

安徽消费者

1

AN HUI CONSUMERS

2016. 2. 25

总第 70 期



主办 / 安徽省消费者协会

准印证: 00-163

内部资料 免费交流

安徽消费维权运动 30 年最美维权人物专刊



安徽开展消费维权 30 年最美维权人物评选活动



2015 年是安徽省消费者协会成立 30 周年，我省有组织的消费者权益保护运动走过了 30 个年头。30 年来，我省消费维权领域涌现出一大批典型的维权人物。为进一步提高消费者的维权意识，鼓励全社会参与监督，共同营造更加诚信和谐的消费环境，省消协联合新闻媒体在我省范围内开展“安徽消费维权运动 30 年最美维权人物”评选活动。最美维权人物，美在平凡，在普通的工作岗位上默默奉献；美在公益，为消费者维权牺牲大量时间精力；美在公正，为自己或他人正当利益坚持不懈；美在法治，依法理性为他人或自己主张权利……

“最美维权人物”评选活动由人物推荐、人物展示、公开投票、表彰宣传等四个主要环节组成。“最美维权人物”以自荐、推荐的方式产生候选人，通过网站投票、专家评议，最终评定 30 人作为“安徽消费维权运动 30 年最美维权人物”。

“安徽消费维权 30 年最美维权人物”评审会召开



▲评审会现场

2015 年 12 月 17 日下午，“安徽消费维权 30 年最美维权人物”评审会在合肥召开。评审委员分别来自省人大、省检察院、省高院、省政府法制办、省质监局、省工商局、中央驻皖及省、市新闻媒体单位。

评审委员在听取省消协关于评选活动的汇报，一致认为，此次评选活动在公开、公正、透明、广泛的原则下，传递了社会正能量，对进一步提高全社会的消费维权意识，弘扬法治精神，起到了积极的作用。

最终，根据评委的投票和公众网上投票情况，评定了 30 名“安徽消费维权 30 年最美维权人物”。

安徽消费维权 30 年最美维权人物评选结果公示

2015 年是安徽省消费者协会成立 30 周年。30 年来，我省消费维权领域涌现出一大批典型的维权人物。为进一步提高消费者的维权意识，鼓励全社会参与监督，共同营造更加诚信和谐的消费环境，省消费者协会在全省范围内开展了“安徽消费维权 30 年最美维权人物”评选活动。

本次评选坚持公开、公正、广泛、透明的原则，本着面向基层、面向全社会，突出在平凡岗位上做出不平凡贡献的各界人士，经过推荐、自荐、网络投票、专家评审等程序，最终从 40 名候选人中评选出了 30 名“安徽消费维权最美维权人物”，其他 10 名候选人获提名奖。

“安徽消费维权最美维权人物”名单

王安民 王君荣 王焕新 司丽 吕斌 朱正亚 朱雅洁 刘晓莉 孙卫东 李川秀
李少平 李柏岭 杨德川 吴滨 余玮 余峰 沙英 张胜华 张森 陈尔东
陈寿富 陈怀华 罗永胜 宣晓 姚本俊 秦晓华 夏永根 徐甄凤 曹桂旭 葛启文

“安徽消费维权最美维权人物”提名奖名单

王琼 尹辉 朱文斌 朱国 朱海滨 乔华旺 刘殿佐 吴宗成 吴建飞 赵玉莲

（以上排名按姓氏笔画排序）



编印单位 安徽省消费者协会
法律顾问 安徽省消费者协会律师团

编委会 金启建
主任 江来
副主任 张路明 罗勇 胡茵 周鹏
编委 吕岩 樊具山 杨玉岭 余兵
钱扬平 侯建华 王吉星 唐凤阳
胡晓玲 钟林 李光萍 张顺理
陈波 王晓震 吴钊 兰文军

主编 江来
编审 张路明
责任编辑 刘勖
编辑 孙初 金小武 王灿 王文博
董杰

《安徽消费者》编辑部
地址：合肥市宁国路112号工商大厦1301、1316室
邮编：230001
电话：0551-64675176、64675171
传真：0551-64675176
在线阅读：www.ah315.cn
E-mail: ahxfz315@126.com
印刷单位：合肥国元印务有限公司
印刷日期：2016年2月25日
印数：1000份

《安徽消费者》发送对象：
安徽省消费者协会理事会成员单位；全省各级消协

声明

版权所有，《安徽消费者》编辑部保留所有权利。未经书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

■本刊选用了部分国内资料图片，
敬请作者及时与《安徽消费者》编辑部联系，并领取稿酬。

contents 目录

■ 维权人物（评选）

01 “安徽消费维权30年最美维权人物”评审会召开
安徽消费维权30年最美维权人物评选结果公示

■ 最美维权人物

- 04 九华山上的维权“老兵” 王安民
- 05 香港“恶女珍”事件发布者 王君荣
- 06 “夕阳红维权组”领头人 王焕新
- 07 “维权小帮手” 司丽
- 08 民商法专家 吕斌
- 09 23年维权护法 朱正亚
- 10 对待消费者如亲人般的企业“和解员” 朱雅洁
- 11 捍卫法律正义的优秀法官 刘晓莉
- 12 安徽省消协律师团负责人 孙卫东
- 13 淮北12315首席值班员 李川秀
- 14 种子站里的“贴心人” 李少平
- 15 公安经侦战线上的执法人 李柏岭
- 16 老当益壮的消费维权志愿者 杨德川
- 17 用科学的力量为消费维权护航 吴缤
- 18 依法为消费者伸张正义的法官 余玮
- 19 与消费维权结下不解之缘的维权志愿者 余峰
- 20 力求顾客满意的服务督查接待专员 沙英
- 21 “不为小事而不为”的基层消协工作人员 张胜华
- 22 “人民调解为人民”全国模范人民调解员 张森
- 23 务实创新的“红盾卫士” 陈尔东
- 24 “甘为仙境苦行僧 高山顶上维权人” 陈寿富
- 25 退而不休的“维权热心人” 陈怀华
- 26 依法维权的律师志愿者 罗永胜
- 27 “维权先锋”的代言人 宣晓
- 28 百万燃气用户的“贴心人” 姚本俊
- 29 义务开办消费教育课堂的政治老师 秦晓华
- 30 黄山消协的好“会长” 夏永根
- 31 敢啃“硬骨头”的维权卫士 徐甄凤
- 32 为消费维权奔走不停 曹桂旭



▲评审投票会议现场



▲安徽消费维权 30 年最美维权人物上台领奖



▲安徽消费维权 30 年最美维权人物上台领奖



▲安徽消费维权 30 年最美维权人物上台领奖



▲会议现场

封一 省人大常委会副主任、省消协会会长沈卫国、省消协常务副会长金启建、省消协副会长张万方、省消协副秘书长（主持工作）江来与安徽消费维权 30 年最美维权人物合影留念

封二 安徽开展消费维权 30 年最美维权人物评选活动

封三 为消费者“鼓”与“呼”的法制记者 葛启文
《“安徽消费维权 30 年最美维权人物”表彰决定》

封底 名称“安徽消费者” 微信号“ahxfz315”



九华山上的维权“老兵”

王安民

九华山管委会游客投诉中心工作人员

多年来，王安民同志作为一名老党员，从事景区旅游质量监督和旅游投诉战线上的一名普通老兵，在思想上始终以严格的党性原则要求自己，恪尽职守，廉洁奉公。在工作中，他克服单位人员少，事务多的困难，认为自己是名党员，就要永当服务者的先锋，彰显出良好的职业道德和强烈的事业心和责任感，为数百名游客和广大消费者排忧解难，在优化旅游消费环境给力，为九华山风景区游客投诉中心窗口树立了一面鲜艳的旗帜。

近几年来，随着九华山风景区知名度和美誉度在海内外不断提升，每年接待来山旅游人次均在 800 万以上，游客投诉中心的一言一行在某种程度上就是代表着景区对外形象。

每天，他面对各类投诉游客，不畏艰难，不辱使命，遇到难缠的投诉案件，从不退缩，主动应对，化解矛盾，多方协调。向游客宣传政策，耐心解释，让怒气冲天的游客转怒为喜，在游客中产生良好的印象。有的游客亲切地称他是旅游消费者的“娘家人”。

2014 年 4 月 21 日下午，杭州游客张先生一行怒气冲天地来到九华山游客投诉中心办公室，他投诉九华山风景区一服务单位管理存在混乱，管理人员态度冷漠，当天正在岗位值班的王安民立马受理，一边安抚张先生的急躁的情绪，耐心做好解释工作，苦口婆心地劝导，一番真诚的话语，化解了张先生的心结。

“给我的保温杯里添一些开水，让我的宝贝小孩围坐在一起烤着温暖电火桶，听着有问必答的旅游咨询，严寒中真是一种别样的享受，你们九华山人对待游客就像对待自己的亲人一样呀。”2015 年 1 月 18 日，正值严寒时节的天气，来自江苏南京的刘先生一行高兴地说出这段亲身感受。因为天冷又下雨，王安民和其他几位工作人员看到很多游客在雨中排队进山，便主动邀请需要旅游咨询的游客们进屋，为他们倒上一杯开水，暖暖身子。由于是雨雪天气，还帮多名老年人烤干衣物，并主动为不便的老人联系旅游公交车下山。

王安民同志多年来持续战斗在景区一线的窗口单位，工作中任劳任怨，不求个人得失，每年还为野猴伤人、游客意外摔伤、游客被假冒僧人骗取钱财等等旅游消费者的各类投诉进行维权，累计为消费者挽回数十万元的经济损失，有时，为了兑现承诺理赔的时间，甚至还将自己工资先暂付给需要理赔的消费者，在景区消费维权中做出了一定贡献。他的手机总是 24 小时开通，昼夜接听，有时无论是中午休息时间，还是用餐时间每当接游客受伤的投诉信息后，总是第一时间护送游客到医院及时治疗，受到游客们的称赞。他用自己的 QQ、微信、信箱等方式，不厌其烦地随时帮助游客解决后顾之忧及旅游咨询，有的已“化敌为友”成为经常联络的好友了。

业余时间，他坚持写作，积极撰写九华山风景区经济建设和旅游发展等相关稿件，先后在《人民日报》、《人民日报》海外版、《工人日报》、《科技日报》、《中国旅游报》、《中国风景名胜杂志》、《中国消费者报》、《安徽日报》、《工商文汇报》等国家级和省、市级媒体刊发相关稿件数百篇（幅），其中被一家媒体连续十年评这优秀通讯员称号，为宣传和提升安徽九华山作出一定的贡献，在当地干群中传为佳话。2012 年 8 月 15 日出版的《中国风景报》（第三版）以整版的大篇幅专门报道他热心服务九华山游客的先进事迹，在旅游界产生良好的影响，他以实际行动展示出一名九华山风景区里最普通旅游工作者的优秀品质。



香港“恶女珍”事件发布者

王君荣

消费维权志愿者

2010年的一段香港导游阿珍辱骂内地游客视频在网上曝光后，引起舆论哗然。“王先生”迅即成为境内外媒体追踪的新闻人物，通过他的努力，为随行团员挽回了十几万元的经济损失，并促使了香港旅游市场的规范。

