

# 建议书摞起来足有半米高

62岁市民欣向泉九年建言502条,总计15万字

本报见习记者 叶嘉利

“欣向泉——这个很多济南人都熟悉的名字,实际上是市民辛安的笔名。自2004年提出第一条建议以来,欣向泉近九年来共给省市部门提出建议502条,总计15万字。其家中的建议书及部门的批复回信,摞起来足有半米多高。



欣向泉家里的书架上摆满了奖状和省市领导的回信批复。 本报见习记者 叶嘉利 摄

## 一发不可收拾

欣向泉是名老济南,曾在胶东工作多年,并去过欧美等数十个国家。2004年,他还没从海关部门退休,看到家乡济南的发展仍有不足,第一次萌生了提建议的想法。

直到现在,欣向泉还记得寄出去的第一封信,“当时是反映乐山小区的脏乱差问题,标题是《这个离省委、市委最近的、离亚洲杯最近的小区,容貌何时能改观?》署名是‘普通百姓’。”他试探性地把信寄给了市委市政府主要领导。没想到一个月后,政府决定投资几百万元,对乐山小区进行改造。

第一封信有了效果,欣向泉十分高兴,“正因为这封信有了效果,才有了后面继续提建议的动力”。

## 五年后成名人

2004年以后,辛安主要用欣向泉的笔名给政府提建议。2009年,他的事迹被报道,欣向泉一下子成了名人,好多人慕名向他寻求帮助,希望通过他给政府提意

见建议。

“我也不知道他们怎么找到我的电话的。经常有人打电话向我反映情况,我快成了他们的代言人了。”欣向泉说。

2009年全运会期间,铁路职工宿舍居民找到欣向泉,反映当地某街道办在科技街建设办公楼,影响交通。欣向泉来到现场,收到了铁路职工联合署名的“请求信”,请他作为代表向政府反映这一情况。经过实地考察,欣向泉发现当地街道办的楼房建在了铁路职工宿舍的道路上,由于办公需要又很难搬迁。于是,他充当起了群众和政府之间的“联络员”。经过数十次的沟通,街道办决定不再继续扩建,且承诺不对外出租,居民对此表示接受,矛盾得以缓和。

## 十余个放大镜

提建议能否有效,不少人对此颇为怀疑。欣向泉说:“每次提建议的时候,我爱人总是怀疑,‘你提这些东西有用吗?’一旦我的建议有了成效,她也很开心。”

在家里,欣向泉把以往的建议、见报材料以及政府

的批复,按照年份用文件夹一一装起来,摞在一起足有半米多高,家里的奖状和荣誉证书,更是整整两个壁柜都摆不下。他说:“别人可能觉得我爱管闲事,但是我觉得我做这些事情有意义。”

尽管已经62岁,欣向泉仍然保持着巨大的学习热情,笔耕不辍。“学到老、管到老,我还会继续关注济南的建设,继续给政府部门提建议。”由于视力有所下降,平时看不清报纸和材料上的小字,只能借助放大镜。在他的家中,随处摆放着放大镜,足有十余个。

## 寻找“责任市民” 欢迎继续举荐或自荐

自11月29日起,本报联合市委宣传部、市文明办、12345市民服务热线推出了“中国联通杯‘责任市民’评选”活动。活动正在继续,您可以拨打本报热线96706或12345市民服务热线,也可以发送短信至106353112345告诉我们,还可以@齐鲁晚报官方微博。活动同时获得济南市政府官方微博的支持,您也可以@微博济南向我们推荐。

我们将对您推荐的人选进行核实、采访,并将刊登部分人选的事迹。这里特别提醒,通过微博举荐或自荐的读者,一定要留下联系方式,以方便我们与您联系。您可以登录齐鲁晚报官方网站查看人物事迹情况。(马云云 赵丽)

消费者投诉窗口工作人员黄鲁健:

## “既当灭火器,又当分析员”

本报见习记者 陈玮

今年38岁的黄鲁健在历城区工商局消费者权益保护科工作了两年,其间她总结出不少调解纠纷的方法,还根据每月投诉情况制作了七八十本分析表,通过整理的数据一目了然地了解哪里存在问题。

## 把消费纠纷 当朋友闹矛盾

“您先不要着急,按照有关规定,皮鞋三包期是三个月,您刚买了五六天,是可以免费维修的,出现大的问题可以包退包换,您先和经营者商量,有规定在,经营者是不会为难您的。”接到皮鞋质量方面的投诉,听到消费者说因此和对象吵架,黄鲁健还担当起了家庭调解员。“别吵别吵,又不是解决不了,解决了就没事了。”

在黄鲁健的调解之下,电话那头的情绪得到缓和。黄鲁健说,买卖双方经常有纠纷,要让双方对结果都满意,调解时就不能把自己当成工作人员,而是要设身处地为买卖双方着想,把纠纷当成朋友在闹矛盾。

