专职志愿者联手专职律师 2年办理200件维权案

这个法律援助室真给力

记者羊荣江 通讯员唐学基报道 一间10平方米的办公室，看似不起眼，但对于很多打工者来说，这是倾诉委屈、维护权益的地方。它位于杭州市景昙路98-2号江干区人社局二楼，是由该区人社局与司法局联合成立的法律援助室。

一脸怒气、脚上还打着绷带的江西籍打工者韩师傅一进援助室就嚷开了。他说，自己在一家建筑工地上班，由于和工友搬地砖时不小心，脚给砸伤了。没想到自己就医后，建筑公司不肯出医药费，说他是项目经理私下招用的，与公司不存在劳动关系，他跟公司理论，双方争执还动了粗，报了警，可是很长时间了没有下文。

“你赶紧到派出所申请调笔录，或找用工凭据，最好能证实你是在这个建筑公司上班的，拿到这个，我们可以帮你去申请工伤鉴定。”专职志愿者余伟军一边说，一边从书柜里翻出一本工伤赔偿标准资料送给韩师傅。经过一番详细问询，韩师傅心中有了底，脸上也绽放了微笑，连声说谢。

在这个法律援助室，别看房间狭小，但它很“闹猛”，平时经常挤满人。据了解，法律援助室2013年3月18日成立，来自辖区天复、卓特、铭广等律师事务所律师、司法局法律工作者，义务为打工者提供援助。成立近2年，已接待处理近200件维权案，办结率99%，胜诉率达97%。

余伟军、何王燕、杨兆飞是该室的3名专职志愿者，工作日，他们常驻办公室值班。今年他们一共办理了90多件法律援助案件，多是外来务工者的工资纠纷、离职纠纷、工伤纠纷。平日里他们更多的是为劳动者提供法律咨询，年接待受访者达800余人次。

为企业“坐诊把脉” 为职工“出诊解难”

本报讯 记者王海霞 通讯员冯丹丹、方静报道 “销售人员的流动可能导致商业机密泄露，如何化解风险？”日前，象山县总工会律师志愿者走进宁波富红针织有限公司，帮助起草《竞业限制协议》、《保密协议》等，为企业解决了一大管理难题。这是象山县总工会组织律师志愿者下基层进企业活动的一个剪影。如今，工会法律服务“象山经验”已在宁波全市推广。

自2012年以来，象山县总工会每年开展律师志愿者进企业服务活动。县总工会组织20名律师志愿者与全县18个镇乡（街道）总工会、工会，经济开发区、产业区总工会签约，为企业提供结对服务。律师志愿者提供的公益性法律服务内容广泛，主要包括协助各工会新签订一份行业工资集体协议，为企业建立完善劳动规章制度、开展法制宣讲、提供法律咨询和承办法律援助案件等。

“以前我们只知道出了事情找律师打官司，现在是律师主动上门，真是太好了。”富红针织的负责人说，工会法律服务律师不但为他们起草了16份协议法律文书，还通过诉讼、发放律师函等方式，为公司收回应收款720多万元。

据介绍，今年的企业法律大体检从4月份开始。在这次活动中，工会律师志愿者律师对结对企业的现有规章制度进行“坐诊把脉”，查不足，堵漏洞。截至目前，共为128家企业修订企业规章制度105份，采用分组催讨、代理诉讼、签发律师函等方式，帮助企业催讨欠款近1.37亿元，目前已收回4600多万元。

除了“坐诊把脉”，工会律师志愿者还为职工“出诊解难”，利用县总工会职工服务中心、县劳动争议联合调解中心、县司法行政法律服务中心等平台优势，通过提供法律援助，有针对性地帮助职工群体解决问题。据统计，自活动开展以来，在工伤赔偿、工资、加班费追讨等方面，共为全县广大职工提供法律援助103次，涉及职工158人，涉及金额达227.3万元。

建者违法拆者也违法

本报讯 记者羊荣江 通讯员田舍郎、沈羽石报道 近日上午，嘉兴中院开庭审理了平湖人邹某因对平湖市人民政府曹桥街道办事处（以下简称“曹桥街道”）强制拆除他的一处违法建筑的行政行为不服一审的案件。此案当庭宣判，维持一审法院判决结果，确认曹桥街道强制拆除邹某建筑物的具体行政行为违法，对于邹某要求经济赔偿的诉讼请求不予支持。

8月14日，平湖人邹某因对曹桥街道于今年6月27日强制拆除他的一处违法建筑的行政行为不服，将街道告上法庭。10月9日，平湖法院公开开庭审理了此案，并作出一审判决，确认被告强制拆除原告邹某建筑物的具体行政行为违法，但同时驳回了原告15万余元财产损失的赔偿请求。邹某对一审判决不服，遂上诉。

