



赵梦云

北京市东城区消费者协会投诉部主任

真情调解暖人心 尽心尽责解民忧

□本报记者 博雅

如何让人们在消费过程中有一个良好的体验过程，并达到满意的消费效果？这需要消协人的不断努力。过去五年，东城消协开展了商品比较试验、消费教育、消费案例曝光等工作，在保护消费者合法权益方面取得了良好的效果，看到日益优化的消费市场环境，作为一个消协人，我深感欣慰。

我是一个在消费者协会工作20多年的“老兵”，也是消费者口中的“娘家人”。“真情调解暖人心，尽心尽责解民忧”这就是我的工作目标。2020年疫情当头，我们一方面要下社区值守，同时消费维权工作也不能放松。记得一次，老年消费者龚某购买了17940元保健品，事后经家人劝导感到后悔，多次和企业协商退款无果后，来到消协投诉。我了解情况时得知，该企业注册地在房山，按照《消法》和中消协相关规定，该投诉本应移交房山区消费者协会处理，可我本着“让群众少跑腿，急消费者之所急”的原则，随即联系房山区消协共同协调、依法调解，在双方的努力下，第二天龚某就收到了退款。龚某感谢说：“真没想到消协这么快就帮我解决了难题！”其实，在我受理的投诉中，这样的事还有很多……

受理消费投诉并依法进行调查调解，是人民调解员看家的本领，也是《消法》赋予消协的重要职责。在调解过程中，我们要仔细询问消费者购物或接受服务的具体情况，耐心倾听消费者提出的诉求，安抚双方急躁情绪。

当然，调解纠纷离不开“充电”学习。调解工作讲究以理服人，以情感人。这个“理”首先是法理，所谓“工欲善其事必先利其器”，这就要求一名优秀的调解员必须对相关法律法规熟记于心，要吃透法律精神，调解工作才能真正做到让当事双方信服。

2018年我光荣的被评为“北京市消费维权之星”，这也印证了：老百姓的事再小也是大事，只有从点滴做起，才能擦亮消费者协会的金字招牌；只有与时俱进，了解新型消费纠纷特点，研究破解消费者日常消费的操心事，才能更好地为消费者服务。

展望“十四五”，我想说的是：我将继续坚持履职尽责，为进一步优化首都消费环境而努力，让消费者敢消费、愿消费、放心消费。



刘时新

北京城建集团
国家速滑馆工程总承包部党支部书记

撸起袖子加油干

□本报记者 杨琳琳 文/摄

过去五年，我主要负责的是企业的宣传工作。其实这也是我近30年的工作内容。自从来到城建集团，我就与文字结缘，每当我拿起笔、端起相机，心底总会升起一种别样的情感。回顾过去，我从城建二公司的一个分公司宣传干事，到城建二公司，最后到城建集团工程总承包部，一路走来，城建带给我太多感动，每一次去施工现场，都是一次充电，城建人的精神一直感染着我，鼓舞着我。

为了写出好的工程侧记，每个工地我不止去一次；为了拍出好照片，我爬过几十米的塔吊，敲过工地附近居民家的门，看过凌晨一两点的工地……这些对我来说都是很平常的事。我还经常为了赶一篇稿子一写就是一宿，但是当自己的作品发表在城建报、北京市及中央媒体的时候，觉得所有的付出都值得。当上国家速滑馆项目党支部书记后，我更是常住施工一线，与大家一起奋战，对建设者又多了一份敬畏。

虽然我从事宣传工作多年，但是对城建职工的热爱、对文字的热爱却没有随着岁月而减少过。从最开始的手中只有一支笔，到端起相机，到后来的摄像、无人机拍摄……为了干好这项工作，我掌握的技能也与日俱增，工作带给我的乐趣也越来越多。

2021年已经来了，国家发展进入了崭新的“十四五”，对个人来说，我也进入了人生中的“十四五”。作为一名城建人，一名老党员，在今后的工作中，我会继续跟着党走，跟着集团和工程总承包部的部署走，和同事们一起努力把项目建设成为一个精品工程、经典工程。国家速滑馆项目建设使命即将完成，虽然我不知道下一个具体的工作岗位，但我知道的是：不论哪个岗位，我一定会拿出百分之百的努力和热情去干好。

此外，我还有一个小愿望，希望未来几年能找一个热爱文字和摄影的“接班人”。我们城建承担了很多重点工程，像国家大剧院、鸟巢、首都机场三号航站楼、大兴国际机场，以及我现在的国家速滑馆项目，每一个工程都不简单，每一个工程的完美呈现都离不开我们城建人的心血和智慧，这些背后的故事都需要及时记录下来，用镜头定格住一个个感人瞬间。



刘京

丰台方庄地区总工会副主席

心贴心 实打实 带领职工奔向美好生活

□本报记者 余翠平

五年来，我们方庄地区总工会始终坚持党的领导，认真贯彻落实全国总工会、北京市总工会的部署要求，围绕丰台区总工会重点工作和方庄地区中心工作，服务职工的渠道不断拓宽，工会组织的吸引力凝聚力战斗力进一步增强，先后被授予“全国百家示范乡镇（街道）工会”“模范职工之家”“全国职工书屋示范点达标单位”等荣誉称号。

过去的五年，我们围绕新中国成立70周年、世博会、非首都功能疏解等重要时间节点，开展了环境清洁、安保巡逻等工作。连续三年在高考期间，开展了“暖心伴考”职工志愿服务行动，在辖区北京十八中考点，设立了高考志愿服务站点，为考生家长提供爱心座椅、义务诊疗、心理咨询、移动书屋、应急服务等暖心伴考服务以及浓情寄语、场外感恩等环节，得到了考生及家长的高度肯定。

自2016年起，我们连续四年组织开办职工子女暑期托管班，共托管6-10岁职工子女150余人次，托管家长们还自发集资为我们赠送了锦旗。

2020年，面对严峻的新冠肺炎疫情，我们方庄地区工会服务站全体工作人员，动员并带领地区志愿者们一起坚守在全民排查、防控值守、核酸检测的第一线。做职工坚强的后盾，为每一名坚守在一线的职工送去了洗手液、消毒液、方便面等慰问品，让他们感受到“娘家人”与他们时刻在并肩战疫。随着疫情防控的常态化，为了进一步推动企业复工复产，对辖区先行复工复产企业逐个走访，了解实际困难，送上防疫口罩、消毒液等，向企业和职工送上了“娘家人”的关爱。此外，为助力垃圾分类，我们及时组织动员志愿者们积极参与值桶守桶，争当垃圾分类的宣传者、践行者、督导者，为攻坚民生“关键小事”贡献力量。

在今后的工会工作中，我们将把团结凝聚职工作为重点，加大政治动员、政治引领、政治教育工作力度，把职工群众最广泛最紧密地团结在党的周围，广泛深入持久开展各种形式的劳动和技能竞赛，激发职工的劳动热情和创造活力，立足工会实际和职工群众需要，着力推动解决职工群众身边事，面对面、心贴心、实打实做好职工群众工作，做职工最贴心的“娘家人”。