有一次,一名消费者投



黄鲁健接听消费者投诉。本报见习记者 陈玮 摄

诉,店主和他约定下午来取照片,但他下午3点去取时,照片还没有洗出来,店主说要等到下午5点,而且称没有违反“下午取片”的约定。双方为此吵得不可开交。黄鲁健了解到,由于照片洗晚了,影响消费者亲戚把照片带回家,黄鲁健对店主说:“你们在这里吵,是不是也影响你做生意?这样行不行,你让他把照片快递到亲戚那里,你出快递费怎么样?”店主同意,消费者也表示认可,一场纠纷顺利地解决了。

## 不让偶尔的委屈 影响工作的快乐

黄鲁健说,有些消费者打投诉电话时可能正在气头上,很容易把气儿撒到她身上。

今年3月,一名消费者投诉,在百花公园附近的地摊上买到了假货,回去找时摊贩已经不见了。相关工作人员立即去现场找寻,仍然没发现摊贩的踪迹。

黄鲁健给消费者回复说,因为流动摊贩不固定,很难找到当事人,解决确实有难度。消费者听了立即冲着黄鲁健骂起来,连“人渣”这种字眼都说了出来。这两年,她已经数不清多少次挨骂了。

“有些纠纷难以确定消费者权益是否受侵害,比如有一次一个姑娘说自己发夹断了,就归结于产品质量不好,但是无法确定是不是消费者使用不当造成损坏,碰到这种情况,有些情绪激动的消费者就会冲我们发火。”

黄鲁健说,有时候确实会觉得委屈,但是在这个岗位上,委屈也是工作的一部分。“我们经常收到消费者的感谢,这给我们工作带来了许多快乐,这一点委屈影响不到我们工作的快乐和成就感。而且,我们是消费者的灭火器,消费者把火撒在我们身上能够解气就行。”

## 哪个单位问题多 要用数据说话

平常遇到投诉,黄鲁健就把情况记到本子上,办理完了,会及时总结过程。到了月末,就按照本子上的记录,分类统计。现在,黄鲁健自发制作的分析报告成了历城区工商局进行工作的“指南针”。

“按照报告整理的数据,有一个月某家政公司的投诉量特别多,达到22起,局里相关人员就对家政公司的负责人进行了约谈,到第二个月,该公司的投诉量就降到了两起。”

整理数据分析报告,是黄鲁健的独创。两年时间里,她整理了七八十本数据分析报告,不少报告还被其他分局拿去做参考。通过她的报告,不少投诉高的单位被约谈,有关人员还发现了一家疑似跑路的理发店。

“现在我还在不断地学习,一是要更完善自己的报告,二是学习工商行业的各项法规,若接到消费者关于广告法、登记注册等方面的询问,可以直接告诉他们。”

## 金六福济南经销点（部分）

终端门市	地址	电话
万捷超市	制锦市	86151447
宏帅商店	长盛小区	86946041
新保真商店	济微路	87100134
兴隆商店	窑头路	13583180723
林业局服务	社文化路	88557866
正义商店	花园路	86400087
泉丰酒水	七贤	87100500
晨曦商店	重汽路	87100686
浩杰超市	凤凰山路	85892639
瑞华超市	水屯北路	88663207
清河商店	清河小区	85940149
随园批发花园店	花园庄	13402216706
随园批发祝甸店	祝甸	
随园批发联四店	联四	
好邻居	燕子山路	88199280
盛达超市	窑头路	88192857
宏安商贸	解放东路	88523778

终端门市	地址	电话
荣鸿名烟名酒	环山路	82661507
陶鲁超市	窑头路	88634089
三商超市	师范路	86866459
陶鲁超市	工业南路	18764164689
源泉超市	高新区	15054165111
益欣名烟名酒	北小辛街	87109008
天浩超市	冻口	61384110
阳光超市	阳光100小区	87951022
瑞丰名烟名酒	济微路51号	13608921511
保真酒水	幸福路2号	13505406421
良华综合批发	义和东街5号	13583220
广山商店	金宋小区3号楼	13906444091
聚慧商店	历山路	86976860
旺旺糖酒	洪楼市场	88020414
康福酒水	王官庄	88337918
康利商店	工业北	88697441
永锋酒水	王舍人	88985480

终端门市	地址	电话
丁丁超市	山大路	86560314
风华超市	坝王路	84662528
德发名烟名酒	洪楼	88015351
丰收酒水	祝甸	88012511
志国酒水	祝甸	82507196
仪民超市	匡山粮库	13791096568
雅欣益民	匡山粮库市场	55531979
鑫旺达酒水	纸房村	88885617
玲玉酒水	坝工路	15505312944
鑫雨烟酒	工业北路	15853116367
聚德鑫	花园庄	86995019
圆缘喜事坊	解放路11-11号	15053185312
方懿烟酒店	经五路316号	15854108568
神龙商店	儿童医院	13325103388
良英商贸	贤文小区	67800373
德发酒水	环山路	13606413049
张夏青杨鑫源商店	长清区	13969018985

