

做数字赋能消费维权的“最强大脑”

钟泰 市场监督管理局12315投诉举报科副科长

“消费投诉的数据分析工作其实是一项朴实,甚至枯燥的工作。我们面对的是一串串数字,一份份表格,繁琐却又重要。因为多数情况下,我们从数据监测中发现的案例,针对的不是某一位消费者,而是某一个领域整体的消费者。”作为一名负责消费投诉举报数据研判的工作人员,钟泰在数据分析和消费维权领域都积累了丰富的经验,他表示:“常年跟数据打交道,它们在我眼里已经‘活’起来了。通过数据的变化,我们可以发现问题苗头,抓住热点领域、重点环节,预判发展趋势,让数据真正地为市场监管所用。”

每年,钟泰要牵头完成《全年12315工作情况解析》以及各季度的情况解析等五个重要的数据分析报告。2023年,他共处理56765条投诉举报内容的研判,从问题本身出发,再逐步进行类别、区域分类及情况统计。遇到新问题、新案例,他第一时间与基层沟通,依托丰富的经验和了然于心的法律法规,为很多复杂的维权问题找到了“新解法”。

虽然全年的数据解析浓缩成了短短数页纸,却为市场监管执法工作提供了有效指引。去年,钟泰所在的团队为“铁拳”行动、“护老”行动、长江禁捕等各项集中整治行动做好了线索收集,提供了专项数据,利用数字赋能消费维权,切实为消费者合法权益贡献了力量。

普法到一线,当好引路人

罗素龄 芦淞区司法局法治宣传教育办公室主任

在深扎普法一线的这几年来,罗素龄最大的收获就是见证了很多人法治观念的转变。“看到老百姓开始用法律维护自己的合法权益,看到普法‘朋友圈’日益壮大,越来越多的人乐学法、善用法,我想所有努力都是值得的。”

一次,罗素龄前往白关镇开展“送法下乡”消费者权益保护宣传时,遇到了前来咨询的大学生小石。

原来,小石在电商平台网购了一款运动手表,收到后因功能不满意,想申请退货。可是,商家却以小石撕掉了包装塑封膜为由拒绝退货。在了解事情原委后,罗素龄向小石普及了《消费者权益保护法》《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》。她表示,退货商品视为“完好”的标准,即“商品能够保持原有品质、功能,商品本身、配件、商标标识齐全”,当中并不包括商品包装,所以商家的做法是不符合法律规定的。

2天后,小石兴奋地告诉罗素龄:“罗姐!我摆明法律依据后,对方同意退货了!”此后,小石毅然加入了芦淞区大学生普法志愿队,向更多人普及法律知识,解答法律难题。在小石看来,罗素龄不仅是她维权的“军师”,更是普法的“引路人”。



在普法宣教工作岗位上,罗素龄始终在思考一个问题:怎么让法治理念以喜闻乐见的形式,飞入寻常百姓家?为此,她创新机制,积极建立消费者权益保护普法宣传工作的多元互动。通过认真剖析常见商品交易中存在的消费陷阱、欺诈行为,以案释法;依托“送法下乡”“送法进市场”“送法进企业”等活动,一线普法。经过不断创新、探索和完善,罗素龄带领的法治宣传队伍已成为保护我市消费者权益不可或缺的司法行政力量。

把好事、实事办到市民心坎上

陈兴 天元区唯美口腔门诊部负责人

“株洲加油!”听到这句话,陈兴还是会感慨万千。疫情期间,他带着员工坚守在一线,奉献了许多大爱。不仅如此,陈兴的身影始终活跃在公益一线,这些年,雪中送炭的事,他已记不清做了多少……

