

# 凝心聚力 共筑满意消费

一年一度的“3·15消费者权益日”将如期而至。

从切实保护消费者合法权益,营造良好消费环境,将实现好、维护好、发展好人民群众的根本利益作为消费维权工作的出发点和落脚点,2025年全国消协组织消费维权年主题为“共筑满意消费”。

伴随着当下全国各地推出一系列惠民生促消费的政策,消费品质也随之提升。促进高品质消费,让消费者消费内容更称心如意便成为了“共筑满意消费”的第一要义。同时,对促进构建高质量维权环境,提升消费体验也提出了更高的要求。

目前的消费环境,从广州市市场监督管理局最新数据中可见一斑。线上消费依然是投诉的重灾区,是消费维权中的一大堵点和难点,2024年涉线上消费投诉举报72.39万件,占投诉举报总量近七成,其中,涉“直播带货”案件2.04万件,同比增六成。而随着消费升级和消费方式的变化,在去年以旧换新、国补等促消费的政策刺激下,涉居家消费相关投诉达10.97万件,同比增长近两成。此外,消费体验方面,“售后服务”“人身权利”“安全”等相关投诉达到31.03万件,同比增长近四成。

针对常规的维权难点和新的维权特点,需要社会各界凝心聚力携手共治。一方面,监管部门在不断扩大维权服务力度,通过科技化的维权监督手段,提高服务质效;另一方面,经营者也在主动增强供给与需求的适配性、平衡性,满足当下多元化、个性化的高品质消费需求;同时,消费者也还需要树立科学理性消费观念,掌握消费知识,让维权更加有理有据。

在发挥社会监督职责,为消费者提升维权效能的同时,引导科学理性消费,促进创新维权机制,推动标本兼治,让监督批评更具深度,也是机构媒体的社会责任之一。在2025年“3·15消费者权益日”到来之际,新快报在持续发布“新快315”系列维权报道的同时,再度推出《凝心聚力·共筑满意消费——315特刊》,以期用媒体之力,推进社会共治,提升消费品质,进一步激发市场活力。

■专题策划:林 波 骆智冕

■专题统筹:骆智冕

■专题执行:陆妍思 张晓茵 林广豪 何璐诗 郑志辉 陈学东  
梁茹欣 陈福香 梁 瑜 陈 铤 罗晓彤 邓善雯

■专题设计/制图:郑理文



扫二维码  
了解更多