

守护一方安心 激活一城消费

石家庄市消费者权益保护中心锻造维权“温度”与“锐度”

本报讯(记者 李悝)在石家庄,有这样一支队伍——他们以维护消费者权益为己任,将满腔热忱倾注于每一次投诉调解、每一次普法宣传、每一项服务创新中。2025年,石家庄市消费者权益保护中心以一场深刻的自我革命,让消费维权从“事后灭火”升级为“全链条治理”,为城市营商环境注入温暖而锐利的力量。

一组数据标注治理新高度。过去一年,全市7100户经营者入驻“智慧315”平台,企业入驻量领跑全省、位居全国地级市前列;高效处理投诉3971件,调解成功率49.37%,为消费者挽回经济损失149万元,投诉办理评价高居全省第一;创新开展消费科普直播,单场最高吸引173.1万人次观看,五期累计覆盖超550万人次。更令人振奋的是,在全国百城消费者满意度测评中,石家庄得分76.21分,排名从第71位跃升至第56位,进步幅度高居全国第二。

一套方法激活维权新动能。面对新形势新挑战,这支队伍没有墨守成规,而是主动破局,构建起独具特色的“4321”工作体系:“4”是四维立体宣传矩阵,原创内容281条,让消费提示如春风化雨;“3”是三队协同——“AI智能先锋队”全员掌握AI工具、“青年维权突击队”冲锋一线、32人公益律师团驻场服务,人才梯队活力迸发;“2”是两个专班攻坚,家电售后与维权执法精准破题;“1”是一条绿色通道,为老年人、残障人士等特殊群体送去暖心服务。这套从石家庄生长出的工作法,正在成为消费维权领域可复制推广的治理样本。

一城生态重塑消费新信心。从“处理个案”到“营造生态”,视野的跃迁带来格局之变。这一年,石家庄市消费者权益保护委员会正式成立,市、县、乡三级维权网络全面贯通,维权网络“毛细血管”直达基层;京津冀跨区域“无忧退”承诺机制吸引238家企业加入,构建起

区域协同的消费信心池;全省率先开展的“家电服务五进”活动将维修站搬进社区门口,26个规范化社区维权服务站让纠纷化解在萌芽。同样在这一年,“3·15金秋购物节”联动243家企业、55大商圈,直接拉动消费约2.7亿元——消费维权从未如此紧密地与城市经济脉搏同频共振。

把支部建在维权一线,让党旗飘在服务前沿。这支队伍以“党建+”模式凝聚攻坚合力,荣获“先进基层党组织”称号。从业务骨干到青年先锋,从法律专家到社区志愿者,每个人都是激情链条上不可或缺的一环。

征程万里,重任千钧。今年是“十五五”规划开局之年,石家庄市消费者权益保护中心将以敢为人先的锐气、精益求精的匠心,持续擦亮石家庄“满意消费”金字招牌,打造消费维权的“石家庄样板”,为营造更安全、更放心、更温暖的城市消费环境,写下新的奋斗注脚。

浓情迎新春 社区年味足

多个社区开展多种志愿服务活动,贴心温暖居民

□本报记者 方小北

年味渐浓,福暖人心,红灯笼缀满街巷,欢声笑语浸润家园。为迎接马年春节的到来,进一步凝聚社区温情,近日,石家庄市各社区开展多种志愿服务活动,把温暖与关怀送进居民心中。

胜北街道东柳路社区联合春风志愿服务队,开展了“笔墨送福、爱心义剪、暖心慰问”系列活动。小小志愿者们手捧刚写好、还带着墨香的福字,穿梭在社区各个楼栋单元,挨家挨户为居民送上新春的祝福。“爷爷奶奶,过年好!这是送给您的福字,祝您马年身体健康、万事如意!”稚嫩的问候温暖了人心。在社区志愿服务点位,爱心义剪活动同步开展,志愿者理发师们耐心接待每一位前来理发的居民。为切实解决辖区困难家庭的实际需求,社区工作人员和志愿者们还带着精心准备的慰问品,分组走访了辖区困难家庭、独居老人等特殊群体。

义东社区组织志愿者携手辖区日间照料中心,开展主题敬老活动。活动现场划分出包饺子和义剪两大服务区域。饺子区的志愿者们默契分工,和面、拌馅、擀皮、包饺子,动作娴熟。大家一边忙碌,一边与老人谈心,闲话家常,其乐融融。义剪区志愿者理发师精心修剪发型,让老人们整个人都精神焕发。社区还开展“迎新春、送祝福”慰问活动,走进辖区美团站点,为坚守岗位的骑手们送上春联与新春祝福。

长丰街道土贤庄社区



■志愿者们陪老人们欢乐迎春节。(社区供图)

