

行进中国·精彩故事

# 十多年如一日,把每天当作“3·15”

## ——浦东新区市场监督管理局南码头所调解能手蒋俊的故事



本报记者 陈杰

今天是3月15日,是第33个国际消费者权益日。对于许多市场监管部门的工作人员来说,这段时间是最忙的日子。做了十多年消费维权工作的蒋俊,一直保持近九成的调解成功率,用心处理每一件投诉,无论投诉的是一架12万元的钢琴,还是几块钱的药丸。他把所管辖的区域来个彻底的“走透透”,专业地看待各种消费者投诉并随着浦东市场监管体制改革脚步而不断“充电”。他对徒弟的要求不高,只是希望徒弟们有担当,不要怕棘手问题。作为第一线,希望看到的是把每天都当作“3·15”。



蒋俊正在处理消费者投诉

本报记者 陈梦泽 摄

找到蒋俊采访,是件不容易的事。最近,他特别忙,可忙的事情听起来与他的工作没什么关系,又似乎有点关系。

### 跨前一步

“我下午要到社区去张贴消费警示。”面前的蒋俊,1973年1月生人,高高瘦瘦,显得特别精神和干练。而这消费警示的内容与狗有关。去年9月份至今,蒋俊所在的浦东新区市场监督管理局南码头所,共接到有关居民购买“问题宠物狗”的投诉27件。“有些人喜欢狗,买来的渠道不正规,出了问题找到我,这个事涉及的部门挺多的,我想,应该把这个责任负起来。”在蒋俊的嘴里,这不算是“跨前一步”,但他确实那么做了。

消费警示提醒市民,为保障合法权益,购买活体动物商品,消费前请先查看商家的营业执照、动物检疫合格证明等材料并索取检疫证明复印件、盖有公章的购买协议和发票等凭证。消费者投诉如涉及宠物未检疫、备案或未经许可进行宠物诊疗等行为,可直接向动物卫生监督部门反映。

### 十年和100万

属鼠的蒋俊今年42岁。说起工作履历,他回答得特别轻松:“我每次填表,都觉得自己的履历太简单,概括起来就是两个十年,再加两年。”蒋俊工作的第一个“十年”,是在工商浦东分局检查支队外资企业管理科,那时候主要是和外资企业打交道,练就了一口熟练的英语。

第二个“十年”,是在工商浦东分局陆家嘴工商所,做的就是消费者维权与消费纠纷调解。调解不成,消费者和商家将走上诉讼程序,对簿公堂。然而,这十年,蒋俊创造了一个纪录:帮助消费者调解成功,返还或退换货的金额总价值超过人民币100万元。这里面包括一架价值12万元的钢琴,价值2.8万元的手表。那十年,蒋俊的消费者维权调解成功率在90%以上。

为什么有这么高的成功率?蒋俊有自己的方法。当时,蒋俊负责的网格主要是张杨路商业街附近区域。作为一名工商部门的工作人员,蒋俊对这段路上86个商户的情况了如指掌:哪家是做什么生意的,老板叫什么名字,来自哪里,生意如何。为了这个,蒋俊花了近一年的时间,把整段路走了个遍。这样,调解的时候说话就很有底气、切中要害。

### “老革命”碰到新问题

从2014年1月1日起,浦东新区在全市率先实现工商、质监、食药监“三合一”,构建起一个覆盖生产、流通、消费全过程的监管体系,破解了原来“分段管理”、“多头执法”、“九龙治水”的弊病;实现了“一次出动、多项检查”的“集约化”监管,执法人员“以一当三”,原来需要6个人的执法检查,现在只需要2人就可以完成……

可对于蒋俊来说,要回应的消费者投诉与质疑数量更多了,品种更杂了。在他办公室的桌上,记者偶然看到一本《中国价格监管与反垄断》的杂志。“现在和以前相比,一个字:忙。‘老革命’经常碰到新问题,我也在不断‘充电’。”

前段时间的一个投诉,把蒋俊难住了。一位市民在浦三路上的知名药房用医保卡购买了一瓶盐酸小檗碱片,规格是每瓶100片,每片100毫克,被收了33元。这位市民认为药



## 两件事

蒋俊这个人,做了两件事。

第一件事,他做了10多年的基层维权工作。从几元钱,到十几万元,他把每一天都当作“3·15”。

另一件事,复杂些。去年,浦东工商、质监、食药监“三

店私自抬价,把原来单价8.5元的药片涨到了33元,因此向有关部门投诉。

“如果我只是告诉这位市民,药店是证照齐全、明码标价的话,你是不是觉得很没有说服力?”蒋俊说,物价投诉的回应还挺专业的。他为此特别查阅了相关资料,发现这种盐酸小檗碱片每天要服3次,每次服用1-3粒,按照每瓶33元的价格来计算,每天花费的金额是0.99元-2.97元。根据国家发改委《关于改进低价药品价格管理有关问题的通知》,低价药品日均费用标准为:西药不超过3元,中成药不超过5元。药店售价并没有超标。“说话要有根据。”

