

# 莱州法院特邀调解员李俊玲—— 千次沟通换来23位农民的开心年



握手“烟”和·调解手记

坚持和发展新时代“枫桥经验”，就要“抓前端”“治未病”，最大限度地将矛盾纠纷化解在基层，化解在萌芽状态。即日起，本报推出“握手‘烟’和·调解手记”系列报道，聚焦法官和人民调解员印象最深的一次解纷经历，透过调解小故事反映诉源治理大场景，推动矛盾纠纷多元共治深入民心，共建平安烟台。

3年前，李俊玲即将从基层司法所退休，她收到了莱州法院抛来的“橄榄枝”，邀请其担任该院诉前调解员。凭借着对人民调解工作发自内心的热爱，她没有任何犹豫就答应了下来。如今，担任诉前调解员3年多，她在一个个案件中边调边学，交出了年均调解成功案件430余件的成绩单。2023年，她获评全市法院优秀特邀调解员。

有人问李俊玲调解成功率高的秘诀是什么，在她看来就是两个字——用心。不管多么棘手的案件，多么不可调和的矛盾，只要将心比心，拼尽全力，总能找到突破口。

## 23位农民打官司讨要血汗钱

去年年底，她接手了一批劳务合同纠纷案件，原告是莱州市朱桥镇某村23位老人，平均年龄65岁，最大的已经75岁了。

被告韩某，户籍地黑龙江，常住青岛。2022年，韩某在朱桥镇某村承包土地雇佣当地村民种植香葱，后因行情不好导致血本无归，韩某也从莱州销声匿迹。

为了讨回自己的血汗钱，23位农村老人想尽办法联系韩某，但韩某不是拒接电话，就是态度恶劣地表示自己没钱支付。23位老人无奈只能寻求法律援助并将韩某诉至法院。

23个案件标的额从200元到20000元不等，临近年关，对于面朝黄土背朝天的农民而言，这很可能关系到他们能不能过个好年，同样是农民出身的李俊玲深知其中的不易。

仔细翻阅案卷中的证据材料后，她发现有的案件中有韩某书写的欠条或工单，有的连字条都没有，要确认韩某究竟欠付多少工钱，就要跟韩某取得联系。

## 被告“失联”十余天后主动回电话

起初，原告代理律师对调解并不抱希望：“大姐，这些案子估计是调不成，有几名原告在起诉前联系过被告，他很不配合。”尽管如此，李俊玲深知这一批案件一旦进入诉讼程序，对双方都弊大于利。“就这样放弃，我心里过意不去，让我再试试吧。”她对张丽娟法官和原告律师说。

李俊玲开始尝试与被告韩某沟通，打电话不接，发短信不回，但越是这样她越不想放弃，一个不接她打十个，一条不回她发十条，不管是上班下班，只要空闲下来她就顺手打一个。就这样，在连续打了十几天之后的一天晚上，韩某主动给她回了电话。

根据自己的调解经验，与当事人的第一次沟通十分关键，往往能决定案件的整体走向，此时过于强势只会让当事人反感。在电话中，李俊玲态度温和地表明身份，让当事人建立起对她的信任感，然后站在他的角度分析利弊，逐渐打消他的抵触情绪。这一通电话，他们聊了将近半个小时，虽然没有谈好调解方案，但韩某主动加了李俊玲微信，并答应继续协商。

然而好景不长，加了微信之后不久，韩某又开始了长达十余天的失联。电话打不通，微信短信都不回，调解再次陷入僵局。这时，诉前调解期限已经过半，但骨子里的执拗让李俊玲不肯放弃。她继续每天给他打电话，终于打通了，但电话那头却是一位女士的声音：“别打了，他住院了！”电话匆匆挂断。

## 23位农民春节前拿到血汗钱

从那天起，她继续通过短信、微信问候被告，关心他的病情，尝试与他商量下一步打算。被李俊玲日复一日的坚持打动，几天后韩某主动发来短信，表示自己不是故意失联，是遭遇了严重的车祸，刚做完手术，无法说话，过了元旦才能拆线。李俊玲赶紧趁热打铁，与他约定了1月9日到法院当面调解。

