“2019年度苏州最美维权人物”事迹（六）

姚红娟：做好服务就是维护消费者权益

315前夕，苏州市消保委推出一批2019年度苏州维权人物，他们用自己的真心、热心、恒心、耐心和平常心为消费者排忧解难。本期继续刊发“最美维权人物”事迹。

很少有人像姚红娟那样，对一家超市“情有独钟”。到麦德龙14年，从普通职员到超市“掌柜”，她始终相信一句话：把产品和服务做好，是对消费者权益的最大尊重。进入麦德龙以来，她始终严格执行食品安全体系和可追溯体系，并保持与消费者互动，把消费者反馈的意见作为门店消费品质再提升的坐标。

质量和安全一个不能少

为了做好产品和服务，引进一套标准，或许不难，难在始终如一和一丝不苟地把整套标准执行到位。

“就好比每天都要把系统重启一遍，所有的流程都要对照着一一执行。”姚红娟说的这套“系统”，名叫“HACCP”。HACCP即“危害分析和关键控制点”，最早由美国宇航局NASA参与开发建立，旨在为宇航员提供百分之百安全的食品。截至目前，麦德龙是唯一一家在中国所有商场门店都通过该体系认证的企业，这意味着麦德龙商场的安全卫生标准达到了国际水平。

“从食品验收、存储、加工和销售全过程，都要严格按照标准执行，以保证食材的卫生安全。”姚红娟举两个例子，比如下班后，鱼肉生产区的工作人员离岗时，要对下水槽和水槽都必须拆开盖子从头到尾洗刷一遍，以确保在食品安全的管控上，不留任何哪怕是再微小的死角；又比如生鲜食品区域的温度控制，以冷鲜肉为例，储藏区的温度在0°C-4°C，加工操作间的温度要≤10°C，而销售区则控制在0°C-4°C。作为商场的负责人，姚红娟是标准的执行者，也是监督者。

麦德龙的另一套体系，则好比是给食品安全上的另一道保险，那是名为“麦咨达”的可追溯体系，可追溯监测完整的供应链，且所有信息向消费者公开。姚红娟用手机演示，扫描商品外包装上的追溯码，手机上立即显示出了商品的企业、产地、加工、检测以及物流等信息。“退一万步说，就算是哪批食品被发现有问题，也可以实现溯源，并能尽快找到信息，并第一时间召回，不让不合格的食品进入消费者的餐桌。”

员工状态好服务才会好

一家大型超市，要把产品和服务做好，团队要像家人一样，相信而统一。姚红娟，并且把每个岗位当做自己的人，她要把团队的合力调动起来，拿出最佳状态服务消费者。

店里有新员工入职，会发一本“岗位护照”。这本“护照”实际上是工作守则，对照“护照”，不同岗位的员工有不同的“黄金准则”，安全准则、营销标准、工具使用规范等。比如生鲜部门员工的刀具使用一项，就有17条准则，对刀具材质、操作辅助工具等，都有明确要求。

“护照”同时也是员工个人能力的证明，员工是处于基础、专业、主管还是共同经理阶段，翻开“护照”，一目了然。

除了员工个人能力的提升，在团队凝聚上，姚红娟也花了不少心思。比如开一场会，她会从营造氛围开始，提前布置好场景，“尽量轻松，围绕一个主题，让每个人都有表达的机会，然后分组讨论，各派代表陈述，让每个人都得到锻炼”。

每年的七八月份，公司都会组织“家庭日”活动，姚红娟会邀请员工和他们的家人一起来参加，让家属去了解他们家人的工作环境和氛围，大家像家人一样，聚在一起；有时也还会组织不同的部门间竞赛、益智等多种活动，既是娱乐，也是感谢他们为公司的付出。“让员工调整到最好的状态，才能为消费者提供优质的服务。”

从消费者的立场看问题

为消费者提供的产品好不好，服务到不到位，消费者的反馈是一面镜子。因此，与消费者互动，是姚红娟的日常。

麦德龙超市有留言信箱，也有线上意见反馈平台。消费者反馈的信息，姚红娟每天都会看。“消费者对商品和服务的评价，是最高的，永远是悬在头顶一条条的高高的柱子。好评多，是对我们的肯定。有时消费者会提些建议，更是督促我们把工作做得更好。”麦德龙的消费者评价体系，是个实时的信息库，每天统计出来的柱状图上，姚红娟都会长久地看，再不的是否重视和回复。