法院认为，根据《中华人民共和国城乡规划法》等有关规定，被上诉人曹桥街道无法证明自己具备实施强制行为的主体资格，同时，即使其具备实施强制行为的主体资格，其强制拆除违法建筑物的行为也是程序违法。因此，法院认定被上诉人上述行为违法。

关于邹某要求曹桥街道赔偿经济损失的问题。法院认为，根据《国家赔偿法》等规定，邹某不能证实自己的合法利益受损，故对邹某的该项诉讼请求不予支持。

防霾保护，还须“强制”

这是记者拍摄的一组图片。道路收费人员、打磨管道的建筑工人、环卫工人，在工作时都没有戴防尘口罩。在当下时而出现严重雾霾的日子里，这些常在露天、道路作业或工作需要接触粉尘的工人们的健康防护，不能光靠“自觉”，很多时候还需要有关部门制定规定“强制”执行。

记者周金友 摄影报道

为赔偿金，孕妇以跳楼相挟

维权走正道 极端不可取

通讯员徐志良报道 23日上午9时30分左右，平湖市钟埭街道一箱包厂内发生惊险一幕，一名30岁左右的女子爬上公司宿舍5楼楼顶扬言要跳楼。最终在民警和消防员的协调劝说下，该女子离开楼顶。而她跳楼的原因竟是为了“维权”——拿到一笔赔偿金。

据了解，该女子是重庆人，她们一家都在平湖打工，这次闹跳楼“维权”的原因是为了其61岁的父亲。前几天，其父在这家箱包企业的员工宿舍内睡觉的时候突然死亡，经调查已经排除他杀可能。之后，老人的子女前来索要赔偿。

当时，跳楼女子正坐在宿舍楼楼顶平台一角上，情绪非常激动。据现场救援人员介绍，这名女子已有2个月身孕。为此，消防员和民警不敢强行将她拽回楼内，只得在楼下充起了气垫，120救护车也在一旁守候，以防万一。接到消息的企业负责人也很快赶到现场，与女子“谈判”。然而在宿舍楼下，聚集着女子的几名亲戚，他们非但不配合救援工作，还不停地向民警表达“愤怒”的情绪。为防止意外发生，企业负责人当场作出表态，同意了女子提出的赔偿条件，女子这才走下楼顶。

从平湖市公安部门了解到，下楼女子及几名亲戚当即被带回派出所，等待他们的是行政处罚。最终，他们将为这场“闹剧”付出代价。

公安部门提醒：要理性诉求、理性维权，用所谓的跳楼、跳河等极端方式进行“维权”扰乱公共秩序，不仅动用了消防、交警、120救护车等公共资源，同时也引来不少围观市民，对附近交通造成一定影响。对于这类情况，可依据情节轻重，给予警告、罚款、拘留等行政处罚。

读者反映杭州交通银行办理柜面通时，不出示身份证就不给予存取——

事情虽不大，做法却霸道

本报讯 记者应珊华报道 有读者向本报反映杭州交通银行在执行柜面通业务时，有为难客户的情况：存取1万元以上，5万元以下现金，要求客户出示身份证，不出示身份证，就不给予存取。

为核实情况，12月23日下午记者来到丰潭路上的杭州交通银行丰潭支行柜台前，拿民生银行的储蓄卡，要求取48000元，被告知，不可以，需要提供身份证。于是记者又问，取1万元呢？告知，也不行。对此，工号01159号营业员解释说，这是柜面通中心的规定。当日下午，记者又来到良渚镇上的一家交通银行营业点验证，同样被拒绝存取，理由是上级银行有规定不可以。

据了解，柜面通业务是杭州易时行金融电子有限公司在2004年推出的一项便民措施。柜面通运营中心的一位周先生说，目前我省有27家商业银行参加该业务活动，该业务是针对一些中小商业银行网点稀少，为便利民众存取钱而推出的。业务的特点就是：凡参加柜面通业务的任何一家商业银行的顾客，都可以到柜面通业务成员银行，凭活期存折、银行卡、密码存取钱，手续上视同按在本行活期储蓄存取款的有关规定办理，无需支付手续费。

人民银行相关规定，活期储蓄客户在银行存取5万元以上的，需出示身份证，5万元以下的，存取自由，有密码的需凭密码交易。

那么，交通银行为什么在办理柜面通业务时需要客户出示身份证呢？这是个别商业银行行为，还是其他商业银行也存在这样的情况？记者向参加柜面通业务的成员银行作了了解，兴业银行、广发银行、中信银行、宁波银行、台州商业银行、浦发银行、民生银行、华夏银行、平安银行、浙商银行等一致回答，取5万元以下的钱，无需身份证。

