

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)

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 | 泺口 | 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 |
| 永峰酒水 | 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 |



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。



黄鲁健接听消费者投诉。本报见习记者 陈玮 摄

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

诉说,店主和他约定下午来取照片,但当他下午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,一名消费者投诉说,在百花公园附近的地摊上买了假货,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。”

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、登记注册等方面询问,可以直接告诉他们。”