

办件笔记

高效处置预付费纠纷 守好群众“钱袋子”

●区文化和旅游局 李撼飞

个人诉求

市民通过12345热线反映,父母于4月份在辖区某旅行社办理“旅游畅享卡”,先后多次缴纳费用,6月再度缴纳10万元,累计缴费数额较大。诉求人赵先生十分担忧大额预付资金存在风险,希望相关部门介入,协助办理退费。

办诉纪实

接到12345工单后,我第一时间拨通赵先生电话,逐一核实事件关键信息。赵先生告诉我:“我父母在旅行社办的‘旅游畅享卡’,4月交过一笔钱,前一天又交了10万元,一下子交出去十几万元,我特别担心这笔钱有风险,想申请退费。”

经赵先生协助,我们与赵先生父母完成电话沟通,确认办卡、签订协议、分次缴费的全部事实,同时核查确认该旅行社持有丰台区核发的旅行社业务经营许可证,属于我局监管范畴。

基础信息核实完毕,我随即向赵先生做好政策解读。“跟您说明一下政策,现行旅游相关法律法规,没有直接对旅行社这类预付充值产品作出明文规定,目前没有旅游预付消费的专项立法,和艺培机构监管不一样。12345热线是调解平台,你们双方已经签署协议,对于民事钱款纠纷,行政机关没有强制要求企业退款的权力,我们只能开展行政调解,尽力促成双方达成共识。”

赵先生听完解释后表示:“明白了,我懂你们不是直接强制退钱。但十几万元不是小数目,我退费的态度很明确,不会因为我父母的想法就动摇,麻烦你们帮忙调解。”

有了赵先生的明确态度,我立即调取企业备案信息,联系旅行社负责人,组建投诉处置沟通群,同步转达赵先生的退费诉求。旅行社负责人在群内回复:“我们可以考虑退费,但是这个畅享卡产品权益很不错,希望当事人本人到门店来一趟,

我们当面把产品权益讲清楚,再沟通退费的事情。”

旅行社虽释放出可以退费的信号,但依旧希望当面劝说赵先生及其父母继续购买使用该产品。这十几万元属于家庭大额资金,客观上存在资金风险,我们明确向旅行社提出工作要求:要充分尊重诉求人退费诉求,不得对诉求人进行劝说,全力协商退费方案。

文旅行业管理职能科室与执法队伍职能不同。如果流转至执法渠道执行行政处罚程序,案件处理周期往往需要6个月左右,同时案件处罚金也不能给此类民事纠纷作为赔偿金,执法周期长、不能进行退赔,这些都会抬高群众的维权成本。为兼顾群众退费需求和处置效率,职能科室虽不具备执法权不能强制对旅行社罚款,但可以介入旅游投诉纠纷,调解双方促成一致结果。我们启动行业约谈机制,通知旅行社负责人到局机关接受现场约谈,告知企业约谈现场可联动执法人员到

场,同时结合公安、市场等部门处置同类预付消费纠纷的典型案例开展普法警示。

在取得赵先生同意之后,我们依托驻局办件模式搭建三方现场沟通平台,当面核对缴费记录、协议凭证,确认企业账户内留存对应钱款。企业提出,大额资金退款流程需要审慎核验当事人信息,“核对完材料,我们可以全额退款,不收取违约金,我们承诺按期完成退款。”

在多方共同推动下,双方达成一致意见,旅行社完成全额退款。退款办结之后,我电话回访赵先生,赵先生表示,“收到了,非常谢谢你们!这件事总算落定了。经过这件事,我也会多提醒家里老人,以后遇到这种大额预付充值,一定要多留个心眼。”

复盘反思

复盘本次旅游预付式消费退费纠纷处置全过程,我对文旅行业接诉即办工作有了更深的感悟。

工作方法上,要厘清法规边界,善用调解机制。该类纠纷多属于民事合同纠纷,行政机关无强制退款权力,既要做好政策释法,也要活用现场约谈、驻局办件等方式提升调解实效,同时重视诉求人的配合作用。