一位资深银行业人士说，银行业间推出柜面通业务，根本的目的是为了方便群众取钱，同时也是为了让公共资源平台得到充分的利用，提高工作效率，从另一个角度看，这也是中小商业银行吸存储蓄、扩大资金流的一种手段。交通银行的规定和做法有点欠妥。

杭州交通银行说，他们这么做是有依据的，是根据反洗钱法的有关规定来定的，同时也是从为客户的资金安全来着想的。

然记者在采访中国人民银行杭州中心支行反洗钱业务处的一位许姓女士说，她不知道有这样的规定。如有的话，请指出是哪一个法规，哪一条条款规定的。

杭州宝闰电子商务有限公司黄女士认为杭州交通银行以“为客户资金安全考虑”，设置多道门槛，这一做法貌似是在为客户考虑，其实是侵犯了客户的权益。

北京中银（杭州）律师事务所郑丽萍律师说，交通银行“鹤立鸡群”的规定不应该。

我国著名工艺玻璃雕刻大师吴子熊先生说，高效快捷的服务是服务行业应该追求的目标，交通银行这种低效、给客户增加麻烦的做法不可取。

“海淘”维权难 出手需谨慎

通讯员孙建新、吴市轩报道 “海淘”就是直接在海外的各大网站上购物，下完订单后用国际信用卡支付，再由海外网站寄回国内。通过这样的方式消费者就可以坐在电脑前实现全球网购。海外网站的优势是折扣力度大和产品品质好，就算加上漂洋过海的运费、税费，在价格上还是具有不小的吸引力。

因此，“海淘”近年来在湖州越来越火。但一些消费者“海淘”时碰到了难以解决的问题，在警示着：“海淘”维权难，出手需谨慎！

途中有风险

日前，湖州市民朱女士致电该市吴兴区市场监管局，诉说自己的遭遇。

一个半月前，朱女士在美国一海淘网站上下单买了一瓶鱼肝油和婴儿用的湿疹膏，折合人民币大约300元。在此之前，她已经在该网站买过多次商品。按朱女士以往的经验，半个月应该就能收到东西了，可是这次足足等了一个月。她只好登录网站查询包裹运送状态，结果只有一个“运出”，之后打了快递公司电话，对方说查不到这个订单……“现在我根本不知道要怎么办？哎，只能当交学费了。”朱女士说，在这以前一直觉得“海淘”挺好，因为相对价格比国内便宜，而且总觉得东西质量比国内买的要好。

和朱女士的情况有些类似，曾经的“海淘”达人小俞，如今已经难得“海淘”了。因为之前在一家海淘网站上购买了一堆婴幼儿用品丢失了，由于是经过转运的物品，所以到底哪个环节出了错根本说不清楚。这让小俞对“海淘”开始有点退避三舍了。

售后维权难

像在国内电商平台购物一样，“海淘”也会发生一些纠纷。一些有过“海淘”经历的消费者曾总结出几种风险：发错货，发少货，货物拿到手时有损坏或者快要过期，甚至买到假货等等。但由于退换货不方便，很多情况下，最后都是不了了之。

据了解，海外网络购物要经过境外电商、境外物流、境内快递公司三大环节，配送周期长且相对国内配送风险大，任何一环有纰漏或衔接不上，商品就有可能出问题。有时想要知道问题出在哪里、要追究责任却无从下手。

另外，业内人士还表示，网络支付不安全，信用卡账户可能被盗刷等，这些也是“海淘”带来的风险。

“海淘的维权投诉是消费维权方面出现的新情况。”湖州市场监管部门的工作人员说，消费维权遵循“谁销售，谁负责”的原则，但今年新公布的《网络交易管理办法》并不适用于“海淘”商品。“海淘”商品维权时由于语言障碍、存在时差等问题，让很多消费者望而却步。而另外一大硬伤，则是售后服务。很多“海淘”来的商品，如果出现质量问题，在当地可能无法享受售后服务。

另外，市场监管部门的工作人员针对“海淘”给出了如下建议：要仔细选择网站和商家，尽量选择国外的大型购物网站；尽量索要并保留相关发票、运单等证据，以备不时之需；最后，消费者若从海外购买货品，一旦遭遇消费纠纷无法在国内投诉，只能按照海外当地的法律法规执行，处理起来比较麻烦，因此购买高价奢侈品时一定要谨慎。