唯美口腔负责人、政协委员、市工商联执委、市新阶联副主席,陈兴有多重社会职务,也意味着承担了更多责任。

唯美口腔是一家集牙病预防、修复、治疗及牙型矫正等为一体的综合型口腔保健诊疗机构,连续五年获评天元区卫健系统“平安诊所”称号。为了让员工成为消费者权益的“守护者”,他会不定期开展《消费者权益保护法》等法律法规培训,并进行考核。与此同时,无论是诊疗设备,还是操作规范,陈兴都向高标准、高质量、高要求看齐。“医疗必须回归本质,为患者解决问题是根本,价格要明明白白,服务要耐心周到。”这句话,并不是简单的口号,而是陈兴一直坚持的经营准则。



这些年来,面对一些经济困难的患者,陈兴总是毫不犹豫地伸出援手。“去年,了解到我家里面的情况,陈总自掏腰包给孩子支付了正畸的费用。18岁的女儿终于有了一口漂亮的牙齿,自信了起来。”进城务工的吴先生说起陈兴的帮助,感动不已。

同时,作为中国牙病基金会儿童口腔涂氟项目执行单位、湖南省牙病防治联盟理事单位,唯美口腔已为上万名幼儿免费开展涂氟及窝沟封闭项目。在陈兴看来,口腔健康,防水永远大于治。为此,他把口腔健康宣教作为一项重要的事业来做,仅2023年就先后前往30余个社区、单位及学校开展义诊、宣教上百场,惠及数万人。凭借一桩桩一件件看得见,摸得着的好事实事,陈兴展现了医疗从业人员的职业操守和责任担当。

做老百姓身边的食品安全“宣传员”

禹意 市场监督管理局食品流通科四级主任科员

2023年12月1日,一条关于“禁用生鲜灯”的视频在“株洲市场监管”抖音号上线,得到了全市人民的广泛关注。视频中,市市场监督管理局执法人员禹意和同事一起来到西海农贸市场、祥云农贸市场,向商户现场宣传“禁用生鲜灯”的新规。

原来,根据当天正式施行的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》规定,销售生鲜食用农产品,不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施。也就是说,那一盏盏悬挂在鲜肉、水果上的“美颜”照明灯,从这一天开始将依法“不得使用”。

除了策划宣传短视频,作为食品流通科的业务骨干,禹意在新规实施前,就已经紧锣密鼓前往全市各农贸市场、超市、生鲜店开展宣传、提醒工作,耐心细致向销售者做好沟通和解释,多角度、全方位地为新规做好“预热”。

“以前买肉时看着很新鲜,回家却发现并不是那么回事。如今生鲜关掉了‘滤镜’,我们消费者才能更好地看到食品本色。”拿着禹意递过来的宣传单,一位正在购买猪肉的阿姨频频点赞。

禹意所在食品流通科常常会接到群众和经营主体关于食品安全的咨询。他的办公桌上,常年摆放着《食品安全法》《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》《食品经营许可和备案管理办法》《预包装食品标签通则》等相关法规和标准。空余时间他总会反复翻看这些政策法规,“只有我先读透、摸透,才能为消费者答疑解惑,提出可行的维权建议。正是消费者满意的笑容,支撑了我坚守消费维权事业的初心。”禹意说道。



筑好安全用药的最后一道防线

王娟 千金大药房质量部副经理

提到千金大药房,湖南的消费者并不陌生。作为湖南省最早一批通过国家GSP认证的药品零售企业,千金大药房始终严把质量关,将维护消费者权益看作重中之重。

王娟,从事药品零售行业23年,如今是千金大药房质量部副经理。性格稳重踏实的她,对任何事都坚持“既然做了就要好”的原则。2023年,她带领18位专职督导,完成了4928次巡店,并积极开展GSP培训,保证了药品在零售环节的质量安全,进一步提高了员工的药品识别能力和服务水平,让消费者享受到了更专业的用药咨询和服务。

同事评价王娟亦刚亦柔,面对产品质量问题,她总是“不留情面”地指出,对于消费者的诉求,她总是“毫无保留”地协助。

在接待消费投诉时,王娟也有一条硬性原则:第一时间处理,不推诿、不敷衍,做到事事有回音,件件有落实。“要让消费者感受到我们对消费者权益维护的决心!”她说道。



抱着服务还能更上一层楼的心态,近年来,千金大药房的门店数量虽在增长,收到的消费投诉却持续下降。正是因为有王娟这样以顾客为中心、以质量为中心,严格参照标准化管理的“守关人”在默默努力,患者用药安全的最后一道防线才得以筑牢。

