

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

新甘肃·甘肃日报记者
范海瑞

在线消费纠纷解决(ODR)机制,是市场监督管理部门以全国12315平台为载体,监督指导具有较强消费者权益保护意识的企业依照法律法规及相关制度,主动与消费者和解消费争议的工作机制。



甘肃省市场监督管理局12315指挥中心。

近年来,省市场监管局12315指挥中心着力打破传统纠纷处置壁垒,推动ODR机制从“有形覆盖”向“有效运行”转变。2025年度,全省ODR单位增加2429家,增长52.1%,累计已达7400余家。通过ODR机制化解纠纷7.1万余件,全省ODR单位按时办结率为99.99%,和解成功率为96.17%,我省各项运行指标在国家市场监管总局12315效能评估评价中均居前列。

立足省情实际,我省严把准入关口,确立了“四有一健全”准入标准,即要求申请加入ODR单位的企业必须具备固定处置场所、专兼职处理人员、智能接入设备、专属服务热线以及健全的售后服务体系,从源头筑牢规范化底线。

全省优先将大型商超、通讯运营等消费密集、纠纷高发领域的企业纳入ODR机制,并逐步向便利店、乡村合作社等民生末梢延伸,构建起“头部引领、中小跟进、小微补充”的梯次发展体系,不断延伸服务触角,织密覆盖网络,有效破解基层维权“远、慢、难”的痛点。

为强化源头治理,我省全面推进消费投诉信息公示,2025年累计公示投诉信息91744件,公示率高达

99.59%。通过公示企业投诉信息、办结情况、处理结果关键信息,倒逼企业落实主体责任,主动加入ODR行列,从源头上减少消费纠纷发生。

省市场监管局首创“四必扶”机制,以12315效能评估为导向,针对效能成绩低、群众反应强、人员调整频、培训需求多四种情形,精准梳理各地工作中遇到的难点问题,靶向推送解决方案,有力推动了全省ODR工作提质增效。

依托省级12315热线枢纽作用,我省率先推行“话务端直转ODR”模式。接线员在受理投诉时,主动宣传ODR机制的便捷优势,经消费者同意后,直接将涉及ODR单位的工单流转至企业快速处置。这一模式大幅分流了行政调解压力,缩短了纠纷处置周期。

省市场监管局12315指挥中心负责人介绍,我省充分挖掘12315平台数据价值,精准分析纠纷热点、投诉高发时段及企业处置短板,为监管决策和企业自律提供数据支撑。

为推动工单按时办结,12315指挥中心安排专人每日监控办件进度,实行“前3日系统提醒、前1日电话催办”的预警机制,对未结工单及时提醒、敏感工单专人跟踪,形成受理、流

转、处置、办结、反馈的闭环管理。

凝聚共治合力是推动ODR机制工作的关键一环。省市场监管局召开全省ODR机制工作推进会,邀请响应快、和解率高的优秀企业分享经验、现场观摩,引导更多企业将ODR机制内化为提升售后服务、增强品牌竞争力的核心举措,推动形成“企业自律、部门监管、社会监督”的消费维权共治格局。

全省不断强化各级联动,畅通政企沟通,开展“12315五进”活动,定期对ODR单位骨干进行专题培训,

确保一线人员“懂政策、熟流程、会处置”。搭建“全省ODR工作交流群”,构建省市县乡四级联动、政企双向互动的即时沟通平台,实时解答操作难题,帮助企业主动联系、高效办结,推动ODR机制持续有序运行。

ODR机制的落地实施,正引导企业由“被动接受政府监管”向“主动建立自律体系”转变,使企业自律成为政府监管的有效补充,在化解消费纠纷、提振消费信心、优化消费环境、提升消费品质等方面发挥了显著作用。



2025年度消费维权情况通报会现场。

新甘肃·甘肃日报记者
范海瑞

3月12日,甘肃省消费者协会召开2025年度消费维权情况通报会。2025年度,全省消协组织共受理消费者投诉7633件,接待消费者咨询1712件,调解成功6683件,投诉率87.55%,为消费者挽回经济损失656万余元。在全国消协智慧315平台上的投诉,我省消协组织的调解成功率位居全国第一。

会上,省消协就2025年度投诉热点问题进行了权威分析。去年,贷款服务机构暗收费类、经营者“失联”现象两类消费者投诉的热点问题受到了消协组织的重点关注。

2025年,全省消协组织接到多起关于贷款类消费纠纷投诉。反映的问题主要是:消费者在浏览手机应用或收到银行短信推送的“低息贷款”广告后,通过链接申请贷款。但在放款后,消费者发现自己除了需要向银行支付利息外,还要向第三方支付一笔“服务费”“会员费”“信用评估费”“融资顾问费”等。消费者原以为是获取低息贷款,最终却发现自己要付高额的其它费用。

