



# 银发守护暖人心 助七旬老人成功追回16万元退费

●丰台区市场监督管理局太平桥街道所所长 武斌

## 个人诉求

一位老人通过12345电话反映,因轻信某养老集团工作人员宣传,投入16万元毕生积蓄办理高端养老卡,双方约定2025年国庆节前签订合同,节后在养老小院入住,却因该养老小院未通过验收备案,始终无法兑现服务。老人多次要求退费均被企业推诿拖延,急切希望职能部门介入,帮其追回全部款项。

## 办诉纪实

“同志,求求你们帮帮我,我的16万元养老钱要不回来了……”一天上午,我接到这样一通电话。简单一句话,瞬间揪紧了我的心。

在耐心安抚后,老人缓缓道出了事情的原委。70岁的她,由于轻信某养老服务公司的工作人员宣传,投入16万元毕生积蓄办理高端卡,预订养老小院,却迟迟未能享受承诺服务。老人申请退费多次被推诿拖延。彼时老人家庭困境重重:老伴退休、本就患有残疾的独生子又突然摔伤住院,急需用钱。

“群众的急难愁盼就是我们的攻

坚目标!”接到求助后,作为所领导,我迅速启动市场监管维权响应机制,将这起老年消费维权案列为重点任务,成立由我牵头的专项调解组,全程跟进处理。

为摸清实情,我们先开展前期核查工作,一方面核实老人与企业的合同约定、退款沟通记录等证据,另一方面由我以消费者身份拨通客服电话进行暗访,客服明确表示该项目暂时无法入住,印证了老人所述情况属实。同时我们了解到,该企业此前就因养老小院退费问题被其他群众投诉,始终未退款,其资金周转大概率存在问题,这也让我们意识到此次退费维权的难度。

掌握情况后,我们第一时间与涉事企业取得联系开展调查核实,初次沟通时企业负责人态度敷衍,始终以“资金紧张”为由回避退费问题。我们当即向其宣讲《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国老年人权益保障法》相关规定,明确告知其夸大宣传、拖延退费的行为已侵害老年消费者合法权益,经过反复交涉,企业终于松口承诺分两批退费,先退10万元,剩余6万元一个月

内结清。

可约定的退款日期到了,老人却再次打来电话:“同志,钱还没到账,企业又联系不上了……”为打破僵局,我带队调度骨干力量强化攻坚,多次前往企业办公地点约谈负责人,摆事实、明法理、讲情理,明确告知其拖延退费的违法后果,最终使其兑现10万元退款,但剩余6万元仍以“走流程”为由再次拖延,二次退款日期到期后依旧分文未付。

听着电话里老人哭诉孩子医药费还没凑齐、彻夜难眠的绝望话语,我暗下决心,既要坚守监管底线、维护消费者权益,又要兼顾营商环境,务必帮老人追回全部钱款,当即决定启动老年消费维权现场调解绿色通道,组织面对面调解。

调解现场气氛一度剑拔弩张,老人见到我们后泪流满面,我安抚其合法权益定会得到保障。随后我严肃向企业负责人梳理事件脉络,重申法律规定的同时,讲明老人的家庭困境,以“老吾老以及人之老”的情理感召对方,既坚守法律“硬度”寸步不让维护老人权益,又怀揣民生“温度”,耐心倾听企业实际困难并积极寻找

解决方案。

经过从上午到傍晚的三次持续攻坚,企业负责人终于被打动,最终承诺兑现全部退款,当晚转回5万元,次日又将剩余1万元转账至老人银行卡中。

当老人看到手机显示16万元全部到账时,热泪盈眶地紧紧抱住我,不停说着:“谢谢你们,真是太谢谢你们了!你们救了我们一家人啊!”温热的泪水打湿了我的衣袖,也让我真切感受到,我们的每一分努力,都可能改变一个家庭的命运。

## 复盘反思

这起16万元老年退费维权案的圆满解决,让我对老年消费维权工作有了三点深刻感悟:

模式选对是关键。“接诉即办+现场调解+绿色通道”模式,精准契合老年群体信息不对称、行动不便等特点,既能降低维权成本、提高维权效率,又能以法律底线彰显监管刚性,以真情沟通传递政府温暖。

