

汗洒维权路 情系消费者

——记自治区 2018 年度“十大最美消费维权人物”马向阳

本报记者●袁雪英



走进大棚，解疑释惑。



接待村民投诉。



与同事探讨工作。



为商户解答相关事宜。



胸有成竹



实地走访

他有着与常人一样的生活、一样的喜怒哀乐，没有华丽动人的话语，没有惊天动地的壮举。他只是在平凡的工作生活中，用自己的实际行动，为百姓维权护利。他，就是呼和浩特市赛罕区市场监督管理局巴彦所所长、赛罕区消费者协会巴彦分会会长——马向阳。

从事工作 30 年来，马向阳始终立足本职工作，忠于职守，用榜样的力量带领同事在消费维权事业上拼搏，他出色的工作业绩和严谨的工作作风赢得了广大消费者的赞誉，被评为自治区 2018 年度“十大最美消费维权人物”。

3 月 7 日，记者来到巴彦工商所采访他时，正好看到这样一幕——

“你好，我是前不塔气村民张五毛，大前天在一家鞋帽经销部购买了一双胶鞋，穿了不到 3 天就开胶啦！鞋子的质量肯定有问题，”村民张五毛激动地对马向阳说道。在前不塔气社区居委会服务站，马向阳正在接待村民张五毛的投诉。听到张五毛的投诉后，马向阳立即与鞋帽经销部负责人联系并协商，最终，负责人给张五毛重新换了一双新鞋。

“没想到这么快就给我解决了这个麻烦事，以前我只知道有事找警察。现在知道，维权找消协，消协就是消费者的娘家人”。拿上新鞋的张五毛激动地对记者说道。

记者从马向阳同事口中了解到，马向阳所在的辖区包括 3 个镇 60 多个村子，大都地处农区，农民的消费投诉比较多，他常把消费者的投诉当成自己的事情，为了方便当地消费者投诉咨询，马向阳把农村消费维权站建在了农民家门口，及时调解农民消费纠纷，化解群众矛盾，第一时间处理消费者的投诉。

在消费维权工作中，马向阳坚持做到消费投诉“事大事小一个样，生人熟人一个样”。为了更好地指导广大农区消费者科学理性地消费，他举办农资培训班、老年消费教育讲座，请专业老师、执法人员给农资经营户和老年群众讲授农资专业知识和相关的法律法规知识，受到广大消费者的一致好评，取得了良好的社会效果。

采访中，马向阳对记者说道：“我们的工作比较琐碎，受理本辖区内消费者、经营者的投诉，制止不正当竞争，查处损害消费者合法权益等违法违规行为，维护消费者和经营者的合法权益。同时依据法律法规的规定，对辖区内的企业、个体工商户和市场经济活动进行监督管理，保护合法经营，取缔非法经营，维护正常的经济秩序。”

工作中，马向阳做到件件有记录，事事有回音。始终把消费者利益放在心上，对每件投诉做到了耐心、细致、周到、热情。近 6 年来，他接受消费咨询 200 人次，接待来访 350 多人次，处理投诉 311 件，为消费者挽回经济损失 25 万余元。

汗洒维权路，情系消费者。作为一名普通的共产党员，在最基层的工商维权岗位上，马向阳始终恪守着这样一句座右铭：“我所做的一切工作，就是为了保护消费者的权益，为了让基层的百姓更信任我们的党。”

马向阳以消费维权为己任，从不因为各类申诉举报案件事小琐碎、处理麻烦而打过“退堂鼓”，始终以消费者利益无小事的博大胸怀，发扬“窥一斑而见全豹”、追根溯源的精神，致力于做一名百姓权益的“守护神”。