与消费者共情共鸣,双向奔赴

王英 株洲百货股份有限公司运营部经理

希望得到售后处理。但经过核实,株百并未出售过该型号的产品,也没有配件可供维修。面对这位老人,王英选择把锅子留下,在网上自行采购了配件,待安装好后送到了老人家里。

像这样超范围解决的消费者投诉,仅2023年就有64起,金额达到58824元,也正是这种把消费者当亲人的态度,增进了企业与顾客的感情,换来了大量的“回头客”。

说起王英,彭爷爷赞不绝口。3年前,他在家里翻出2张90年代末的“株百专用卡”,面值1100元。卡上标注的有效期至2001年6月,失效了整整20年。接到这个诉求,王英也感觉很棘手。时间久远,卡内余额也无从查起。通过王英的沟通协调,株百最后决定为老人家送去500元慰问金。“没想到20年了你们还理我,不但理我,还为我解决了问题!”王英的处理得到了彭爷爷及家人的高度评价。

受理投诉时细心、周到、热情,处理投诉公平、公正、公开,遇到特殊情况也会及时与公司沟通,直至消费者的权益得到维护和保障为止。这就是王英二十年如一日,用真心写下的,与消费者双向奔赴的故事。



王英在株百工作23年,也为消费者服务了23年。

秉承着“一切从顾客出发”的经营宗旨,株百与株洲市民结下了鱼水情深。作为株百运营部负责人,王英认为自己要当好“挑夫”,一头担着公司的社会口碑,一头载着消费者对质量与服务的期待。

临近2023年春节,一位年过八旬的老太太带着一个提耳坏了的旧锅子来到株百服务台,

倾心调解 高效办案

张光辉 醴陵市场监督管理局来龙门所所长

2021年至今,张光辉怀揣着对消费维权工作的满腔热情,带领来龙门所同志一同受理、处理各类消费纠纷、投诉、咨询近6000件,投诉处理完成率99%以上。其中,他本人参与调解500余件,为消费者挽回损失50余万元。

“群众利益无小事。”这是张光辉常挂在嘴边的一句话。即便受理的是一双鞋、一袋米这类“金额不大”的消费纠纷,他仍会不厌其烦地往返于商家和消费者之间,做调解、宣讲相关法律法规,他坚信只要以理服人、以情动人,没有解不开的结。

2022年4月,不断有消费者报称自己在醴陵市舒适电器店扫码中了电动车、电冰箱等大奖,结果中奖是假,却被“套路”贷款9900元。随着调查铺开,张光辉发现该案涉及金额达80余万元,涉及的110余位受害者多是文化水平不高、法律意识不强的社会基层人员。于是,他一边积极与醴陵市公安局、人民法院、检察院对接工作,一边自掏腰包垫付1000元,为受害者请律师代写起诉状,借助司法手段维护消费者权益。

2023年五一假期期间,有消费者反映其在抖音平台购买了某餐饮店龙虾券,使用时却被临时告知要另外支付火锅锅底和牛肉的费用才能享受该优惠。张光辉立即带队前往该店调查,针对该店搭售商品、侵犯消费者合法权益的行为,依据《湖南省消费者权益保护条例》第十八条“经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务,不得以任何形式搭售商品或者服务,不得实行消费歧视”的相关规定,对该店处以罚款5000元的处罚,并责令其改正违法行为。该案也被湖南省市场监督管理局评为“2023民生领域案件查办铁拳行动典型案例”。



