

## 赵梦云

东城区消费者协会投诉部主任

## 消费维权工作永远在路上

□本报记者 博雅 文/摄

“消费维权无小事，一枝一叶总关情。”这是东城区消费者协会投诉部主任赵梦云常说的一句话，工作中他也一直践行着这样的诺言。

回顾刚刚走完的2018年，赵梦云的日历中依然写满了奋斗的故事。他与同事们共受理了消费者投诉、咨询4153件次，调解完结1784件，完结率100%，为消费者挽回经济损失200余万元。

那是11月6日，东城区消协收到一封来自85岁的消费者龚先生的表扬信，信中称赞投诉部主任赵梦云“高效服务、为民解忧”。原来，龚先生在某企业组织的老年人保健宣传活动中购买了17940元保健品，事后感到后悔，多次与企业沟通退款无果，到东城区消协寻求帮助。赵梦云详细了解情况后，立即与该企业进行核实，并联系企业所在地房山区消协共同处理此事。龚先生在收到退款后连连表示：“真没有想到能这么迅速地解决自己的难题，真是感谢！”

工作中，类似这样的消费纠纷还有很多，赵梦云总是耐心地对待每一个消费者反映的问题……因为消费维权工作涉及法律法规多，新情况新问题多，很多消费纠纷产生的原因又是错综复杂的，这就让维权工作在无形之中增加了难度。赵梦云常说：“消费维权工作永远在路上，只有不断



学习，掌握领会新出台的政策法规，才能运用法律手段更好的为消费者办实事，解决消费者的诉求，才能高效圆满地解决一件件棘手的投诉。”

展望新的一年，赵梦云满怀信心，他说，2019年是机构改革之年，他会继续努力，在机构重组改革中，把消费维权工作做细做好，以实际行动迎接新中国成立70周年。他将在工作中继续秉持四项原则：一是受理投诉制度化、程序化、规范化；二是不推诿，认真调查处理；三是对严重损害消费者权益的违法行为决不姑息；四是以事实为依据、以法律为准绳，公平、公正、合理解决纠纷。赵梦云希望，2019年通过自己的努力，能够切实解决消费者最关心、最直接、最现实的利益问题。

## 李春玉

北京乐活社区服务中心主任

## 2019年和建筑工人一起奋斗

□本报记者 余翠平

“乐活是2016年4月11日，在北京市民政局登记注册关注建筑工人职业安全健康与职业发展的公益组织，我们的愿景是‘一砖一瓦筑起建筑工人的希望’，2018年是我服务建筑工人的第四个年头，是我与法人联合创立乐活的第二年，也是我从业以来最为忙碌的一年。虽然忙，但是能为建筑工人服务，我感觉很快乐。”北京乐活社区服务中心主任李春玉笑着对记者说。

2018年李春玉和她的团队在中央财政专项资金的援助、北京市总工会的购买服务项目的支持下，直接服务一线作业建筑工人超过4000人，开展公益服务170次，动员到社会志愿者80人直接参与到公益服务中来，2018年他们拓宽服务思路，将服务内容由社区转到社群，走进了北京新机场、行政服务中心等重点项目工程，对接中建、中铁、城建等15家建筑施工企业，以进工地、进宿舍、进企业的方式开展职业安全生产晚会、职业安全小组、流动义诊车等公益服务，并创新以往的服务模式，新增职业安全生产集市，以“安全生产转盘”“知识对对碰”“我为建筑工人代言”等板块，建筑工友积极参与并收获一直好评。

今年，他们在腾讯公益与米公益平台进行的建筑工人故事主题传播达15万+的点击量，并将建筑工形象带



进了全国100家咖啡馆，积极对接北京市总工会、通州区总工会、顺义区总工会开展项目合作，并受到通州区、顺义区总工会“10”分满意，针对6%的受益人群进行满意度调查达到了97.3%的满意度。

李春玉说，春去秋来，花谢花开，迎来满是希望的2019年，她和乐活团队将会继续致力于推动建筑工人、社会公众、企业和公益组织联动来创新建筑工人职业安全教育服务，解决建筑工人的工作安全隐患和精神文化生活匮乏的问题，对建筑施工企业采用乐活职业安全教育手法，以提升建筑企业与建筑工人的安全生产责任意识，促进工人平安工作。“同时对于我的团队，也希望有更多有理想、有责任感的青年人可以加入到我们！”

