

《跨域同心·维权同行——珠中江横琴消委会协同实践总结与发展路径研究》简本

中山市消费者委员会

2025 年 11 月

本简本依据《跨域同心·维权同行——珠中江横琴消委会协同实践总结与发展路径研究》报告全文提炼，原文约 5 万字（正文 3 万字、支撑材料 2 万字），现凝练为 3 千余字，供决策参考。

一、核心结论

珠中江横琴（珠海、中山、江门及横琴粤澳深度合作区）四地消委会历经十五年协同实践，构建了跨区域消费维权有效范式。本次评估显示，消费者知晓率与首选使用率均达 83%，实际使用者满意度超 96%，52% 的受访者表示该机制增强了跨区域消费信心。市场主体方面，71.4% 处理过跨地域维权的受访企业认可四地处理标准一致性，60.7% 的受访企业感知处理效率提升 30% 以上。传播效能上，四地消委会公众号已形成“维权本位、案例驱动”的新媒体传播范式，协同主题内容 48 小时内跨地转载率达 82%，横琴单篇阅读量居四地之首。协同维权机制实现从碎片化合作向制度化、标准化、数字化整体转型，为粤港澳大湾区消费环境一体化提供了可复制样本，但制度保障层级、数据共享深度、新兴领域适配等仍需突破。

二、实践演进与中山贡献

四地协同维权范式历经四个阶段的持续演进，逐渐走向成熟。探索期（2011—2013），中山与珠海、江门签署首轮协议，建立联席会议、投诉转办等基础制度。建立的联络员机制将转办周期压缩至 3 个工作日，为后续协作打下根基。进入深化期（2014—2016），中山作为轮值主席单位牵头签署第二轮协议，推动项目制运作，联合开展 112 批次商品比较试验，达标率达 77.2%，发布消费警示 36 条，逐步拓展协同深度。随后走向湾区对接期（2017—2020），中山联动澳门特别行政区，

举办“新消费·新生活”漫画巡展，签署三轮对澳合作协议，建立“跨境视频调解+仲裁”机制，处理涉澳投诉12宗，将协作范围延伸至跨境领域。最后，升级期（2021至今）协同成效凸显，中山市消委会作为召集方主持召开四地联席会议，推动横琴纳入协同体系，并于2023年促成五地（珠中江横琴澳门特别行政区）联合发布国内首批跨区域维权团体标准，实现从经验驱动向标准引领的跨越。

三、三维评价主要发现

为全面评估协同实效，研究从传播触达、消费体验、企业感知三个维度展开，形成互为印证的链条。

传播触达层面，公众号大数据分析覆盖21个账号、5,054条文本，显示核心词云中消费者、维权、投诉、横琴、合作位列高频，诚信、放心等正向情感词占主导。进一步识别发现，287条显性协同内容里案例类占44%、活动类占27%，且48小时内跨地转载率达82%，传播时效性突出。此外，1,243条隐性跨区域咨询互动表明，消费者已主动将公众号视为首选咨询入口。

消费体验层面，487份有效问卷揭示，53%的受访者通过“3·15”活动知晓机制，94%的实际使用者由工作人员或公众号精准触达。服务工具中，视频调解使用率达66%，投诉转办占59%，联合警示与比较试验则成为事前预防的有效手段。值得注意的是，改进诉求呈现集中趋势，49%盼提速，58%盼扩展至新能源汽车、预制菜等新领域，47%盼进一步简化流程。

企业感知层面，56家跨区域经营企业的专项调查显示，46.5%在48小时内获响应，17.9%甚至在24小时内。71.4%的企业认为四地处

理标准“一致或基本一致”，60.7%感知效率提升超30%，其中33.9%提升超50%。深入分析发现，企业核心诉求聚焦于信息同步与效率优化，57%盼建立实时信息同步机制，50%盼缩短整体时效，46%盼优化线上平台操作便捷性。

四、经验总结

十五年实践沉淀出可复制的协同治理模式，其成功关键在于多维发力、环环相扣。首先，合作协议先行夯实了协同根基，通过协议、标准与规范形成刚性约束，特别是视频调解团体标准将处理周期从数周压缩至数小时，实现了规则层面的高质量统一。与此同时，数字赋能打破了时空壁垒，依托省平台实现投诉“一网转办”，公众号矩阵更形成48小时联动传播机制，让信息流转与技术应用同频共振。在此基础上，需求导向始终贯穿协同工作机制全过程，围绕消费者急难愁盼精准发力，护眼灯比较试验、预付式消费联合整治等民生项目回应了群众最关切的现实问题。合作格局的拓展则秉持开放包容理念，从三地到四地再到联动深圳，动态延伸协同边界，澳门消委会作为葡语国家转介平台的融入更增添了国际化维度。最终，机制创新为持续运行提供保障，轮值主席制保障各方平等参与，项目制确保任务落地见效，数据驱动则实现精准决策与迭代优化，共同构成了协同治理的稳固内核。