### 四十岁学吹打

看看蒋俊2014年的“成绩单”。2014年,蒋俊所在的南码头市场监管所,共受理投诉举报220余件,接待来人来访100多人次。蒋俊的申诉调解成功率在80%以上,共收到表扬20余次,未发生一件因为投诉举报而引起的诉讼,碰到“疑难杂症”都是他出马,是公认的消费维权调解能手。

多年的调解经历,蒋俊说心得是信手拈来。

“消费者要保留充分的证据,对维权有关键作用。”在陆家嘴工作的时候,蒋俊碰到一件事。一位意向购房者与一家房地产经纪公司签订合同,约定希望购买一套房子,筹钱有一定不确定性,于是在合同上注明“订金8万,如果到约定时间,筹集款项未到位,赔偿1万元”。后来,意向购房者没有筹到足够的钱,合同出现纠纷,8万元订金成为争议焦点。蒋俊说,这个时候,关于合同的细节就开始“抠字眼”了。最终他帮意向购房者维权成功,拿回8万、付出1万。因为按照合同原意,“订金”、“赔偿金”和“定金”都在法律上有不同的含义。

“消费者维权调解人员的专业素养非常重要。”以往市民熟知的热线“12345”、工商“12315”、食药监“12331”、质监“12365”,在浦东被整合成一个“公众诉求处置平台”,是浦东市场监管体制改革的又一大便民创举。

市民王阿姨就享受到了这份便利。王阿姨最近发现从家附近酒楼门市部买回来的熟食分量不对,找酒楼理论却被告知是自己的秤不准。她想找政府部门协调解决,但因为涉及到餐饮消费、缺斤短两纠纷和计量问题,不知要找哪个部门。王阿姨找到当地居委消费维权联络点,工作人员告诉王阿姨,如果是以前,她的消费纠纷涉及到工商、食药监、质监等多个部门的职能,但由于浦东新区“三合一”,可以由市场监督管理部门统一受理。事情到了蒋俊这里。原来,不但要看秤有没有国家强检标志,必要时还应用砝码的“五点测量法”看秤是否被做过手脚。后经调查,是该酒楼的计量设备存在问题,属地市

合—”后,蒋俊“四十岁起学吹打”,很快地适应了新情况,并让新的机制确实做到“以一当三”。

两件事中,第二件,更值得说一说。因为,一分部署,九分落实。上海深化改革的过程中,不断涌现出新机制、新措施。要把机制落实,就需要像蒋俊这样有想法、有担当的基层工作者。

实事办好,当然需要。好事办实,更加重要。

场监管所立即进行消费调解,维护了王阿姨的权利,并对经营者作出责令改正的决定。

蒋俊以前对这些并不熟悉,如今真是要“四十岁学吹打”了。

### 315变成365

调解并不是简单地“和稀泥”。蒋俊抓问题也是一逮一个准。去年末,消费者朱小姐投诉某装饰工程公司偷梁换柱,没有按照约定的主材“双面无节 杉木集成板基身”制作衣柜箱体,实际使用的是三聚氰胺刨花板。蒋俊毫不手软,在证据确凿的情况下,依照《上海市消费者权益保护条例》的相关条款。“以欺诈手段提供商品或服务,侵害消费者合法权益,对当事装饰工程公司立案调查,并罚款五千元。有时候,调解只是消费者维权的一种方式,解决的切入点非常关键。”

蒋俊有16个徒弟,目前绝大部分都还活跃在消费维权的第一线岗位上。他对徒弟的要求不高,只是希望徒弟们有担当,不要怕棘手问题。“每个消费维权干部都按照法定流程办事,企业爱护自己的声誉就像爱护自己的眼睛。最终,我们作为第一线,希望看到的是把每天都当作‘3·15’,不要希望等‘3·15’来解决所有问题,弱化这一天的作用。”

## 抗击肿瘤关键点

肿瘤并不可怕,可怕的是复发转移。大量临床事实,90%肿瘤患者最终死于复发转移。战胜肿瘤的关键,就在控制复发转移。

如果把人体比作“土壤”,肿瘤就是这片土壤里诞生的“坏种子”。在临床治疗中,医生们致力于挖出“坏种子”,并控制它的滋生和播散。手术、放疗、化疗等传统治疗方式功不可没。

然而,杀灭癌细胞仅是肿瘤治疗的第一阶段。战胜肿瘤仍须更进一步,即改良肿瘤滋生的“土壤”,从根本上控制肿瘤复发转移、促患者康复。近年,靶向治疗等新疗法的出现,为肿瘤患者带来更多福音。据新华社报道,美国亚利桑那大学苏尼·派教授,在美国癌症控制协会42届年会披露,一种从天然植物中提取的姜黄素C3PR成分可靶向7大靶点群、86个抗癌靶点,包括NF-κB、VEGF及MMPS等复发转移关键因子,逆转肿瘤进程。

专家认为,临床治疗就像对癌细胞的战斗。术后康复的重点是控制肿瘤,让“土地”变回生机勃勃的模样。3月16-19日,科爱康复特邀多名资深肿瘤专家,结合相关案例深度剖析讲解、交流。每天限8位,须提前预约64825988;地址:中科院上海生命科学院内漕宝路500号9号楼1楼。