

“4321”工作法助力提升消费品质

石家庄市消费者权益保护中心创新赋能维权服务 多维度优化消费环境



消费维权，一头连着百姓冷暖，一头连着市场信心。在“3·15”国际消费者权益日来临之际，石家庄市消费者权益保护中心以一份亮眼的成绩单向全市人民交卷：2025年，全市消协组织投诉调解成功率位居全省第一；经营者入驻“智慧315”平台数量全国地级市领先；消费者满意度全国排名跃升15位，进步幅度位居全国第二。这背后，是一套系统化、创新性的“4321”工作法在支撑。

四驾并驱 宣传矩阵“破圈”传播

“洗碗机怎么选？”“面包食品安全？”“空调使用与保养”这些与百姓生活息息相关的话题，如今不仅在直播间里“破圈”传播，更成为消费者手中的“避坑指南”。2025年，石家庄市消费者权益保护中心创新打造“满意消费第一步”系列科普直播，五期累计覆盖超550万人次，单场最高观看量达173.1万。

与此同时，中心构建起“公众号+海报+小程序”立体宣传矩阵，推出“石维宝”小程序，既服务消费者，又赋能品牌方，形成双向互动新格局。全年在市级以上平台发布稿件305篇次，中消协、省消保委、政务信息等多个渠道齐发力，真正实现消费教育“全域覆盖、深入人心”。

三队协同 人才动能“梯次激活”

维权工作，关键在人。2025年，中心组建“AI智能先锋队”，全员掌握AI基础技能，将人工智能引入投诉调解全流程，提升响应速度与调解效能。与此同时，“青年维权突击队”通过案例研讨、模拟调解等方式，锻造一线攻坚力量；32人公益律师团则提供专业法律支撑，进社区、进商超、进高校，开展普法活动数十场，覆盖千余人次。

“老中青”梯次协同、专业力量与青年人才互补，一支结构合理、能力过硬、充满活力的维权队伍正在加速成型。

双班攻坚 重点领域“靶向发力”

消费维权不能“眉毛胡子一把抓”。中心聚焦家电售后维修这一群众反映强烈的“老大难”问题，成立家电售后维修服务专班，推出“石维宝”平台，整合正规服务商，提供政策查询、在线报修、价格比对等功能，真正实现“指尖维权、服务到家”。

同时，维权执法专班实现“调解+执法”一体化联动，通过信息互通、线索联查，依法查处典型侵权案件，形成有力震慑。专班常态化运作，构筑起快速响应、高效处置的维权防线。

一道通达 急难诉求“特事快办”

“没想到这么快就解决了问题！”一位消费者在绿色维权通道的帮助下，顺利解决了纠纷。2025年，中心设立“绿色维权通道”，为老年人、残障人士、孕妇等特殊群体提供优先、便捷、高效的维权服务，2025年收集典型案例4起，收到锦旗两面，开展公益活动三期。

这条“绿色通道”，不仅是维权的“快车道”，更是服

务的“暖心桥”。

党建领航 服务网络“织密织牢”

在消费维权一线，党旗始终高高飘扬。创新打造“党建+理论学习”“党建+服务基层”“党建+红色传承”“党建+队伍建设”四大融合模式，将支部建在维权一线，让党员冲在服务前沿。

在组织体系方面，推动26个社区消费维权志愿者服务站建成投用，打造5家标准化优秀服务站，构建起覆盖城乡、直达末梢的维权网络。京津冀线下无理由退货承诺单位达238家，初步形成“无忧退”消费新场景。

创新不止 满意消费再出发

从“事后调解”到“源头治理”，从“单兵作战”到“协同共治”，石家庄市消费者权益保护中心以“4321”工作法，探索出一条具有省会特色的消费维权新路径。2026年，石家庄市消费者权益保护中心将继续聚焦消费者满意度提升、智慧维权深化、组织能力建设的石家庄“满意消费”金字招牌，熔铸中国消费维权的石家庄样板，为经济社会高质量发展贡献更大力量。

提升消费品质

2026年消费维权年主题



石家庄市消费者权益保护委员会
石家庄市消费者权益保护中心