五、深层问题

尽管协同维权取得显著成效，但实践过程中仍暴露出一些结构性短板，制约了效能的进一步释放。首要问题在于制度保障层级不足，消委会作为社会组织，其跨区域执法协调权限缺乏明确法律授权，面

对企业拒绝调解、证据跨域效力认定、联合惩戒执行等复杂情形时，往往难以突破权责边界，导致监督深度受限。与此同时，数据协同面临现实瓶颈，各地对“有效投诉”的统计标准尚未完全统一，影响了区域投诉指数的横向可比性，而数据安全管理的严格要求也制约了信息共享的广度。更深层次的是社会参与广度不够，行业协会、维权志愿者等力量虽有个案参与，但大多停留在临时性协作层面，缺乏常态化、规范化的制度安排与激励保障。此外，新兴领域适配能力亟待提升，直播电商、AI消费等新业态迅猛发展，但配套维权机制建设明显滞后，现有调解手段与法律适用规则面对平台算法、数据权益等新问题时效能受限，难以满足快速迭代的消费需求。

六、珠中江横琴跨区域消费维权协同发展进阶路径

针对上述问题，提出以下进阶路径：

一是健全制度保障体系。将现有合作框架升级为包含量化指标的《实施细则》，明确转办时限、监督频次等标准。完善项目制运作，针对联合比较试验、专项监督等项目，建立发起方主责、参与方按受益程度分摊成本的标准化流程。联合制定《跨区域消费维权数据安全管理指引》，明确涉敏数据脱敏标准、共享范围及责任追究机制，实现非涉敏数据无障碍共享。

二是构建一体化数字协同平台。借鉴国内经验优先与美团、抖音、京东等头部平台建立投诉直转通道，通过专用数据接口将涉及四地消费者的纠纷直接导入属地消委会，重点针对横琴跨境电商、直播带货等新业态建立“平台-消委会”快速响应机制。优化视频调解平台功能，增设纠纷处理指引模块，提供四地差异化法规要点、类案处理参

考及证据规范要求。

三是深化标准与品牌共建互认。在已发布的视频调解团体标准基础上，联合制定《珠中江横琴跨区域消费纠纷责任认定指引(试行)》，明确旅游、预付式消费、网络购物高频领域的责任划分基准。扩大放心消费承诺单位和线下无理由退货承诺店覆盖，对获认证企业悬挂跨区域互认标识，建立统一动态名录并通过官网、公众号同步公示，每年联合开展交叉评议，严重失信企业实施联合摘牌。

四是提升重点领域治理能力。针对直播电商、即时零售、AI消费等新业态，每季度召开四地风险研判会，共享投诉数据与舆情监测结果，联合发布《珠中江横琴新型消费风险警示》。推进预付式消费资金监管平台建设，将美容美发、健身、教培高频行业纳入强制监管，对跨区域连锁企业实行“一地备案、四地共享”。

五是促进社会组织协同参与。在重点行业协会设立跨区域消费维权工作站，授权参与纠纷调解、行业规范制定，消委会提供指导支持，形成“消委会+协会”分层调解格局。整合四地消费维权志愿者资源库，建立统一招募、培训、调度机制，每年联合开展2次以上跨区域消费体察，结果四地同步发布。

六是实施差异化发展策略。珠海发挥地理优势，重点处理涉澳旅游、跨境电商纠纷，目标将平均处理周期压缩至7个工作日。中山依托制造业基础，联合江门对小家电、灯具、五金特色产业开展年度质量比对试验，检测不合格产品四地下架并联合约谈生产企业，推动“中山制造”向“湾区优品”升级。江门补强数字化能力短板，探索面向海外消费者的咨询服务机制。横琴系统总结与澳门在消法对比研究、

仲裁服务合作等方面的实践经验，形成《琴澳消费维权规则衔接操作手册》供大湾区其他城市参考。

七是优化协同传播与参与机制。针对“可能会提升信心”的用户群体，联合招募“机制体验官”，通过模拟调解、开放日等形式深化认知，在公众号开设跨区域维权微课堂，每期3分钟讲解实操问题。建立企业端常态化反馈通道，在消委会公众号嵌入匿名反馈小程序，每半年召开座谈会听取诉求，推动机制从“监管联动”向“社会共治”升级。

八是推动协同机制向“企业友好型”深化。出台旅游、预付式消费、网络购物等高频领域处理指引，归纳四地法规差异与协调范例，供企业合规应对。优化承诺单位分级服务，对主动参与“双承诺”且投诉处理及时、和解率高的企业建立“白名单”动态公示，在消委会系统内实行调解预约优先、材料简化等便利措施，强化示范效应。

七、结语

珠中江横琴跨区域协同是四地消委会践行粤港澳大湾区战略的生动实践。十五年探索证明，只要坚持民生导向、协同创新、数字赋能，跨区域社会组织完全可以破解地域壁垒，提升治理效能。面向未来，中山应继续发挥制造业基础扎实、对澳合作紧密的优势，在标准共建、数字提效、品牌互认上率先突破，为大湾区打造国际一流消费环境贡献“中山方案”。