比如前不久，一条信息引起了她的重视。那是一位消费者在生鲜区选好了商品，想要称重，发现称重处的工作人员走开了，消费者在原地等了一小会。事后了解，那是在下午5点30分，当班的员工没有交接就离开岗位了。事后不久，姚红娟召集相关部门开了个会，围绕这条消费者意见，商讨完善方案，并且，致电告知那位消费者对于他的意见已经有了解决方案，欢迎再次光临指导，并对他提出意见表示感谢。（完）　（永春　苏消　金昭）

情绪的两极——双相障碍

去年6月份，小林，一位20岁的女大学生前来就诊。她一踏入诊室就向医生滔滔不绝地讲述，一边讲述一边手舞足蹈。当下她正在酝酿一个惊艳世界的“宏伟”计划：她准备带领外国的大学生学习，并打“gap year”，下一个学年休学去做项目，并称自己的项目很有创新性，会吸引不少投资，自己可以利用这一年将去美国做研究的学费和生活费全赚出来。

据陪伴小林的母亲介绍，小林近两周表现很亢奋，一直不停地和父母说话，认为自己很聪明，脑子动得很快，不时有新的想法冒出来，经常打电话给老师、同学讲述自己的项目计划，在微信朋友圈说一些不着边际的大话，乱花钱，透支信用卡花几万元购买奢侈品。父母批评其，则与父母争吵，并将手机电脑摔坏。晚上不睡觉，父母担忧，则说自己的精神非常好，要利用每一分钟构想自己的项目。不去上课，不要看课本，拒绝参加考试。父母觉得她精神出了问题而带她来医院就诊。询问小林以往的情况，小林母亲称在前年的9月份，小林刚升入大学，与同学发生了一些矛盾，出现情绪低落，经常闷闷不乐，不愿与同学交往，和父母也很少交流，说话明显减少，失眠，睡不着觉，对很多事都提不起兴趣，曾一度想退学，当时来医院就诊，医生诊断抑郁症，给予抗抑郁药物治疗，服了一个月，情绪改善了，就停药了。后来一直挺好，坚持上学，直到这次出现问题。经过评估，小林诊断为双相障碍，目前为躁狂发作。

双相障碍是比较常见的一种情绪障碍，主要表现为情绪不稳定，既有躁狂发作，又有抑郁发作。两种状态可反复循环或交替出现，也可以混合方式存在。躁狂发作的时候，患者常常表现为兴奋话多，说大话，乱花钱，活动增多，睡眠需求减少，好管闲事，行事轻率，整天忙忙碌碌等。抑郁发作时，主要表现为情绪低落，精力下降，兴趣减退，怕见人，怕动，怕说话，甚至消极，失眠等。上述例子中的小林就是先有抑郁发作，间隔了数月后出现躁狂发作。

双相障碍的终生患病率大约为3%左右，男女患病率相当。发病年龄高峰在15-19岁，首次多为抑郁发作，往往一至数次抑郁发作后再出现躁狂发作。双相障碍发病的原因尚不清楚，生物、心理、社会环境诸多方面因素参与其发病过程。在生物学方面，遗传及神经递质（如5-羟色胺、去甲肾上腺素及多巴胺等）功能紊乱是主要的病因因素。社会心理因素造成的压力可能诱发双相障碍，许多患者在遭受不良的生活事件如考试失败、失恋、失业等之后发病，或者这些因素导致病情恶化或引起病情复发。在性格上，具有明显外向、精力充沛、睡眠需要少等情感旺盛性性格特征者易患双相障碍。与抑郁症多见于社会经济地位较低人群不同，双相障碍发病与社会经济状况缺乏明显的关系，但国外有研究发现，双相障碍较多发生在高社会阶层人群中，历史上不少政治、文化名人，如丘吉尔、梵高、海明威等均患有此病。部分双相障碍患者的发作形式可具有一定的季节性，即秋冬为抑郁发作，春季出现躁狂发作。

双相障碍是易复发性疾病，需要长期治疗，在治疗上以药物治疗为主，辅以心理治疗，同家属做好宣传和沟通，帮助家属共同参与到治疗活动中，提高患者治疗的依从性。绝大部分双相障碍患者经过系统规范的治疗能得到良好缓解。

