

## 郑寒冬

房山区消费者协会投诉部主任

## 解决老百姓的急难事就是做善事

□本报记者 刘欣欣

郑寒冬2003年毕业后就来到消协工作，刚开始是跟着老师傅学，几年后开始自己独立接单子。如今，已经是房山区消费者协会投诉部主任的他，对于接待投诉也有了一份自己的心得。

“消费者投诉的案件涉及五花八门，电话、上门来访的都有。解决老百姓的急难事，这就是做善事。看起来可能是一件不重要的小事，但对社会的贡献就是在一点点地累积着。”

“我前两天买了一台电视，电视里人头发是黄颜色，嘴唇都是紫颜色。可厂家来看了，居然说这电视没问题，我也不知道找谁了，可这也确实没法看啊。”一天，郑寒冬接到家住燕山的60多岁的孙阿姨打来的投诉电话，电话里能听得出来，对方又气又急，还充满着无奈。

原来，孙阿姨前不久在一家电器商城购买了一台32英寸的液晶电视机，可是电视图像的颜色总是不对。孙阿姨找到电器商城，商城派这家电视机品牌的售后上门检测。孙阿姨说，对方带了一个DVD机器，插到电视上，播放出来的画面是正常的。因此，厂家断定，电视机没有质量问题。

“他们说没问题，但是在我们家这电视就是没法看啊。”听着孙阿姨讲述完事件经过，郑寒冬说自己先是一愣，他虽然经手过不少有关电视机的投诉案件，但这样的情况还是第一次碰到。

“那是不是您家电视信号的问题，您可以找找给您家提供有线电视的售后。”郑寒冬凭着经验，向孙阿姨给出了建议。

可没过几天，孙阿姨又找到郑寒冬，告诉他有线电视的来看过了，说电视信号也是没有问题的。

“我有个印象，燕山的电视信号跟城里的制式不太一样。当时就开始怀疑是不是电视和信号不匹配的问题。”郑寒冬告诉记者，由于电视机本身没有质量问题，已经超出三包范围，如果从厂家的角度入手，相应的手续对于上了年纪的阿姨来说显得有些繁琐，处理时间也会更长。

“既然商品没有故障，即使是我们消协也没有权力要求厂家必须给退货。但是问题摆在这，只能是通过呼吁商城对消费者负责。”因此，他经过一番思考，决定从这个大型的电器商城入手。

经过几次沟通，反复向商场的售



后人员阐述情况，并建议商场带着其他品牌的电视机样机，上门为老人检测是否匹配。最终，商场的经理同意了。正如郑寒冬预料的那样，电视信号和这个品牌的电视不匹配，换个牌子电视后，显示就正常了。商场也顺利为老人更换了电视机品牌。“太高兴了，这问题可算解决了，谢谢人啊。”孙阿姨再次打来电话，一番话让郑寒冬也觉得很开心。

“投诉到我们消协的案件，肯定都是不太好解决的。孙阿姨的事情过程虽然比较周折，但是只要我们能做到

的，都会尽力去做，看到大家对我们的认可，我们的工作也就做到位了。”郑寒冬微微一笑说到。

作为没有执法权的机构，消协做的主要工作是配合执法部门，参与检查、记录，帮助消费者调解矛盾。想要把工作做好，就需要更多的工作技巧。在郑寒冬看来，主要有两点，第一是要耐心，耐心为矛盾双方讲解相关的法律法规，第二就是要用心做事，理性待人。“要是真心地替对方着急。如果这些都做到了，对方一定能感受到，也都会配合你的工作。”

## 赵宗武

密云区消费者协会常务副会长

## “绿色通道”打通双方沟通桥梁

□本报记者 王路曼 文/摄

“一直以来，我们都本着‘百姓利益无小事’的工作宗旨，全心全意为每一位消费者服务，依法真诚维护消费者合法权益。”59岁的赵宗武任职密云区消费者协会常务副会长，他做事认真，待人热情，在密云消费者协会工作的9年时间里，帮助无数消费者维护了合法权益，带领近20人的队伍，在密云区域内创造了十分和谐的消费环境。

赵宗武告诉记者，自从2008年来到密云消费者协会任职，他就给自己和团队定下了“三个不因”工作准则，即：“不因事小而不为、不因事忙而推脱、不因事难而弃之。”“只有抱着这样的维权理念，才能在实际工作中做到‘想群众之所想，帮群众之所急，解群众之所难’。”赵宗武说。

随着各项工作的深入开展，赵宗武在做好消费者维权工作的基础上，开始想尽办法，采取多种措施，在密云营造起和谐的消费环境。“消费环境和谐了，老百姓才能真正得到实惠。”赵宗武一直坚持把消费者的事情当成自己的事情来做。

密云是个以农业人口为主的行政

区，上岗不久的赵宗武就想在种子经营行业有所作为，“经过与密云多个职能部门的协调和沟通，我们决定在全区102家种子经营单位中，评选9家‘诚信经营示范单位’。”赵宗武告诉记者。“诚信经营示范单位”评选工作非常严格，对于符合标准的企业要定期进行考核，一旦发现企业有所懈怠或不符合相关制度，就一定要摘牌，自省。目前，密云区已评选出了9家示范单位。

“发挥企业的示范作用，可以在整个行业中营造出良好的经营环境。”赵宗武骄傲地表示，多年以来，密云种子行业的经营投诉记录一直保持为零。

同时，密云消费者协会还鼓励企业积极落实“消费者绿色通道建设”，“‘绿色通道’的建设是真正履行了企业责任。”赵宗武告诉记者，目前，密云158家商业企业开设了“绿色通道”，建立办事机构，设立专人负责等举措，最大限度地消费纠纷解决在了企业内部。

“这是企业自律的过程，也是我们倡导的和谐消费环境中很重要的一部分。”赵宗武介绍，与此同时，密云还建立了包括汽车行业联盟、民俗旅



游行业联盟等很多行业联盟，促进消费环境有序发展，“社会力量的广泛参与，让消费维权成为一种社会责任，对创造和谐消费环境十分有益。”

除了商业服务企业外，面对供水、供电、供暖等公共服务企业，密云工商分局和密云区消费者协会则选择以“社会测评”的手段，规范市场。“就拿去年的社会测评数据来说，我们统计共有1.5万余人次关注了此次活动，收集3565份调查问卷，参与评价留言的人数有303人，其中对企业的评价、建议、意见等，共收集了143条。”赵宗武说，测评结果对于相关企业来说，都是十分重要的，这直接反映了消费者对于消费过程的满意度。

当然，除了消费者协会和经营者的共同努力外，消费者自身是否熟悉

相关法律法规，是否了解维权知识等因素，也是影响和谐消费环境建设的因素之一。

于是，密云区消费者协会根据密云的实际情况，扎根基层，开展丰富多彩的宣传促销活动。近年来，他们已先后开展了消费维权知识进市场、进社区、进军营、进景区、进村镇、进学校、进企业、进工地等“八走进”活动。这也成为密云消费维权知识宣传的特色之一，收到了良好的社会效果。

此外，密云区消费者协会还在全国率先推出了“宾馆饭店住宿延时结账”和“宾馆饭店取消谢绝自带酒水标牌”等工作。赵宗武自豪地说：“这不仅取得了可喜的成果，还得到了中国消费者协会和全国人大法工委的认可呢！”