这位“王先生”就是泾县消协维权志愿者王君荣，同时也是泾县爱心志愿者协会副会长。

2010年3月24日，王君荣赴港澳六日游，途中遇到了导游阿珍逼迫消费者到购物店购物，由于他们购买量较少上车后阿珍脸色骤变，对24名游客进行了长时间的侮辱和恐吓。此时的王君荣忿恨于阿珍的所作所为，偷拍了阿珍骂人视频。并在旅游回来后，将视频上传到网上，希望能够引起香港旅游主管部门的重视，同时也想以此视频来警告内地游客不要上当受骗！

此事引起了媒体和网友的关注。全国各大媒体纷纷跟踪报道了此事件。在媒体的关注和网友的支持下，他勇敢地站出来，向香港金凯国际旅行社、香港旅游议会和安徽省旅游局递交了投诉书。通过长达3个月零20天的维权，终于得到了一个比较满意的结果，团友们退回了不满意的商品，共退款人民币129114.00元，导游阿珍被迫道歉，并受到停牌6个月的处罚。牵涉到“恶女珍”事件中的4家旅行社分别因无出境组团资质、零负团费、接待服务等问题被重罚。

从上传视频引发震动，到接受媒体追踪采访，再到站出来提交投诉书，这期间，他承受了较大的压力。但是他没有退缩，他当时甚至做好了找阿珍和香港地接旅行社打官司的准备，还联系了律师。直到最终将每笔退款返还给团友，王先生才算松了一口气。“虽然忙一点、辛苦一点、压力大一点，可最终收获这样的结果，看到大家满意的微笑，我觉得很值得。”

王君荣的维权意识缘何这么高？这得益于他多年担任县消协维权志愿者，一直积极帮助消费者维权的经历。2002年，一个偶然的机会，他被县消协选中，聘用为维权志愿者。从此，他积极参加消协组织的泾县窗口行业和公共服务单位商品与服务质量监督评议会，这似乎成了他的第二职业。每次开会前，他认真调查了解广大消费者和社会各界对被评议单位的意见和建议，会上积极发言，敢于“挑刺”，找问题，提建议，多次被县消协评为优秀维权志愿者。

如今，时间的车轮已展转驶入2015年。时光流逝，时过境迁，“恶女珍”事件已经渐渐淡出人们的视野，但其对旅游业所带来的积极影响是长远的。

王君荣还热心公益事业。汶川大地震发生后，他主动与县红十字会联系组织募捐活动。协助县红十字会募捐支援汶川，自己个人捐款4000元。2014年8月13日，他与同行业的一些爱心人士，组建泾县爱心社区，也即现在的爱心志愿者协会，目前该协会捐助贫困学生11名。在抗战胜利70周年之际，他作为志愿者积极关爱抗战老兵，做了许多有益的工作。



“夕阳红维权组”领头人

王焕新

六安市退休干部

在六安市有一个“夕阳红维权组”，77岁的王焕新就是他的领头人。从2010年3月开始，王焕新带领他的夕阳红维权组，为其小区业主义务维权，至今共维权50余起，为业主挽回损失200余万元。虽年事已高，王焕新还不忘学习，帮助业主普法，提高业主法律意识。“生命不息、维权不止、依法维权、义务维权”是王焕新和夕阳红维权组的宗旨。其本人维权先进事迹也多次在《六安新周报》、《皖西日报·大别山晨刊》、《中国消费者报》等媒体报道。

王焕新开始维权是因为自己的一起投诉，2007年他购了一个商品房，拿房时却发现应该在阳台外面装的防盗栏杆，却被装在了窗内。而当时购房合同中并没有约定怎么安装防盗窗。在王焕新的带领下，小区里的18户业主联名向六安市消费者协会投诉，并在消协的支持下，向法院提起诉讼，并于2009年底打赢了官司。

了解到自身小区业主中青壮年人平时都在外地打工，小区里大多是留守妇女儿童和老人，文化水平不高，缺少法律方面的知识。他又与几位老人商量，组织了“夕阳红维权组”，义务帮小区业主维权。这个小组成员由成立时的7位发展到了13位，都是头发花白的老爷爷，最大的有90岁，最小的62岁，平均年龄71.6岁。

六安市一所中学教师洪老师于2008年9月在锦绣华府小区购买了一套住宅。在买房前，该小区售楼人员告诉她，该房面积是127.39平方米。但2010年交房时，该房子又增加了比原面积多出6.32平方米的两万余元费用。由于，家庭经济不太宽裕，这多出的平米数给洪老师增加了很大的经济压力。她慕名找到“夕阳红维权组”领头人王焕新，请求帮助。老人们聚在一起研究法律法规，支持洪老师上诉，最终，法院判决开发商夸大宣传，承担洪老师因为面积增大而遭受的部分损失，赔偿洪老师1.3万元。

2010年，因为小区散水坡的问题，“夕阳红维权组”的老人们又和小区开发商杠上了。打了两年官司，最终胜诉，开发商不得不进行整改，重做散水坡。

从2009年底成立至今，王焕新牵头的队伍一共开展维权活动52起，包括违反《合同法》5起、房屋质量7起、人身伤害2起、合同欺诈1起、商品质量缺陷赔偿26起、给人民群众提供普法宣传咨询5起，其中依法诉讼的有13起，一共挽回经济损失达250多万元。

为了能够熟悉掌握有关法律法规，更好地帮助市民依法维权，老人们自掏腰包，购买了相关法律法规书籍聚在一起学习，他们在看报刊时若是发现了一些维权相关知识总是立即把报纸复印给其他成员阅看学习，提高维权知识和能力。

除了维权，他们还经常参与普法，常在小区宣传栏里张贴法律常识。2011年3月，日本地震引发国内抢盐闹剧。六安市也出现了，但在锦绣华府小区，却没有出现跟风现象，这多亏了王焕新带领“夕阳红维权组”进行义务宣传和劝说。

因为常常义务帮助小区业主维权，业主们对王焕新十分敬佩，把他当成了自己合法权益的代言人。

“生命不息、维权不止、依法维权、义务维权”，王焕新用16个字来总结了“夕阳红维权组”的宗旨。王焕新说，几年来与大家一起为群众维权，他觉得老有所乐不难，但老有所为不易。他希望，有更多的人参与到“夕阳红维权组”中来，为群众做更多的事。

▲转下页



“维权小帮手”

司丽

宿州市消协消费维权大学生志愿者

作为一名学生，她学习勤奋，品学兼优；作为一名学生会干部，她主动为老师和同学排忧解难；但是，她还有另外一个身份——消费维权志愿者。在宿州学院大家都知道有这么一位“维权小帮手”以及她的大学生维权服务队。

在生活中，每当遇见个别商家以次充好，将劣质物品混杂其中，司丽都会毫不犹豫地站出来与商家理论，勇敢地指责其不诚信行为，并告知有关部门进行查处，集中体现了当代大学生的担当。当同学们遇到消费纠纷时都会来找这位“维权小博士”，司丽都会主动帮着出谋划策，引法据规。

投身公益事业，需要一颗热心，还必须具备从事公益事业的相关技能。因此，司丽在完成大学繁重的课程的同时，特别注重学习消费维权知识，积极了解维权法律法规，带头掌握辨识假冒伪劣商品技能。

为了进一步增强广大师生消费维权意识，司丽主动作为，经常组织一些校内的宣传活动，介绍维权知识，宣传法律法规，让消费维权意识深入同学心中。如，2015年3.15组织了宿州学院“携手共治，畅享消费”消费维权大型签名活动，2000多名师生参加了签名活动，在校内掀起了一场消费维权话题热。

不仅在校内，作为市消协志愿者司丽和她的大学生维权服务队，时常出现在宿州市的各项维权宣传活动。如，每年的3.15现场活动，她们都积极参与，帮助布置会场、发放宣传手册、消费者投诉单登记等等。

司丽常说“虽然我现在只是一名学生，帮助别人维权的能力还很有限，但是我会坚持地做下去。”是的，参加志愿者工作，贵在一颗恒心。涓涓细流可成江河，事虽小但正能量满满。在生活中，我们每一个人都扮演着消费者的角色，在消费过程中，经营者中间会存在这样或那样的诚信缺失问题，只要我们大家携起手来拿起法律的武器，勇敢站出来维护自身合法权益，勇于向失信经营者说“不”，我们相信，每个人都是自己心中的“维权帮手”，让我们为营造安全放心的消费环境共同努力。

▼ 接上页

获奖：“夕阳红维权组”的领头人王焕新在退休后所做的事情受到了安徽省老年协会的认可，在安徽省第四届“十佳老人”的评选中，王焕新榜上有名，成为“有为十佳老人”。



民商法专家

吕斌

安徽省消协消费维权律师志愿者

他做过中学教师，当过法官。1991 年厦门大学民商法硕士研究生毕业后，又当过多年执业律师，1997 年 11 月调入安徽大学法学院任教师、民商法学硕士研究生导师。他不仅理论水平深厚还有丰富的实践经验。他是安徽大学法律常年顾问，安徽省高级法院案件质量监督员，安徽省人民检察院民行疑难案件咨询专家。

他还特别热心消费维权事业，《消法》《条例》等法律法规、《行业标准》修订研讨活动他都积极参与。撰写建议，发表观点，为消费者发声。对于消协组织的一些消费教育活动，他更是不辞辛劳积极参加，授课宣讲。

手机流量该不该清零？商家最低消费是否合理？如何保障消费者个人信息安全？小区停车位到底归谁？存款被盗谁“买单”？每当这些消费问题发生时，总是可以听到他为消费者鼓与呼的声音。



23 年维权护法

朱正亚

肥西县消协秘书长

光阴荏苒，弹指间朱正亚同志进入肥西县消费者协会至 2015 年，已有 23 年，担任秘书长也有 15 个年头了。在这 23 年里，他始终热爱和忠于消费维权事业，以维权护法为己任，立足本职工作，忠于职守、廉洁从政、任劳任怨，尽心尽力地为消费者排忧解难，表现出了可贵的敬业精神，得到了社会各界的广泛赞誉。

在朱正亚同志任职的 23 年里，肥西县消费者协会逐渐由小到大、由弱变强，成为荫护消费者合法权益的一棵参天大树，成为安徽省消协系统成绩突出的先进集体。

人近暮年，壮心不已。尽管他即将退休，但他对维权事业的热情仍在，依旧在积极探索和学习。

为了解决维权经费不足问题，他积极奔走，在他的努力下，县人民政府把消费维权专项经费纳入财政预算，为消费维权工作的进一步拓展，奠定了坚实的基础。

在维权工作的实际探索中，他深刻认识到“授人以鱼不如授人以渔”，做好消费维权工作，最关键应该是提高广大消费者的维权意识。鉴于此，他大胆开拓，与花岗职业学校合作，创办了安徽省首家国民消费教育学校，把工作重心逐渐转移到国民消费教育上来，使肥西消协的消费教育工作一直走在全省前列。

为充分维护广大妇女同志的合法权益，他又与县妇联合作，创立了肥西县妇女维权中心，突出了对弱势群体合法权益的保护。这一具有创新性的举措，受到了中央电视台的宣传报道，并作为先进经验，在全国推广。

2013 年在学习外地先进做法的基础上，肥西消协与县法院启动了诉调对接工作，调解工作得到了司法系统的大力支持；为打破消费维权孤掌难鸣的尴尬局面，肥西消协又在县政法委的指导下成立了肥西县消费纠纷人民调解委员会，与教育、卫生、交通、房管等部门通力合作，形成了维权合力，进一步推进了消费维权工作。

