

# 杭州市上城区南星街道人民调解员王凤兰: 社区里的大众律师

平安 U 你

艾柚青 办

(上接1版)

“我住在美政花苑45幢，1999年回迁到这里。2006年，司法局推行‘律师进社区’工作，我是第一批进社区做调解工作的。说实话，我在别处也买了房子，但我始终没有搬走。我离不开美政花苑，也离不开南星街道。因为这里在我心里就是我的‘家’，居民们也是我的‘家人’，他们来找我，我觉得自己被需要，自己能帮到‘家人’很快乐。有人说我傻，干嘛不用这样的时间去打官司赚钱，而要做免费的人民调解员。其实，为‘家人’做事是算不清楚钱的，就像快乐的来源也不一定用钱买得到一样。”

王凤兰说到这里，美政桥社区副主任周可佳补充道，“王凤兰在我心里就像姐姐一样。调解时她是一个四两拨千斤的高手。每次我们遇到居民矛盾调解不下去的时候，王姐却能很快找到突破点。比如我们小区的赵奶奶，五个子

女没有一人要来赡养老妈。王姐就有办法让五个子女到齐，把赡养费怎么出、老人房子怎么分、谁来照顾、怎么照顾、在法律上他们需要承担怎样的责任等问题罗列得清清楚楚，从利于结果的导向去推进，说的还都是大白话。最后，老人和子女们都接受了调解方案。”

除了要讲老百姓听得懂的话，哪些还是一名合格的调解员必须具备的要素呢？王凤兰想了想，认真地说：“首先必须要热情，心甘情愿地去做调解。其次就是要有关心，对他人有同理心。第三要专业强，比如居民们关心的民间借贷、婚姻、继承等问题，相关法律法规要熟稔于心。调解员自己要精通法律知识，才能转化成不同年龄不同学历的人都听得进去的话。”

“我会用自己的言行带动群众主动学法、自觉用法，当好群众的‘和事佬’，让更多人参与进来。”王凤兰说。

## 就是把自己的房产证抵押了， 也要推进社区的电梯加装

美政桥社区书记高俊介绍说，社区是一个老小区，很多房子都是七层楼，因此电梯加装是涉及社区全体居民的一件大事情。截至2024

年10月，美政花苑小区累计加装电梯39台，且目前还有1台正在施工中，2台在洽谈中。

“我们这项工作的推进，离不开王凤兰的带头支持。”高俊特别提到。

记者查询了资料，发现美政桥社区是南星街道加装电梯最早的社区，而社区最早的1台电梯就是2018年装在王凤兰住的45幢楼。

记者找到了了解当时内情的45幢楼居民黄幼兰。黄幼兰说，根据政策要求，电梯使用人需要从整幢楼改为个人时，当时业主大会十多户人开会，现场没有人愿意接手，是王凤兰主动站了出来。“她说，就是把自己的房产证抵押了，也要推进社区的加装电梯工作。”黄幼兰回忆说，最后王凤兰自己出了钱，又找了几名居民支持，大家凑了钱把相关手续办了。也是从那以后，社区里加装电梯的楼房越来越多。

“我们大家都相信她！”黄幼兰说，后来政府给予老旧小区加装电梯补贴一共有20万元。经过协商，10万元平分给居民，另外10万元作为维修费备用，由王凤兰保管。

“这些钱放在我这里，大家放心，我不会动这些钱。”王凤兰说，到现在为止，这10万元维修费用过两次，一次是顶楼的大棚损坏需要维修，另一次是电梯的显示

屏破碎要修，“我把费用明细打印下来张贴在电梯里，有疑问的直接在群里找我，我都会给他们一一解释”。

“居民们有一句话让我很暖心，他们总是和我说‘有你真好’。”说到这里，王凤兰的眼睛亮晶晶的。

抛开工作身份，王凤兰在家庭中也是个好儿媳、好妻子、好妈妈。现在，她和老伴、女儿女婿住在一起，每天六点起床，洗衣服烧早饭搞卫生，做好后又切换成工作状态。女儿女婿在城区有房，但还是愿意和王凤兰住在一起，“因为女儿女婿要吃什么，我都能满足他们”。

也因为被王凤兰的个人魅力所吸引，越来越多的志愿者加入到“王凤兰尚法工作室”。工作室成立以来，截至目前已为居民提供法律咨询、参与调解案件400多起，包括邻里纠纷、买卖合同纠纷、物业纠纷、遗产继承纠纷等等，调解成功率99%，协议履行率100%。

