

2021年度湖州市 最美消费维权组织 最美消费维权人物

为落实“共促消费公平”维权年主题，奋力建设绿色低碳共富社会主义现代化新湖州，充分发挥“宣传员、监督员、调解员、信息员”四员作用，更好地展示全市消费维权人物之美、精神之美，广泛宣传消费维权工作者的先进事迹，弘扬正能量，全面推进和规范消费维权组织建设，市消保委在全市范围内开展了2021年度全市“最美消费维权人物”和“最美消费维权组织”评选活动。

经系统推荐和媒体海选、评审委员会审定，决定授予方强、宣颖娟、蒋丽娟、杨琴芳、邵静、江甜、章芳群7人为2021年度湖州市“最美消费维权人物”荣誉称号，授予“红盾银领”315维权工作室、长兴大唐贡茶院消费维权站、青岛润泰事业业有限公司湖州分公司消费维权服务站3家消费维权组织为2021年度湖州市“最美消费维权组织”荣誉称号，并予以通报表彰。



“红盾银领”315维权工作室



长兴大唐贡茶院消费维权站



青岛润泰事业业有限公司湖州分公司



方强

这是以原南浔区双林工商所所长谈新根为带头人，由6名退休老党员干部组成的队伍，平均年龄达到72岁。他们热心于参加义务活动，开展志愿服务，充分发挥老干部的光芒和余热，运用长年累积的消费调解经验，为老年消费者保驾护航。2018年以来，维权工作室已开展了多次对外开放活动，包括消费维权调解工作，帮助多位老年消费者与商家进行协调，成功追回损失1000余元；关注食药安全，在周边商店与农贸市场中进行多次食药产品巡查活动；加强安全消费宣传，提高老年人的安全消费意识，减少被消费误导的可能性；对商户开展诚信经营教育，从源头减少虚假宣传、消费误导等情况的出现。

成立于2008年，目前设置有站长1名、副站长2名，下设志愿者2名、调解纠纷员4名，已建立健全消费纠纷和解消费侵权赔偿等制度。该维权站解答消费者有关咨询，向消费者提供消费信息，接受消费者的意见和建议，不断提高服务质量；严格按照消费者投诉接待流程，认真分析、公正合理地处理消费者投诉；受理处理消费者的申诉，并安排专人跟进，快速处理。另一方面，通过《消费维权站工作制度》《消费纠纷和解制度》《消费维权站工作程序》《消费维权站工作职责》等系列制度上墙，在经营场所醒目位置公示工作人员信息，雷锋站台设置咨询投诉电话，在公共场所张贴消费者维权信息等措施，确保“投诉不出景区”。

公司成立于2002年，成立以来，深知只有加强对商品和服务的管理，树立诚信经营、规范服务的思想，自觉保护消费者合法权益，才能使企业在激烈的市场竞争中立于不败之地。自2014年开设全市首批消费维权服务站，加入消费维权义工组织以来，一直热心消费维权事业，积极努力维护消费者权益，长期为消费者服务。在消费维权中，获得广大消费者的赞誉。一切以“消费者利益为先”，实行先行赔付制度，解决顾客后顾之忧，2021年累计调解21笔，挽回损失5100多元，同时积极参加食品安全监督活动，在商品的售前、售中、售后上赢得消费者的信赖，在老百姓口中留下好口碑。

他在长兴县市场监管局图影所从事消费维权工作，熟悉《消费者权益保护法》《食品安全法》等相关的法律法规，并学以致用，知行合一。多年来，他在工作岗位上一直恪守“民有所需、我有所应”的原则，始终把维护消费者合法权益作为工作的出发点、落脚点，对于消费者的诉求，无论大小，一律用心对待。在实际工作中，他始终坚持三个原则：一是认真对待每一个来信来访来电，做到件件有记录、事事有回复；二是在处理投诉举报过程中认真、细致，想他人之所想、急他人之所急；三是处理投诉举报时公开、公平、公正，以事实为依据，以法律为准绳，不偏袒任何一方。2021年以来共处理消费举报投诉1700余件，为消费者挽回经济损失83.17万余元。