党总支联合长丰街道慈善工作站开展“寻味传统年俗,共聚百财土贤”年俗大集活动。居民们亲手拓印,“平安喜乐”“年年有余”“财源滚滚”等吉祥话跃然纸上。自带“流量”的写福送福,红纸铺开,笔墨蘸上,一笔一画间写下福字,年味儿渐浓。市集现场,除琳琅满目的新春节年货外,更有民俗文化体验、政策宣传、趣味小游戏等各类活动,“马到福来”的年俗市集,不仅方便了社区居民,更让居民感受到传统民俗的温暖。

仁华家园社区开展春节送福字志愿服务活动。社区工作人员与志愿者们身着红马甲,在小区出入口热情地迎接每一位过往居民。“大妈,给您送福啦!祝您马年大吉,身体健康健康!”“大爷,福字送给您,祝您阖家幸福,万事胜意!”一声声暖心的问候,一句句真挚的祝福,居民们都乐开了花。志愿者们还为大家宣传春节期间安全防范知识、文明过节倡议,针对春节消防安全、居家用电用气安全等内容,志愿者们提醒大家时刻绷紧安全弦。

永乐沁园社区党支部、新时代文明实践站联合辖区童乐幼儿园共同开展了解年俗的主题活动。讲解“小年”的传说、“糖瓜粘”的习俗由来等。孩子们踊跃举手提问:“灶王爷为什么要吃糖瓜呀?”“我们北方小年要吃什么?”现场气氛热烈。孩子们还参与了年宵花制作。在社区工作者和老师的指导下,孩子们先用蜡笔在红纸上画出年宵花的枝干,再用小手指蘸取红色颜料,一点一点地点缀出盛开的花朵。活动不仅让孩子们在动手实践中锻炼了创造力,更让他们在潜移默化中感受到中华传统文化的温度。

桃园镇庄窠社区联合长安区民生社会工作服务中心,共同开展“情暖新春 关爱同行”敬老助老志愿服务活动,以实际行动关爱辖区高龄、独居、困境老人。志愿者们还为行动不便的困难老人,开展家居保洁便民服务。他们帮助老人打扫房间、清理卫生、整理居室,同时细心叮嘱老人注意冬季防寒保暖、用火用电安全,切实把贴心服务送到家门口,全力守护老年群体生活安康。

浓情迎新春,社区年味足。丰富的志愿服务活动,不仅丰富了居民的精神文化生活,更以实际行动传承了中华优秀传统文化,凝聚了社区向心力。

清华学子赴石家庄 开展社会实践调研

本报讯(记者 赵晓华 实习生 陈昱廷)近日,共青团石家庄市委、河北清华发展研究院积极协调对接,邀请清华大学深圳国际研究生院的一支实践支队走进石家庄,开展了为期数日的深度实践调研。

此次调研以“寻访红色根脉、探寻新质生产力”为核心,学子们先后来到河北省石家庄市正定县、平山县西柏坡等红色阵地。为近距离触摸石家庄发展脉搏,共青团石家庄市委、河北清华发展研究院还带领实践支队深入新一代电子信息产业展示中心、国际生物医药园、航空工业通飞华北公司等前沿阵地,实地探访新一代电子信息、生物医药、先进装备制造等五大主导产业发展现状,直观感受石家庄市在半导体芯片、光芯片核心装备、低空经济等领域的创新成果与战略布局。

清华学子张超然说:“石家庄的产业土壤,尤其是生物医药与电子信息、人工智能等交叉领域的发展,与我的专业背景有很高的契合度,在人才引进、住房保障、创业支持等方面出台了很务实的政策,如果有能够发挥所学的岗位和平台,我会将石家庄作为一个重要的就业选择地。”

该实践支队队长张硕航提到:“石家庄在招才引智上展现了高度的诚意与远见,其构建的多层次政策体系固然重要,更关键的是,它正通过高标准建设产业园区、高能级搭建创新平台,为人才提供干事创业的广阔舞台。”

此次实践活动,是共青团石家庄市委汇聚青年人才力量、搭建校地合作桥梁的生动实践,更是石家庄与高校青年的双向奔赴。下一步,共青团石家庄市委将以青年友好型城市建设为抓手,完善青年人才服务体系,搭建更多社会实践、就业创业平台,吸引更多青年才俊走进石家庄、扎根石家庄,让广大青年在石家庄市高质量发展的火热实践中施展才华、成就梦想。



健康礼包送到家门口

■送礼不如送健康,2月11日,在新春佳节来临之际,石家庄市疾控中心走进石家庄市井陘矿区,为当地群众送上寓意吉祥的健康春联与实用的健康素养大礼包,把健康知识融入传统文化,深受群众喜爱和欢迎。

本报记者 李悝 摄影报道