

# 点赞百姓身边的“最美消费维权人”

## 倡导文明和谐消费方式 营造安全放心消费环境



3·15 国际  
消费者权益  
日将至,河

北省日前公布了“最美消费维权人”名单。全省共有 81 人入选,石家庄市有 17 人入选。昨天,石家庄市 5 位“最美消费维权人”讲述了他们的维权经历与维权故事,他们为营造文明和谐、安全放心的消费环境做出了积极的贡献。



■王硕(左)在商场内对商品进行认真检查。



■王龙振到一线去解决问题。



■麻哲正在一线现场执法。

### 王硕:站在消费者的角度解决问题

作为晋州信誉楼综合管理部负责人,王硕做退换货的工作至今已经十余年。

“我认为,维权人在维权时,要多站在消费者角度来看待问题与解决问题。”昨日上午,正在接待信誉楼消费者的王硕表示,消费者来反映问题,我们要感谢消费者信任我们,从而推动我们的工作,并提高我们的信誉度。而每解决完一个退换货问题,就更增加了我们与消费者的粘合力与亲和力。

去年上半年,一位消费者购买的一款手机屏幕出现问题,由于当时受疫情影响,手机总部无法尽快发出快递,同时该消费者手机也面临着超过 7 天无法再申请退货的情况。“在手机总部还没有给出是否可以延期的情况下,我们先靠肉眼凭经验判断出手机存在问题,给消费者办理了退货。然后由我们公司的售后部门再与该手机公司协调,这一举动得到消费者的高度赞扬。”王硕说,只有想消费者之所想,从消费者利益出发,才能事半功倍地解决问题。在维权上要时刻站在消费者的角度、急消费者之所急,为消费者快速解决问题,用心践行企业理念,不让消费者吃亏,让消费者切身感受到放心消费。

### 严林林:只有守信才能长期经营

严林林,自 2019 年在石家庄市传承宫面有限公司担任总经理至今,把解决售后的消费维权工作当成工作重要抓手。

“我们的产品直接面对的是广大消费者,要时刻保护好消费者的利益。”严林林狠抓“缺斤短两”,严格要求包装车间的员工遵循公司流程规范。

严林林视产品质量为企业的生命,在产品质量方面严格把关,是出了名的,从来不迁就凑合。宫面生产工艺程序较为复杂,多达 16 道工序,每道工序都有严格的操作规程和质量要求,而且前一道工序又为后边工序产生重要影响,因此,上游工序是后边工序的基础,对宫面质量有着决定性作用。一次,由于气温骤变,和面车间生产的面条稍微出现了干硬破裂现象,如果继续生产下去,就会出现宫面面像粗糙和口感不佳问题。严林林发现后,果断决定本批次宫面转产鲜面低价售出。她的这一做法,虽然让企业受到了一定的经济损失,但是却维护了消费者的权益,同时也提升了企业产品的美誉度。

“我们每一次的处理方式,要得到消费者的充分认可,让消费者感受到我们满满的诚意。”严林林如是说。

### 李勋:群众利益无小事

他秉持“群众利益无小事”的工作宗旨,恪守“事无大小,有诉必理;人无亲疏,有求必应”的工作理念。他是李勋,2019 年至今在石家庄市市场监管局消保科工作。截至目前,全市共创建放心消费示范单位 1665 家,其中省级 218 家,市级 333 家,县级 1114 家。已有 214 家企业签订了“线下实体店无理由退货承诺”。

“今年,我们将深入推行线下实体店无理由退货承诺,引导线下企

业主动力行践诺、落实主体责任,增强诚信建设及品牌效应,提高消费满意度、提升行业影响力,提振消费信心和潜力。另外,依托放心消费创建活动各类载体,逐步构建市、县、所、企四级消费维权体系,形成上下联动、信息畅通、运行高效的消费维权网络组织架构。”李勋说,要通过不断的努力,让“放心消费示范单位”创建标准更加优化,线下实体店无理由退货承诺工作更加深入,消费维权体系建设更加完善,消费投诉信息和市场监督管理结合更加紧密。

### 麻哲:加大监管执法力度提振消费信心

“日常消费和老百姓生活息息相关,保障老百姓的消费安全是我们的工作之重。”石家庄市市场监管局执法人员麻哲,从事执法检查稽查工作已经 15 年了,他告诉记者,自己曾先后在食品、消费者维权等方面参与各种执法工作,经常对舆情曝光的相关案件线索进行核查处置。

麻哲说,每一起投诉的背后,都有消费者期望的眼神,只有加大监管执法力度、努力维权,才能提振消费信心,增强消费活力,助力消费升级。

在工作中,麻哲最为难忘的一次工作经历是在 2021 年,那一年麻哲与同事们对四家单位的售楼部进行专项检查。通过检查发现,这四家单位在营销时,其安装在售楼部的摄像头使用附带人脸识别功能的设备,在未告知和未征得消费者同意的情况下,非法抓拍、存储消费者的个人肖像信息。最终,依据法律法规给予了这四家单位共计 120 万元罚款的行政处罚。回想那一年的工作经历,麻哲说,通过上述案件的查办,不仅有效地维护了广大消费者的合法权益不被侵犯,同时有力震慑了非法使用人脸识别系统抓拍、存储消费者个人信息的违法商家。他也因上述案件的办理,受到河北省相关部门的通报表扬。

### 王龙振:到一线发现问题解决问题

“我刚刚维权帮助了一个消费者,帮助她拿到了多花的 500 元教育费用。”昨日上午 10 时许,长安区市场监督管理局跃进监管所工作人员王龙振很忙碌,他说,辖区还有不少维权的工作需要他去现场了解并解决。

王龙振说,他喜欢帮助别人。“维权必须到一线,我经常去理发店、餐饮店、手机店、小吃店,到现场发现问题、解决问题。”王龙振被同事们称为“法律小顾问”,他曾利用业余时间,自学法律知识,获得了省司法厅颁发的《公职律师》证书。

前不久,长安区某社区一位老人找到他表示,自己在海南买的热水器至今没有送到海南的家中。跨省维权,这对于王龙振来说还是第一次,在调查取证时他遇到了麻烦,经手热水器店铺的店员因为诈骗罪已经入狱了。经过半个多月的奔波,王龙振用尽各种办法,终于找到了当地售卖热水器的商店负责人。经过不懈努力,王龙振帮助老人拿到了属于自己的热水器。老人激动地想要送钱和物感谢王龙振,他却婉言谢绝了。他说,我喜欢这样在平凡的岗位上体现出自己的价值。

□文/图 本报记者 杨琨

### 新闻背景

### 河北“最美消费维权人”名单公布

为鼓励和激发全社会共同关注、支持和参与消费者权益保护工作,弘扬消费维权正能量,大力构建消费维权共治格局,共促消费公平,河北省去年在全社会开展了寻找“最美消费维权人”活动。活动开展以来,各级各部门高度重视,认真组织,经过单位推荐、择优筛选、部门评议和组织专业人员审核,共有 81 人入选,并于日前进行公布。其中,石家庄市有 17 人入选“最美消费维权人”。

据了解,此次寻找“最美消费维权人”活动范围,包括河北省省级以下市场监管部门工作人员,及各地基层消费维权服务站从事消费维权的调解人员,寻找活动采取自下而上、逐级推选的方式进行。按照活动安排,河北省除对 81 名“最美消费维权人”予以通报外,还将汇总上报“最美消费维权人”及其工作开展情况,建立消费维权人才库,建立消费纠纷调解、消费侵权案件查处典型案例数据库,以进一步推动全省消费者权益保护工作。