从橄榄绿到市监蓝,他“为民服务”的初心不变

魏森波 石峰区市场监督管理局响石岭所所长

2011年,魏森波结束了10年的军旅生涯,转业进入市场监管系统工作,奋斗的主战场也从军营换到市井。但无论到了哪里,他始终坚守在一线,用行动诠释“为人民服务”的红色血脉,树立了党和政府在消费维权领域的良好形象。

“政府真为我们老百姓办实事!”去年年底,经历了一个月的维权,吴女士终于搬进了新房。

原来,2023年10月,吴女士在某商场的家具门店订购了一套家具,付完2.8万元全款后,商家却迟迟不发货,并且处于“失联”的状态。无可奈何的吴女士拨打12315投诉举报电话,魏森波接到投诉后第一时间开展调查。几经辗转联系上门店负责人后,魏森波向其讲明了涉嫌合同欺诈的法律后果,负责人终于答应了送货。谁知,因其同时拖欠了商场租金,商场方拒不开具家具的出门证,一切又陷入了僵局。眼看着两方相持不下,魏森波再次现场协调,并积极引导门店方进行换位思考,劝其缴纳了租金。载着满满一车家具的货车,终于向吴女士的新家驶去。

在魏森波处理的案件中,这种复杂曲折的故事占大多数。他表示,在调解过程中,只有将德、情、理、法相互融合,才能成功化解纠纷,让人民群众真正获得安全感。

2023年以来,在他的带领下,响石岭所通过全国12315平台、12345政务平台、来函、信访、转办、来电及当面受理各类消费者投诉举报1450件,为消费者挽回60余万元的经济损失。



株洲市2023年度消费者权益保护先进集体

湖南金州(株洲)律师事务所
酒类文化行业协会
湖南省老熊家餐饮管理有限公司
市场监管综合行政执法支队
市交通运输局运输管理科
市疾病预防控制中心(市卫生监督综合执法局)

炎陵县市场监督管理局霞阳二所
茶陵县市场监督管理局云阳所
攸县市场监督管理局春联所
醴陵市消费者委员会
渌口区市场监督管理局渌口所
天元区市场监督管理局
芦淞区市场监督管理局建宁所
荷塘区市场监督管理局茨菇塘所
石峰区市场监督管理局清水所

株洲市2023年度消费者权益保护先进个人

钟泰
市场监督管理局12315投诉举报科副科长

言格
湖南添力律师事务所律师

谭秋良
天元区人民法院特邀调解员

罗素龄
芦淞区司法局法治宣传教育办公室主任

易蓉
株洲日报社记者

陈兴
天元区唯美口腔门诊部负责人

颜雪兰
中国人寿株洲分公司消保部主管

禹意
市场监督管理局食品流通科四级主任科员

易海玲
市场监管行政执法支队石峰大队大队长

王艺
湖南移动株洲分公司升级投诉班班长

王娟
株洲百货股份有限公司运营部经理

段新奎
千金大药房质量部副经理

孟益新
炎陵县市场监督管理局霞阳一所副所长

陈玲
茶陵县市场监督管理局消保专干

陈志莉
茶陵县市场监督管理局云阳所消保专干

荣鹏
攸县市场监督管理局春联所副所长

吴旭
攸县市场监督管理局消费者权益保护股股长

刘蓉
醴陵市市场监督管理局瓷监督管理所消协(消保)专干

张光辉
醴陵市市场监督管理局来龙门所所长

刘志科
渌口区市场监督管理局河西所所长

陈勇
渌口区市场监督管理局渌口所干部

许文献
天元区市场监督管理局栗雨所副所长

曹宏
天元区市场监督管理局嵩山所副所长

程延
芦淞区市场监督管理局建宁所副所长

易品
芦淞区市场监督管理局龙泉所所长

张颖
荷塘区市场监督管理局桂花所副所长

唐征
荷塘区市场监督管理局金山所消保专干

魏森波
石峰区市场监督管理局响石岭所所长

刘文胜
石峰区市场监督管理局云龙所副所长

为消费者权益合法权益鼓与呼

2023年株洲市消费维权年度人物风采

株洲日报全媒体记者宋芋璇