

一张巧嘴化解万千矛盾

■体验职业:消费调解人员 ■体验地点:车站工商所 ■体验人:晚报记者 程文琰

依法方可令人信服

9 月 13 日,市工商局 12315 服务中心接到消费者魏先生的申诉。魏先生称其今年 7 月份在川汇区一家酒店预订了 10 月 4 日的婚宴包桌,当时交了 500 元押金。8 月底,魏先生再次统计宾客人数,觉得酒店厅堂太小,坐不下客人,就想取消跟这家酒店的约定。于是他多次跟酒店方协商,说 500 元押金不用退,作为今后在该酒店消费之用。酒店方不同意,认为魏先生违约了,押金根本就不该退,也不可能作为今后的消费费用。协商不成,魏先生便向 12315 提出申诉。

川汇工商分局车站工商所接到这起消费维权案件后,马上着手处理,首先分别给当事双方打电话了解详细情况,从中斡旋,希望双方各退一步,但由于双方一直抽不出时间见面,调解效果并不理想。后来经工商人员一番努力,双方终于同意于 9 月 23 日下午在车站工商所见面,接受调解。

双方约定当天下午 3 时见面,记者提前 10 分钟来到车站工商所。米保才所长拿出事先准备好的有关该案的法规条文,让记者先熟悉一下。他说,每接到一起案件,他都要先找好适用的法规,熟悉之后再跟双方讲解,否则不能让人信服。

第一次接触消费维权案件,记者有点手足无措。“其实这个纠纷好解决。”米保才帮助记者分析道,“你

“有纠纷,找工商”这句话很多人都知道,遇到消费纠纷,当事双方剑拔弩张,各说各的理,很多时候,只需工商人员一张巧嘴,当事双方很快便会平息怒火,握手言和。这活看似简单,实则需要工作人员极大的耐心和一定的说话技巧。近日,记者走进川汇工商分局车站工商所,当了一回工商消费调解人员。

看,依照相关规定,押金仅具有担保合同义务人履行合同的效果,制裁违约方以押金为限,给付押金的人不履行合同义务的,无权收回押金,很明显酒店方完全可以不退还押金。但既然消费者申诉了,工商部门就要尽量调解,让双方都满意。”

距离双方约定的时间已经过去半个小时,可双方人员都还没到,米保才一点也不恼,打完催促双方的电话,继续帮记者分析。“你看,魏先生虽然违约在先,但他提出取消约定的时间距婚宴当天还有一个多月时间,这段时间酒店完全可以另外接其他生意,况且魏先生并没有提出一定要酒店退还押金,而是主动提出用这些钱在酒店消费,所以这起案件调解成功的可能性很大。”有着 20 多年调解纠纷经验的米保才说,一起案件能不能调解成功,他了解个大概,心里就有了谱。

调解纠纷也得讲情

“调解纠纷一定要持公平、公正的态度,站在双方的角度考虑问题,

绝不能有所偏袒。”米保才向记者传授工作经验时,申诉人魏先生到了。在米保才所长的授意下,记者递上事先打印好的材料。魏先生仔细阅读后,发现其中一条规定于其不利,就提出疑问:“这个规定的前提是双方必须签订合同,可是我们当时并没有签合同,酒店只给了我一个押金收据,所以这一规定不适用这件事。”“合同分为很多种,双方口头约定即为合同。你交了押金,酒店给了你收据,这就算是合同成立。”米所长耐心地解释,“假如这件事是对方违约了,他也以你们当时没有签合同为理由,拒绝退押金,你会答应吗?”一番沟通之后,魏先生点点头,认识到是自己违约在先,随即表态,怎么解决全听米所长的。

下午 4 时许,酒店相关负责人也到了工商所。双方一见面,气氛显得有些紧张。米保才并没有当即谈这起案件,而是与当事双方聊起

了家常,讲了几个以前调解过的纠纷。当事双方听了以前的案例,从中领悟到双方应该互相体谅,现场气氛很快融洽许多。

在酒店方认为是魏先生违约在先,自己并没有过错时,记者“现学现卖”,对酒店相关负责人说,“魏先生 8 月份就告知酒店要取消约定,这离 10 月 4 日还有一个多月时间,何况现在是消费旺季,酒店完全可以另外接其他订单,损失并不大,所以希望双方各让一步。”酒店相关负责人听着有理,就爽快地表示同意和解,退还魏先生一部分押金。随后,双方在米保才所长的指导下签了协议。

虽说签了协议,但双方当事人对于谁对谁错的问题仍有争议。“你们都没错,都是我的错,行了吧!”米保才这时和起了稀泥,双方听后哈哈大笑,这才认识到再争执这个已没有意义。“调解纠纷,依法又不能全靠法。”送走双方当事人,米保才对记者说,“我个人始终认为,消费者是一个弱势群体,仅依靠法规解决问题太冷酷了,像这起案件,如果依照法规条文,酒店方是不用退还押金的,这时候就需要讲些情理了,我们的目的就是让双方能够握手言和。”

