

# 履职尽责解民忧 依法调解暖人心

——记嘉鱼县市场监督管理局消保股负责人刘志君

●记者 傅辉

自2019年以来,刘志君一直承担嘉鱼县市场监督管理局投诉举报相关工作,他立足本职工作,依法尽责为广大群众排忧解难。

## ■建房砖质量有问题,墙体产生裂缝

消费者梁先生因家中房屋部分倒塌,2018年10月,他在自家宅基地预备建房四层。建房时委托村中跑运输的王某在嘉鱼县公桥建材厂购买砖用于建房,2020年建成后发现房屋二楼多处出现裂缝,怀疑是砖的质量问题所致,砖厂工作人员到场查看房屋后,承认了他们生产的砖存在质量问题导致房屋出现裂缝。为解决墙体裂缝问题,砖厂承担在楼房多处增加约二十多根立柱的全部费用。后又发现三楼也出现同样情况,梁先生多次要求砖厂按二楼一样进行维修,但砖厂以三楼不属承重层不需要增加那么多立柱为由,导致协商无果。于是,梁先生在2022年5月投诉至12345热线维权,要求砖厂一次性将房屋维修好解决房屋的安全隐患。

接到投诉时,刘志君联系了当时帮梁先生拖砖的王某,确认了梁先生当时建房所有的砖都是他从公桥建材厂购买后,前后组织了四次调解,最终以砖厂一次性赔偿给梁先生70000元(含墙



体维修、墙外粉刷、屋内维修等费用),由梁先生自行维修而达成了调解协议。

刘志君在工作中始终坚持以民为主与民为善,依法处理投诉案件的原则。他不计名利,用自己的实际行动为民解忧消愁。

## ■美容不当面部受损,引起纠纷索赔

2022年7月21日,蒋女士与某美容院签订了祛斑合同,8000元两个疗程,共12次,治疗效果要达到90%,如果达不到全额退款。在做第一个疗程时脸不仅被刮伤,满脸还长了痘痘,脸上的斑由做之前的点状成了片状,比之前更加严重了。老板表示还有一个疗程做完后会好,而蒋女士不敢再做了,通过与美容院反复沟通,只退了一半的美容款,表示后

期有什么问题美容院不负责。

于是,蒋女士通过12315投诉,要求美容院赔偿损失,并修复好脸上皮肤损伤。受理此投诉后,刘志君第一时间联系了该美容院负责人,调查核实了蒋女士投诉的相关情况,并多次组织双方当事人依法进行调解,双方最终达成协议,美容院一次性赔偿蒋女士7000元,双方再无异议。

为做好新形势下的消费维权工作,刘志君结合投诉案件,坚持通过不断地学习调解方式方法,对投诉案例、网络上登载的维权典型案例,他认真学习,反复研判,从中体会和把握处理复杂问题的规律。五年来,刘志君共受理各类投诉举报4554件,为广大消费者挽回经济损失309.22万元。3月15日,他荣获“咸宁市2023年最美消费维权人物”称号。



## 公示栏

### 2023年咸宁市 优秀消费维权单位

- 崇阳县消委会
- 通城县市场监管局城南市场监管所
- 咸安区消委会
- 赤壁市市场监管局蒲圻市场监管所
- 嘉鱼县市场监管局潘家湾市场监管所
- 崇阳县司法局
- 咸宁市市场监管局高新分局岔路口市场监管所
- 通山县市场监管局西城市场监管所
- 通城县烟草专卖局
- 咸安区文化和旅游局

### 2023年咸宁市 最美消费维权人物

- 汤祥武 崇阳县市场监督管理局天城市场监管所
- 曹妮娜 咸安区市场监督管理局消保股
- 柳晓松 咸安区市场监督管理局温泉市场监管所
- 刘志君 嘉鱼县市场监管局消保股
- 李鑫 赤壁市市场监督管理局消保股
- 徐晓阳 咸宁市市场监管局高新分局新城市场监管所
- 吴志宏 通山县市场监管局东城市场监管所
- 王金文 通城县市场监管局消费纠纷调解委员会
- 傅辉 香城都市报
- 熊飞跃 中国电信咸宁分公司

