



奖章背后的故事

今年初，中国消费者协会公布的2014年度全国消费维权十大典型案例中，石景山区消费者协会编写报送的“购买1元商品被欺诈，消费者按新《消法》获赔501元”案例，在来自全国成百上千案例中脱颖而出、名列榜首。

该案例是石景山区消费者协会金顶街分会调解员李俊景受理的。当时接到投诉后，李俊景经过多方查找，终于与公司负责人取得联系，经查明，该公司利用虚假价格信息，吸引消费者来网店抢购。

然而，经营者网上1元成功交易的按摩垫，没有1件给消费者发过货。这是典型的虚假宣传及欺诈行为。按新消法规定，赔偿金额不足500元的，一律赔500元。受骗的广州王女士最终拿到了501元的赔偿，同时，工商所对该企业的违法行为依法进行了处罚。

巧调解

老人货款被退回

1986年，李俊景转业来到石景山工商分局。一晃过去了29个冬夏，经过多个岗位历练，他调解处理了大量消费者投诉，倾心为辖区百姓消保维权，赢得了广大群众的点赞。

一天，退休老人李女士来到金顶街工商所投诉。她老伴85岁高龄，患有晚期肺癌。听说吃一种保健食品可以缓解病情，花了一万多块钱买了18盒，吃了十来盒后感觉无效果，反而病情加重，再次住进了医院。

李俊景听完李女士的诉说，心想经营者不在本辖区，如果对方不配合调解怎么办？凭借着丰富的基层工作经验，他胸有成竹地拿起了话筒。经过一番交涉，经营者答应来工商所进行调解。

第二天，双方如约来到工商所，起初难以达成协议。李俊景

石景山区消费者协会金顶街分会调解员李俊景：

把消费者的事当成自己的事办

□本报记者 卢继延 通讯员 胡京成 文/摄



明确表示，此纠纷如果消费者起诉，消协有责任协助消费者，并且会将相关情况及时与经营者所在地的工商管理部门沟通。

经过耐心、细致地调解，最终，经营者退还了李女士6800元

货款。老人非常激动，颤颤巍巍地接过钱，含泪拉着李俊景的手连连道谢。

成功调解投诉，不仅需要认真负责的工作态度，更需要实用灵活的调解技巧。李俊景正是凭

着良好的敬业精神成功地调解了多起投诉，保护了消费者的合法权益。

2011年，李俊景多次耐心细致调解，为26名美容投诉者挽回经济损失40万多元。虽然许多消费者办卡时间较长，涉及金额较多，调解难度较大。但他凭着过硬的基本功和锲而不舍的敬业精神，成功地调解了该投诉，化解了矛盾。

勤沟通

消费纠纷获解决

2015年9月29日，金顶街消协分会受理了一起投诉。广州陈先生通过辖区某公司网站预订一张火车票，支付成功后迟迟未拿到车票，且又无法得到退款。最让陈先生着急的是，陈先生在广州无法再购买新的车票。

经了解，该网站只是一个链接平台，问题出在铁友网。按照职责，分会可以告知消费者重新投诉，考虑到铁友网在上海注册，而且陈先生人正在广州火车站徘徊，非常焦急。李俊景便多次与公司网站沟通解决办法。最终，该网站及时与铁友网联系，为消费者速递了一张车票。拿到车票的陈先生专门打来电话，对工商所干部认真负责的工作态度 and 优质的服务表示感谢。

一般来说，来到消协投诉的消费者感觉自己吃了亏，大都带着怨气。因此，李俊景常常先闭口不说，边仔细倾听边认真记录。往往消费者诉说完情况后，怨气也得到了有一定的释放时他才会说：“别着急，我会尽全力帮您解决。”随后查阅经营者资料、联系其来所解决问题。

调解过程中，李俊景会采用“背靠背”说服双方，“面对面”促进理解，通过耐心细致地安抚、说服、调解，大多数消费纠纷都能够及时得到解决。仅最近两年多来，他就解决消费者投诉400余件，为消费者挽回经济损

失70多万元。

重防范

巡回讲课效果显

李俊景常常深入社区结合典型案例开展巡回讲课，提示消费者不要被各种优惠所迷惑，要防止“馅饼”背后的“陷阱”，并且充分发挥网上工商工作站作用，经常上传一些实用、与百姓生活息息相关的消费提示。

