

文/马灿 粤消宣

# 解铃消费千千结 织就维权密密网

——广东省消委会全力书写消费者权益保护民生答卷

## 2024年：激发消费活力，筑牢消费安全防线

2024年，省消委会立足于顶层设计，从消费环境、消费维权等多方面综合发力，积极营造安全放心的消费环境，这促进了消费者满意度不断提升，向广大消费者交出了一份满意的答卷。

其中，2024年，指导全省各地消委会共接待消费者来访和咨询14.94万人次；处理消费者投诉72.3万件，为消费者挽回经济损失5.13亿元，分别占全国消协总数的41.04%和40.08%，连续多年居全国前列。省消委会接待消费者来访和咨询14323人次，处理消费者投诉7836件，为消费者挽回经济损失1521.26万元，增长50%，超过多个省份全省总额。全省接赠锦旗或表扬信178面（封），同比增长29%。

此外，认真贯彻广东省消费者权益保护领域民生工程和民生实事的相关要求，深入推进放心消费创建活动，全年全省新增“放心消费承诺单位”44385家，“线下无理由退货承诺店”6356家；成功举办2024粤港澳大湾区

（广东）消费者权益保护会议，推动三地再签维权合作协议；在全国率先探索的“公益诉讼+集体诉讼”维权新模式获司法认可和高度评价；组织开展10场助企促消费巡回宣讲活动，向数十个行业1500家企业和门店共2万多名经营者进行了政策法律维权宣讲；坚持十五年开展“挑战消费潜规则”，推动规范直播促销等。

值得一提的是，2024年，广东有9项工作入选中消协40年消费维权40事，为全国省市最多；中央广播电视总台“消费护航消费30年”节目专题调研报道广东消费维权工作；“比较试验”“消费监督”两个项目入选“全国十佳”，公益诉讼经验在全国分享；开展跨境消费便利度调查推动多部门研究提升跨境消费；以旧换新工作建议被采纳在广东新一轮以旧换新活动中实施；政务信息报送工作连续十六年受通报表扬。省消委会党支部被选为省直机关“四强”党支部。全国多个省份前来调研学习消费维权工作经验。

## 2025年：共筑满意消费，擘画消费新图景

2025年，按照省委、省政府的工作部署，省消委会以服务经济高质量发展和社会和谐稳定为总方向，锚定“强维权护稳定，解民忧惠民生，抓融合优环境，促消费稳增长”的总目标，为广东在推进中国式现代化建设中走在前列作出应有贡献。

进一步围绕中心服务大局。省消委会深入贯彻党中央、国务院部署，用好职责“工具箱”，加大力度服务“两新”等促消费政策，助力经济高质量发展；认真贯彻落实消费环境三年行动部署，注重从全国统一大市场建设切入，强化消费维权工作。

进一步完善消费投诉机制。省消委会坚持和发扬“枫桥经验”“六尺巷工作法”。积极对接“全国消协智慧

3·15”平台，不断提升全省使用率、企业入驻率和投诉成功率，重点推动解决不予受理率较高的问题。

进一步深化放心消费创建。省消委会深入推进“放心消费行动”，认真落实省民生工程五年行动计划和省民生实事要求，争取全年新增放心消费承诺单位超15000家、线下无理由退货承诺店超4500家。

进一步扩大粤港澳维权协作。省消委会认真学习贯彻习近平总书记视察广东、澳门重要讲话重要指示精神，支持横琴粤澳深度合作区消费维权工作，探索粤港澳消费维权新模式。

进一步提升消费维权影响力。省消委会把“3·15”工作摆在重中之重，精心组织专家座谈会、新闻发布会、消费维

权人物和“十大案例”“十大事件”发布等系列活动，扩大社会影响。

进一步提升社会监督力度。省消委会牢固树立消费者优先导向，立足事前、事中、事后采取全链条维权举措，善于综合运用约谈、警示、批评等维权方式，推动解决一批消费者急难愁盼问题。