（汤炜）

未年检车辆发生事故　保险公司可能拒赔

近日，常熟法院审结一起机动车交通事故责任纠纷案。保险公司以肇事车辆未按规定定期年检为由拒绝在商业险范围内赔偿，法院将如何判决？

2017年7月，沈某驾驶过了检验期的，停止使用状态的机动车即未按规定定期年检的车辆在行驶过程中发生事故，撞上前方同向在机动车道内行驶的周某驾驶的二轮电动车（车上载有王某）后，致使周某、王某受伤、车辆损坏。后交警部门认定沈某负事故主要责任，周某负事故次要责任，王某不负事故责任。后王某诉至法院，要求保险公司在交强险、商业险范围内承担赔偿责任，不足部分由沈某及肇事车辆所有人某公司承担连带赔偿责任。

法院经审理认为，原告王某的损失应由被告保险公司在交强险责任限额范围内承担赔偿责任，不足部分由被告沈某和周某承担。王某表示不要求周某承担赔偿责任，但考虑到周某的过错，可以酌情减轻沈某30%的赔偿责任。因肇事车辆登记所有人是某公司，故由沈某与某公司承担连带赔偿责任。王某要求被告保险公司在商业险范围内承担，但保险条款规定：“发生保险事故时，被保险车辆未按规定检验或检验不合格的，保险公司不负责赔偿。”且对条款内容进行了加粗加黑标注，可认定为对投保人尽到了提示义务。双方签订的告知书以及条款中明确保险公司已向投保人说明了免责内容及法律后果，可认定为尽到了说明义务。在投保人未按规定进行年检的情形下，保险公司可以就商业险范围的责任免责。最终，法院判决被告保险公司赔偿原告王某10万余元，被告沈某赔偿原告王某3万余元，被告某公司对被告沈某上述赔偿义务承担连带清偿责任。

法官点评　为了保护投保人的合法权益，《中华人民共和国保险法》第十七条第二款明确规定：“对保险合同中免除保险人责任的条款，保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示，并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明；未作提示或者明确说明的，该条款不产生效力。”本案中，保险公司已向投保人尽到了提示说明义务，因此可就商业险范围的责任免责。

（谭远馨　唐海山　金昭）

10万元顶格罚款之后，他的态度立马大转变

从五年拖延到主动履行，反规避执行促使被执行人的重大转变。近日，苏州市虎丘区人民法院执行局收到上书“公正廉明、举公执法”八个大字的锦旗一面，与以往不同的是，这面锦旗是对被执行过程历时三年之久，在法院对被执行人严厉处罚后促使其态度转变，从而得到全额执行后赠送的锦旗，标志着虎丘法院在“反规避执行专项行动”中又打了一个大胜仗。

两次恶意提起执行异议拖延执行

孟某房产公司申请执行某经贸公司一案，标的101万元。在2016年9月执行立案前，该经贸公司实际控制人小王就将法定代表人变成84岁的爷爷老王，并在公司厂房被查封后，利用实际也由小王控制的小华公司名义提出案外人执行异议，该法院驳回后又提起执行异议之诉，再次驳回后提起上诉，致使该案执行拖延两年多。

等待漫长的二审判决生效后，虎丘法院将另一起重庆某公司申请执行大华公司标的达1300万元的案件一并执行。在孟某公司预交了4万余元评估费完成了评估程序，正准备将其厂房上网拍卖之际，小王居然换个理由又提交了一份执行异议，让该院被迫暂缓执行。

严厉处罚促被执行人态度转变

“对照苏州中院统一部署全市法院开展‘反规避执行专项行动’的公告中明确的情形，我们认为，一、二审执行异议之诉判决书均明确了大华公司承诺小华公司，利用公司互换名字、滥用执行程序等方式，恶意提出执行异议的行为，属于典型的规避执行行为，必须处以严厉的法律制裁。”据介绍，法院作出了对实际控制人小王处以10万元顶格罚款的决定。

