



聚焦“3·15国际消费者权益日”



奔波在调解一线。



消费维权信访领域预防预警培训。

王权：调解消费纠纷『有一手』

龙岗融媒记者 陈英东 通讯员 李宇晴 文/图

在龙岗区,有这样一位市场监管干部:面对千家万户的消费纠纷,他带领团队奔波在调解一线,用法律守护公平,用真心温暖民心。他就是深圳市市场监督管理局龙岗局坂田所监管一队队长王权。

自从事基层监管所消费维权工作以来,王权始终以保护人民群众利益为重,立足本职,忠于职守,尽心竭力为广大消费者排忧解难。2025年度担任坂田所监管一队队长期间,处理全国12315平台咨询投诉举报工单17070件,处理龙岗区一网统管事件1824条,办理群众信访件330宗,查办投诉举报案源线索154个。他以法服人、以情动人、以理晓人,在平凡岗位上书写着不平凡的维权故事。

迅速出击 两天化解纠纷

2025年3月11日下午,市民邵先生通过区一网统管平台投诉,反映其在某品牌4S店购买的展车存在波箱跳档故障,多次维修无法解决,诉求退换车。

王权敏锐意识到这起纠纷若处置不当,不仅损害消费者权益,更可能引发负面舆情。他当即启动应急机制,一边安抚市民情绪、记录故障情况,一边联系4S店负责人,启动执法检查程序。次日上午,王权带队直奔4S店,调取维修记录、PDI检测报告等资料,对涉事车辆销售状态、交付流程进行细致核查,在固定证据基础上同步开展调解。面对商家“展车已上牌、退换流程复杂”的推诿,王权态度坚决:“消费者安全高于一切,程序困难不能成为推责理由。”经立案调查、压力传导与多轮调解并行推进,商家最终认识到问题严重性,主动联系邵先生协商,全额退还购车款,双方签订和解协议。王权用两天时间化解涉诉20多万元纠纷,既保护消费者权益,又提前消除负面舆情。

午休不打烊 小纠纷见大担当

2025年6月中旬一个工作日中午,正在吃饭的王权被喊去调解室,看到市民刘女士拎着一只鞋面损坏的运动鞋满脸焦急。原来,刘女士将一双仅穿过一次的品牌运动鞋送洗,取鞋时发现鞋面受损,与店主多次沟通未果。

“您别急,这事我来处理。”王权详细了解经过后拨通店主电话。起初店主态度强硬不承认,经沟通同意到所里面谈。接下来一小时里,王权从双方诉求中寻找平衡点:刘女士要求退一赔三,店主只愿赔100元。他一方面向店主分析服务瑕疵与损害后果的因果关系,另一方面劝导刘女士考虑鞋子成本与商家真实付出。最终双方达成300元赔偿协议。从接到投诉到圆满解决全程不到2小时,王权以时时放心不下的责任感,为消费者维权之路保驾护航。

4万定制变烦恼 严格执法促赔偿

2025年9月,一封通过信访渠道转来的投诉件摆在王权案头。消费者李女士反映,其与某商场全屋定制门店签订4.6万余元合同,交易中发现商家存在“未订立书面合同、虚假宣传、安装后有划痕”等问题,要求查处并提出补偿3万元。

王权深知全屋定制纠纷涉及金额高、争议点多,调解难度大,要想促成调解执法手段得跟上。他首先带队开展现场执法检查,对商家使用板材进行比对,调取订货单、送货单等经营记录,发现商家确存在收取预付款未订立书面合同、虚假宣传的违法行为,固定证据后立即形成案卷移送办案队立案调查。商家在接受执法询问调查过程中认识到错误,同时考虑对门店经营形象的影响,同意赔偿李女士3万元,自行处置已安装家具。双方在王权组织下签订三方调解协议,王权秉持负责到底态度陪同李女士到商场督促履行协议,李女士当场收到转账3万元,对王权表达感谢。