全面了解是要务。前期对企业经营状况和拖延退费原因核实不够

深入,导致调解反复、老人煎熬。今后需提升调查取证质效,提前预判问题、制订周全方案。

理念转变是核心。老年消费维权不能止步于“事后补救”,更要抓实“事前预防”。下一步将深入社区、养老机构,以本案为鉴开展消费维权宣传,从源头遏制侵权行为。

## 法律科普

《中华人民共和国老年人权益保障法》明确规定,保障老年人合法权益是全社会的共同责任。老年人在消费过程中遇到权益被侵害的情况,一定要学会运用法律武器维权,及时保留合同、付款凭证、沟通记录等证据,积极向市场监管等相关职能部门投诉举报。

《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定指出,企业对于已经与消费者约定好的退款承诺,应当依法履行;若故意拖延或者无理拒绝消费者的合理退款要求,除了要向消费者承担民事责任外,还将由市场监管部门依法追究其行政责任。企业开展经营活动,必须严守法律底线,坚持诚信经营。

## 创城进行时

### 移风易俗树新风 网络文明伴我行



看丹街道

本报讯 为持续深化移风易俗工作,破除陈规陋习、弘扬文明新风,同时引导广大群众践行网络文明规范,营造崇德向善、文明有礼的社会氛围,看丹街道榆树庄村开展了“移风易俗·网络文明积分制活动”——线上答题学知识,线下积分兑好礼,让文明有“分值”、有温度、有回报。

本次活动创新采用“线上+线下”相结合的方式,将答题学习与实物奖励相结合,将移风易俗知识、网络文明规范、社会公德要求等内容融入答题环节,打破

了传统宣传的局限,让大家在趣味答题中深化认知、践行文明,真正实现“学文明、懂文明、传文明、践文明”。

答题题库涵盖《网络文明公约》相关要求,普及不传播虚假信息、不参与网络暴力、不泄露隐私、不发布低俗内容等“网络文明行为规范”,引导大家文明上网、理性发言,共同守护清朗网络空间。

榆树庄村将持续以积分带组,凝聚文明共识,推动形成“人人讲文明、事事守规矩、处处显新风”的良好社会氛围,为基层治理、文明建设注入持久动力。

## 我为群众办实事

### 无物业小区管道返水 社区协调快速解决



东铁匠营街道

本报讯(通讯员 姜卓然)近日,东铁匠营街道蒲安里第一社区所辖刘家窑北里18号楼一户居民家中出现卫生间地漏管道返水问题,严重影响正常生活。

刘家窑北里18号楼为央产小区,产权归属中交公路规划设计院有限公司。由于产权单位办公地点距小区较远,无驻场物业服务人员,民生诉求处置时效易受影响,一直是社区治理的重点关注事项。

接到居民反映后,当日下午,社区工作人员与产权单位委托的物业维修人员共同入户,对居民家中卫生间地漏管道进行排查疏通,返水问题得到初步改善。

经进一步排查,工作人员发现楼外3个污水井中有2个堵塞严重,1个出水水流较细,是导致返水的深层原因。对此,社区继续协调产权单位调配专业抽污车辆,于次日对污水井实施冲洗及抽污作业。两小时后,全部工作圆满完成,居民家中返水问题得到彻底解决。

**这儿变美了**

近日,本报报道了成寿寺方南家园社区存在社区及楼道内堆物堆料,有大件垃圾、建筑垃圾堆放的问题。经相关部门整治,目前已清理完毕。

街镇 成寿寺街道

地点 方南家园社区



整改前



整改后

**这儿还不美丽**

街镇 大红门街道  
地点 建欣苑社区

经检查,大红门街道建欣苑四里北里2号楼2单元内存在大件垃圾、建筑垃圾堆放的问题。



## 家电防火“九忌”

- 忌使用未安装保险装置的家用电器,防止因漏电短路,超负荷造成火灾等严重事故。
- 忌使用电源线接头处有金属丝裸露在外的家用电器,以免裸露的电源线和电器用具的金属外壳相碰。
- 忌使用未接地的带有地线的电器,一定要把接地线接地后方可使用。
- 忌使用湿布、湿手去擦或接触开关及其他的电器用具。
- 忌先把家用电器开关打开后再插上电源插头。不用时,则应先关好电器用具上的开关然后再拔出电源插头。
- 忌在同一个插座上同时使用多和耗电量大的电器用具,以防电线过载起火。
- 忌让儿童玩弄电器用具;不懂电工基本知识的人,也忌随便拆装电器,以免发生触电事故。
- 忌乱拉乱接电线,以免损坏绝缘层,发生漏电事故。
- 忌用水来扑救电气火灾,要先切断电源,再用干粉灭火器灭火,严防触电或电器爆炸伤人。

来源:中国消防