接到罚款决定书的小王慌了神，他想半小时内全员了从律师、亲属，谁受到处罚的时限，在法庭被告知罚款一分也不能少，必须三日内缴纳的答复后，小王只得悻悻而回。

第二天，小王的爸爸大王带着儿子来到法院，一边严厉批评了小王不遵守法院判决、恶意对抗执行的行为，一边表示已经召开家庭会议，决定尽全部财力去筹房产自觉履行义务，希望法院能宽限点时间促成与申请人和解。执行法官对小王态度的转变表示欢迎，同意给其合理的时间筹款，但鉴于其拖延执行三年，错过了最佳执行和解时机，造成申请人的损失，还必须支付迟延履行的利息。

主动履行结案，避免彻底破产

罚款决定书作出的三日内，小王自觉缴纳了10万元罚款，撤回了第二份执行异议，并在限定缴纳的期限内，分期付清了拖欠孟某公司的101万本金，垫付的4万余元评估费及三年多的利息，孟某公司也对利息做出让步。

同时，小王以家人担保的一套房产付首期款，再以家人另一套房产担保的方式，与申请执行人重庆某公司达成了分期履行的和解协议。

小王态度的转变，保住了赖以生存的生产阵地——厂房，使他有东山再起的机会，孟某公司实现了胜诉三年的权益，并得到了利息补偿，重庆某公司的权益也将在约定期内得到实现。诚信是立身立命之本，失信导致人生丢失财产。小王自觉履行义务的行为，最终使他不至于破产。

（徐文杰）

实木家具变复合板材 无良商家被判三倍赔偿

定制的十万元全套实木家具到货时发现竟然是用密度板的复合板材，买方要求解除合同、要求赔偿，可卖方却始终推脱自己不知情。近日，相城法院审理了该起合同买卖纠纷案。

高某因新房装修，向某家具公司订购全屋实木家具。在支付首期货款十万余元后，家具全部到货并安装完毕。可是没过多久，高某在新房发现全屋家具均不同程度地使用了复合板材，完全不符合合同所约定的全实木全屋定制家具的要求，且由于家具大量使用复合材料，所散发出的甲醛等有害气体导致新房迟迟无法入住。高某气愤至极，诉至法院，起诉家具公司的欺诈行为，要求该家具公司退还全部货款，自行取回全部家具，并给予三倍赔偿。

而该家具公司认为，其与高某签订合同后，下单给制作家具的合作厂商，厂商生产完毕后直接将货物发货给高某，其对生产厂家提供的家具有部分使用复合板材的情况并不知情，不存在欺诈行为。

法院经审理认为，被告作为家具经营者，对外销售与消费者发生合同关系，应依法履行合同约定的义务，即使其委托第三人代为履行交付义务，因第三人行为造成违约，产生损害后果，也应依法承担相应法律责任。被告作为经营者，对其出售、委托他方交付的产品，负有履行质量检验义务，应确保其知悉或应当知道交付的家具部分质量不符合约定，若因生产厂商责任导致被告损失的，被告在承担责任后可向生产厂商追偿。因此，法院认定被告在家具买卖合同履行过程中存在欺诈行为，应当按照《消费者权益保护法》第五十五条的规定予以三倍赔偿。

考虑到被告提供的家具中只有部分存在欺诈的欺诈行为，对其罚则也不可作扩大解释，按照公平、诚信原则，仅对其欺诈部分适用三倍赔偿罚则。

最终，法院判决被告某家具有限公司返还原告货款人民币10万余元，并由原告自行取回合同项下的全部家具，并赔偿原告人民币20万余元。

【法官点评】经营者对是否明知第三人交付的产品质量状况应承担举证责任，不能证明的应当推定其存在欺诈。本案中，被告作为经营者，委托他人制作家具并交货，其应当履行检查货物是否符合约定的义务，不能以不知情推卸自己的责任。无论其是否委托第三人生产和交付，均不影响其应当履行的交付质量合格产品的义务。

家具产业多存在出售方本身不生产家具，而是外包给第三人生产交货的情形，而家具的材质、制造工艺又具有一定的专业性，故生产厂家和出售商家相对于消费者而言具有信息知识上的明显优势。并且，生产出售不合格家具不仅会对消费者造成财产损失，更有可能因甲醛超标等原因给消费者造成身体伤害。法院不能支持其以不知情、不作为为抗辩理由免除其责任，形成不利于消费者保护的社会导向。（方芳　唐弘）