针对节日商家打折促销活动，他总会提醒消费者理性消费，留心促销陷阱。针对保健品投诉，提醒消费者要考虑自身病情需要，不要相信其包治百病的夸大宣传。针对有人冒充燃气公司人员入户销售伪劣燃气产品一事，提示消费者如何甄别真假专业人员。

一系列活动的开展取得了明显的效果。几年来，辖区的消费投诉量逐步减少，特别是预付费卡、保健品方面的投诉更是明显下降。许多社区留下了他的足迹，成百上千的群众记住了他的手机号码。

每当李俊景回想着一件件得到解决的消费纠纷，默读着一封封热情洋溢的感谢信，轻抚着一面面消费者赠送的锦旗，浏览着电脑中储存案例的一个个文件夹，他的疲倦、劳累、烦恼都一扫而光，心中的喜悦和成就感油然而生。李俊景常说，自己要在工作岗位上认真履行职责、勤奋工作，为消费者、经营者提供优质高效的服务，把前来寻求帮助的老百姓遇到的难事，当成自己的事来办，只有这样才能对得起肩上的红盾，头顶的国徽。

年过五旬的李俊景，患有糖尿病、肾病。他的孩子因心脏、肝脏等多种疾病，动过两次手术，每月的工资不够支付孩子的医药费。他没有因此而困扰，反而是以更乐观的心态和极大的热情投入到每一次消费纠纷的调解中。

“疯狂”追雨20年

——记北京市水科学技术研究院副总工程师张书函

□本报记者 孙艳



他全然不顾自己右脚趾的严重骨折，而奔波在水务科研的荒郊野外；将父亲食管癌手术后的复查一拖再拖；疏忽了罹患老年性膝关节炎卧床不起的老母亲……年届中年的北京市水科学技术研究院副总工程师、全国住房和城乡建设系统先进工作者张书函，为了追寻首都的一个“宝”，“疯狂”地寻觅了整整20年。

这个“宝”是什么？是他给儿子起的英文名“RAIN”（中文翻译为“雨”）。

北京10多年的连续干旱，使那汛期的天降甘霖成为稀缺；即使2012年的那场暴雨，也没能使首都真正的止旱解渴。雨水，上苍赐予的宝，20年来，他一直和水务同仁们努力着，努力把这个宝留下。

这20年，张书函时刻关注着雨水利用技术体系，积极推进首都“海绵城市”建设。不说在单位的日日夜夜，就是每次出差，这位水务人，早已患上了“职业病”，到哪里都要看看人家的雨水利用系统，可否能为我所用。

生在河南洛阳农村的张书函，目睹父辈面朝黄土背朝天，农民的艰辛让他体会到，水对蔬菜的举足轻重。年少的他立下誓言：长大一定研究水的利用，少用水、用雨水、造福天下苍生。

从1996年参加工作至今，他把整个身心都融化在农业节水 and 雨水利用的科研第一线中，烈日下、暴雨中、窨井里……都能看到他瘦弱的身影。

同事眼中的张书函，沉默寡言，是个工作起来没日没夜的

“疯子”，把节假日排除在了人生之外。艰辛与忙碌使他患上了结肠炎。疼痛、便血，日渐消瘦，苦不堪言。然而他放不下正主持的国家“863”项目课题、国家自然科学基金项目、水利部创新项目等多个课题的研究，只能利用午休时间跑医院。

当他和同仁们首次系统构建了城乡联调的城市雨水利用技术体系，并使我国的雨水利用技术整体与国际先进接轨时，他久病卧床的老父亲撒手人寰。握着父亲冰凉的手，他泪如泉涌：“爹，儿没照顾好您！但您老可以放心地走，雨水利用成功了！”

当前，他通过研究国外先进技术和经验，提出了统筹考虑雨水排放、雨水利用、污染削减、内涝防控和城市防洪的雨洪资源

综合利用新理念，并提出了基于城市雨洪资源综合利用建设“海绵城市”的基本思路，为城市雨水利用的发展指明了方向。

张书函笃信：“没有比人更高的山，没有比脚更长的路。”他要跨越自己，为更好地利用天降之宝，去走更长、更艰难却更宽广的路。