进一步强化消费教育引导。省消委会打造更多特色消费教育家园共建单位，并依托消费教育家园在全省巡回开展消费维权年主题宣传活动。

进一步推进维权司法实践。省消委会积极参与《广东省消费者权益保护条例》修订，为维权工作提供有力法治保障。以社会效益和影响为导向，进一步落实“公益诉讼+集体诉讼”实践，保持公益诉讼工作继续走在全国前列。

载客也载梦！

文/沈钊  
图/受访者提供

# 致敬前行中的女司机 滴滴举办妇女节司机开放日

滴滴出行最新发布的《2025数字出行女性生态报告》显示，滴滴女司机群体正以专业服务与社会价值突破，书写数字经济时代的女性职业新范式。为深度连接女性从业者生态，滴滴近日于北京、成都等城市启动“她D力量——滴滴司机开放日”系列活动，通过圆桌对话、心愿实现及职业赋能计划，帮助女司机们“载客也载梦”。

在北京主会场，来自五湖四海的女司机代表相聚一堂，与滴滴网约车平台CEO、司机生态发展委员会主任孙枢，泛快事业部和拼车事业部负责人施文，滴滴女性联盟秘书长涂嫻等人一起茶话交流。

“社会上对滴滴女司机群体有非常高的评价，这些都是大家用细腻、耐心和专业赢得的信任，你们正在打破很多固有的性别偏见，向大家表示敬意！也感谢大家对平台的信任，我们还有很多做得不好的地方，会尽全力去改进，努



滴滴举办的“她D力量——滴滴司机开放日”活动现场

## 83.4%女司机能力得到提升，“她D心愿”被看见

力服务好每一位姐妹，不辜负大家的信任。”孙枢在交流中说道。

活动现场，司机们分享了通过跑车结识到朋友、互帮互助的经历，以及近期生活中的心愿。活动前夕，滴滴面向女司机发起了“她D心愿”调研征集，心愿中既有对家人朋友的关心，也有对自己的关爱。比如长沙的郭师傅选择跑车，就是因为时间灵活方便照顾家人，但念着母亲年纪大了，一直想带她游一趟北京；郑州王师傅的愿望是送自己一束花，因为家里有两个孩

子，忙忙碌碌总是忽视自己的需求。借节日契机，滴滴帮助部分司机实现了心愿，并期待成为师傅们逐梦路上坚实的支持者。

本次调研显示，成为滴滴女司机后，83.4%的人觉得生活水平、个人能力得到了改善和提高，64.3%的人在跑车过程中结识了其他女性朋友，59.9%的人有过互帮互助的经历，40.8%的人日常交流如何提升自己，69.9%的人在2024年做过关爱自己的事。

## “跑车让我更勇敢”：六十余城滴滴女司机共庆妇女节

更放松、更舒服。在部分城市，滴滴还联合屈臣氏为女司机赠送了日用品大礼包，以表达敬意。

妇女节来临之际，滴滴数科旗下点滴保还推出司机专属重疾关爱福利——针对100种重大疾病的保险产品，特别覆盖了乳腺癌、宫颈癌等女性高发疾病，并作为免费权益赠送给滴滴平台的司机及家属。

《2025数字出行女性生态报告》显

示，2024年全球超150万女性通过滴滴平台获得收入，其中国内女性司机超过105万。2024年，滴滴平台上共有女性队长1206名，这些队长在跑车的同时，也为队员们答疑解惑、提供帮助。为表彰优秀女司机，滴滴还特别设立了“了不起的司机—巾帼先锋奖”，全年共有超过700名女司机获此殊荣。在前行路上，滴滴愿成为女司机们拥抱人生和实现心愿的同行者、支持者。

