对消费纠纷调解采取区块链存证、5G视频调解等功能，力争到2027年平均处理时长压缩至48小时内。定西市推动标准化维权服务站建设，明确“首问负责、24小时响应、5个工作日办结”机制，实现纠纷就地就近化解。

农村维权照亮行动补齐短板。实施“两个一”工程，计划到2027年实现乡镇标准化维权工作站全覆盖。通过“检测车下乡”等活动，将维权服务与普法宣传送抵田间地头，切实保障农村消费者权益合法权益，筑牢农村消费安全防线。

## 树标杆 建样板 数智赋能消费提质

在省市场监管局统筹指导下，全省各地以消费者“安心吃、放心

购、省心游、舒心住”为目标，紧密结合自身实际，大胆探索，形成了一批可复制、可推广的“样板”——

白银市聚焦高速公路服务区这一特殊场景，制定出台《白银市高速公路服务区放心消费工作指引》，建立“5分钟响应、10分钟提出处理意见”的快速维权机制，并推行先行赔付，为游客及过往司乘打造了温馨可靠的“补给站”。

临夏州着力构建村镇消费维权共治体系，通过建立乡镇共治站和村社服务点，推动维权资源下沉，实现消费纠纷就近化解，有效解决了基层维权“最后一公里”问题。

平凉市在投诉举报处理规范化方面深耕细作，严格“诉转案”机制，加强对牟利性职业索赔行为的研判与规制，为营造更加公平的消费环境探索了有效路径。

武威市建立ODR企业“首单陪跑”机制，业务骨干全程指导新入驻企业处理首单投诉，确保了ODR运行质效。

渭源县创新景区联动共治模式，将纠纷调解成功率提升至98%以上，为全省景区消费环境建设提供了生动样本。

数字化转型是提升消费维权效能的关键。省市场监管局全力打造集智能分类、智能回复、智能预警于一体的“智能维权平台”，推动实现与市场监管总局“消费查”平台、金融机构、导航平台的数据共享查询。

在兰州新区，“一码维权”智能服务让消费者扫码即可投诉、评价；在张掖，“放心消费在高台”等微信小程序提升了消费透明度和安全感。通过这些数字化工具，甘肃正努力实现投诉举报“一键提交”、纠纷调解“智能匹配”、执法处置“闭环联动”，让“数据多跑路、群众少跑腿”成为常态，不断优化消费体验，有效提升消费维权的获得感。

## 3·15国际消费者权益日品牌展示榜

厚道甘肃  
地道甘味

中国农业银行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA  
甘肃省分行

耕耘美丽中国  
共创幸福生活

中国邮政储蓄银行  
POSTAL SAVINGS BANK OF CHINA  
甘肃省分行  
GANSU BRANCH

陇原绿金融  
助力新甘肃

GSRC 甘肃农信

农村金融主力军，  
地方金融排头兵，  
普惠金融领跑者。

甘肃银行  
BANK OF GANSU

甘肃银行  
甘肃人民自己的  
银行

兴业银行  
INDUSTRIAL BANK CO.,LTD.  
兰州分行

真诚服务  
共同兴业

PICC  
中国人民保险

人民保险  
服务人民

中国平安人寿保险

以专业创造价值，  
用温度服务至上，  
凭诚信守护保障。

滨河集团  
THE BINHE GROUP

滨河好酒  
九粮酿造

方大炭素  
FANGDA CARBON

以世界一流品质，  
铸就全球炭素行业  
标杆。