兢兢业业，一心为消费者维权
廉洁自律，始终做到两袖清风

获奖：肥西县消费者协会先后多次获得安徽省乃至全国消协系统“消费维权先进集体”，“全国消费维权工作先进个人”



对待消费者如亲人般的企业“和解员”

朱雅洁

安徽省阜阳市阜阳国贸商城售后调解员

消费维权需要各方面的参与和努力，作为一名企业和解员，她坚持把每一位前来投诉的消费者都当作自己的亲人，耐心、细心、周到、热情地接待每一起投诉，及时处理，做到不推诿、不拖拉，及时有效的解决，使每一位消费者都能满意。从2008年至2015年累计调解各类销售纠纷3000余起。为消费者挽回经济300多万元，多次得到消费者的感谢，被同事们称为“投诉调解能手”。

从事投诉工作的7年中，投诉面很广泛，涉及到珠宝首饰、药品食品、照相器材、化妆品、名烟名酒、鞋帽服饰、家电等多种商品。通过多年的实践她总结了“听”、“看”、“解”的工作方法。

“听”就是调解员要做一个细心、耐心的倾听者，仔细的听取消费者与售货员双方对事实的陈述，让消费者不满情绪得以宣泄。其实消费者前来投诉就像一个大气囊，里面有质疑、抱怨、不满等，你只要让他把要说的都讲出来就行了。作为调解员要听出重点，还原事实真相。

“看”这一环节要充分了解矛盾的焦点，把握调解的节奏，控制调解的局面，表明自己的观点，要一针见血地指出问题的所在。

“解”则是决定投诉调解的关键一关，一般消费者都觉得自己就是上帝，商家必须无理由满足要求，而厂方有不愿意松口，觉得产品无质量问题，调解就会陷入僵局，这时就要发挥调解员的灵活性，采取背靠背分别做工作的方式，提出不同的建议，从而拿出一条双方都能接受的方案。

“你对顾客微笑，顾客对企业微笑，企业对你微笑”、“把消费者放在心上，把心放在消费者身上”她时时刻刻都记着自己的工作职责，始终将消费者的事情当做自己的事情来解决，对待来投诉的顾客像亲人一样看待，坚持企业利益与消费者利益一致的原则，做出妥善的处理，提高消费者的满意度，提高企业的服务水平，投诉处理工作要以消费者为第一信号，只有用心调解，才能为消费者撑起一片晴朗的天空，才能让广大消费者相信自己的企业。



捍卫法律正义的优秀法官

刘晓莉

安徽省合肥市庐阳区人民法院速裁庭庭长

作为一名基层法院的民事法官，刘晓莉同志始终保持忠于党、忠于国家、忠于人民、忠于法律的政治本色，始终把个人的价值追求同人民司法事业紧密联系在一起，以求真务实的扎实作风、心系百姓的博大情怀、爱岗敬业的奉献精神，努力成为公平正义与人民群众利益的守护者、捍卫者。

刘晓莉十几年来办理了近 2000 件民商事案件，包括大量的消费维权案件，其中 2015 年 1-8 月就审理了 60 件维权案件。在她心中，每一起维权案件，都关涉百姓的生计，关乎一方社会的稳定。她在坚持又快又好办案的同时，深入企业、社区、乡村，先后走访多位当事人，用心查清纠纷产生的原因，坚持因案施策，在审理案件中大力宣扬中华民族传统美德，教育当事人诚实守信，主张谦恭礼让、和睦相处。一件件关系百姓民生的维权案件的成功处理，法、理、情的完美融合，赢得了消费者对司法的理解和信任。面对高强度的办案压力，刘晓莉从不叫苦叫累，把化解当事人矛盾作为自己最大的快乐。

维权案件，不论大小，刘晓莉都认真对待，始终站在当事人的角度考虑问题，千方百计解决好当事人的诉求和困难。一位老太太在超市购物时因地面湿滑摔倒受伤，家人将其丢在超市要挟赔偿。刘晓莉提前介入调解，看到不能动弹、一脸绝望的老太太躺在超市办公室，她亲自为老太太清洁、喂饭，并与其及家人长谈，唤起他们的希望和亲情。同时，她找到超市负责人，协调筹款，让老太太尽快治疗。经过数小时的调解，双方达成了调解协议，老太太当场拿到赔偿款。

为了回应群众对司法的新要求、新期待，刘晓莉把司法为民的舞台搭进社区、乡村、企业、商场、学校，开展巡回办案、诉讼调解、法律咨询、座谈指导，化解涉诉信访矛盾，宣传消费者权益保护法。在她的积极参与下，庐阳法院近年来建立了数个社区服务站、企业服务站。

刘晓莉争取让当事人在每一个维权案件中都能感受到公平正义，她不仅要求自己做到公正司法，而且要做到案结事了。她认为，只有严格依法公正审判，释法说理取信于民，赢得当事人认同，才是真正的公正。

刘晓莉大胆创新，成功审理了一批新类型维权案件，探索出一些执法办案新思路和新方法。面对网购中消费者与第三方交易平台或电商之间的维权案件的管辖权之争，刘晓莉大胆破除苛求网络交易的消费者必须到经营者所在地法院起诉的霸王条款，鼓励消费者自由选择合同签订地、合同履行地或者被告所在地的法院进行维权诉讼，以免经营者通过管辖权条款故意拖垮消费者。

获奖：她坚持又快又好办案，近年年均办理民商事案件近 300 件，是公认的办案标兵。曾获安徽省优秀法官、合肥市法院先进个人及办案能手等诸多荣誉称号。



安徽省消协律师团负责人

孙卫东

安徽省律师协会消费者权益保护法律专业委员会主任委员

自参加律师工作以来，他一直特别关注消费者权益维护工作，积极参与到各类消费者维权活动中。2005年，在肯德基爆出“苏丹红1号”事件后，全国各地消费者纷纷向肯德基讨说法，但是都没有一个有结果，孙卫东律师接受了合肥消费者吴忠琪的委托，在省律协、消协的支持下，始终以切实维护消费者的合法权益，弘扬法律正义为底线，有理有节地与肯德基交涉。经过孙卫东律师的不懈努力，肯德基终于同意向消费者本人当面致歉，消费者表示满意，此案也引起了有关部门的重视。国内二十多家主流媒体也都作了报道，推动了社会各界对食品安全问题的关注，取得了良好的社会效益。因此，孙卫东律师在《中国质量万里行》2006年度全国十大公益维权人物评选中，支持率名列第一。代理的安徽“苏丹红1号（肯德基）”被评选为首届安徽省律师协会律师代理消费维权典型案例。

作为安徽省消协消费维权律师志愿团执行负责人和安徽省律师协会消费者权益保护法律专业委员会主任委员、合肥市消费者协会的法律顾问，他大力支持和参与消费维权工作，长年为消协和消费者提供法律咨询服务，只要是消费维权工作需要的，他都是尽心竭力地提供帮助。如，消协组织的一些点评、评议、研讨、咨询活动等，他都是逢请必到。

孙卫东，用一名职业律师的专业水准为广大消费者维权撑起了一片更广更亮的蓝天。



淮北 12315 首席值班员

李川秀

淮北市工商局 12315 前台首席值班员

十五年前，她怀着对红盾事业的挚爱，参加了工商工作，十五年来，她凭着对党的事业的无比忠诚，对人民群众的无限热爱，在消费维权岗位上，恪尽职守，默默奉献，一心为民，倾情服务。

消费者投诉的问题，涉及方方面面、错综复杂。为妥善处理好每一起咨询投诉，李川秀始终把学习放在第一位。平时在看书或杂志时，看到有好的案例和维权知识她都仔细裁剪下来贴到自己的剪贴本上。每当有新的法律法规颁布，她都主动收集起来，进行知识更新，电视中的法制类节目是她最爱看的栏目。实践中她更是处处留心，每次办理消费维权案件，她都积极总结梳理积累经验和技巧。

现在，凡是消费者咨询的问题到她这里都能够迎刃而解，正是由于她娴熟的业务。在 2002 年国家工商总局对全国 100 个城市的 12315 消费者申诉举报中心七个项目的电话随机暗查中，她以完美的回答为淮北市局 12315 中心赢得了七个项目的最优。

在李川秀眼里，消费者的事再小也是大事，为消费者解决一个困难，就是送去了一片温情，每化解一个矛盾，就是为政府分担一份忧愁。12315 维权窗口连接着群众的期待和政府的关爱，是政府联系群众的重要平台，是工商部门服务群众的前沿阵地，自己的一言一行，直接影响到工商的形象，只有做到热心、真心、诚心才能赢得群众的信任和认可。她常说，“消费者遇到问题就找我们 12315，这是对我们极大的信任，我们没有理由不尽心尽力帮助他们解决问题。”她是这样说的更是这样做的，她以对消费者的真诚、对事业的热情，化解了一个个矛盾，舒展了一颗颗愁闷的心，赢得了群众的信任和认可。

一次，一位腿有残疾的中年男子步履艰难地来到中心，说他半年前购买的手机出了故障，送修后却总是修不好，经销商以种种理由推脱让其等待。当时消费者情绪激动，对此李川秀以最大的热情接待了他，并协调让商家更换了一部新机，化解了消费者的委屈与不满。

又一次，一位消费者的轿车在行驶过程出了故障，送该品牌 4S 店维修后，4S 店却告知消费者无法维修，或者需花 8 万多元更换发动机总成。接诉后，李川秀立即着手调查此事，查清该 4S 店在整个过程中多次出尔反尔，诚信缺失，便向其耐心反复宣传国家有关保护消费者权益的法律法规并对其进行批评教育，最终 4S 店将消费者尹先生的车维修好，只收取 6000 元费用。

十五年的消保维权历程，像这样的故事还有很多很多……

2004 年劣质奶粉事件期间，她放弃节假日、双休日，每天接话量都在 100 起左右，嗓子沙哑、头脑发胀，面对消费者的恐慌，不厌其烦进行宣传解释，消除不必要的疑虑，面对一些受害婴儿母亲严厉的语言和百般的指责，不仅默默忍受，还耐心细致地进行疏导安抚，最后与同志们一道慎重稳妥地处理群诉案件，维护了社会稳定。

三尺服务台、一部电话、一台电脑，伴随着李川秀走过了十五个年头，寒来暑往，静静地守候在电话一端，在别人眼里，单调而乏味，甚至有些枯燥。她恪尽职守，无怨无悔，默默坚守，无私奉献，在维权岗位上倾尽全力。

获奖：先后多次被单位评为年度先进个人、工作之星、学法用法标兵、优秀共产党员，连续三年（2011-2013）被评为优秀公务员。2014 年 5 月被淮北市政府评为“勤劳善良的好职工”，今年 5 月以她个人名字命名的“李川秀 12315 消费维权岗”荣获了全市窗口行业十佳品牌称号。



种子站里的“贴心人”

李少平

无为县县种子管理站副站长

自参加工作以来，一直从事农资市场监管和群众投诉维权工作，工作兢兢业业，忠于职守，廉洁自律，与同事尽心尽力地为广大农民消费者排忧解难，千方百计维护好广大农民合法权益，多次被上级部门评为先进个人。

打铁还需自身硬，为了更好维护农民消费者的合法权益，不是法律专业出身的他，平时特别注重法律法规和农资专业知识的学习，有针对地收集有关法律资料和案例，主动向有经验的同志请教，研究典型案例，分析案情，熟练地掌握和运用涉及的法律、法规。