例如:消费者孟先生通过网上第三方平台申请了某银行的贷款产品,金额合计3.2万元,在偿还本金和利息时发现除了正常支付给银行的利息外,还要承担高额的服务费等其他不合理费用,贷款的综合成本高达35.97%,消费者投诉要求退还各项不合理收费5484元。

目前,该案件经省消协调解,已为消费者挽回经济损失。省消协建议消费者,贷款过程中如果出现利息外费用应联系放款银行和第三方平台协商。协商未果,请保存好合同、还款计划表、支付凭证等证据,及时拨打12378或12345热线电话,以及向地方金融监督管理部门进行投诉举报。同时,省消协呼吁,相关监管部门要加强对银行合作机构及第三方助贷平台的监管,严查违规收费行为,净化金融市场环境。

贷款暗收费、经营者“失联”，怎么办

省消协二〇二五年度投诉热点问题分析

经营者“失联”现象具体表现为:经营者预留的电话号码变空号或已停机,长期无人接听;经营场所关闭,经营者去向不明。消费者无法与经营者协商解决纠纷。省消协建议消费者,一旦发现经营者“失联”,应整理好所有相关的证据材料,向经营者所在地有关行政管理部门进行投诉举报,必要时可向人民法院提起诉讼。

省消协将持续关注此类问题,将恶意失联、闭店等侵害消费者权益行为的投诉案件移交行政监管部门,并呼吁广大经营者诚信经营,共同维护公平、安全、放心的消费环境。

省消协统计,2025年,商品类投诉的问题集中在食品类、服装鞋帽类、家用电器类等领域。其中,食品类的投诉问题主要集中在质量、安全及虚假宣传等方面。

服务类投诉的问题集中在生活及社会服务类、房屋装修及物业服务类、销售服务类领域。其中,生活及社会服务类主要为餐饮、住宿、美容美发

等行业的履约风险问题,主要涉及预付式消费;房屋装修及物业服务类消费投诉问题主要集中在房屋装修服务随意变更方案、工期延误、施工无措施、做工粗糙、售后维保不到位等方面,另外,物业服务存在收费乱象也受到消费者诟病。

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

甘农轩

在金融市场蓬勃发展的当下,金融消费者权益保护的重要性日益凸显。长期以来,作为我省农村金融主力军、地方金融排头兵、普惠金融领跑者,甘肃农信始终秉持“金融为民、消保先行”的理念,将消费者权益保护融入经营发展全过程,持续构建“大消保”格局,优化服务体验,织密宣教网络,着力为广大金融消费者筑牢权益保护屏障,以金融温度守护百姓财产安全,以金融力量护航美好生活,共同营造安全、放心、清朗的金融环境。

适老化改造传递金融温度

针对老年客户视力减弱、智能设备操作不熟练等痛点,甘肃农信精心打造极简版掌上银行,以技术重塑流程,让移动金融服务“一看就懂、一学就会、一说就办”。极简版掌上银行在设计上做好了“减法”与“加法”。一方面,精简首页功能,仅保留余额查询、惠农资金代发查询、养老金代发查询三大高频功能,采用大图标、高对比度色彩展示,并同步支持自动语音播报,有效减少视觉干扰,提升操作准确率。另一方面,优化交互体验,依托智能客服语音语义解析能力,构建全新数字人交互架构,特别针对甘肃农村地区方言与口语化表达进行专项优化,让老年人只需“动动嘴”就能办理业务。自2025年8月上线运行以来,极简版掌上银行已累计覆盖客户超过100万户,极大提升了移动金融服务的可得性与便捷性。

与此同时,甘肃农信远程银行与客服中心同步发力。系统通过校验身份证号码可即时识别60周岁以上老年客户,自动触发适老化专属服务,依托“老年客户请按6键”专属专线,实现一键呼叫、秒级响应、直连人工。通过开展老年客户心理特点与沟通方式专项培训,客服人员提供耐心、陪伴式服务,帮助老年人跨越“进线难、转接慢、沟通繁”的障碍,形成“精准识别+一键专线+专属座席+安全守护”服务闭环,赢得了老年客户的广泛赞誉。

科技赋能守护百姓“钱袋子”

甘肃农信坚持“科技防险、金融为民”

理念,构建起全场景、多维度的智能风控体系,为百姓的“钱袋子”装上“安全锁”。

创新上线掌银屏共享风控拦截功能。通过引入先进的威胁感知技术,系统可精准识别手机运行环境中是否存在不合规的屏共享软件。一旦检测到用户在共享屏幕状态下进行敏感交易,将立即触发预警并自动阻断操作,从源头上切断诈骗分子“看着屏幕输入”的诈骗伎俩。自2025年8月移动威胁感知平台上线以来,已累计精准识别并成功阻断高风险屏共享交易5.5万余次,真正实现了“技术防在前,资金护在先”。