## 崇阳县市场监管局开展“春耕护农”专项行动

本报讯(通讯员 刘玉霞)近日,崇阳县市场监管局在全县范围内开展为期三个月的“春耕护农”专项行动。

开展计量监督检查,重点检查是否配备与其生产经营相适应的计量器具。密切关注春耕期间农资市场价格

动态。加强化肥生产源头质量监管。同时针对化肥、农膜等重点农资产品,加大质量抽检频次和力度,提高监管效能。

崇阳县市场监督管理局提醒广大务农者,在购买农药、化肥、种子时,要

注意产品包装外侧是否标注有厂名厂址、许可证号、生产日期和保质期等关键信息,并妥善保存好购买发票或相关凭证,当合法权益受到侵害时,及时拨打3812315进行投诉举报,切实维护自身合法权益。

## 新疆阿勒泰一民警寄锦旗表扬通山县市场监管局

本报讯(记者 傅辉 通讯员 陈海峰 徐世聪)3月25日,通山县市场监管局收到一面写有“‘店小二’办事真高效‘保姆式’服务暖人心”来自新疆阿勒泰边境管理支队的锦旗。

据了解,今年1月,新疆阿勒泰边境管理支队在开展公职人员经商情况清查时,通过大数据排查发现,该支队民警王先生以大股东身份,在全国4个地方,注册了6家公司,注册地址位于通山县通羊镇凤池社区的“湖北榭商商贸有限公司”就是其中之一。王先生深入追查,才知道是自己的身份证丢失,被人冒用,在市场监管部门冒名登记了公司。

1月18日,王先生通过咸宁12345热线求助,请求通山县市场监管局查明真相,撤销其被冒名注册的公司。收到求助

件后,该局行政许可股工作人员当即与王先生取得了联系,向王先生详细了解了相关情况和证明材料,随即开展调查核实工作。

工作人员调阅了公司登记档案,实地勘查了公司地址,比对了王先生的字迹,通过登记资料上的联系电话逐一与相关人员取得联系,并到税务部门进行了涉税协查……经调查发现,该公司处于失联状态,公司情况符合冒名登记的特征。初步确认冒名登记情况属实,立即通过国家企业信用信息公示系统,为王先生办理了冒名登记情况公示。随后,该局工作人员又积极与县税务部门联系,为王先生办理清税手续,开出了《清税证明》。通过微信全程指导,帮助王先生准备相关证据材料。1月30日,王先生按要求寄来了撤销登记



的相关材料。该局工作人员迅速在系统平台上按流程办理撤销登记,3月6日,在该局网站上发布了撤销公告。

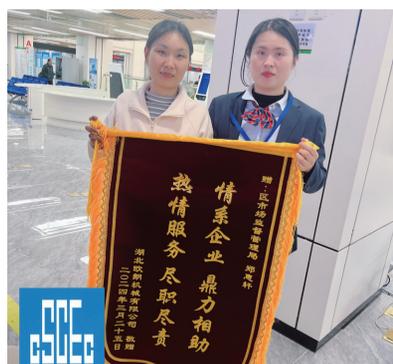
据王先生介绍,冒用其身份信息在全国注册的6家公司中,通山县这家公司是最后联系的,却是最先处理好的一家。

## 优质服务获好评 企业点赞赠锦旗

本报讯(记者 傅辉 通讯员 陈海峰 覃关莲)3月28日上午,一面写有“情系企业 鼎力相助 热情服务 尽职尽责”的锦旗送到了咸安区市场监管局驻市民之家综合窗口工作人员手中,表达了湖北欧朗机械有限公司对窗口工作人员优质服务的认可和感谢。

此前,该公司申请特种设备使用登记证的使用单位变更(变更后新单位登

记),窗口工作人员发现企业上传的资料并不是新单位登记的资料,便主动联系企业,询问具体情况,得知企业的委托代理人是第一次办理特种设备使用登记证业务,不熟悉操作流程,便耐心地告知申办流程,一对一指导企业逐项修改申报资料,最终将填报问题顺利解决,待企业重新提交申请后,窗口工作人员当场审批出证。



## 漫画普法

### 消协定性明确



《中华人民共和国消费者权益保护法》第三十六条 消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。