服务意识上,处理纠纷的同时要做好消费科普,主动普及旅游消费风险常识,把办件过程转化为风险提示窗口。

政策落实上,正视旅游消费监管短板,强化旅行社日常提醒,面向老年群体开展普法,加强多部门联动,凝聚处置合力。

今后我将办好每一件工单,前移风险防范关口,守护群众财产安全。让群众满意就是我们工作的出发点和落脚点。我会持续吃透行业法规,把握调解工作尺度,既要把每一件12345工单办实办好,也要做好前端风险提醒,把矛盾化解工作做在前面,守护好群众的财产安全,不断提升群众的获得感、安全感。

工地围挡变身城市风景线 丰台专项治理提升城市“立面颜值”

本报讯(记者 蒲长廷)行走在丽泽金融商务区、南中轴等重点区域街边,以往单调沉闷的施工围挡,如今换上了崭新“外衣”。近日,在丽泽金融商务区一处在建项目周边记者看到,绵延的围挡上印着城市地标插画,“京城万千 偏爱丰台人间”的文字搭配现代建筑剪影,原本单一枯燥的工地边界,成为街头一道特色城市景观。

施工围挡是城市建设过程中的“临时面孔”,围挡外立面草皮破损、设置不规范,直接影响街道整体环境。为筑牢文明城市建设基础,丰台区住建委聚焦辖区在建工地,推进施工围挡规范化、标准化、品质化专项治理,从制度、源头、验收各环节发力,让建筑工地围挡既守牢安全底线,又兼顾城市风貌。

据了解,丰台区住建委结合辖区项目实际,细化出台标准化施工围挡核验规范,把布设标准、整改要求、验收细则落到纸面。治理关口向前推移,项目开工前开展预交底,提前明确围挡建设、文明施工相关要求,从源头减少围挡破损、杂乱、设置不合规等问题。同时依托施工扬尘六方联合验收机制,压实建设、施工、监理各方主体责任,对围挡布设质量严格核验,确保每一处在建工地围挡整洁规范。在市级两次“创城”全要素演

练考核中,丰台区施工围挡治理工作全部拿到满分。

除了常态化规范管理,丰台高效落实“疏整促”围挡整治任务,各项目压茬推进整改,每年都较市级时间节点提前4个月完成全年整治任务。结合“丰彩城市艺术季”,区住建委选取太平桥城中村改造、丽泽金融商务区多个地块、国家自然博物馆新馆、首都规划展览馆等6处重点点位实施围挡美化升级。

记者在太平桥城中村改造项目现场看到,长长的围挡将丰台古塔、丽泽SOHO等城市符号融为一体,“走遍京城 独爱丰台这一方烟火”的标语格外醒目。不再是简单的公益广告张贴,美化后的围挡结合区域定位,分别融入金融发展、南中轴文化等主题设计,把工地的“视觉短板”转化为城市特色界面。从守住“达标底线”到追求“品质加分”,围挡的改变,折射城市精细化治理思路。标准化筑牢安全文明根基,艺术化改造提升街道观感,临时的施工围挡也承担起城市文化展示窗口的作用。

据介绍,丰台区住建委还将持续巩固围挡专项治理成效,强化施工现场源头管控,完善巡查、整改、管护全链条常态化机制,持续提升施工围挡精细化管理水平,为城市环境品质提升添砖加瓦。



丰台张仪村路东侧安置房项目 首块超大体积混凝土底板浇筑顺利完成

本报讯 近日,丰台区张仪村路东侧安置房项目传来建设捷报——首块超大体积混凝土基础底板一次性整体浇筑顺利完成,标志着项目深基坑基础施工取得实质性突破,为后续主体结构全面施工奠定了坚实基础,项目整体建设进入提速推进新阶段。

张仪村路东侧安置房是城中村改造重点民生项目,承担着改善区域人居环境、推动城市更新的重要使命。项目建成后,将切实改善居民居住条件,有效增进民生福祉,为丰台区城市更新和首都宜居宜业城市建设赋能增效。

项目基础施工面临深基坑、高水位、大体积混凝土三重考验,技术复杂、施工难度大。基坑最大开挖深度达15.2米。

项目团队迎难而上、主动破局,综合运用“59口钢管井24小时持续控压、坑中坑混凝土置换反挖、跳仓法施工”三项技术措施,有效化解深基坑渗漏、坍塌风险,从根源破解地下室渗漏开裂难题。历经14小时昼夜连续奋战,科学调配泵车设备与混凝土罐车保障供应,顺利完成4号楼底板浇筑,总浇筑量达1100立方米,实现基础结构一次成型。