文/图 吴杏燕 陆锐滔

## 交通银行 中山分行

# 以责任之名 绘就金融为民新篇

## 搭建社银合作平台，持续做好金融服务

为打造社保便民服务区，切实增强“社保卡+金融”的服务供给，中山市社会保险基金管理局与交通银行中山分行联合在交行社保支行举办中山市“社保服务合作网点”启动仪式，搭建中山市首个“社银合作3.0”平台。该网点运用“柜面+自助”模式，

提供社保卡申领、城镇职工基本养老保险等8大类“53+19”项社保业务，同时厅堂设有“社保业务专窗”“粤智助”和“智易通”等智能自助终端，养老金融知识角、中山市图书馆之友等便民休闲区，配备多种便民设施，满足社会公众“金融+社保”需求。针

对行动不便的特殊人群，提供上门“暖心办”服务，达成即时办、速办、通办的便捷体验，让特殊群体足不出户也能轻松办事。“社银”联动打造社保服务合作网点，将“关键小事”办成“暖心实事”，让群众切实感受更贴心、更人性化的服务。

## 为民办实事，推广普惠金融服务

为切实推动养老金融服务，交通银行中山分行主动对接颐养院需求，制定融资授信方案，采用“抵押+信用”方式，给予低于同期贷款加权平均利率的政策优惠，最终成功解决抵押物不足的问题，帮助颐养院增资改造，成为中山市首笔养老金

融贷款。为支持科技型企业的发展，交通银行中山分行开展深入调研，了解科技型企业财务管理、资金流动、融资等多方面综合需求，探究企业在孵化、成长、升级过程中的痛点问题。一方面，因资金问题而发展受限的科技型中小企业可通过创

新产品“科创粤新贷”获得必要的资金支持。另一方面，为解决企业多账户管理的难题，该行为企业定向开发创新财资管理系统“云跨行资金管理系统”，为企业资金分级分权管理提供技术支持，目前中山地区“尝新”的企业已近百家。

## 深化医银合作，惠民举措暖民心

交通银行中山分行携手中山市博爱医院启动特诊绿通服务及儿科爱心课堂公益项目，将金融服务从金融领域延伸至市民高度关注的医疗健康领域，打

造特诊绿通服务，解决人民群众不同层次的医疗服务需求。同时，全面关注住院患病儿童的身心健康，通过改造爱心空间、集结志愿团队、举办关爱活动，给

患儿以及家长们带去慰藉和支持。特诊绿通服务及儿科爱心课堂公益项目的启动，是该行增进民生福祉、表达人文关怀的生动实践。

## 开展金融教育，筑牢素养之基

2025年“3·15”消费者权益保护日来临前，交通银行中山分行以“保障金融权益 助力美好生活”为主题，到中山市菊城小学开展金融消费者权益保护教育宣传活动，巧妙利用漆扇制作活动，将金融知识与传统艺术相结合，激发学生的学习兴趣，帮助学生学

习、理解金融消费者八大权益，助力营造安全有序的校园金融环境。同时，积极推进“金融知识七进”系列活动，从校园到乡村，从企业到商圈，从社区到养老中心，全面普及金融知识，提升公众金融素养。利用厅堂微沙龙与线上线下平台，构建全方位、立体式的金融教育宣传矩阵，让金融知识触达每一个受众群体。

## 运用银警联动机制，守护群众“钱袋子”

交通银行中山分行积极运用银警联动机制，成功拦截多起电信诈骗。2025年1月，某支行接待了一位年近八旬的老人客户，老人想提前支取一笔17万元未到定期存款。工作人员察其神情不安、言辞闪烁，判断可能遭遇电信诈骗，随即启动银警

联动机制，一边安抚客户情绪，以办理手续为由让他留在银行等待，一边迅速拨打报警电话，向警方详细说明情况。警方接到报警后，迅速行动，短短十分钟内便赶到现场。在“银警”双方的共同努力下，客户才恍然大悟，及时止损，避免了大额资金损失。



▲▼交行社保支行的社会保险业务自助服务区



金融知识进校园活动现场



“交心相伴博爱同行”爱心课堂活动现场