

走一线 改文风

12年坚守 架起中蒙跨境消费“连心桥”

本报记者 李娜

在内蒙古自治区二连浩特市市场监督管理局，有一位深耕消费维权一线12年的调解员娜日娜，她以公平正义为尺、以创新服务为翼、以中蒙双语为桥，用心化解一桩桩消费纠纷，无论是本地群众，还是蒙古国入境游客，她都用温柔与坚韧守护中外消费者的合法权益，日复一日，娜日娜成为口岸营商环境的守护者、中蒙民心相通的连心人。

初心坚守，愿做消费者“贴心人”

“您好，请问有什么可以帮助您的？”这句温柔真诚的问候，是娜日娜日常工作中最常说的话，也是她拉近与中外消费者距离、化解矛盾纠纷的第一步。“我扎根二连口岸，就是想帮中外客商、游客解决跨境维权难题。这份工作特殊在跨语言、跨文化、跨国界，一边服务国内消费者，一边对接蒙古国客



商。小事连着民心，调解连着国门形象，守护好消费公平，就是守护中蒙友好。”初见娜日娜时，她正在整理手中的投诉材料。

12年间，娜日娜用行动交出了沉甸甸的维权成绩单：累计处理各类消费



投诉3500余件，为消费者挽回经济损失40万余元；聚焦口岸涉外消费特点，全力攻克跨境维权难点，成功处理涉外投诉150余件，为蒙古国消费者挽回经济损失11万余元。每一起投诉的圆满解决，每一笔损失的成功追回，都藏着她的耐心付出与执着坚守。

口岸担当，温情化解跨境纠纷

游客购买特色商品产生的退换货争议、跨境出行遇到的餐饮住宿服务纠纷、因信息不对称引发的价格争议……在口岸一线，经常会遇到各式各样的消费纠纷。

面对情绪激动的消费者、心存顾虑的经营者，娜日娜始终以女性特有的耐心、细心与同理心，先安抚情绪、再厘清事实、后依法调解。“语言不通、习

俗不同、地域受限、取证难，是跨境消费纠纷最难化解的堵点。投诉大多集中在商贸、旅游领域，客商诉求急。跨境消费维权，不仅是化解一桩纠纷，更是维护口岸形象，守护中蒙两国客商的信任。”每一次调解，她都坚持公平公正，既保障消费者的合法权益，也尊重经营者的合理诉求，凭借熟练掌握的中蒙双语优势，娜日娜打破了沟通壁垒，让蒙古国消费者听得懂、能放心，让国内经营者明法理、愿配合，让每一起纠纷都能在平等沟通中妥善解决。

主动创新，打造多元维权体系

为了解决跨境维权跑断腿、沟通难、耗时长的难题，立足口岸实际，娜日娜主动创新，牵头搭建起中蒙双语“云调

解”通道。谈到之前从“跑现场”到现在的“云调解”，娜日娜深有感触地说，“不用往返奔波、不用现场见面，通过线上平台，远在异国的蒙古国消费者、国内的经营者，就能实时沟通、现场举证，进行线上调解，足不出户就能快速化解纠纷，大大降低了维权成本。”自通道开通以来，累计通过“云调解”化解跨境投诉13件，平均处理时长缩短至2个工作日，这种跨境维权的新方式成为二连口岸消费维权的新亮点，也为内蒙古自贸区跨境消费维权工作提供了可复制、可推广的实践经验。

没有惊天动地的壮举，只有日复一日的坚守；没有豪言壮语的承诺，只有真心实意的付出。作为二连口岸消费维



权战线上的巾帼力量，娜日娜12年如一日的一线维权工作获得一致认可，并入选中国消费者协会组织评选的“2025年消费维权人物事迹经验推广”，谈及未来，她满怀期许，“只要能为消费者化解纠纷、守护权益，我就会一直坚守一线，深化维权协作，不断提升业务能力。我愿做口岸跨境消费维权的守护者，让公平正义伴随每一位往来客商，守护国门消费安全，助力口岸高质量发展。”

网红达人回归家乡 助力本土产业走向市场

本报记者 秦铭明 杨世平

“家人们，看仔细！这是咱翁牛特旗的本地大米，好地好水养出来的，没有一点儿添加，焖饭喷香、熬粥软糯！”

第六届翁牛特文冠花文化旅游季活动现场，人群熙攘，暖风里还飘着淡淡的文冠花香。被大伙亲切称为“理工科大鹏”的本土网络达人赵海鹏，正举着手机站在摊位前，镜头对着饱满的米粒，他语速快、嗓门亮，操着一口地道乡音，正对着屏幕那头的网友卖力介绍。

直播间热度一路飙升，弹幕不断刷屏，满是“快上链接”“支持家乡好货”的留言，峰值在线人数突破10万。赵海鹏是内蒙古自治区赤峰市翁牛特旗五分地镇官仓村土生土长的人，在快手账号坐拥414万



粉丝，这次特意返乡，就想借着文旅季的人气，把家乡的好米、好景实实在在推出去。

翁牛特旗文旅局副局长程海鹏说：“我们常年举办沙漠越野、文冠花文化旅游季、龙凤

文化节等活动，资源好、活动多。但单靠自身宣传力量有限，便对接本地十几位影响力大的网红，他们直播间人气高、见效快、效果好。接下来，我们希望更多本土达人参与推介家乡农副

产品。赵海鹏这次返乡推介，还不忘家乡，专门给村里老人们送来米面粮油。”

直播刚收尾，赵海鹏没多耽搁，带着团队、拉着满满两



车米面粮油物资，直奔官仓村。“我是从这儿走出去的，根在这儿，能帮乡亲们做点事，心里踏实。”他说得朴素，没有半句场面话。

车一进村，他和团队小伙

伴立刻动手，扛物资、分东西，挨家挨户走进村民家中。把一袋袋米、一桶桶油递到老人手里，坐下拉家常、问冷暖。老人攥着他的手，脸上笑开了花，嘴里不停念叨着感谢。

直播间里，他是卖力吆喝家乡货的达人；村子里，他是惦记乡亲的家乡娃。赵海鹏把线上流量变成家乡农副产品的销路，让翁牛特大米香飘外地、家乡美景让更多人知晓；他更是用实打实的行动，诠释着对家乡不变的牵挂。

如今，越来越多像赵海鹏这样的本土达人扎根故土。他们带着乡土气、说实在话、办着暖心事，让翁牛特旗的文旅产业、农副产品走出乡土，为家乡发展注入了实实在在的鲜活力量。