在工作实践中，始终坚持群众利益无小事，认真接待来信来访和投诉电话，记录建档，做到有诉必接，接必有果，对每起投诉做到耐心、细心、周到、热情，以事实为依据、以法律为准绳，晓之以理、动之以情，公平、公正、公开、合理地解决纠纷，有效地维护农民的合法权益。工作以来，个人就接到群众来电来访 300 多人次，受理投诉案件 102 起，为农户挽回经济损失 80 多万元。

只要接到群众反映投诉，不分节假日、加班加点地干工作，不怕吃苦、不怕麻烦。2008 年和 2013 年，县里夏季持续高温炎热，全县水稻出现大面积不结实，农民损失严重，群众投诉数量多。为了做好缓解工作，每起投诉都到现场，做好调查记录，了解情况，不分节假，不分上下班，有时为了看一块田，冒着高温酷暑徒步四五里；有时为了做好调查，直到下午一点多才吃午饭。为了给农民一个满意的答复，多次邀请省种子站、安徽农大等专家到现场进行田间鉴定。指导农民采取补救和帮助农户向保险部门报灾。由于工作做得到位，及时有效地化解了农民的不满情绪，维护了社会稳定。

2008 年夏季，多次接到水产养殖户投诉举报用药剂调水、杀青苔后导致螃蟹缺氧大量死亡案件。此后，为减少高温用药致死水产品事故发生，每年和同事一道对县域内水产经营户和养殖大户逐户宣传高温用药安全防范，水产用药事故投诉明显下降。

2012 年 9 月 12 日，接到牛埠镇岗桥村农户王某电话，投诉举报在牛埠某农资经营部购买的杂交水稻种子，在田间种植后与周边种植的该品种生长特征不一致，约 1/3 不结实，怀疑是假种子。接到投诉后，立即与同事一道赶到现场调查取证，对王某、牛埠某农资经营部进行了询问，并制作了笔录，拍照和摄像。为了给农户一个满意的答复，还联系到安徽省农科院水稻所，通过专家到现场取样，进行 DNA 真实性鉴定，并依此向经营者进行索赔。

2013 年 6 月 21 日，接到刘渡镇花园村村民张某举报，举报称其在无城南门某农药经营部购买了 70% 杀螺胺农药用于防治芡实上的螺丝，施药后，芡实出现大面积死亡，怀疑该农药质量有问题。经多次调解，但因双方赔偿数额分歧太大，调解无果，遂建议张某通过司法途径进行维权，并提供相关证据和笔录。由于在第一时间介入调查，及时固定证据，制作的询问笔录被法院采信，并成为法院认定是否超范围使用农药的关键证据，使张某的合法权益得到了维护。

由于工作努力，不怕苦，不怕累，敢于碰硬，敢于较真，不管农民损失有多小，也要努力为农民讨回公道，因此得到了社会的认可和群众的信任，被赞为农民群众的“维权卫士”。



公安经侦战线上的执法人

李柏岭

省公安厅经侦总队调研员、三级警监

以一个共产党员领导干部的标准严格要求自己，用真诚的工作热情，充足的工作干劲，永不停歇的进取精神，多年默默奉献在公安经侦工作岗位上，打传销、反欺诈、反假货币、打击非法买卖银行卡……

用实际行动维护着消费者的权利，书写着新时期党员干部的风采。

作为一名从警多年的老同志，他始终坚持立警为公、执法为民、拒腐防变、干净干事，自觉遵守国家法律法规及人民警察的各种规章制度，从未发生过违法违纪行为，坚持做到严以修身、严以用权、严以律己。他始终坚持不懈地学习政治理论知识，认真钻研经侦业务知识，爱岗敬业、勤勤恳恳、任劳任怨、以身作则、不计个人得失。

多年来，面对当前经济犯罪的新形势，运用法治思维和法治方法，大力推进金融、证券、涉众型经济犯罪打防控工作，圆满完成了所分管工作的目标和任务，多项工作受到部、省等有关部门的表扬和表彰，所分管的各项工作都走在全国先进行列。

在抓好大要案件指导工作的同时，还特别注重案件指导，狠抓大要案件督办。每一个案件，他都认真研究案情、厘清工作思路、明确工作重点，制定工作措施。对案件侦办中存在的法律适用、行政部门认定等问题，更是深入基层、积极协调、研商解决，确保案件顺利移送起诉。对一些重大疑难案件，他都能身先士卒，带领科室同志深入一线协调指导案件侦办，在所分管的全省一些重大假币、银行卡犯罪案件的侦办过程中几乎都留下了身影。

2014年4月，阜阳市一起特大假币案，从前期部局会议部署到线索经营和后期的抓捕行动，他都亲临一线，全程参与，此案共抓获犯罪嫌疑人2名，收缴假币400余万元，公安部发贺电予以祝贺。

在2015年打击银行卡网上非法买卖专项行动中，他亲自部署，分析研究我省买卖银行卡的犯罪形势，提出打击对策，积极协调人民银行通过商业银行梳理骗领银行卡线索，亲临一线跟踪督导案件办理，直接指挥滁州、宿州两地打掉两个骗领银行卡并在网上出售的犯罪团伙，缴获银行卡200余张、身份证4000余张、作案用手机10余部。



老当益壮的消费维权志愿者

杨德川

芜湖市文明城市建设督察团副团长、消协消费维权志愿者

在江城芜湖，活跃着一支文明创建的“志愿军”——芜湖市文明城市建设督察团。27年来，杨德川同志作为督察团常务副团长兼秘书长、市工商局特聘行风监督员。为弘扬法治精神，促进公平正义，优化消费环境，作出了显著的贡献。

杨德川1990年从部队退休后加入督察团，担任常务副团长兼秘书长至今。27年来，他继承和发扬部队的优良传统，坚定地站在依法维权的第一线，积极组织参与消费维权的各项督查活动，为营造公平正义的消费环境尽职尽责。

芜湖市工商、质监、药监、物价等部门的大规模打击制售假冒伪劣商品集中行动中，杨德川和督察团老同志都作为义务监督员参与其中。

杨德川每年都要多次组织窗口行业规范化服务暗访督查活动。2014年5月12日至14日，杨德川组织2个督查组，对遍布全市的42家星级酒店、旅游星级餐馆、大众消费餐馆，进行餐饮服务企业消费状况专项督查，发现了部分餐饮服务企业在厉行节约、反对食品浪费方面存在的问题。

杨德川有句口头禅：“参与不干预，协助不越位，配合不代替，指导不指责，补台不拆台，帮忙不添乱，违法不说情，讲真不讲假，建议不强求，奉献不索取”。他甘当文明创建的“啄木鸟”，抓住“问题牛奶”、“注水牛肉”、社会办农贸市场、收费卡发放、停收“两费”等群众关心的热点问题，沉下身子，深入基层调查研究，为消费维权“问诊把脉”，亲自动手或指导撰写调查报告30多份，发挥了老年志愿者的独特作用。

弋江区高校园区有一个临时商业服务区和再就业一条街。有段时间，由于设施简陋，尚不具备餐饮服务许可条件，一些摊点无证无照经营，存在食品安全隐患。2011年11月中旬，杨德川带领几位督察团老同志来到这里，通过现场察看，向摊主及大学生问询，进行了专题调研，在此基础上写出调研情况向有关部门反映建议，如今，这里面貌大变，现有固定门面餐饮经营户121户，摊点92个，卫生状况良好，经营秩序井然。

为了进一步规范保险服务行为，提高保险服务水平，使广大消费者享受放心的优质保险服务，2014年6月11日至15日，杨德川又组织5位老同志对12家保险公司的服务质量进行问卷调查。他们以普通市民的身份，冒着酷暑走街串巷，深入企事业单位、学校、社区居委会和居民家中，与广大保险消费者开展面对面近距离的交流，对问卷调查内容逐项进行调查评议。并针对消费者对保险行业存在的问题向市消协提出了建议，切实解决宣传教育不够到位、诚信服务不够到位、后续服务不够到位的问题。

每年的“3·15”国际消费者权益日活动现场，都能见到杨德川的身影。杨德川多次组织督察团老同志参加市消协举办的“3·15”国际消费者权益日法律法规知识竞赛、“维权在行动”电视直播晚会、打假维权成果展，利用各种场合宣传《消费者权益保护法》，拿起消费维权的法律武器，对美容、装修、推销保健品等方面的诈骗行为进行了无情揭露。

杨德川坚持依法维权，十分重视消费维权宣传，时时、处处为消费者鼓与呼。

获奖：先后被授予全省“四好”离退休干部党员等称号。督察团先后2次荣获全国老有所为先进集体创新奖，以及安徽省老干部工作先进集体、安徽省先进社会团体和芜湖市优秀志愿服务集体、创建全国文明城市工作先进集体等称号。



用科学的力量为消费维权护航

吴滨

安徽省电子产品监督检验所产品检测中心副主任

对待工作他是“科学、严谨、准确”的工程师，对待消费者他是“公正、客观”的热心人。

2002年，从事多年电子产品检测多年的吴工，开始从事市场监督抽检的工作，也开始了他的消费维权之路。

面对消费纠纷，他积极为争议双方提供中立的第三方技术鉴定咨询服务，为争议的解决提供技术参考依据，帮助消费者明确责任，维护消费者合法权益。10多年来，接受消费者咨询千余人次，受理消费者投诉六、七百余件，几乎包括了所有消费类电子产品，得到了单位、有关部门和媒体的肯定。如，一次，几位购买了苹果手机的消费者，使用后出现了各种故障，可维修点都以手机内部的防水标贴变色为由拒绝了消费者的保修要求。他通过专业的判断认为，防水标贴的变色也有可能因为其他的原因（使用环境、温度）也会产生变色，而且不同厂商的防水标贴本身的质量即对于潮湿的敏感性也是存在差异的，不能作为判断手机是否曾经浸液或受潮的唯一依据，应该对手机的外观及内部构造进行仔细的观察、分析，综合进行判断。依据他出具的检验报告，消费者争取了合理的权利。

作为公正、公平、独立的第三方检测机构的技术人员，在解决消费者的维权纠纷时，他更注重的是公平。如手机、笔记本电脑、平板电脑等等，容易发生意外损坏，消费者的注意力往往只是在结果上，屏幕出现裂纹、外壳损坏或变形，而忽视了产生这些后果的过程，此类问题的原因有产品本身在设计、材质、安装方面的质量原因，也有消费者使用或疏忽造成的，每当这时他都会依据标准公正评判。同时，对消费者作耐心、细致的分析解释工作。

他长年参与工信部、工商总局，安徽省经信委、安徽省工商行政管理局等市场监管部门开展的电子、电器方面流通领域和售后服务领域的专项检查活动，对市场流通领域的电子类商品进行了大量的质量与故障判定等工作。10年来，出具具有法定效力的检验报告一千多份，净化了电子产品的消费环境，打击、震慑了销售假冒伪劣电子商品的不法商家，维护了消费者的合法权益。

工作之余，他还不忘用他的专业知识为消费者服务，每年他都积极参加消协组织的各类维权活动，如“3.15”咨询活动、消费教育活动。进农村、进社区、进校园，不论是嘈杂街头还是简陋的农村课堂，他都是以热情饱满的精神，认真专业的态度与消费者面对面，有问必答，有疑必解。有一次，3.15活动需要去外地，为了不耽误计划好的活动日程，他早上天没亮就从合肥出发，坐了近两个小时车没休息一下，就坐在了咨询台上开始了咨询服务，等到可以休息时已经过了午饭时间……

