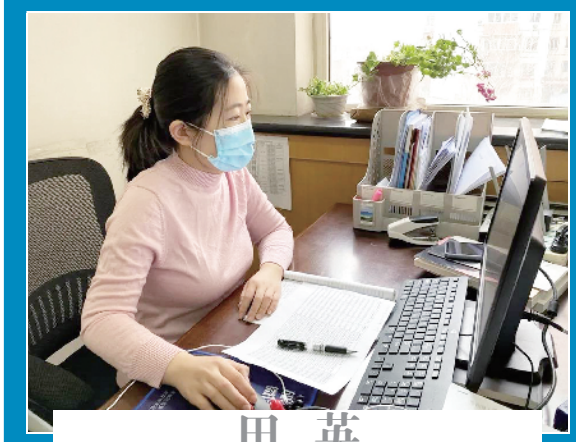
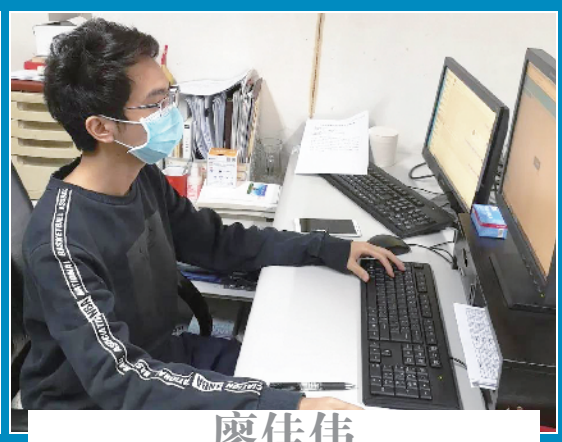
责任编辑 博雅
版式设计 刘红颖
版式校对 刘芳



田 英

米永强



廖佳伟

疫情防控就是命令，服务消费者就是责任。他们一手抓疫情防控工作，一手抓消费维权工作，确保疫情防控不松懈，重点工作不停摆，为稳定社会情绪、维护市场秩序、保护消费者合法权益做出了积极贡献。在“3·15”国际消费者权益日到来之际，我们通过三位工作在基层一线消协干部的故事，一起来倾听北京市消协里那些维权卫士的奉献与担当。

“特殊时期，要让每一个诉求都得到回复！”

——消费维权卫士战“疫”在一线纪事

□本报记者 博雅

调解干部田英：特殊时期特事特办

“要不您这边看看能不能换个方式退押金，现在特殊时期，都互相理解一下？”这是丰台区消协丰台街道分会调解干部田英的声音。

田英年纪不大，但调解消费者纠纷却是个“老手”了。她调解纠纷不仅有理有据，还注意变换方式，灵活应对各种突发情况。这不，疫情期间，就出现了这么一起中介不退押金的消费投诉。

1月20日，丰台区消协丰台街道分会接到一起投诉。消费者李女士称在丰台街道某房地产中介公司租的房子，将于1月24日到期，但还有2200元押金没退，自己过年前就要回老家不回北京了，想要退回押金，但是却遭到商家的拒绝，一气之下就投诉到了消协。

田英第一时间受理了投诉。1月21日上午，在和李女士了解事情经过时，李女士表示房租到期日正好是过年期间，怕房产中介不上班了，就想提前退回押金回老家，希望消协可以帮助调解。

为此，田英就立马查找中介的联系方式，与房产中介负责人进行电话沟通。最后，中介表示由于租房还未到期，需要验房后才能退押金，如果租户1月24日退房后房子没有问题，可以退押金。可是1月24日，当中介前去验房时，由于疫情扩散原因，其他租户根本就不给开门，不让中介进屋验房。“这可怎么办？如果直接退了押金，房屋后期出现问题怎么办？但如果等疫情结束后验房再退押金，估计还要等好长时间，消费者权益又难以得到保障。”这让田英很为难，调解一时陷入了僵局，这是以前未曾遇到的情况。

田英与领导和同事一起理思路、想办法。经查阅相关法律法规，想到既然有“预付式”消费，为何不能反过来试试呢？双方是不是可以“预退式”退费呢？

于是，田英继续与房产中介进行协调，耐心劝导：由于疫情持续时间无法预估，又涉及消费者正当权益保障问题，建议双方采取事先签订承诺，先“预退式”退还押金，待疫情结束后验房，如有问题多退少补。

经过多次协调，双方都表示认可。消费者李女士通过微信线上签订承诺，中介先行退还押金，问题得到了解决。李女士对丰台街道分会的调解表示非常满意。

“群众利益无小事，特殊时期就得特事特办。遇到问题，得想尽一切办法去帮群众解决。”田英这样认为。

老党员米永强：不眠不休只为稳定群众情绪

“我来！我来！”“我去！我去！”……这一来一去，是老米最近常说的两句话。平日里本就是热心肠实在人的老米，赶上这场疫情防控阻击战，更是连连主动请缨。

老米其实并不老，他是一名有着25年党龄的老党员，他本名叫米永强，2004年部队转业至原海淀工商分局工作，一晃奋战在基层执法一线已经13个年头，直至2017年不幸被确诊为恶性淋巴瘤，经过与病魔的两年坚强抗争，如今逐渐恢复。随着机构改革和身体状况的双重考量，2019年，老米由执法一线转至海淀区消协从事消费投诉调解工作。