智能风控平台发挥关键作用。作为金融安全的“智慧大脑”,智能风控平台综合运用流式计算与大数据技术,具备毫秒级风险决策能力。通过设备指纹技术捕捉异常交易行为,引入多维度数据校验客户资质,智能风控平台实现了对交易与信贷两大业务领域风控场景的全覆盖,并于2025年斩获中国人民银行金融科技发展奖三等奖。目前,该平台日均筛选交易量达580万笔,为防范金融风险提供了坚实的技术支撑。

多元化化解纠纷提升服务质效

酒泉农商银行深入借鉴新时代“枫桥经验”,创新推出“优质文明码上说”机制,以数字化手段打通客户诉求的“最后一公里”。通过在全辖网点布设专属二维码,变被动消保为主动服务,实现了客户诉求的一键直达与闭环处置。

“优质文明码上说”机制坚持专人管理、分级处置,将客户诉求平均响应时间压缩至1个工作日内,一般诉求3个工作日内整改落地,复杂诉求5个工作日内妥善解决。自平台建立以来,客户诉求响应率、处置率及反馈满意度均达到100%。这一机制将绝大多数消费矛盾化解在网点、解决在萌芽状态,真正做到了“小事不出网点、大事不出总行、矛盾不上交”,为基层金融消保工作筑牢了坚固防线。

金融为民,权益为先。甘肃农信将持续深化金融服务,强化风险防范宣传,持续营造安全、清朗、有序的金融消费环境,不断增强人民群众在金融消费中的获得感、幸福感、安全感,让金融服务更安心、更放心、更暖心。

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

李贵勇

在“3·15”国际消费者权益日来临之际,3月11日,由平安人寿甘肃分公司牵头,联合平安集团驻甘产险、银行、养老险三家专业公司共同主办的金融消费者权益保护教育宣传活动,在兰州五泉山脚下举行。本次活动紧扣“清朗金融网络守护安心消费”主题,通过创新形式与精准服务,推动金融知识普及及深入基层、深入人心。



平安人寿甘肃分公司党员先锋队积极参与消保宣教活动。

活动现场设置了四大沉浸式互动体验区:“数字金融体验区”“真假理财辨析台”“适老化金融服务展示区”以及“适当性管理拼图区”。借助AI机器人互动、趣味短视频展播、情景式游戏闯关等现代化手段,市民在轻松愉快的氛围中学习识别金融风险、防范金融诈骗的实用技能,切实提升金融“免疫力”。

活动特别关注老年群体,设置了语音导航、远程视频指导及AI换脸骗局模拟体验环节,帮助银发族跨越“数字鸿沟”,享受更有温度的金融服务。活动现场,一位参与体验的老年市民感慨道:“这个活动办得很好,考虑到了我们老年人的感受,专门设置了适老服务展示区,

向我们普及了防骗和金融知识。以前只是听过AI换脸。今天现场体验了一下,确实是真假难辨,令人印象深刻,这对我们老年人帮助很大。”通过真实场景还原,老年朋友们在沉浸式体验中提升了识别新型诈骗手段的能力。

与此同时,为响应新就业形态劳动者需求,现场还开设了面向外卖骑手、快递员等群体的专属金融课堂,聚焦网络贷款、刷单兼职、支付安全等常见陷阱,开展针对性讲解和提示。一位快递员在体验后表示:“今天这个活动办得很亲民。通过AI机器人和手机教学App,我学到了很多金融、反诈知识,对理财安全更有信心了。”通过贴近生活的讲解和互动体验,新市民群体在轻松氛围中筑牢了财产安全防线。

平安人寿甘肃分公司副总经理陶金在接受采访时表示:“一直以来,平安始终坚持以‘科技+消保’为核心,依托数字化手段优化服务流程,提升办事效率,扎实开展消费者权益保护宣传与便民服务活动。今年,我们将重点聚焦民生保障,精准守护‘两司两员’及老年群体的合法



平安集团驻甘各分公司总经理共同启动消保宣教活动。

权益,强化适老服务与风险防控,通过多样化的教育宣传,切实提升社会公众的金融素养与风险防范能力,从而维护金融市场的稳定。”他同时表示,未来平安在甘各分公司将继续发挥综合金融优势,推动金融消保工作走深走实。

活动现场互动热烈,市民群众在集齐主题印章后可领取精美主题礼品,进一步提升参与感与获得感。主办方还向市民发放《金融安全服务指南》,推广“反诈十不信”等通俗易懂、便于传播的风险防范口诀,引导公众树立理性投资、科学消费的理念。

近年来,平安人寿甘肃分公司以专业创造价值,用温度服务至上,凭诚信守护保障,让每个家庭拥有平安!本次活动以寓教于乐、互动体验的方式推动金融消保理念落地生根,营造了“人人识诈、人人防骗”的良好氛围。平安集团在甘各分公司将以此为契机,持续提升消费者权益保护长效机制,助力构建更加清朗、安全、放心的金融消费环境。