

调解消费纠纷，这位高手真“有一手”

城阳市场监管局卞文莉入选2023年青島消费维权年度人物 14年查办500余起违法案件

在瑜伽健身中心办了预付卡遭遇商家跑路怎么办？消费过程中遇到霸王条款怎么办？有这样一位消费纠纷调解高手，从业14年来查办的违法案件达500余起，处理的投诉举报从柴米油盐到衣食住行，基本上涵盖了日常生活的方方面面。她就是城阳区市场监督管理局正阳路市场监管所工作人员卞文莉。在3月12日举办的3·15国际消费者权益日纪念大会上，2023年“青島消费维权年度人物”正式发布，卞文莉入选。

修炼“金刚钻”专揽“瓷器活”

卞文莉所在的正阳路市场监管所，辖区各类市场主体5.7万家。作为城阳区吸纳高水平人才和承接外来人口的“主阵地”，辖区投诉举报量每年以20%的比例增长，仅2023年就处理各类投诉举报1.9万件。而投诉举报处理的好坏，直接影响市民的居住体验，甚至影响到整个营商环境。参加工作14年来，卞文莉每一件投诉都当做自己的事情来对待，认真调查落实，耐心细致答复。

“手里有金刚钻，才敢揽瓷器活。”在卞文莉看来，消费调解需要共心共情，更需要强大的法律支撑。调解中，当事人双方往往各执一词，此时法律就是最好的裁判标准。而因市场监管工作涉及的领域广，相关法律法规就有600多部。为了尽快熟悉这些法律法规，卞文莉把工作和生活中碎片化的时间充分利用起来，认真研读法条，与同事交流，向律师请教，把自己“武装”成行家里手。

“我是真的无力经营了，员工的工资都拖欠两个月了。”某机构因资金困难无力继续经营，门口张贴了停业公告。30多名消费者聚集在机构门前要求退费。卞文莉第一时间赶赴现场，安抚消费者情绪，帮助登记信息。三次约谈负责人，将法律法规逐条列举摆在负责人面前，并协助负责人联系同类机构，以便有需求的消费者可以继续接受服务，要求其制定退费计划，取得消费者谅解，化解了群体性退费纠纷。

功夫不负有心人。卞文莉连续多



卞文莉从业14年来查办违法案件500余起。

年被评为市区两级执法能手，荣立三等功一次，并被纳入市局执法专家智库。

直面违法问题敢啃“硬骨头”

消费环境的改善离不开对违法行为的严肃查处。从业以来，卞文莉查办涉及食品、药品、商标侵权、虚假宣传、违法使用特种设备等案件500余起。

“我父亲被骗了，他买了5万元的理疗床用来治病，自己把药都停了，你们快帮帮我吧。”卞文莉接到消费者举报，反映有体验店宣传床垫产品能治疗癌症，导致多名中老年消费者上当受骗。经过深入调查，卞文莉认定企业存在虚假宣传的违法行为，给该企业开出20万元的罚单。企业一开始不服处罚，向法院申请诉讼，但是案件证据充实，程序正当。最终经法院裁决，认定该企业应缴纳罚款及滞纳金合计40万元，通过法律的制裁，企业认识到自身错误，积极协助消费者办理退费事宜。

“我搬家了，要退卡，但是机构说我们签订的合同中约定了售出概不退换。”这是卞文莉主办的一起青島某公

司利用不公平格式条款侵犯消费者权益案，商家利用自身优势地位，与消费者签订格式合同，合同中排除了消费者依法变更或者解除合同的权力。该案被国家市场监督管理总局作为2023年铁拳行动典型案例采用刊发，为消费者挽回经济损失2万余元。

探索从源头减少消费争议

“坐在办公室都是问题，下去调研

全是办法”。多年的消费维权工作经验让卞文莉意识到，消费维权唱独角戏不行，整个社会动起来才能从源头上减少消费争议。她与同事们探索落实“市场微网格，党员在前沿”工作方案，建立“1+1+4”网格员队伍，实行问题线索早发现、消费纠纷早解决、安全隐患早排除，实现消费维权从“独角戏”变成“大合唱”。

卞文莉还经常深入社区和企业开展形式多样的消费维权宣传。近年来，开展线上线下培训80余次，引导消费者理性消费，正确维权，提升维权意识。通过日常监管和数据分析，及时了解消费维权新动向和新问题，科学把握日常监管重点，实现消费维权从事后调解、查处向事前防范、规避，事中控制、引导转变。每逢重大节日，她都会在辖区餐饮、流通、特种设备等微信工作群发送消费提示警示，告知广大商家做好经营活动，减少消费纠纷。积极开展消费警示工作，对举报投诉、商品检测等渠道获得的负面信息进行研判，以消费警示的形式引导公众，为消费者理性消费提供服务。在她的努力下，辖区的社区、行业协会、商超等场所建立了172个消费者维权站，发展ODR（在线消费纠纷解决）企业523家，一个由行政监管、行业自律、社会监督共同编织的基层消费维权网络已现雏形。

观海新闻/青島晚报/掌上青島
记者 李沛

无证还敢收集、贮存危险废物 青島恩汇环保被罚百万元

本报3月12日讯 危险废物如果不妥善处置，可能对环境造成很大污染。记者从市生态环境局获悉，该局查获了青島恩汇环保科技有限公司涉嫌无证从事收集、贮存、利用、处置危险废物经营违法案。

2023年11月16日，执法人员在检查时发现，该公司车间内一辆车牌号为鲁V581EB的厢式货车正在开展卸油作业，将收集到的废机油输送至该公司储油罐内。经调阅该公司厂区视频监控，发现自2023年11月1日起，有厢式货车将收集到的废机油卸在该公司储油罐内。现场检查时该公司共建有3个储油罐，其中2#、3#储油罐空置，1#储油罐内存放有废机油，经称重废机油为1.62吨。经调阅资料，发现该公司在现经营地址尚未取得危险废

物收集经营许可证，涉嫌无证从事收集、贮存、利用、处置危险废物经营活动。

根据相关法律法规，执法部门对青島恩汇环保科技有限公司给予罚款100万元的处罚。爱企查资料显示，青島恩汇环保科技有限公司成立于2020年1月6日，注册地位于胶州市阜安街道丽天广场。12日下午，记者多次尝试联系该公司想要了解案件情况，但都没能联系上。记者从市生态环境局胶州分局获悉，该局设立环保问题有奖举报热线，鼓励公众、企业、社会组织积极举报包括危险废物非法运输、倾倒、填埋等问题线索在内的各类环境问题，进一步提升公众参与度，拓展线索来源渠道。（观海新闻/青島晚报/掌上青島 记者 徐美中）

倡导低碳生活， 我们的健康生活！

爸爸说：以后出门就骑单车，
既减肥又环保！

绿色生活，你我同行

中宣部宣教局 中国文明网