走基层 转作风 改文风·记者体验



韩国人士 鹿邑问礼

近日,4 位韩国知名人士与吉林、深圳等地的几名民营企业家在鹿邑明道宫景区聆听老学专家讲解老子文化。

据悉,这 4 位韩国知名人士在鹿邑参观考察、寻根问礼后,回国后将筹建三清殿等宗教旅游设施,在韩国弘扬老子文化,倡导自然和谐理念。

晚报记者 侯国防 摄
线索提供 蒋保庆 沈力

坠剧《嫁母》赢得喝彩一片

□晚报记者 王晨

本报讯 9 月 23 日晚,坠剧《嫁母》亮相周口市第四届戏剧大赛。郸城县坠剧团的精彩演出将我国传统孝道充分表现出来,在观众中引起强烈反响,赢得喝彩一片。郸城坠剧曾一度濒临灭绝。2008 年,郸城坠剧在郸城县委、县政府的支持下再度“复活”,并被我省确定为非物质文化遗产重点保护项目。坠剧《嫁母》是由我市著名编剧李洪喜根据真实事件改编,曾红遍省内外。此次为参加比赛,郸城县坠剧团又请李

洪喜对剧本进行了改编。

剧中主要讲述主人公何母,寡妇熬儿,终于盼到儿子何宝长大。何宝迷恋上心怀不端的姚丽后,听信姚丽唆使,贪图家产,决定为母寻偶。何母得知真相后一怒之下再嫁,并把所有家产带走。姚丽因此弃何宝而去,何宝人财两空,后悔莫及。

剧中饰演者把姚丽那种阴险、狠毒、奸猾的性格演得入木三分,现场观众不禁拍手叫绝。

浑厚而婉转、低沉而欢快的坠胡曲子伴着演员独特的唱腔,现代戏《嫁母》以其丰富的现代生活节奏、真挚的人间伦理情节、幽默诙谐的表演风格博得专家一致认可。

不少专家认为,这部戏通俗易懂,比较平民化,贴近现实生活,人物个性非常鲜明,是一部好戏,有着很强的教育意义。

本届戏剧大赛评委、国家一级

编剧韩枫认为,坠剧必须保留,必须抢救。《嫁母》的编剧导演都非常出色,现实意义也非常明显。但剧情前部分发展较为冗长,比如儿子说媒部分占据时间过多,无法把母子二人的冲突表现完全,有些浅尝辄止。而随着剧情的发展,母亲得知真相后,养了这样一个不孝子,却没有任何反思,如果能突出母亲的自责,可令整个剧情更为完整。

专家点评

聚焦周口市第四届戏剧大赛

我国将公布 收费公路摸底情况 河南等 5 省市已降低标准

本报综合消息 交通运输部新闻发言人何建中 9 月 24 日表示,全国收费公路专项清理工作第一阶段的调查摸底工作已基本完成,按照部委规定和要求,近期将由省人民政府对外公布调查摸底的情况,以接受社会的监督。

调查摸底工作基本完成

9 月 24 日,交通运输部召开新闻发布会,发言人何建中说,收费公路专项清理工作从开始以来,各个省区市都成立了专项清理工作领导小组,所有的省区市正式印发并且向五部委报送了具体实施方案。

何建中介绍,各地第一阶段的调查摸底工作基本完成,目前各省级专项清理工作领导小组正在对调查摸底的情况进行梳理审核、汇总和分析。按照部委规定和要求,近期将由省人民政府对外公布,接受社会的监督。五部委也将进一步督促加快有关第一阶段调查摸底情况的审核工作,尽快对外公布第一阶段的调查摸底情况。

9 个省份采取相应措施

收费公路专项清理工作启动以来,哪些地方已采取了措施?

何建中说,第一阶段先后有 9 个省份采取了相应措施,对个别路段采取降低收费标准、回购撤销一些收费站等。其中,降低标准的有北京、山东、河南、江西、江苏;回购的有山西和黑龙江;撤销站点的有河北、陕西等。

按五部委办印发的实施方案,至今年 12 月 31 日自查自纠结束前,各地须对各类违规及不合理收费提出具体整改措施,五部委办也将组织督察组对重点地区进行检查指导。

(于人)

豫皖省界区域启动 “打非”工作联动机制 彻底消除 烟花爆竹生产 监管“盲区”

□晚报记者 朱保彰

本报讯 9 月 23 日上午,豫皖省界区域烟花爆竹“打非”工作联动机制启动仪式在沈丘县举行,来自河南安徽两省边界区域的 12 个省辖市和省管县政府代表及安监部门负责人签订烟花爆竹“打非”工作联动协议书,这将使豫皖省界区域烟花爆竹生产不再有监管“盲区”。

豫皖两省界线北起鲁豫皖三省交界点,南至鄂豫皖三省交汇点,全长 1365 公里,包括 8 个省辖市和 4 个省管县。据省安全监管局副局长张朝显介绍,两省决定建立豫皖省界区域烟花爆竹“打非”工作联动机制联席会议制度,其主要任务是切实加强豫皖省界区域烟花爆竹“打非”的协调和配合,通过确定联动打击区域和范围,落实烟花爆竹“打非”工作。

公司处理新叉车
抵债全新叉车 8 台
(010)89419162
013671266855 张经理