

诸伟新就是这样让人信服与幸福

昆山市场监管局周庄分局一楼的第一个房间,在外人眼中只是间再普通不过的办公室,而在消费者眼中则是维护自身权益、挽回经济损失的“根据地”,但在诸伟新眼中却是一朵饱含情感的花蕾,孕育着他热衷的事业,摇曳着他追求的理想,绽放出他精彩的人生。——这个房间就叫“诸伟新消费维权工作室”。

在这里,登记簿上的每一条记录,电话里的每一段对话,墙上悬挂的每一面锦旗都是一个故事。诸伟新都能够清楚地讲述承载其上的消费维权经历。诸伟新,他是谁?

他是一个积极的人

1997年从部队退伍开始接触工商系统工作时,诸伟新在处

理消费纠纷时颇感头疼,听着消费者和商家的争论,“公说公有理,婆说婆有理”,真是“剪不断,理还乱”。正是从那一刻起,他义无反顾地啃起法律小本本。从《消费者权益保护法》、《产品质量法》、各项《消费者保护条例》等主要法规,到《民法》、《合同法》等相关法律法规,再到国家工商总局、最高人民法院出台的各种解释,诸伟新都进行了艰苦的诵读学习。经过不断的实践与打磨,诸伟新终于能够熟练地运用法律利器,调处各类投诉。常有人开玩笑说他可以下海创办个律师事务所了。

自从从他名义成立消费维权工作室后,诸伟新坚守“不日新者必日退”、“他山之石,可以攻玉”之信念,坚持阅读各级消费维权报刊杂志,浏览《中国消费者权益保护网》,关注全国各地的典型案例,学习其他地区消费维权工作者的做法,不断反思自己处理的投诉是否到位,力争将每起纠纷处理得接近完美,不出差错,经得起上级部门、消费者、经营者的考核与检验。他是一个敬业的人

长期专业从事消费投诉工作,诸伟新练就一身真本领,凭借丰富的工作经验,他总结提炼出消费维权“五步法”和消费维权工作“关口”前移三个“转变”,不仅使消费者信任他,经营者也主动联系他,咨询纠纷处理的方式方法。

除此之外,诸伟新还拥有一双极其敏锐的眼睛,常常能提出前瞻性的建议。早在2007年,在他提议下,周庄古镇景区设立了消费投诉值班窗口,并建立起消费维权快速调解机制,在接到景区游客投诉第一时间就有工作人员赶到现场,及时进行调解处置,把消费纠纷化解在萌芽状态,令当事双方都能满意。在其他地区爆出“天价虾”、“天价鱼”新闻之前,诸伟新就请示领导举办消费争议热点行业行政约谈,并联合物价部门利用私营业主协会向全镇经营户发出倡议,要求全体经营户明码标价、诚信经营,对餐饮菜单进行行业议价、盖章备案,杜绝宰客事件在周庄古镇景区发生。

二十年来,诸伟新累计受理调解各类纠纷1000多件,涉案金额上千万元,为消费者挽回经济损失数百万元,调解成功率达到98%,消费者满意率达到100%。2014年10月15日,“诸伟新消费维权工作室”正式挂牌成立,这是昆山市首个以个人名字命名的消费维权工作室,足以看出社会各界对诸伟新多年消费维权工作的认可。

他是一个有梦想的人

工作至今,诸伟新付出了很多,同样也收获到很多荣誉。然而,每到这时他总会谦虚地说:“工作室的成绩不是我一个人的,属于分局全体工作人员,真诚的希望我们的工作能带给消费者更多幸福”。当谈到梦想时,诸伟新的目光显得格外柔和。他想着能设立多个“诸伟新消费维权工作室”维权分点,延伸维权网络触角,实现周庄镇辖区全覆盖,并争取吸收一些行业专家加入到消费维权志愿者队伍中来,通过组建宣讲团,定期开展消费维权知识培训,培育一批优秀志愿者,形成骨干志愿者带动普通志愿者多层次、多元化消费维权志愿者队伍体系。



他还在尝试建立全新的调解机制,力争通过QQ、微信平台加宽和投诉人、其他部门的联络及横向合作,对于消费维权重点问题、难点问题、热点问题,实现信息互通,实现联合调解,为消费者提供更快捷、更便捷的调解服务。如今,诸伟新已经收了不年轻的“徒弟”,他毫无保留地将自己的工作经验传授给大家,指导消费投诉处理业务的开展,同时运用新媒体方便快捷处理消费纠纷的成功案例也越来越多。诸伟新在采撷梦想的道路上越走越坚实,距离丰收的果实也越来越近。

吴语中,人们常把那有威望、讲公道的年长者称作“老娘舅”,诸伟新就是消费者心中的“老娘舅”。他的积极进取与乐学善思不断提升着业务能力,讲理情理结合,处事不偏不倚,裁决中肯得法,令人信服。如今,丰富的经验与精湛的技艺,怀着满腔热血,催生出更远大理想,他与工作室要让消费者收获更多“市场诚信之果”!