为了让更多的消费者能够理性消费，他长年与电视和报纸媒体合作或投稿，为消费者解答各类电器问题，如“手机的标称与实际内存”、“劣质手机充电器的危害”、“电脑显示屏漏液是否保修”、“黑手机的鉴别方法”等等专题，其中“劣质手机充电器的危害”省市电视台都做了专题采访。

“用科学的力量为消费维权护航”，他始终坚持在公正、公平、独立前提下，用科学、严谨的态度提供技术手段，不断扩大消费维权的影响力，不断为消费维权做出自己的贡献。



依法为消费者伸张正义的法官

余玮

池州市中级人民法院民一庭副庭长

武汉大学法律硕士，现任池州市中级人民法院民一庭副庭长。在法院十多年来，一直工作在审判一线，长期从事审理买卖合同、产品质量纠纷、物业服务合同、旅游合同、餐饮服务、保管运输等多类型消费纠纷案件，她通过认真研读法条、加强法制宣传、坚持诉调结合、合理分担举证责任等途径，切实保障消费者的合法权益。她审理消费维权的民商事纠纷 100 多件，均取得了良好的社会效果和法律效果。

对于消费者权益受损案件，尽管损害事实和后果各不相同，她都能在案件审理过程中正确分析案件的特点，抓住重点环节，依法、妥善、快速地审结案件。

面对消费者权益案件中消费者在举证方面的弱势地位和困难，她针对不同案件依法引导当事人举证、合理分担举证责任，有效地维护了消费者的合法权益。例如，在一起汽车产品质量纠纷案件中，消费者使用过程中发现天窗漏水，怀疑为翻新车，与汽车销售方协商无果后起诉。面对消费者虽有鉴定机构确认涉案车辆属翻新车的证据，却无法证明汽车销售公司是否明知涉案车辆属翻新车是否构成欺诈，她综合考虑认为应合理分担举证责任，要求汽车销售公司提供证明涉案车辆的合法来源的证据，销售公司未能提供，从而认定其构成欺诈承担双倍购车款的赔偿责任。

余玮同志不但重视自身学习，还注重消费维权相关法律知识的宣传，帮助消费者提高理性维权的意识和能力，促使经营者增强守法意识。每逢“3.15”消费者权益保护日，她都会走上街头开展普法活动，分发法制宣传册，共接待群众 300 余人次，向群众发放消费者权益保护法律读本、诉讼指南、虚假诉讼风险提示书等共 500 余份，宣传《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《食品安全法》等法律法规，向过往群众及商户进行宣传讲解并提供法律咨询。

近几年来她积极参与“法院开放日”、“旁听庭审”、“庭审直播”等活动近 40 次，邀请政协委员、社会公众旁听消费维权案件审理，赢得了领导和社会各界的赞誉，给予了积极评价。同时生动直观的以案说法，对增强消费者的维权意识，从源头上减少维权案件的发生起到了很大的作用。

在维护消费者权益的前进道路上，余玮同志紧紧围绕“让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”的工作目标和要求，坚持公正司法、为民司法、严格司法，积极探索消费维权案件的审判工作，有力维护消费市场的秩序和经济社会的稳定，营造诚信、守法、理性、文明的消费维权环境，为消费维权案件的审判注入强大动力。

获奖：2011 被授予全市“人民满意政法干警”、2012 年被授予池州市“平安家庭”创建活动先进工作者、2013 年被授予全市政法系统“十佳文明干警”等荣誉称号。



与消费维权结下不解之缘的维权志愿者

余峰

宿州市消费维权志愿者

余峰与消费维权结下的不解之缘还要从 2006 年说起，那一年，他被组织上安排到宿州市消费者协会负责投诉受理工作，成为一名光荣的维权工作者。带着对消费维权事业的热爱，他一心为了消费者，一切为了维护消费者的合法权益，在 2006 年 5 月至 2008 年 12 月近两年的时间内，成功地办理了一批在全省乃至全国都有影响的消费维权典型案例。

2007 年 8 月，宿州市 20 余家酒店，陆续在酒店吧台、大厅等醒目位置放置“温馨提示牌”，称“消费者自带酒水，收取 15% 的服务费”经查，这是宿州市酒店餐饮协会统一协商主导的，还向其会员单位收取的 3000 元保证金，如果有哪家酒店不收服务费，将没收保证金。

此举立即引起诸多市民争议和消费者投诉。余峰一方面以书面方式向宿州市物价局送达了查询函，一方面与当地报纸联系商讨决定在媒体组织一场大讨论。通过媒体扩大，该事件影响不断升级，扩大到了全省甚至全国，“发酵”为一个社会热点问题。最后，事件以宿州市酒店餐饮协会立即纠正错误，收回加收服务费的决定并退回保证金收尾，圆满结束。

2008 年 3 月，在中国消费者协会评选出的 2007 年度消协组织富有成效十大建议中，“宿州酒水事件”里向有关行政部门所提的建议名列其中。此经验做法在 2008 年 10 月 22-23 日，中国消费者协会在厦门召开的“全国消费者协会法律与理论研究暨经验交流会”上进行了交流，并得到了中消协的肯定。

此外，2007 年 12 月处理的“宿州二中 68 户居民群体投诉案”，入选安徽省消费者协会 2007 年度十大群体投诉案件。

2008 年 12 月，由于安徽省工商系统进行机构改革，余峰同志调离了工商系统，离开了他热爱的岗位，但是，他从未停止维护消费者合法权益的步伐，他常说“生命不息，维权不止，我会把消费维权事业进行到底”。

现在，他成了一名消费者维权志愿者，他利用工作上的便利，积极在社区、农村、企业、学校广泛开展消费维权法规宣传教育活动，长期义务宣传消费维权法律法规。通过宣传，使消费者的维权意识明显提高，生产者、经营者的依法经营意识明显增强。他撰写了大量的有关保护消费者权益方面的文章，同时还积极地参加消协组织的各项调查活动、评议活动。出时出力不问报酬。

获奖：安徽省消协授予“保护消费者权益先进个人”荣誉称号。宿州市消协授予“保护消费者权益先进个人”荣誉称号，宿州市消协授予“消费维权优秀志愿者”荣誉称号。



力求顾客满意的服务督查接待专员

沙英

安徽商之都股份有限公司合肥旗舰店督察接待专员

她是一名来自基层的普通客户服务人员，2006年起从事客户接待工作，10余年来，接待处理客诉1000多起，投诉处理完结率达到100%，来电（信）、网络诉求答复率100%，诉求解决满意率100%。先后获得先进工作者、服务明星、金牌员工等荣誉称号。

在日常工作中，她本着耐心、细心、同理心，热情周到的接待处理每一起投诉，做到件件有记录，事事有结果。坚持“三不出，四为主”的原则，即小问题不出片区；大问题不出卖场；疑难问题不出商之都；可退可不退的，以退为主；可换可不换的，以换为主；可修可不修的，以修为主；责任不清的，以我为主。讲诚信重承诺，尽最大能力维护消费者权益，做到让顾客满意。在她从事消费维权工作的这十多年里，被顾客谢过、夸过，也曾被不理智的顾客指过、骂过，不管面对何种情况，处于何种境地，她都是以微笑面对，本着“顾客至上”的原则，心平气和地处理好每一起客诉，因为她始终坚信她展示的是商之都的良好形象，维护的是消费者的切身利益，只有顾客满意才是她工作价值的真实体现。

“小沙，我的手表买了不到一年已经修了两次，现在又停走了，售后讲是我摔坏了零部件导致手表停走，要维修就要付高额的维修费用，怎么办呀？”、“我在超市购买的食物变质了，厂家不承认，我该怎么维权呀？”、“我买的鞋子多处脱胶，厂家讲给我维修，我不愿意想退货，但是厂家不同意”……每每遇到每一个消费者，每一个投诉，她都是殚智竭力，运用相关法律法规知识和厂家据理力争，力求做好让顾客满意。

作为一名客户服务人员。除了被动的解决消费纠纷，她更是积极主动听取消费者意见建议，参与公司服务制度的建设，拓展为消费者服务内容，变事后补救为事前预防。

为了听取消费者意见，接受消费者合理化建议，公司在商场内设置顾客意见箱和意见簿，在网站设立“顾客留言”栏，开展了“找茬有奖”等活动，她及时收集顾客意见，把顾客提出的合理化建议反馈给相关部门及时改进。公司每年还在各阶层消费者中聘请义务监督员，不定期召开义务监督员座谈会。作为与监督员的对接联络人，她不定期对义务监督员进行回访，组织监督员参与服务监督、商品监督等活动，及时汲取义务监督员的合理化建议，更好地服务于消费者。

她拟定出台了《百货类商品无障碍退换货管理办法》。该办法赋予了顾客后悔权——凡购买的商品符合退换条件的，在20日内可尊享无障碍退换货；简化了投诉受理流程——遇商品类投诉顾客可直接至专柜和所在卖场处理，减少了顾客来回奔波、重复叙述之累；制定了奖惩规定——用制度约束员工和供应商本着“顾客至上”的原则积极妥善处理客诉，保障了无障碍退换货的有效实施。该办法实施以来，公司的顾客投诉总量呈下降趋势，顾客满意率不断上升。

积极主动组织开展消费者联谊和消费教育活动，不定期邀请质检单位、消费者协会等单位来商厦现场开展咨询活动，举办VIP顾客文化课堂，请专家进行商品及消费知识讲座，使广大消费者更直接地了解商品的相关知识和法律法规，帮助消费者提高消费技能。

她同时还身兼多职……

作为公司的内训师，她定期卖场员工开展对法律法规以及商品质量相关知识的学习培训。每一次都认真备课、制作课件，为了提高教学效果和教学水平，她定期梳理工作中遇到的典型案例，融入到培训



“不为小事而不为”的基层消协工作人员

张胜华

宿松县消协孚玉分会工作人员

张胜华同志是宿松县消费者协会义务工作者，三十年如一日在消协分会义务调解消费纠纷。他热情服务，执着奉献，从无怨言。坚持“有诉必接，有诉必果”的原则，实事求是，依法依规客观公正处理消费纠纷。经他调解的消费纠纷，均达到了消费者满意，赢得了社会的赞誉。

消费者权益保护工作，涉及法律法规多，新情况新问题多，很多消费纠纷产生的原因又是错综复杂的，这使维权工作无形之中增加了难度。为了熟知相关的法律法规，成为做好工作的行家里手，他坚持边工作边学习，把业余时间 and 星期天都用在在学习上，并主动向领导和有经验的老同志请教，能非常熟练地掌握和运用维权工作涉及的法律、规章和特殊情况的处理规定，提高了处理新情况和新问题的应对能力，确保了其受理的投诉在辖区内欢心化解，即消费者“闹心”而来，“欢心”而去。

张胜华同志积极参与消费教育和消费引导工作，为提升消费者自我维权和科学合理消费的能力，坚持学以致用，先后向《安庆日报》、《省消协通讯》、《安庆日报·宿松周刊》、《宿松新闻网》等新闻媒体撰写《消费警示》、《消费案例分析》、《市场消费评论》等稿件 150 余篇。