当天，韩某打车从外地赶来。考虑到他行动不便，李俊玲早早到安检室门口等他，将他搀扶到诉讼服务大厅。二十几位原告以及代理律师已经等候多时，在张丽娟法官的指导下，李俊玲马上组织他们有序对账，达成调解协议的，马上出具裁定书；有异议的，继续沟通协调。

就这样，从上午9点一直忙到下午5点，最终23个案件全部达成调解协议。标的额小的，韩某当场付清；标的额大的，分期还款。晚上6点，送走了几十位当事人，李俊玲与书记员继续加班整理案卷材料，虽然身体很累，但她在心里暗暗庆幸自己的倔强：“还好没放弃。”

春节前夕，李俊玲收到了23名原告制作的锦旗和感谢信，从律师口中得知，韩某已经如约履行了调解协议，村民们都在年前拿到了自己的血汗钱。“日复一日的坚持，成百上千次的沟通，换来23位农民过个好年，真值！”李俊玲说，这就是诉前调解的意义。

YMG全媒体记者 任雪娜  
通讯员 曲晓梦 辛青

## 春雷行动 护卫民生

市中级人民法院执行局开展“3·15·烟执维权”行动

本报讯（通讯员 邵芳）为切实维护胜诉消费者合法权益，在“3·15国际消费者权益日”到来之际，市中级人民法院组织辖区法院集中开展“3·15·烟执维权”春雷行动，聚焦生产销售假冒伪劣商品等侵犯消费者合法权益执行案件，以雷霆之势出击，取得了良好的执行效果。

为确保行动顺利开展，市中级人民法院执行局成立领导小组，制定《工作方案》，全面统筹指导。各基层法院闻令而动，迅速响应，组建特别行动团队，事先对涉消费者权益保护、销售合同纠纷等执行案件进行精准摸排，并建立特别行动台账，制定“一案一策”执行计划，确保精准快速执行。

3月14日凌晨，全市法院出动干警291名、警车92辆，统一开展集中行动。对于不听劝导、拖延执行、逃避执行的被执行人，依法采取拘传、拘留、罚款等强制措施。行动中共拘传94人、拘留16人。在执行过程中，干警们对有偿还能力的被执行人耐心释法明理，督促他们即刻履行义务；对暂时没有履行能力的被执行人耐心劝诫，促进双方当事人达成和解。整个行动，共达成执行和解案件52件，执结案件39件，执行到位金额340.84万元。

## 公证管家24小时不打烊

鲁东公证处获评山东省巾帼文明岗

本报讯（YMG全媒体记者 任雪娜）近日，由市委宣传部、市妇女联合会举办的烟台市纪念“三八”国际妇女节114周年暨优秀巾帼典型发布仪式在烟台市人民礼堂举办，烟台市鲁东公证处被授予“山东省巾帼文明岗”称号，该处公证员姜东祥荣获“烟台市三八红旗手”称号。

鲁东公证处现有19名工作人员，其中女性16人，占总人数的84%。全体女性公证人员展现巾帼风采，在变革创新中担当作为，在为民公证中争先创优，为打造一流公证法律服务窗口积极贡献“她力量”。全体女性公证人员争当公证为民“服务员”，持续开展预约、延时、上门三大特色服务，节假日不打烊，24小时线上办。她们坚守“24小时青年示范岗”，有呼必应，随叫随到，连续为中集来福士、东方电子等多家企业纾困解难，年均上门服务累计达100余次。为保障企业投标顺利，她们给企业当日出具500余页公证书，用心用情的公证服务赢得了企业信任。她们对公证业务精益求精，追求精准服务，成为企业信赖的“公证管家”。

从立案到调解结案不到半个月

## 莱山14名农民安心了

本报讯（YMG全媒体记者 任雪娜 通讯员 付荣进）龙年伊始，莱山区某村14名农民一齐来到莱山法院诉讼服务中心要求立案，并声称当天解决不了就直接到上级部门反映问题。莱山法院深入打造践行“握手烟和·莱争山和”诉源治理理念，从源头化解纷争，最终该系列案件自原告提交起诉状至拿到调解文书未超过15天。