下一步,项目建设将锚定节点目标,压实各参建单位安全质量管控责任,持续优化施工组织,全力攻坚正负零结构关键节点,高标准、高质量推进项目建设,确保如期交付,护航群众早日回迁安居,以实际行动践行国企担当,为首都城市更新和民生改善贡献力量。

街镇 右安门街道

地点 中顶社区



整改前



整改后

这儿变美了

近日,本报报道了右安门街道中顶社区存在车辆乱停放问题。经相关部门整治,目前已清理完毕。

这儿还不美丽

街镇 六里桥街道

地点 六里桥社区

经检查,六里桥街道六里桥社区存在楼道内乱贴乱印小广告问题。

郭公庄北街社区

聚焦“百草园”的“共治同心圆”



老北京人都知道,丰台花乡自辽金以来便是“京师养花之地”,八百年花香氤氲至今。在这片土地上,入住不足10年的郭公庄北街社区显得有些“年轻”,社区中的居民来自天南海北,没有一户户籍在此。然而,恰恰是这样一个“年轻”的社区,在不经意间接续了花乡最本真的精神——在古老的土地上生长出人与人的连接。

说起这事儿,得先讲讲这个社区的“特殊”。郭公庄北街社区是北京重点规划的公租房集中区之一,大家从四面八方搬来,职业不同、习惯各异。公租房面积普遍不大,楼道堆物、公共空间使用摩擦不断;租户流动性大,公共设施维护意识薄弱。这些问题,一度是社区治理的“拦路虎”。

改变始于一个朴素的心愿——不少居民渴望能有个下楼坐坐、透透气的地方。2025年初,社区党支部与居民共同商议建设“邻里花园”。居民投票选定了“百草园”这个名字——既融入了花乡悠久的园艺文脉,也寄托着大家对“楼下有花、心中有邻”的向往。设计权、选种权、种植权,全交给居民定。意见征集会

开了一场又一场。老人想遛弯赏花,年轻人盼着打卡出片,亲子家庭要带娃体验种植……大家的需求被一一记下,化作了花卉观赏、草药科普、亲子种植三个功能区。建设过程中,大爷大妈们来劲儿了——“种花这事儿我在行呀!”“我家有旧花盆,能拿来改造不?”社区工作者、景观设计师、志愿者等都参与进来,跟居民一起完成沙盘设计、花苗种植、景观装饰。连花盆都是大伙儿用废旧物品改造的,一块闲置角落就这样在一双双巧手中“活”了过来。

2025年8月,楼下的百草园正式开园。园子里种的多是简约芬芳的花草和中药草本——林荫鼠尾草、金银花、紫松果菊,还有小石榴。既呼应了花乡地区栽种草药的老传统,又好看好闻好打理。居民刘阿姨蹲在薄荷丛边上,指着新芽说:“以前这片地瞅着就空落落的,现在路过这儿,薄荷香直往鼻子里钻,心里也跟着亮堂了。”

但最动人的变化在人。为了让花园长久“活”下去,居民们成为“花园值日生”,形成了“天天有人看、周周有人管”的长效管护模式。春天老少结伴播种,夏天赏花纳凉,秋天打

理责任田,冬天挂起节日花灯——四季轮转中,这方小天地成了最好的邻里黏合剂。

花园不大,但装得下整个社区的烟火气。曾经“空落落”的闲置地,如今是属于每个人的“百草园”;曾经住在同一小区里的陌生人,成了守望相助的家人。这座入选街道“十大打卡点位”的小花园,最动人的风景不在花草,而在人心,也是这座城市最温暖的底色。

社区档案

社区全称:丰台区花乡街道郭公庄北街社区
成立时间:2021年12月
社区面积:约0.122平方公里
管辖范围:东至樊羊路中心线,西至规划四合庄二号路中心线,南至六圈南路中心线,北至郭公庄北街中心线
标志性地点:“楼下的百草园”
社区关键词:邻里花园、居民共建、微治理、公租房社区共治