在实践工作中，依法维权，始终坚持六项原则：一是认真接待来信来访和投诉电话，做到件件有记录，事事有答复；二是受理投诉工作切实做到制度化、程序化、规范化；三是对消费者投诉不推诿，按政策规定能受理的坚决受理，并认真调查处理；四是对严重损害消费者权益的违法行为决不手软，进行公开揭露、批评，震慑违法者蔑视法律的嚣张气焰，为消费者讨回公道；五是受理投诉做到“四个一样”，即生人熟人一个样，大人小孩一个样，大件小件一个样，本地外地人一个样。做到耐心、细心、周到、热情；六是处理投诉以实事为依据，以法律为准绳，晓之以理，动之以情，公平、公证、公开、合理地解决纠纷。据不完全统计，近几年来，张胜华接待群众来访 5000 余人次，受理消费投诉 1000 余件，为消费者挽回 1006 余万元，投诉解决率为 100%，共收到消费者感谢信、表扬信 10 封，接收到感谢、表扬电话 25 次，收到锦旗 5 面。

张胜华同志工作认真负责，始终坚守岗位不懈怠，不仅坚持出满勤，而且总是不分节假日，坚持有诉必接，加班加点地工作为了消费者的利益，不怕吃苦，不怕麻烦，敢于碰硬，敢于较真，哪怕是小于几元钱的赔偿他也从不放过，努力为消费者讨回公道。2013 年 7 月份正值水稻收割之际，天气十分炎热，正准备下班的他，遇上一行六人投诉而来，称孚玉路某农机公司购买的某品牌收割机在水田收割时六台收割机出现同一故障，全部停在农田无法收割，经销商称无该配件修理，考虑到农民收割在急，张胜华同志一面迅速汇报领导，一面快速赶到离办公地 50 公里外的事发现场，等到处理结束，才发现太阳已落山了。正是这样，他凭借这种忘我的工作态度，全心全意化解消费纠纷的韧劲在消费维权岗位上一干就是三十年，赢得了社会各界的好评。

获奖：多次得到省、市、县消费者协会的肯定，分别获得“全省护农维权先进个人”、“全市优秀义务调查监督员”等荣誉称号。其所在宿松消协孚玉分会也多次分别获得市、县“依法维护消费者权益先进集体”称号。



“人民调解为人民”全国模范人民调解员

张森

太和县宫集司法所长兼镇人民调解委员会主任

十八年来他调解了数以千计的民事纠纷，其中有土地、交通事故、人身损害赔偿、婚姻家庭、消费者维权等各类民间纠纷，有效制止了多起群体性械斗、服毒自杀等，避免了多起“民转刑”案件的发生，实现了无因调解不当或不力而引发刑事案件、非正常死亡、群体性械斗和集体上访，积怨多年的纠纷成功化解。同时积极参与基层政府疑难矛盾纠纷调处，成功调解上百件，参与成功化解各类信访案件 200 余起，在他的带领下宫集镇人民调解委会和辖区内的 8 个村级人民调解委员会均达到了“四落实”和“六统一”的要求。真正实现了“小事不出村、大事不出镇”的纠纷化解目标，把好了“第一道防线”。

他不断学习相关法律法规、人民调解专业知识。深刻领会，认真研究新形势下的矛盾纠纷特点规律，针对不同类型的矛盾纠纷采取有针对性的调解方法和措施，积极创新工作方法，在调解活动中取得了实际效果。

他着力建立健全人民调解网络。全镇共成立人民调解委员会 10 个，其中，建立镇人民调解委员会 1 个，村级人民调解委员会 8 个，交通事故、医疗暨消费者维权纠纷调解委员会 1 个。村级人民调解员 56 人，其中高中文化程度的 11 人。各自然村调解小组 72 个，调解员、纠纷信息员 416 人，其中高中文化程度 26 人，形成了镇、村调委会、村民组调解小组、十户一名纠纷信息员的四级调解网络。

在工作中他不是被动消极的等待，而是主动积极排查调处社会矛盾纠纷。在所辖各村矛盾纠纷实行周报告制度，以尽快地掌握矛盾发展动态，他带领工作人员不断深入到各村进行调研指导，提供法律咨询与解答，要求广大人民调解员牢固树立“稳定是第一要务”的意识，积极排查、调处、化解社会矛盾纠纷，确保社会和谐稳定。一是及时排查调处苗头性、倾向性矛盾纠纷，将矛盾纠纷化解在萌芽状态；对简易纠纷，要求在第一时间调处；对一时不能调结的矛盾纠纷，积极做好当事人的教育疏导工作。

获奖：2002 年度被县委县政府评为“综治工作先进个人”，2003 年度被市司法局评为“优秀司法助理员”，2006 年度被县司法局评为“法律服务先进个人”，2007 年度被县委县政府评为“涉法涉诉先进个人”，2008 年度被阜阳市评为“村级优秀综治特派员”称号，2008 年度被县委县政府评为“防范和处理邪教工作先进个人”，2010 年 11 月被省司法厅评为“双百日维稳攻坚行动先进个人”，2006 年度、2009 年度分别被县委县政府评为“维护社会稳定先进个人”，2011 年度被县司法局评为“司法行政工作先进个人”，2007 年、2008 年、2009 年、2011 年、2012 年、2013 年度分别被镇党委政府评为“综治维稳信访工作先进个人”，2013 年 8 月被司法部授予全国“模范人民调解员”荣誉称号。



务实创新的“红盾卫士”

陈尔东

定远县市场监管局 12315 投诉中心主任

多年来，他将维护消费者权益放于首位，倾心维权，公正执法，以自己的实际行动擦亮了“12315”这块维权的金字招牌，赢得了消费者的信赖。经他办结的消费纠纷案件达 800 余起，为消费者挽回损失 100 余万元。他办结的典型案件先后被《农民日报》、《中国工商报》、《中国消费者报》、《安徽日报》、《工商文汇报》、《滁州日报》等十余家媒体及各类政府网站予以报道。他认真负责、任劳任怨、情系消费者的作风也受到上级部门和广大消费者的一致肯定与好评。

2006 年 5 月，他创新和拓宽维权渠道，成立了由十多位律师、农艺师、药剂师、工程师、记者等组成的义务专家维权组，为众多消费者提供了及时、专业的维权知识服务，被誉为定远县消费者的“专家后援团”。

消费纠纷调解的执行力一直是困惑调解工作者的一个难题，如何有效的将司法强制力引入调解工作中，使调解与法院诉讼无缝对接，2012 年年初，通过陈尔东的努力，定远县消费者协会、县人民法院、县工商局三家联合制定、下发了《关于加强消费者权益纠纷诉调对接工作实施意见》，建立了“诉调对接”联席会议制度、信息通报制度。使消费者权益保护得到有力的司法保障。

“消费者是弱势群体，无论投诉案值的大小，投诉案情的难易程度，都要据理力争，依法维权，给消费者一个明确、满意的结果，才能树立良好的公信力和社会形象”。他是这样说的也是这样做的。

获奖：在维权岗位工作以来，陈尔东带领的投诉中心多次在市工商局组织的全年消费者权益保护目标考评中获得第一名好成绩，2008 年投诉中心还获得市级“优秀青少年维权岗”荣誉称号，其本人也多次获单位表彰，2008 年获市局业务素质大练兵“先进个人”荣誉称号，2011 年获市局“五五普法”先进个人荣誉称号。2013 年获定远县政府表彰的“优秀共产党员”等荣誉称号。

▼ 接 20 页

内容中，不仅增加了课程的生动性实用性，也使员工举一反三避免不必要的投诉重复发生。

作为一名商品质量管理员，她严格执行公司商品“三信”三级检查制度，定期组织各卖场管理人员开展对商品质量的互查工作，做到柜组每周自查一次、商场每月自查一次、公司每季度检查一次的三信检查工作，杜绝假冒伪劣商品的上柜，确保商品质量安全、可靠。

作为一名志愿者，她多次参加义务献血活动，进社区开展便民服务活动，为贫困山区的孩子捐资助学，帮助老年顾客送货上门，帮助残疾顾客选购商品等等。她用实际行动为需要帮助的人做一些力所能及的事情，践行着社会责任。



“仙境中的苦行僧 高山顶上的维权人”

陈寿富

黄山市黄山风景区市场监管局北海市场监管所所长

黄山，以奇伟俏丽、灵秀多姿著称于世，如诗如画风景让来自世界各地的游客流连忘返、叹为观止。而长年累月工作生活在黄山之巅的黄山风景区市场监管局北海市场监管所所长——陈寿富，则可称为是：甘为仙境苦行僧，高山顶上维权人。

黄山景区海拔 1650 米，面积 60 平方公里，景区登山路段总长 38 公里、台阶 10 万级，交通全靠两条腿步行，但是陈寿富不惧困难，以强烈的事业心和责任感，因地制宜，探索和采取切实可行的方法措施，开展消费维权工作。

推行驻点监管责任制，形成消费投诉快速反应。景区消费者具有很强的流动性，在景区停留时间有限，节假日游客高峰期易发生消费纠纷和投诉，及时处理投诉案件显得尤为迫切。但是辖区内经营者分散，交通不便，出行只能靠两条腿的现实却与之形成矛盾，为了快速及时做好景区市场管理和游客的维权服务工作，陈寿富同志认真研究，积极倡导和推行了驻点监督责任制，即根据地理位置在辖区设立了三个市场监管值班点，每个值班点分别安排一名监管干部驻点执勤，24 小时接受、处理投诉以维护游客的合法权益。形成了“接诉后最快 8 分钟内最慢 30 分钟内到达现场”的“八分钟现场维权直通车”服务，从而保证了投诉从调查到处理的“快”和“准”，坚决做到一般投诉当场处理，力争不带到山下。充分考虑了景区特点和游客逗留时间，提高了工作效能，受到中外游客好评。

值班点只有一间不到 10 平方米房间，只有一套办公桌椅、一张床，住宿兼办公，加上山上物资匮乏，工作人员吃的更是能简就简。景区的工作特点决定了，节假日旅游旺季陈寿富同志更是没有休息时间，坚守工作岗位，曾经连续五年春节期间在山上值班。陈寿富同志由于景区内实行周末所长带班制，无暇顾及家庭，只能每月下山休假一趟，与家人团聚。

构建消费维权网络，方便消费者维权。黄山每年接待游客 300 万人，为努力把消费纠纷解决在基层，从源头上减少消费投诉。陈寿富同志认真分析消费纠纷投诉易发地点后，在一些景点旁醒目处设立消费者投诉站、点，支持和督促有条件的宾馆、饭店、超市设立消费者投诉电话，安排专人受理和处理消费者投诉，引导经营者建立消费纠纷和解制度和消费维权承诺制度。

实行证照管理示范活动，督促经营者诚信经营。自 2009 年起，为让所有经营者自觉接受监督，广大游客明明白白消费，把消费维权工作落到实处，陈寿富同志要求辖区开展“证照管理示范景点”创建活动，狠抓市场规范管理，督促经营主体亮照（证）经营，并公布北海所监管人员、电话；每年开展文明诚信经营评比活动，设立诚信经营示范点，积极营造文明诚信的经营环境。