当天，14人因租赁合同纠纷起诉要求被告支付租赁费。经承办法官了解，前来起诉的14位村民平均年龄65岁，其中还包括两位80岁的老人。一名村民表示，被告拖欠了他们两年的租赁费，已经讨要多次无果，他们只能到法院打官司了。

了解了当事人全部诉求后，承办法官第一时间联系了被告的法定代表人，向其告知原告的诉求。经沟通协调，被告同意调解。起初，被告法定代表人表示短期内无力支付租赁费，两名村民代表坚决不同意，没有和解余地。随后，法官分别做原被告工作，讲解调解的优势、不履行调解书的后果以及时间和经济成本。法官情理并用，被告最终承诺，一定想办法两个月内把欠村民的租赁费还上。随后，承办法官电话联系了14名原告，阐明了调解意见，双方最终达成合意。

莱阳法院荣获两项巾帼荣誉

## 展现建功立业“她”力量

本报讯（YMG全媒体记者 任雪娜 通讯员 王乃正）近日，莱阳市总工会发布了《关于命名表扬女职工先进集体和个人的通报》，莱阳法院民事审判二庭荣获“莱阳市女职工建功立业标兵岗”称号，莱阳法院民一庭审判员辛逸雅荣获“莱阳市女职工建功立业标兵”称号。

莱阳法院民事审判二庭主要负责审理莱阳市范围内合同、金融、担保、票据、保险、涉外、破产等商事纠纷案件，全庭现有干警15名，其中女性干警9名，平均年龄32岁。她们牢牢把握“公正司法、为民司法”的原则，审结大量民商事纠纷案件，为维护市场经济秩序和社会稳定作出了突出贡献。

该院民一庭审判员辛逸雅于2013年进入法院工作，2020年5月调入民一庭，主要审理劳动争议案件，同时也审理建设工程施工合同、买卖合同和民间借贷等案件。2023年结案540件，结案数在全院名列前锋，被评为“办案标兵”。

## 警校联动保平安

向阳街派出所联合五中开展校园反恐防暴演习



本报讯（YMG全媒体记者 吕金淮 通讯员 张璐 耿安琪 摄影报道）3月13日，芝罘公安分局向阳街派出所邀请特勤中队教官，组织辖区第五中学、格诺幼儿园等4所学校，以及联通公司、中国人民银行等5家重点单位安保人员开展了反恐防暴专题培训演练。

演练中，教官为保安和联防队员详细讲解演示了钢叉、警棍、盾牌等防爆器材的正确使用方法，并结合实例现场演示了反恐防暴战术技巧。现场模拟某学校突遇不法歹徒持刀砍杀学生冲击校园的警情，指导保安人员迅速反应，按照反恐应急预案在组织学生疏散的同时对嫌疑人实施控制，然后配合处警民警将其带离现场。同时，针对学生如何就地取材做好防护，从而减轻不法分子造成的伤害进行了现场指导教学。

## 电动车电池有假

消费者诉求“十倍赔偿”

2022年7月，小云花1000余元在网上购买了一辆电动车，电量显示还剩50%时，电动车就动不了了。小云随即查看电动车电池，发现四块B品牌电池上的二维码被人打磨过，有使用痕迹。他随即拨打B品牌电池官方电话进行确认，官方通过电池上编码数字认定此四组电池为禁止上市流通产品，不能作为新电池出售上市流通，官方建议小云进行售后维权。

小云随即向电商平台和店铺商家反馈了电动车的问题，并以商品存在质量问题为由申请退货退款。商家同意了小云的申请，却要求小云支付退货运费。在后续和商家的沟通中，小云还发现，这款电动车自带的合格证显示的蓄电池为C品牌电池，与电动车实际使用的B品牌电池并不相符。多次与商家协商解决方案无果后，小云将电商平台实际经营者上海某信息技术公司和店铺商家实际经营者济宁某商贸公司告上法庭，要求两被告按照商品宣传页面写的“假一赔十”进行十倍赔偿，共计10298.20元。