■ 维权人物

奉化市总工会职工维权帮扶中心工作人员李彩芳常年坚守在信访接待和维权、法律援助窗口，秉承“亲职工、爱职工、为职工，全心全意为职工服务”的理念，全力维护职工合法权益。2014年，共接待来访职工203人，涉及金额235.42万元；提供法律援助16起，涉及金额137.83万元。

通讯员陈伟 毛立纲 摄影报道

伊是伢屋里头人

——记绍兴市公安局滨海分局沥海派出所副所长杨苗江

见到杨苗江时，只见一名又黑又瘦的男子正紧紧握着他的手说：“杨警官，我是路过这里，进来看看你，顺便也跟你说说，我哥现在情况稳定，谢谢你的帮助啊。”仿佛是家人间的闲聊。

原来，这名男子名叫施海军，49岁，绍兴滨海新城沥海镇光荣村人。是自来水厂的保安，收入不多，要照顾年迈的父母和患有精神病的哥哥施某。今年6月30日，施某又突然发病，高举菜刀，追杀母亲。老父亲急得拨打施海军电话求助，但施海军正在上班，无暇赶到。眼看一场血案即将发生，这时接到报警的杨苗江和其他民警及时赶到，才阻止了悲剧的发生。事后，杨苗江多方联系医院和民政部门，终于在7月初，把施某送进了专科医院，事情得以圆满解决。

2012年4月，37岁的军转干部杨苗江主动请缨当起了沥海派出所新联警务站社区民警。离婚打架他能劝，矛盾纠纷他能解，困难群众他能帮，险情隐患他能除……两年多的时间里，帮助群众解决了一件件急事、难事、烦心事。正因为如此，他受到当地群众的称赞，也获得了“全省优秀人民警察”的称号。

“杨警官救了我，也救了我的一家。”华平村村民金老汉说起杨苗江，眼角不禁泛起泪花。杨苗江与金老汉结识，缘于一次公安抓捕行动，当时，金老汉是杨警官负责抓捕的合同诈骗犯罪嫌疑人。可在了解了案情后，细致的杨苗江发现案件绝非抓捕金老汉就可以了结了。

原来，金老汉是当地农产品供销户，因为被其亲弟弟骗走300多万元。没了资金周转，拖欠了客户货款，被外地公安机关立案调查。被捕时，老金还欠着几十户农户的货款，而金老汉家里还有瘫痪在床的老母亲和长期患病的妻子。“他一旦被判刑，不但他的家人生活成了问题，农户们的钱也打了水漂。”了解情况后，杨苗江一方面与办案地公安机关、检察院、法院联系，为金老汉申请取保候审，另一方面则不断鼓励金老汉重新振作，积极赔偿受害方的货款，最后法院给予从轻处理。现在，金老汉正在积极偿还农户们的货款。“他办事公道，心肠好。”最让金老汉感动的是，结案后，杨苗江仍一直关心着他，这让他重新燃起了对生活的希望。

“真心系群众，为民办实事”、“听取民意缓解矛盾，热心为民的好警官”、“公正办事，为民服务”……在新联警务站，墙上挂满了杨苗江收到的锦旗，这些都是受助群众送来的，他们用朴素的方式感谢心中的“好警官”。最近的一面锦旗是南汇村74岁的张老太送来的，为的是感谢杨警官帮其申办新身份证更正错误年龄，解决了其多年的烦恼。

张老太出生于1937年，但在第一次人口普查时，张老太的出生日期登记成了1949年。因为身份证上的年龄错误，村里其他70岁以上老人能享受的福利，她都无法享受。杨苗江得知此事后，便多方联系走访、调查取证。经过数个月的奔走，杨苗江最终帮张老太更正错误年龄。“我们非亲非故，你这么帮忙，如果你不收下这钱，我就下跪。”送锦旗那天，老人硬将1000元钱塞到杨警官口袋里。然而，当天下午，杨警官以慰问金的名义将钱又送了回去。

“村民群众的事，最小的事也是我的分内事。”怀着一份对群众的责任心，短短两年时间，杨苗江先后成功调解治安纠纷130余起，化解不安定因素20余起，为民办实事30余起。

“有事找杨警官！伊是伢屋里头人。”这句话已成为当地老百姓的口头禅。前几天，村民老宋家阁楼闹老鼠，因为身体残疾且孤身一人，无法上楼放鼠药，便抱着试试看的心情拨打杨苗江的电话求助。令老宋感动的是，杨苗江没多久就赶来了。

点点滴滴，桩桩件件，看似小事，却关乎居民的安全与利益；看似琐碎，却在不经意间温暖了人心。滨海新城管委会副主任、公安分局局长胡大江说：“把群众当亲人，真心帮他们排忧解难，老百姓自然亲近你。杨苗江的做法值得大家学习。”

虞越