采访最后，王凤兰分享了一个有趣的细节。她说：“我今年61岁了，现在很多比我年长的居民有时候也会和我探讨法律问题，他们也会毛骄傲（意即很骄傲）地说，‘王姐，这条法律我也是懂的。’”通过王凤兰的点滴努力，社区居民对法律的认知不断提升，不再是“畏而远之”，而是很自然地将法融入了生活。



高俊和王凤兰商量举办普法活动事宜



黄幼兰（穿黑色衣服）和王凤兰带记者体验美政桥社区的第一台加装电梯

## 修个遥控器一千多元 如何不落入“黑维修”陷阱？

品牌服务公众号、小程序、App查询；通过购买产品的渠道查询。

中消协律师团律师、中闻律师事务所律师李斌说，如平台以其名义对外宣称提供家电维修服务、对维修师傅的派单和收费都有决定权和管理职责，那么平台作为合同当事人，应对消费者承担相应的合同责任；如平台只提供信息发布、交易撮合、技术服务，并不介入到交易中，仍应履行资质审核的义务。如果平台明知或应当知道入驻企业有侵害消费者权益的行为，仍然不制止、不屏蔽、不撤下链接、不采取相应的技术措施，那么平台也应承担连带责任。

有的平台企业借助互联网搜索引擎发布广告。李斌说，作为广告发布者的搜索引擎也负有一定的审核义务，如审核维修经营主体是否真实存在，有没有营业执照，是否得到品牌厂家的授权委托，广告内容是否合法合规等。

### 维修服务应明码标价

李斌介绍，根据《家用电器维修服务明码标价规定》，家电企业应向用户明示提供

维修、安装等服务的收费价格。如通过公示栏、公示牌和收费价格手册等方式公示服务收费价格信息，上门服务前要主动向用户告知收费标准。服务完成后，应按约定付费，服务人员应出具合法票据并附结算清单。

根据国家规定，家电服务收费价格实行市场调节价，由家电企业根据服务成本核算服务收费价格。因此，价格由家电企业根据市场供求关系自主决定，但这不代表可以漫天要价。

李斌说，经营者应当明码标价，如提供所需更换零部件的费用清单以及上门费、检测费等收费标准，保障消费者依法享有的知情权和选择权。消费者也务必先询问收费标准，如果报价明显高于市场价格，比如两三百元的遥控器报价1700多元维修，远远超过了重置成本，不仅不符合市场规律，还可能涉嫌价格违法行为。

### 进一步完善 家电售后服务标准

“一个负面家电维修案例曝光后，可能

会影响整个行业在消费者心中的口碑，需要有行业标准来约束，加强规范监管。”李斌说。

中国家用电器服务维修协会统计显示，我国家电服务业总体规模已达万亿元，其中售后安装、维修服务总体规模约4000亿元。家电产品保有量超过30亿台，维修服务有较大需求。

“家电产品不断推陈出新，售后服务也需要进一步完善。”李斌介绍，自2002年以来，中国家用电器服务维修协会已牵头起草了4项国家标准、24项行业标准、17项团体标准。2023年，协会经商务部批复成立家电服务业行业标准化技术委员会，紧扣经济社会发展和家电服务业发展需要，进一步完善家电售后服务标准。

李斌表示，由于通过网络发布信息提供维修服务的经营主体众多，监管难度较大，如消费者发现被骗，应及时向市场监管部门投诉，有利于监管部门根据违法线索及时查处，还可以实施联合信用惩戒、曝光典型案例，倒逼家电维修行业依法合规经营。

新华社 赵文君

近日有消费者反映，修理一个原价两三百元的电视遥控器，居然要价1700多元！如何寻找正规家电维修服务？需要留意哪些问题？记者采访了中国家用电器服务维修协会有关负责人和中国消费者协会有关人员。

### 平台应履行资质审核义务

家电出现故障，在网络平台寻找维修服务，是许多人的习惯。

记者了解到，今年9月，上海市消保委针对某电子地图中家电维修入驻商户信息进行了现场核查，其中虚假信息占比超过40%。

中国家用电器服务维修协会副秘书长李斌介绍，消费者可通过多种方式查询正规家电维修企业：家电企业新产品上印有二维码，家电用户可扫码查询；通过中国消费者协会“查验宝”小程序查询；通过家电