推行消费纠纷先行赔偿，让消费者满意。在发生游客消费投诉后，一经查实，即按照规定的赔偿范围和程序，对游客予以先行赔偿，然后再对经营者进行处理。此举一方面解决游客最关心的赔付难问题，提高了消费维权的速度和效果，也提高了经营者的违法风险，增强了自律意识。2006 年以来开始实施先行赔偿以来，提升了黄山对外形象，提高了游客满意度。

例如，2012 年 4 月 2 日晚，黄山之巅狂风大作，雷电交加，暴雨骤降，23 时 30 分，有 10 位学生通过山下酒店预订了山上的宾馆帐篷，但因风雨帐篷不能使用，学生们无处住宿。经充分调查、协调，经营者答应全额退款。为方便学生，当场先行赔付 10 位学生 5 顶帐篷费用 1140 元。由于是清明小长假，

▲转下页



退而不休的“维权热心人”

陈怀华

马鞍山消费维权志愿者

陈怀华同志是马钢南山矿的一名普通的退休工人，退休后他勤于学习、身心健康，他不甘虚度光阴，从一名普通消费者到关注大众利益，促进消费维权事业发展，成为一名为消费者利益而呼喊、奔忙的人。

90年代初期，他外出购买火车票时，总觉得附加的“2元空调候车费”是不合理的，几次和车站交涉无果。他认为这不是个人小事，也不只是2元钱的事，是关系到千万乘客的大事，他提笔投书国务院反映了此情况，指出铁道部门收取“空调费”不合理的。可喜的是，没多久这项收费被国家明令叫停。

2004—2005年间，国家开始为居民换发第二代身份证。陈怀华发现，安徽省有的地方借口经济条件不如发达地区，变相提高收费标准，造成居民的误解和不满。他在做了一番调研后，向国家发改委、公安部等主管部门反映了此情况。不久省公安厅进行了专门回复，进行了解释和整改。

马鞍山市某通讯运营商在其一则所谓“优惠”拨打固定电话的广告中，使用不规范的词语误导消费者。发现此情况后，陈怀华即向市消协汇报，建议其整改。

马鞍山市某药品经销商在广告中吹嘘其经销的一种藏药，效果神奇，并声称该药是经上海华东医院、北京协和医院等国内著名医院临床验证过的。陈怀华跟上述两家医院核实得知这是虚假广告，立即向有关部门进行了反映。

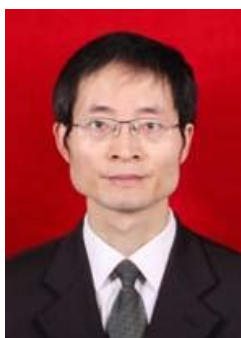
他是国家级、省级、市级的消协义务调查员，是一名成熟的维权志愿者。先后参与马鞍山市关系到民生的水、电等调价听证会。每年参加此类会，他都精心准备，绝不随声附和。切实提出了一些有利于消费者的建议。他还被邀请参加了安徽省数字电视整转收费定价会、安徽省《消法》修改研讨会等重要活动。在《消法》研讨会上，他提出了保护我国公民在境（国）外消费合法权益的修改建议，受到了省消协的重视。

他很普通，只是一名退休工人，但是他又是不普通的。陈怀华同志在消费维权道路上越走越宽，不断在维权方面做出贡献。

▼ 接上页

山上酒店均已住满学生无处安身，协调酒店免费提供干净被褥让其住在酒店大堂。

明代旅行家徐霞客遍访群山，发出“五岳归来不看山、黄山归来不看岳”的感叹。此言若不虚，那么天下最了解山的人，当属今天工作在黄山风景区市场监管局北海所的市场监管干部——陈寿富，他踏遍了黄山每条山道，熟悉山上每处沟沟坎坎。他走遍黄山却并非游山玩水，而是为了加强景区的市场监管，维护消费者权益，让每一名游客高兴而来，满意而归。他是黄山景区高山顶上的维权人。



依法维权的律师志愿者

罗永胜

安徽宣广律师事务所主任

罗永胜律师执业二十年来，办理各类案件二千多件，帮助消费者维权案三十余起，罗律师以其专业知识和社会责任感，不畏强势，维护消费者的合法权利和尊严，对符合法律援助条件的实施法律援助。

个体工商户李勇长期在广德县桃州镇从事美容服务，并以广德县乐都美容养生会所的名义对外经营，为吸引客户，该会所以交纳5000元至30000元不等的费用，为众多客户办理“至尊贵妃卡”、“三年自由卡”、“终身自由卡”等消费项目。但是2012年8月，李勇将其店面转让给晏某某，由于李勇转让时未将后续服务事宜与客户沟通，接手的晏某某不愿依照原合同，要求客户增加费用，引起了客户的极度不满，十几个客户投诉到县消协，县消协受理后为了保障处理效果实行诉调对接，找到罗律师寻求法律帮助，面对部分客户票据遗失、举证困难；客户所持的消费卡未记载卡面金额，索赔数额存疑；消费卡品种不一、客户消费时间不等，赔偿金额难以确定的困难，罗律师不顾案件标的小，收费不高，仍然认认真真进行了繁杂的取证工作。由于罗律师取证充分，最终案件胜诉，法院判决被告全额退还未消费的款项。该美容卡欺诈案获得第三届安徽省律师代理消费维权典型案例。

这样的例子还有很多很多，1996年8月6日，广德县下寺村民姜某因购买的某化肥厂化肥存在质量问题，通过罗律师代理诉讼，减少损失2500元。

2001年3月29日，旅客沈某乘坐广德至合肥的大巴车时，放在行李架上的一只旅行包遗失，客运公司以沈某不能举证旅行包内的物品价值为由只答应赔偿500元，罗律师力证客运公司作为过错方应承担举证倒置的责任，最终法院判决客运公司赔偿沈力3000元。

2008年6月4日，广德县消费者付某以418775元价款从某房产公司处订购两套商品房，但开发商却将房屋转卖他人，只同意退回购房款及银行利息损失，经罗律师代理，法院最终认定开发商构成欺诈，判决开发商双倍退还购房款。

罗律师在长期从事律师执业过程中，遇到很多类似上述情形的消费者维权案例，当消费者需要维权时，即使难度再大，罗律师也会迎难而上，当不良商家找到罗律师让其帮助出谋划策、逃避责任时，罗律师严词拒绝，体现了一个律师的社会责任感。

此外，罗律师常年坚持义务宣传消费者权益保护法律法规，义务解答消费者法律咨询，开展各类形式的消费者维权普法讲座。

获奖：1992年广德县先进个人，2000年广德县关心儿童少年工作热心人士，2001年宣城市关心儿童少年工作热心人士，2008年宣城市司法行政系统先进工作者，2013年广德县“最美广德人”十大提名奖，2014年2月宣城好人，2014年宣城市优秀志愿者。广德竹乡志愿者协会发起人。多次在省级以上理论刊物发表论文，并多次获奖。



“维权先锋”的代言人

宣晓

安徽广播电视台经济广播 主持人

从2010年主持安徽经济广播消费维权节目《维权先锋》以来，她十分关心和关注消费维权工作。节目开办5年的时间与各级消费者协会及法律维权机构建立良好的互动联系，在听众中树立了良好的品牌，赢得了广大听众的信任，节目开办至今共计为听众解决消费维权难题近千件。

消费维权，专业性极强，作为节目的负责人和主持人，她始终认真对待每一个诉求，一次次地联系当事双方、消协等部门，不厌其烦地为他们解决问题和困难，得到了消费者的广泛认可。

节目之外她还利用业余时间建立与听众互动的QQ群，专门义务为消费者提供消费维权咨询和法律咨询，涉及日常消费的各个领域，为听众解决消费纠纷，排忧解难，宣传消法。无论是在主持的工作岗位，还是在工作之余，本着对社会尽一份责任，对他人尽一份爱心的美好心愿，默默地奉献着自己的力量，为消费者权益保护事业做了大量有益的工作。

她一直热心从事各类社会公益活动，利用媒体的工作优势，积极组织各类宣传消费维权知识的公益活动。从消费维权节目开办以来，节目一直保持线上线下的良性互动，平均每月都组织深受听众信赖的节目嘉宾走进合肥市各大社区，组织社区居民开展消费教育，宣传消费维权知识，也积极帮助消费者维护自身合法权益，开展消费调解，将消费维权知识送进社区居民的身边。

连续四年与安徽省消费者协会联办“纪念3.15国际消费者权益日大型现场咨询服务活动”。每一次都取得了较大的社会影响，得到省领导的重视和表扬。四年中总共接待了上万名消费者的现场咨询，为消费者解答各类消费维权问题几千条。

“作为一名媒体工作者，我愿意发挥媒体工作的优势，利用自己的所学所能，大力宣传消法，服务消费者。”她是这样说的，也是这样做的。



百万燃气用户的“贴心人”

姚本俊

合肥燃气集团有限公司客户服务部经理

从1991年部队转业至合肥燃气集团20年来，姚本俊同志一直坚守在用户服务的工作岗位上，这20年来，合肥燃气用户服务工作实现来电（信）办结率100%，诉求答复率100%，诉求解决满意率100%。

“用户的事不能说解决不了，燃气服务的事不能说不知道”是姚本俊同志服务工作的理念。20年致力于用户服务工作，熟练的业务水平和平易近人的幽默谈吐让他成为为用户排忧解难的行家里手，本着“让用户办顺心事，用放心气”的服务宗旨，他总能做到知行合一，使一件件服务难题迎刃而解，大家都说他是百万燃气用户的“贴心人”。他经常说，用户自身权益受侵害，难免会有所抱怨，我们要学会倾听，找到问题的焦点，当他们带着怨气来时，我们要想方设法把事情办好，让他们笑着离开。例如，一些用户在装修时想随意移动燃气管道、违规安装燃气具，认为燃气管道和一些规定侵占了自己的空间，影响了自己的自由。每每遇到类似的用户，他都耐心的接待他们，从规范要求到设计理念，从燃气安装到后期维护，从燃气安全到用户使用，他利用自己的专业知识和生活阅历，逐条分析其中的利弊，并积极帮助筹划让用户在安全与美观中平衡取舍，最终得到用户的理解。

1999年，合肥燃气集团开设了24小时服务热线—蓝焰热线（65133333），集中受理燃气用户的新装、抢险、报修、投诉、抄表收费查询和用户咨询等业务，同时负责全市燃气管网的抢修协调工作，并与110、119、12345政府服务直通车热线、12315消费者维权热线实行联动服务。结合蓝焰热线的工作特色，他提出了“五项服务不出三”、“让用户听到我的笑容，用声音和用户握手”。蓝焰热线成立以来，已受理燃气用户来电120多万户次。办结率100%、回访率100%、满意率99.9%。

为满足消费者日益增长的服务需求，他提炼了“五个一”服务模式，即：蓝焰热线“一线通”服务、燃气新装“一站式”服务、燃气业务“一厅办”服务、便民信息“一网连”服务、燃气“30”分“一波牵”服务，全方面、全方位建立维护消费者权益通道。在基层走访中，他发现维修工在电动车充电、等派工单的过程中，会有半个小时的空闲时间，他在各服务所、抄表班积极推行“三言两语谈案例”活动，让大家在轻松的氛围中分享工作经验，不断提高用户服务的技巧。为了提高员工的服务理念、服务水平，他坚持每年为员工讲授岗位服务工作的关键，传道解惑；他坚持每季度分析用户服务和投诉工作，为公司改进服务工作提出建议。1996年，他通过深入研究，广泛调查，编写了《合肥燃气集团服务管理规定和奖惩条例》，撰写了《合肥燃气集团社会服务承诺》，推动合肥燃集团在全省率先推行服务承诺制，用诚信服务让更多的用户满意和顺心。