宣颖娟

她是安吉县市场监管局消保科的一名工作人员。自2015年到消保科工作以来，她一直严格要求自己，勤勤恳恳、兢兢业业、任劳任怨，始终以维护消费者的权益为重，全身心投入工作中，不惧工作压力，细心服务每个反映困难的消费者，具有很强的责任感和服务意识。她坚持把维护消费者合法权益作为首要任务，换位思考，遇到不懂、复杂的情况，向领导、同事请教，查阅相关法律法规方面的书籍及资料。她在自己平凡的岗位上默默奉献，她是万千维权工作人员中普通的一员，在自己平凡的岗位上默默奉献，在消费维权的一线岗位上不断学习、扎实工作，向着“及时调解纠纷，为消费者排忧解难”的标准不断努力。



蒋丽娟

她是德清县市场监管局莫干山所副所长。莫干山所管辖区域位于德清县西部的山区，是一个以旅游为主打的特色小镇，区域面积185.77平方公里，监管对象3067户，食品经营单位1106家、食品生产企业17家、小作坊4家、涉药单位5户、农贸市场1家。4年来，她始终坚守在放心消费创建一线，通过强化宣传、突出特色、以点带面，辖区消费者对投诉处理的满意度、消费环境的安全度、诚信经营的诚信度持续攀升，为进一步优化营商环境，促进经济发展起到了重要的作用，让每一个群众都能在莫干山镇放心消费。



杨琴芳

她就职于浙北大厦购物中心企管部，是一名拥有15年管理岗位工作经验的维权工作者。自担任消费维权服务站站长以来，她立足本职工作，忠于职守，以消费维权为己任，尽职尽责，任劳任怨，竭诚为消费者排忧解难。她平时在岗位上恪尽职守，积极发挥自身的作用，坚持不懈地将满腔维权工作热情与敬业的科学态度有机结合起来，努力做好各项维权工作，坚持“浙北服务106，顾客天天3·15”的服务宗旨，让消费者买得开心，用得放心。



邵静

担任湖州星火百货有限公司消费维权服务站调解员以来，她认真接待来信来访和投诉电话，做到件件有记录、事事有答复，受理投诉工作做到制度化、程序化、规范化，对消费者投诉不推诿，认真调查，按政策规定办理，处理投诉时以事实为依据、以法律为准绳，晓之以理、动之以情，耐心、细心、周到、热情合理地解决纠纷。她坚持以消费者利益为重，立足本职工作，尽心尽力地为广大消费者排忧解难，维护好消费者利益，得到了消费者的肯定。



江甜

她现任湖州第六空间家居商场客服经理，是南太湖新区消保委的一名消费维权义工。为了做好维权工作，她刻苦学习，努力掌握维权工作方面的法律法规和常识，牢固树立消费者合法权益至高无尚的思想，竭尽全力地做好维权工作。她认为最关心的应当是消费者权益的保护，维权工作做好了就能促进广大消费者的消费热情，就能创造湖州良好的消费环境。正是基于这个认识，她不怕吃苦，不怕麻烦，敢于碰硬，敢于较真，努力为消费者据理力争、维护权益。



章芳群

她在长兴县教育实践中心任教，自2014年11月消费教育基地正式落户长兴县教育实践中心以来，一直在学校担任消费知识的宣传及消费教育课程的开发工作。她努力掌握消费维权工作方面的法律法规和常识，为创新载体，促进消费教育工作的宣传普及，她认真选择素材，针对不同年龄段学生的心理特点、认知规律，开展相适应的消费教育工作，积极宣传普及消费维权知识。她鼓励学生通过“小手拉大手”活动，将消费维权知识带给家人，让更多的人学会运用消费维权知识保护自己的合法权益，共建和谐社会，扩大消费维权知识的宣传普及。