## 电商平台主张

对商家承诺不承担责任

芝罘法院受理案件后，于2023年4月

## 网购电动车电池被掉包

# 商家承诺的“假一赔十”能兑现吗？

## 电动车电池有假

消费者诉求“十倍赔偿”

2022年7月，小云花1000余元在网上购买了一辆电动车，电量显示还剩50%时，电动车就动不了了。小云随即查看电动车电池，发现四块B品牌电池上的二维码被人打磨过，有使用痕迹。他随即拨打B品牌电池官方电话进行确认，官方通过电池上编码数字认定此四组电池为禁止上市流通产品，不能作为新电池出售上市流通，官方建议小云进行售后维权。

小云随即向电商平台和店铺商家反馈了电动车的问题，并以商品存在质量问题为由申请退货退款。商家同意了小云的申请，却要求小云支付退货运费。在后续和商家的沟通中，小云还发现，这款电动车自带的合格证显示的蓄电池为C品牌电池，与电动车实际使用的B品牌电池并不相符。多次与商家协商解决方案无果后，小云将电商平台实际经营者上海某信息技术公司和店铺商家实际经营者济宁某商贸公司告上法庭，要求两被告按照商品宣传页面写的“假一赔十”进行十倍赔偿，共计10298.20元。

## 电商平台主张

对商家承诺不承担责任

芝罘法院受理案件后，于2023年4月

6日公开开庭进行了审理。在原告提供的与B品牌集团客服的通话录音中，该客服告知原告该组电池为B品牌非卖品的售后维护电池，专门用作售后服务调换，容量是新电池的70%，不允许在市面上销售。原告认为该公司不讲诚信，行为已构成欺诈，应按照其承诺的“假一赔十”进行赔偿。

另外，被告上海某信息技术公司辩称：

商品由商家自行宣传、销售，售后，该公司仅为平台提供者，不参与双方交易，对商家的承诺不承担责任，且事件发生后，该公司在第一时间已将涉案商品做了下架处理。

法院审理认为，本案为信息网络买卖合同纠纷。原告向法院提交的订单详情等证据足以证明原告在被告济宁某商贸公司经营的电商平台店铺购买了一辆电动车，双方之间存在买卖合同关系；原告提交的电动车电池照片显示B品牌，与电动车附带的合格证显示的蓄电池生产企业为C品

牌电源有限公司不符。

## 法院最终判决

商铺“三倍赔偿”

那么，济宁某商贸公司在销售案涉电动车的行为是否涉嫌欺诈？上海某信息技术公司是否需要承担赔偿责任？

根据《消费者权益保护法》第二十条第一款规定，一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的民事行为，可以认定为欺诈行为。被告济宁某商贸公司在销售的商品中使用的电池与其合格证中载明的电池不符，存在欺诈行为。

被告济宁某商贸公司先是称其出售的电动车所用电池均为C品牌电池，后提交发票、销售合同等证据证明其使用的B品

牌电池质量相符，否则可能构成欺诈消费者的行为，消费者有权要求商品价款的三倍赔偿。

被告济宁某商贸公司提交的授权书等证据足以证明其出售的某品牌电动车并非假冒产品，原告要求该公司按照货款十倍赔偿的诉讼请求，证据不足，法院不予支持。

被告上海某信息技术公司在本案交易过程中仅是提供了一个销售平台，在商家与原告发生纠纷时，该公司已积极介入双方纠纷的处理，并及时督促商家通过退款申请，处理方案并无明显不当，应视为已尽到了电子商务中经营者的相关义务。原告主张被告上海某信息技术有限公司与被告济宁某商贸有限公司共同承担赔偿责任，法院不予支持。

最终，芝罘法院判决被告济宁某商贸公司支付原告赔偿款3089.46元。

生产者、销售者应对所售产品附带合格证，并保证产品与合格证所示的产品质量相符，否则可能构成欺诈消费者的行

为，消费者有权要求商品价款的三倍赔偿。

YMG全媒体记者 任雪娜  
通讯员 樊伟