

先进模范学习宣传

# 处理各类消费者投诉举报 3000 余件

## 2022 年徐汇区道德模范区市场监管局一级执法员王丽夏

□文/记者 殷志军 徐喆衍 陆翔 图/资料



王丽夏,徐汇区市场监督管理局徐家汇所一级行政执法员。从2017年研究生毕业考入区市场监督管理局,多年的基层执法工作,让她成长为一名市监精兵,使她懂得了如何将百姓放在心中,更令她感受到作为基层执法人员的使命和责任。

### 扎根基层、严守底线,练就市监精兵

在机构改革中,市场监督管理局将食药、工商、质监、知识产权等职能统筹纳入,职责范围大了,身上的担子也更重了。在市场监管一线执法岗位期间,王丽夏完成食品经营单位监管千余户次、药械化单位监管百余家,检查各类特种设备百余台套,处理各类消费者投诉举报 3000 余件,及时排除安全隐患十余个,查办各类违法案件百余件,罚没款金额 200 多万元,主办案件连续三年获评徐汇区市场监管局“优秀案件”。她是食品专业出身,但在市场监管执法中,还要面对来自工商、质监等多条线的执法需求,上百部法律、条例的执行落实,“每周学习一部法律”已经成为常态。

2022 年,在对辖区菜场内水产摊位突击检查中,她发现个别摊位售卖的小黄鱼颜色呈鲜艳黄色,白纸擦拭黄鱼表面留下黄色印记。现场抽样检测发现黄鱼上添加了碱性橙 II 物质(俗称“黄粉”),该成分属于违法添加的非食用物质,可能危害人体健康。王丽夏对涉案当事人进行细致的食安教育,当事人意识到自己行为的危害性,坦白其为提升黄鱼销量而添加黄粉的违法事实,最终该案依法从重处罚。这一案例的快速从严处理,作为宣教的推广案例,对整个行业起到警示规范作用,也因此获得长三角地区食品安全抽检监测核查处置“优秀案例”。同年,王丽夏被评为上海市市场监督管理局“食品安全‘守底线、查隐患、保安全’专项行动”优秀个人。

### 一心为民,将心比心,真情服务消费者

“刚工作时,我打投诉回访电话还有些腼腆,总害怕群众提些自己回答不了的问题,这几年的工作中,自己最大的感受就是先站在百姓的角度共情,从而更能理解群众的诉求。”王丽夏日均处理各类消费纠纷 3 件以上,为消费者挽回经济损失数百万元。在 2018 年至 2020 年担任所内消保维权条线员期间,她积极落实消保维权新思路,对接人民调解员,借“老娘舅”调解百姓事。她扎实推进徐汇区消费维权联络点创建工作,拓宽联络点的覆盖面,方便消费者维权,辖区内多家联络点

获评上海市五星级消费维权联络点。现在,在美罗城等商场里,就设置了专门的消费维权调解室,有专员负责,消费者的意见建议可及时处理,减少投诉环节和流程,减轻了百姓消费维权的难度。

“群众的事无小事”,王丽夏时刻提醒自己。2019 年半年时间内,她注意到群众反映徐家汇商圈里手机“小病大修”的情况屡见不鲜,就细致梳理中投诉材料,联系受害消费者,仔细排摸手机维修店。她发现,部分“黑店”打着知名手机厂商官方售后的招牌招摇撞骗,通过发布网络竞价排名的广告吸引消费者“入坑”。她和同事们顺藤摸瓜,找到了商家强迫交易、小病大修甚至先破坏再修理的证据材料,最终联合公安部门一举打掉这个手机维修犯罪团伙。

### 热心公益,乐于分享,成就科普志愿者

从学校到工作岗位,王丽夏的志愿服务道路从未停歇,更是越做越宽广。“3·5”学雷锋,“3·15”消费维权宣传等各类志愿服务工作,哪里有需要,哪里就有她忙碌的身影。她满怀悲悯之心,长期关注欠发达地区儿童健康发展问题,参加工作以来,与丈夫二人坚持用炽热爱心点燃希望火苗,尽己所能,每月通过慈善机构捐献爱心,不知不觉,已坚持 6 年。2022 年,他们的小家庭被评为“海上最美家庭”和徐汇区最美家庭。

繁杂的工作之余,她乐于将专业知识变得生动简化,普及服务百姓,送食品安全科普讲座进社区、进学校,服务受众近千人,广受好评。这几年出现了众多新材料产品,如“天然竹纤维餐具”,因其用料天然、方便耐摔,是很多妈妈为孩子购买餐具的首选。但在辖区的一次抽样检验中,她发现天然产品的生产过程“并不天然”,特别是在高温或酸性环境下,容易释放有害物质,造成不确定的危害。这让她意识到新型材料产品越来越多,它可能存在的隐患,百姓却不太了解,更涉及未成年人,她以这件主办案例为背景撰写了“以案说法”文章,荣获上海市第二届守“沪”质量安全文创大赛优秀奖,期望将更多安全知识传播给更多的受众。