1月20日，当许多人还没有意识到一场疫情防控阻击战即将到来，老米如往常一样接听投诉电话，一个反映商家加价售卖口罩的投诉，引起了他的注意，同时分派96315消协系统投诉单时发现，连续出现了几个涉及疫情退机票的投诉。老米对涉及疫情问题较为集中的情况立即上报，海淀区消协马上组织及时向市消协、区市场监管局领导汇报，指导相关企业做好处置预案，避免了防控期间涉及疫情问题的消费投诉井喷式爆发。

2月6日，北京迎来鼠年的第二场降雪，当天气温-7℃，还处于化疗后恢复期，仍需定期检查、药物维持的老米，主动申请替换了其他同志驰援社区做好疫情防控值守工作，为居民测量体温、做出入登记、宣传疫情防控知识……严寒中风雪无阻站岗6个小时，只为守护一方平安。

2月25日，随着复工复产人流的不断增加，基层市场监管所工作责任和压力不断加大，海淀区市场监管局紧急启动全局复工复产疫情防控工作驰援市场监管所机制，老米这次又是第一时间报名：“我之前在所里干了13年，我可以更好地协助所里做好工作。”当天下午，老米就夹着扛着近200张宣传海报，在两栋楼宇里共33层，逐层爬楼张贴，驰援配合市场监管所做好复工复产疫情防控工作。

疫情就是命令，防控就是责任！这一次，重返一线抗疫的老米，虽没有制服傍身，但依然默默坚守诠释着一名消协人的使命与担当。其中，他的家人也一同参加到这场没有硝烟的战役中：因为疫情，让老米早早放弃与家人节日团聚重返一线投入到抗疫防控工作中来；因为疫情，让老米同在消费者权益保护战线的妻子，每天加班加点受理消费投诉；因为疫情，让老米年少的女儿，学会独自在家好好照顾自己为他们免除后顾之忧……

为此，很多人建议老米应该多考虑考虑身体，好好照顾照顾孩子，而他只简单地说了一句“我是名党员，还是个大老爷们，做这些根本算不了什么”。

90后干部廖佳伟：让每一个诉求都得到反馈

疫情爆发初期，正临近春节假期，受此次疫情影响，东城区消协东直门分会每天受理的消费者投诉量急剧增多，再加上春节期间各平台的消费投诉，解决消费纠纷工作压力很大。

廖佳伟是消协分会最年轻的干部，2019年毕业的大学生，虽然参加工作才3个月时间，作为一名消协新人，对相关工作还不熟悉，但他却毅然接过春节值班工作，一人挑起了消协东直门分会投诉举报的重担。他主动申请把几次值班时间间隔开，定期分批次检查各个消协平台投诉单，做好回复反馈，确保投诉案件及时处理。

1月23日是农历腊月二十九，廖佳伟上完最后一天班，本该回家过除夕。但疫情让北京这座城市的夜晚陷入一片寂静，为了确保消费者及时收到投诉反馈，过一个愉快祥和的春节，廖佳伟主动加班到晚上10点，将节前的所有投诉单全部处理上报完毕才回家。

春节期间，因疫情引发的消费者投诉呈爆发性增长。正值廖佳伟当日值班，他没有半句怨言，一心想着要将所有的投诉全部解决，这样才能踏实过年。他把消费者权益放在第一位，一上班就开始忙碌起来，打单子、联系商家和消费者，对待每一个投诉都认真负责，每一通电话都耐心调解。

在处理完一天的投诉后，他还将除夕、初一和初二累积三天的处理结果全部回复上报，一直工作到晚上12点。春节假期的最后一天，也是工作量最大的一天，需要把假期的全部投诉按时上报。他一刻也不敢休息，提前到岗开始工作，在下班前将所有单子逐一上报，确保了春节期间的所有投诉100%处理完毕。他说：“要让每一位消费者的诉求得到反馈，在疫情防控特殊时期感受到认同感和安全感。”

“愿意付出和那股拼劲，这就是廖佳伟的优点和品质。”有同事这样评价他。如今，疫情还没有结束，廖佳伟和同事们依然奋战在共同抗疫的斗争中，为消费者权益保护工作努力贡献着。

社址：北京市丰台区东铁营横七条12号 邮政编码：100079 零售：1元/份 广告经营许可证：京丰工商广字20170037号 广告热线：63522410 发行热线：63526151 印刷：工人日报印刷厂