三起纠纷,三种类型,共同诠释着王权的维权初心。王权常说:“消费维权工作没有惊心动魄,更多的是家长里短,但每一起投诉背后都是群众实实在在的烦心事。”正是这份“把群众事当成自家事”的情怀,让他在每一次调解中多一分耐心、多一分细致、多一分担当。从展车销售到洗鞋纠纷,从全屋定制到千千万万普通消费场景,王权用脚步丈量民情,用法律守护公平,在消费维权平凡岗位上交出群众满意的答卷。他的事迹,正是千千万万基层市场监管干部忠诚履职、执法为民的生动缩影。

王任环：处理消费维权5132件

龙岗融媒记者 陈英东 通讯员 李宇晴 文/图

在龙岗区,有这样一位信访干部:面对群众的急难愁盼,他带领团队处理一宗宗消费纠纷,用责任与坚守架起党委政府与群众之间的“连心桥”。他就是龙岗区信访局办理科科长王任环。

自2022年4月担任现职以来,王任环始终把群众呼声作为第一信号、把群众满意作为第一标准,带领科室人员累计受理转办消费维权类信访事项5132件,用真心倾听民声、用行动守护民利,在消费维权一线书写信访干部的担当。

聚焦痛点 化解预付消费“烦心事”

消费维权无小事。作为接触群众诉求的信访工作者,王任环深知消费纠纷直接关系到群众切身利益和社会和谐稳定。2022年至今,他聚焦教育培训、健身娱乐等预付费消费领域,主动靠前、源头治理,带领科室累计受理、转办、协调处置预付费消费维权类信访事项960件,守护辖区消费环境安全。

倾情调解 当好矛盾化解“贴心人”

面对情绪激动的信访群众,王任环总是先安抚情绪、再倾听原委、后梳理症结,用真诚拉近距离,用专业化解矛盾。

2025年初,多名群众反映在某校外篮球培训机构报班后,被转到离家更远、条件较差的场地,且更换教练和上课时间,退费诉求强烈。王任环一边做好情绪疏导,一边详细了解情况。同时,对接市场监管、教育等部门核查情况,联系经营主体负责人讲明法律责任。通过组织现场调解,反复权衡双方诉求,最终促成解决方案——培训机构安排接送、完善硬件和调整时间,纠纷圆满解决。

创新预警 筑牢风险防范“防火墙”

与推动化解相比,及时预警同样重要。王任环带领科室定期梳理新增信访事项,对可能出现大规模信访的及时纳入类案管理,累计发送类案预警提示函133份。在此基础上,会同区政务服务和数据管理局每周开展信访平台和民生诉求平台数据比对,累计通报先诉后访投诉事项1123件。通过预警通报,为经办机构争取时间,及早发现苗头性问题,推动矛盾纠纷源头治理。

深挖根源 推动行业治理“长效化”

与及时预警相比,源头预防更不容忽视。王任环不满足于“一案一结”,针对预付费消费信访反映的共性问题,认真梳理分析、总结规律,及时形成工作建议,推动相关部门加强行业监管。

针对培训机构通过虚假注册地址规避监管现象,建议市场监管部门列入经营异常名录;针对投诉集中企业,建议约谈负责人督促合规经营;针对虚假宣传、退费难等问题,建议加强调查力度和依法处置。这些建议有效推动预付费消费领域规范化建设。

多年来,王任环始终坚守信访工作最前沿,把群众“烦心事”当成“心上事”,把消费维权“琐碎事”干成守护民生“实在事”,用责任与担当维护消费公平,温暖民心民意,展现新时代基层干部忠诚、干净、担当的良好形象。

接下来,龙岗区信访局将始终坚持依法依规、情理结合原则,不断提升工作人员调解能力和服务水平,与相关部门加强协作,努力推动构建更加安全、放心、和谐的消费环境,切实履行好服务群众、化解矛盾、促进和谐的职责使命。