

宁锦耀：做一名消费维权的“红盾卫士”

刚刚过去不久的“3·15”消费者权益日把消费维权又一次聚焦到人们的视野。在石二辖区内,就有这样一支队伍,为居民们的消费维权保驾护航。“3·15”来临之际,石门二路司法所联合石门二路市场监督管理所为石二居民开展了一堂消费者权益保护法治讲座。执法人员为社区居民详细介绍了维权投诉流程、食物中毒对策、预付式消费和保健品等内容。消费维权工作是做面向大众的工作,只有真正紧贴社会生活,了解消费者,才能涉身处地、一心一意做好维护消费者权益这份看似平凡而又意义深远的工作。

宁锦耀,就是石二市场监督管理所一名普通的执法者,长期从事投诉举报的处理工作,坚守消费维权第一线,处理投诉举报数以千件,满意率达98%,成功率95%。他连续十年荣获静安区石门二路街道信访先进个人称号,两次被评为静安区市场监督管理局优秀公务员。二十几载的春夏秋冬,宁锦耀始终如一地做消费者可亲、可信、可靠、可敬的“娘家人”。

据不完全统计,消费维权涉及100多部法律和200多部行政法规。宁锦耀坚持边工作边学习,法律法规“三字经”不离手,他常说法律法规是消费维权的根本保障,一定要用得精、用得准,作为一名执法者,要比商家懂、比消费者懂、比不法分子更要懂。然而,仅仅手握法律武器还不足以打胜消费维权这场战役。宁锦耀善于捕捉案件的核心问题和敏感点,所谓打蛇打七寸,意义就在于此。他经常与同事就热点、难点消费维权问题进行探讨,微信朋友圈里也满满的都是消费维权的咨询。日积月累,宁锦耀练就成基层所里活的“消费维权工作指南”。



宁锦耀获得“最美消费维权人物”

复杂多变的群体性突发维权事件,是最难处理的,可宁锦耀却总是有办法解决,人送外号“高效高能灭火器”。“群体性突发维权事件一定要处理得当,最重要的一个字是“稳”,这是宁锦耀常说的一句话。近两年来,石二所辖区内涉及70人以上的群体性投诉事件时有发生,如2016年底,因健身

房突然关停,就引发了400余人的群体性投诉事件,涉案金额160余万元,经宁锦耀努力协调沟通,现已协助近300人追回预付款,并还在进一步监督指导商家履行退款承诺。这一串串漂亮的数字,不仅仅代表着一场又一场消费维权战役的胜利,其背后凝聚了精益求精的匠心,稳扎稳打的法律知



市场监督管理所在执法过程中

识、精辟入里的调查分析、耐心细致的沟通协调。

消费维权宣传是消费者权益保护的一项基础性工作,是促进老百姓科学消费、依法维权的重要手段,是指导商家诚信经营、立足长远的有效方法。石门二路街道辖区的社区、企业、学校,经常会看到一位身穿制服的小老师,时而幽默风趣、时而惊心动魄、时而慷慨激昂,这就是宁锦耀。在他的消费维权宣讲课堂上,经常能听到生动鲜活的案例,这些案例能起到举一反三的警示作用。为了方便老百姓,他还生动形象地编了朗朗上口的消费维权顺口溜:购买商品须细心、消费绷紧安全弦。一分价钱一分货、价位太低莫贪恋。食品应当标产地,三无食品不可取。索要发票好维权、防范意识记心间。

“路漫漫其修远兮 吾将上下而求索”,消费维权之路浸透着艰辛和汗水。宁锦耀,石二市场监督管理所一名普普通通的基层执法者,春夏秋冬,一步一个脚印,诠释着“红盾卫士”的深刻内涵,让消费者的合法权益得到保护,市场的经济秩序得以维护。

(石二市场监督管理所)

【辖区·风采】

放心! 你的父母确实“都挺好”

上海轨道交通13号线好人好事不断,其中,上海自然博物馆站客流量大,每天组团来参观的小朋友很多,而站内工作人员热心帮助小朋友的事迹也受到了公众的交口称赞。这一次的好人好事发生在南京西路站内,被帮助的对象是两位老人。

3月23日早上,13号线南京西路站下行,一老人强行扒屏蔽门欲上车,站务员顾鹰飞发现后及时上前制止,保障了老人的安全和运营的有序。被劝阻的老人在站台神态焦急不愿离开,经了解,老人随老伴来沪务工,刚到上海,人生地不熟,扒门是因为老伴在车上。值班站长钱进将老人带至站长室休息,一边安抚一边询问老人是否携带手机或有家人的联系方式,老人告知均无,值班站长通知沿线车站以及轨交民警告知老人情况,通过多

方一同寻找。

10分钟过后,仍无音讯,值班站长再次询问老人情况并提醒老人翻看随身物品,老人在提醒下翻到一张小纸条,上面有一串数字,经拨打确认是其女儿手机号码。车站将老人情况告知其女儿,老人女儿表示会联系父亲前来,值班站长表示让其放心,车站会照顾好其母亲。20分钟过后,在车站的指引下,两位老人终于在车站相聚,并对车站表示感谢。

每天近200公里的安全里程,护送着近70万位乘客的相聚。十三号线的工作人员日以继夜,屏气凝神,每一个举手投足都心系着每一位乘客的安全,让每位乘客感受到“妙行十三”的温暖与安全。

(上海轨道交通13号线供稿)



两位老人终于在车站相遇

石二社区困难老人将享健康体检

近日,石二街道进行了社区老年人健康体检工作部署会,会上,社发办介绍了体检工作的人员分配,日程安排,志愿者职责等。社区卫生服务中心负责人介绍了体检流程、体检相关注意事项,社区老年人集中健康体检正式进入倒计时。

为社区65周岁以上生活困难以及支持社区公益服务的老年人提供健康体检工作和家庭医生签约服务是今年街道的实事工作之一。根据安排,集中体检将安排在4月10日至5月10日开展。届时社区卫生服务中心还将为已签约家庭医生的体检对象提供免费大肠癌筛查、糖尿病高危筛查、慢性肾病评估、中医体质辨识等增值服务。今年参与体检的居民还可实名注册“邻里通”,体检后可以看到相关体检信息,便于后续开展报告解读、健康咨询等延伸服务。

(社区发展办)



社区老年人健康体检工作会议

【居民区·创新】

“一居一心理顾问”在石二全面铺开

为探索构建社区心理服务体系,近日,“一居一心理顾问”正式落地石二街道的11个居民区。在3月21日下午的启动仪式上,区司法局和街道相关领导为上海康黎健康管理咨询有限公司的心理咨询师们颁发了聘任书。

“一居一心理顾问”所带来的好处显而易见。东王居民区党总支书记吴雄梯表示,这个平台的推行真正方便了社区工作者和社区居民,为社区矛盾化解、心理调适工作增加了专业性。新德居民区党总支书记周迎庆谈到,对社区工作者



“一居一心理顾问”启动仪式

而言,解压和放松尤其重要,“一居一心理顾问”为居民区提供了“软件”支撑,

为社区工作者提供了学习心理学知识的机会,通过“面对面”交流,大家缓解了工作压力。

心理咨询师沈光磊认为,社区大众对心理咨询的认知度还有待提高,通过提供心理讲座、心理沙龙、一对一疏导等方式,可以为居委会干部和社区居民提供各种心理调适服务。

“一居一心理顾问”启动仪式的举行,意味着这项工作将在石二街道的11个居民区全面铺开。

(石二司法所)