## 赵欣苹

顺义区胜利街道总工会服务站专职工作者

## 工会新人的努力、收获和期待

□本报记者 张江艳

“转眼间2018年的工会工作已接近尾声。这一年的工作对我来说很重要，在这期间我通过努力付出，有了不少收获。同时，我已经逐渐适应了服务站的生活与工作环境，对工作也逐渐进入了状态。”赵欣苹感慨地说。

赵欣苹是顺义区胜利街道总工会，2017年才加入工会工作者的家庭。除了负责组织建设、税务代收、工会财务等，她在服务站日常还要负责包括维护会员管理系统，为辖区内在职职工办理工会会员互助服务卡，职工之家、暖心驿站、心灵驿站建设与维护工作。工会大小事情，赵欣平从头学起，工作一年多来尽心尽力，得到了领导和工会会员的赞许和好评。

提起即将过去的2018年，赵欣苹说感受最深的就是帮助辖区内新建企业建立职工之家的过程。“初期工会负责人总是以抵触、不配合的态度对待建家这件事，认为企业不需要。经过我们多次沟通、实地走访，并向其介绍职工之家的好处及重要性，同时我们还通过发放职工问卷的形式，认真分析本企业职工需求，用数据向企业负责人说明了建立职工之家的必要性。功夫不负有心人，最后该企业终于同意建立职工之家，后续我们又指导企业利用有限空间，优化服务种类，建立了一个职工满意的‘家’。”



让赵欣苹欣慰的是，整个建家过程有失落、有喜悦，事实证明，工作只要努力付出，就会有回报！

作为一名工会新人，总结一年的工作，赵欣苹发现一些自身的不足。“因工会工作经验少，对业务知识还不够熟悉，可能在具体的工作中走些弯路。”

赵欣苹表示，在新的一年工作中，要继续用严肃认真的态度对待，在学习的基础上，加强工作的主动性，努力调整自己的工作状态和工作方法，不断提高自己的业务水平，以饱满的精神状态和扎实的工作作风，更好地完成自己的本职工作。她总结说，既然选择了这个职业就要兢兢业业，脚踏实地，听从指挥，绝做一个“口惠而实不至”的人，以行动诠释责任，做一个称职有为的专职社会工作者。

## 夏振浩

北京戎威远保安公司项目经理

## “用奋斗创造幸福 以使命铸就平安”

□本报记者 余翠平

“我从小就想当警察。”一个偶然的机缘，夏振浩来到北京成为一名武警战士。他曾是天安门国旗班的一员，每天守护国旗冉冉升起，还参加了国庆50周年大阅兵；转业后，他从事安保工作至今已17年，救过火、抓过小偷，如今已是北京戎威远保安公司的一名项目经理。对夏振浩来说，守护一方平安是他最大的职业成就感。

“即将过去的2018年是国家实施‘十三五’规划承上启下的关键一年，也是戎威远安保人值得骄傲自豪的一年，我们在经历战略转型调整后，再一次冲破艰难险阻，实现了主营业务快速发展，多元化业务稳步推进。一年来，我们积极扎实地做拴心留人、潜心育人工作，运用‘实地面对面讲、微信线对线谈、困难点对点做’的方法，扎实开展了卓有成效的保安员思想教育工作。”夏振浩告诉记者。

为了让保安员更加没有后顾之忧地坚守在守卫一线，他们坚持教育与关爱保安员同时进行，在重大节日期间慰问一线保安员，让保安员感受到大家庭的温暖和关爱，最大限度地激发保安员工作的积极性、主动性、创造性。为此，他们项目部在总公司2018年度岗位大练兵比赛中还获得第一名的好成绩。

在平时的安保执勤中，夏振浩带领项目部保安员们更是先后10余次消



除火灾隐患，20余次避免了水灾的发生，30余次的扰民突发情况被妥善处置，达到客户、群众“两满意”的标准，用良好的服务、形象赢得了客户的肯定和赞誉。

只有奋斗的旅程才是难忘的旅程，只有奋斗的人生才是幸福的人生。夏振浩说，在2019年，他们项目部将在党和政府、以及公安部、北京市公安局和治安管理总队、行业协会等主管部门的正确领导下，研究探索新时期保安行业市场的形势、客户的高标准需求、上级的新要求，积极推进品牌建设，不断提升保安服务品质，承担社会责任，不断创出一流的业绩。

将要启程的2019年，我们要乘着新时代的浩荡东风，一起奋斗、感受幸福、成就梦想。”夏振浩感慨地说。