获奖：合肥燃气集团先进生产（工作）者、合肥市建委先进工作者、合肥燃气集团董事长特别奖以及“中国城市燃气协会”优秀讲师等荣誉称号。2013年7月，受中国城市燃气协会特邀他讲授新颁发的国家标准《燃气服务导则》，受到了一致好评。2014年，他参与编写了《安徽省城镇燃气服务规范》。

在他的领导下“蓝焰热线”先后荣获全国巾帼文明示范岗、安徽省巾帼文明示范岗等荣誉称号。2012年，蓝焰热线“一线通”创新做法获批中央文明办主编的精神文明创建工作案例100例之一。合肥燃气集团在合肥市的政风行风评议中，连年被评为合肥市行风评议工作先进单位，位列公共服务行业类之首。



义务开办消费教育课堂的政治老师

秦晓华

安庆市杨桥中学高中政治老师

在杨桥中学，秦晓华不仅是一个大家称道的优秀的政治老师，同时他还是一个闻名的“维权专家”。他不仅懂得如何维护自身合法的消费权益，而且在日常生活中更是主动热心地帮助他人维权的热心人，面对社会上诚信缺失的商家他更是仗义执言。更为难能可贵的是他还经常利用业余时间做一些公益性的消法宣传活动，在他的课堂上学生们不仅可以学到课本上的知识，还会给学生传授很多关于消费的知识，引导学生如何做一个理性的消费者。

在秦老师的课堂上，经常会这样一幕：一是辨一辨，看看周边的商铺，如学校食堂、小卖部食品的质量，敢于投诉，敢于求偿；二是演一演，通过消费维权话剧小品的演出，如小小良心称，让学生真切感受合法合理的消费维权行为；三是考一考，通过定期举办一些趣味经济学之义卖活动，让学生体验做诚信商家的责任。

秦晓华是安庆市消费者协会的志愿者，积极参加每年的315活动日或一些公益活动。2014年10月，在他的积极推动下促成新消法首次进校园活动，杨桥高中100余名师生参加了培训讲座，让广大师生掌握了识别真假商品的技巧，提高了维权能力；活动现场还发放了新《消法》宣传资料。此次消费教育进校园活动达到了预期的目的和成效，引导广大师生学法、知法、懂法和用法，维护自身合法权益。安庆电视台《看点800》给本次活动作了详细的追踪报道，在安庆市直中学课外拓展活动中引起强烈反响。

消费是一个人生命的基础，而维权则是重要的消费保障。把消费知识推向全社会，融入每个消费者的消费行为中，是他的心愿。作为一名基层教育工作者在正确树立自己的消费观同时，有责任有义务把消费维权知识传播给广大学子，传播给社会的各阶层消费群体，为建立一个健全的社会主义市场经济而不懈贡献自己的青春热血。



黄山消协的好“会长”

夏永根

黄山市政府副秘书长、黄山市消协副会长

黄山市政府副秘书长的夏永根同志，在繁忙的工作之余，对消费维权工作特别关心支持，市消协换届他欣然同意担任消协副会长。在他的关心和推动下，黄山市消协消费者权益保护办公会议制度建设、消费维权体系建设等工作取得了显著成效，产生了较大社会反响。

推动消费者权益保护办公会议制度常态化，全面提升了消协工作。

夏副会长亲自牵头，召集各理事单位重新梳理办公会议制度，强调其重要性。经过协调，从2012年开始每年最少召开一次。政府消费者权益保护办公会议制度的建立确实为黄山市的消费维权工作带来了生机和希望，有力的推动了黄山市各项消费维权工作开展。2012年至2015年黄山市消费者权益保护办公会议共研究解决十余件重大事项。每年在办公会议定的政策，平时工作中都得到一一落实。

推动黄山市消费维权体系建设，形成长效维权机制。

夏副会长在消费维权工作中经常强调，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。为了切实保护消费者合法权益，加强消协成员单位消费维权工作的协作配合，进一步建立健全消费维权长效工作机制，整合资源，合力维权，及时有效地处理侵害消费者合法权益的消费纠纷，应该创新消费维权新模式。在他的多方协调和推动下，2012年黄山市组建了市消费维权网络，该网络共有成员单位17家。12315消费者申（投）诉举报中心与公安110、质检12365、物价12358等17家公共服务平台建立消费维权工作联动机制，实现了公共服务平台之间申（投）诉转办、信息共享与执法协作。消费维权网络成员单位加大交流与合作，凝聚维权力量，合力维权比过去消协单一维权更及时、更高效。

通过这种新的维权模式，一系列重大投诉案件得以有效快速解决。市消协联合市房管局处理了177户业主购买商品房面积缩水消费纠纷，帮消费者挽回损失近200万元。联合市卫生局解决了一起由于过度医疗产生的医患纠纷，帮消费者挽回损失近3万元。此外，联合市物价局解决了收取燃气扩容费不合理的消费纠纷；联合市保险协会、市人民银行处理了被误导购买保险，要求退保纠纷等。

组织“3·15”国际消费者权益日活动。

夏副会长还特别关心每年的“3·15”纪念活动。每次活动市四大班子领导都会出席并讲话。每年“3·15”前夕，夏副会长亲自主持召开筹备会议，并亲临活动现场坐镇指挥，甚至水电、音响、电子显示屏以及现场安全保障等一些细节问题都会关心到并亲自协调解决。

夏副会长总是这样鼓励和告诫消协战线的同志：要始终牢固树立社会责任意识，在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。他常说“黄山市消协组织积极履行职责，为保护消费者合法权益、维护市场公平秩序、促进社会和谐做了大量富有成效的工作。消协工作也是一项民心工程、惠民工程，要抓实抓好。”作为政府一员，他将在自己的岗位上继续重视和支持消协组织工作。



敢啃“硬骨头”的维权卫士

徐甄凤

青阳县市场监督管理局城关所所长

从1989年参加工作就从事维权工作，如今已经20多年了。20多年一路走来，虽没有显赫的职务，没有惊天动地的事迹，但她却用甘愿平凡的坚守和拒绝平庸的奋斗，默默地奉献着自己的青春，一直走在消费维权的最前沿。

她始终坚持“以人为本、热情服务、办事公道、群众满意”的原则，以服务消费者、净化消费环境、提升消费者事前防范意识为工作重点。为方便消费者，她带头每周末都坚持值班，确保消费者投诉电话24小时畅通，接受消费者咨询。

针对“地沟油”事件举报，她带人不分昼夜，奋战数日进行拉网检查、依法查封，当她带着一身难闻的油味回到家中时已是凌晨2点……

2010年4月，徐甄凤不慎摔倒在前往处理一起消费者投诉的途中，导致右胳膊骨折，医生要求她住院治疗，她说：“所里同志少，又多是年轻同志，我心放不下，怎么能住院。”她特意要求医生把绷带多打了3圈，依然坚持工作不请一天假。

在消费维权中，会遇到各种各样的人，看到是女同志，有的人更是有恃无恐，气焰嚣张。在一次处理消费者投诉中，经营户得知要查扣，竟拿起剁肉刀，随后又拉下卷闸门，要把她关在里面，并大声叫嚣：“你要是扣我的货，我就和你拼命！”面对这一切，她没有退缩，反而走近当事人和颜相对，陈述厉害。事后别人问她，当时怕不怕，徐甄凤说：“在我的辖区有5万多人民群众，他们需要我们，我们不能因为怕而退缩，我们的职责就是让他们多一份消费安全、多一份安康”。

2012年3月，接消费者举报称某公司充装销售液化石油气份量不足，但是调查中而执法人员一进入现场，当事人便足额充装液化石油气，取证陷入困境。面对这块难啃的“骨头”，她没有放弃，对其进行了两个多月的不定时抽检，终于掌握了证据，解决了纠纷。此案被评为“2012年度全省十大消费维权案例”。

为了整治当地香烛市场的漫天要价，占道经营的乱象，她在香烛市场整整“钉”了一个月。如今，香烛市场所在地五溪、十字路已成为证照示范一条街，店铺整洁、证照齐全、商品规范、诚信经营，成为旅游景区一道亮丽风景线。

四十不惑，五十而知天命。正当大家感到满身疲惫、患得患失、得过且过的时候，徐甄凤却满怀激情地奋战在消费维权的最前沿。没有轰轰烈烈的事迹，没有壮志凌云的豪言壮语，她在平凡的岗位上默默奉献，时时从消费者利益出发，处处为消费者着想，洒一路微笑，送一片真情，用自己的实际行动诠释了维权卫士的风采，用自己真诚的爱与奉献赢得了老百姓的赞同与拥护。

获奖：“05-07年度全国消协组织保护消费者权益先进工作者”荣誉称号，2011年度安徽省“十佳红盾卫士”



为消费维权奔走不停

曹桂旭

蚌埠市工商行政和质量技术监督局消费者权益保护科负责人

从事消保维权 10 余年以来，始终严于律己，模范带头，自觉遵守各项廉政制度、满腔热忱地对待消费者，他秉承“三个满意”（即“让政府满意、让社会满意、让群众满意”）、“五个快”（即“受理快、出动快、调处快、移送快、反馈快”）、“五心”（即“热心、耐心、公心、细心、诚心”）、“六一样”（即“不论商品价值大小一样认真，不论案件简单复杂一样重视，不论本地、外地一样受理，不论关系亲疏远近一样调处，不论申诉举报难易一样对待，不论消费者、经营者一样公正保护”，受到了单位和消费者的广泛认可和欢迎。

他提出实施了“节假日预约义务上门维权服务”即为残疾人上门服务 and 双休日与消费者共同到现场解决投诉受到社会的广泛赞誉。

他积极倡导并组织各方研讨出台了“蚌埠市加强预付消费的管理办法”，解决了“预付消费纠纷”无法可依的状况，不但填补了该项空白，并成功解决了多起纠纷。

他牵头建立了蚌埠市外部信息互动平台，主动与市长热线、物价、税务、商务、环保以及烟草专卖等 38 个部门建立了互动机制，达到“一线接听、多线联动”。

他坚持充分利用广播、电视、报刊、网络、宣传栏、政务信息网、手机短信等形式宣传消费维权知识，长期与各大媒体合作，做到了消费维权有声、有影、有文。

多年来，他以高度的责任感和无私奉献精神，完美地诠释了“群众利益高于一切”的工作理念，为蚌埠市消费维权工作做出了突出的贡献。

获奖：他所带领的单位和部门曾多次被评为“全国工商系统 12315 消费者维权先进单位”“全国青年文明号”“蚌埠市精神文明创建文明窗口”“蚌埠市优秀青少年维权岗”“目标考核优秀单位”等，他本人连续多年被评为“先进工作者”，单位和个人收到锦旗、牌匾、表扬信等数以百计。

欢迎关注安徽省消费者协会微信公众号

名称“安徽消费者”，微信号“ahxfz315”

“安徽消费者”微信公众平台开设消费教育、权威发布、投诉受理等栏目，及时通报消费维权信息，接受消费者咨询、投诉，更好地履行法定职责，维护消费者合法权益。

消费者可以通过微信号或扫描二维码关注。



关注消费 合理诉求