(陈其高 萧锐)



温暖人心的白衣天使

——记苏州市立医院东区急诊室丁伟

作为护士长,丁伟经常身先士卒,带领护士参与危重症患者的抢救工作。她拥有娴熟的抢救技术和指挥能力,多次在大型抢救中,她第一时间赶到现场指挥实施抢救。有一次,抢救室突然接收了22名溺水儿童,作为急诊室护士长和医院应急储备护理组组长的她迅速汇报并启动护理应急响应系统,现场指挥并参与抢救。她有效指导患儿的分诊分级、信息采集及绿色通道开通,协调各科室的配合抢救,在最短的时间内使所有患儿获得最恰当的救治,通过医院全体医护人员的配合抢救,22名儿童全部获救。她的急救技术和指挥能力受到领导和临床医生、护士一致好评。

丁伟,女,44岁,毕业于南京医科大学,江苏省省级急诊护士、苏州市立医院东区急诊室护士长。丁伟1992年参加工作,在从事护理工作

的这25年中,她始终坚持着自己的信念:“用心做好每一件事,认真对待每一天”。她深知急诊抢救工作犹如一个没有硝烟的战场,因此她在多年的护理工作生涯中,她从各方面严格要求自己,一直秉承“救死扶伤,一切以病人为中心”的服务理念,在平凡的工作岗位上,刻苦钻研、扎实工作,无私奉献,实现了她的自身价值。

丁伟把自己对生命深深的热爱,融入到了护理工作的每一个对象、每一个细节之中,她和科室里所有的成员一起用青春、热情和双手为患者提供优质服务,真情奉献社会,以实际行动为社会主义现代化建设做贡献。在开展优质护理服务的过程中,她贯彻落实创优方案,深化优质护理服务内涵,开展创优活动,建设科室特色。通过她们的共同努力,急诊被评为苏州市青年文明号,多次被评为院先进科室、院工会先进科室。

作为教学医院的一份子,丁伟认真做好带教和培训工作。在担任医院急危重症护理专科小组组长期间,她多次配合医院完成全院医、护、技人员的急救理论和技能的培训,培训人次达到数千人。从制定计划,设计培训考核方案到现场实施,她都亲力亲为。在每年新医生、新护士、新实习生和全科医生的培训和考核现

场,都留下了她的身影……

除做好医院带教培训工作,她的足迹踏出自己的医院,作为苏州卫生职业技术学院的兼职老师,承担起急危重症护理和成人护理的授课任务。作为苏州敬文实验小学外聘老师,她承担了学校红十字社团的授课任务。她授课通俗易懂、语言幽默,深受同学们的欢迎。在她言传身教下,她的学生在护理竞赛中取得优异成绩,她也因此获得优秀指导老师荣誉。

作为一名长期工作在急诊一线的护士,她深知急救知识在民众中普及的重要性,多年来,她多次前往学校、社区、厂矿企业等进行急救知识的普及工作。2016年,她的科普项目获得了苏州市科协的资助,在这一年中,她带着她的团队前往苏州市的25所学校展开培训工作,培训人次达到了8000多人次。

岁月带走青春韶华,各种殊荣见证她的成长。从优秀带教老师到院先进个人、工会先进个人,从优秀指导老师、苏州市急诊急救大赛三等奖、苏州市医德医风大赛一等奖到苏州市优秀护士,她被同事戏称为“获奖专业户”。但她却说我个人成长是小事,团队成长才是大事,她把她的全部本领传授给她的团队成员,帮助她们成长。在她担任急诊室护士长11年间,



她带出1名江苏省优秀护士、2名苏州市优秀护士、4名护士长、4名江苏省急诊急救专科护士、4名苏州市急诊急救专科护士,还有好多护士成长为其他科室的骨干、总带教。她还担任指导老师,带领她的团队多次斩获省级、市级的各种急救大赛一等奖、二等奖……

时光就像流水一样悄悄地逝去,丁伟正在工作中的脚步却依然轻盈,因为在她的心理一直有个“小心愿”,希望做一个合格的“提灯天使”。

(杜婉艳 朱佳范)

全国诚信维权单位
全国百强商场



昆山商厦

《诚信经营·借鉴篇》特约刊出