

## 维权观察

## 无端的指责才是真正的误伤

■ 阮向民

“和你赌一把——你认为屠呦呦会不会去瑞典领诺贝尔奖?”黄埔的高先生发的这条短信,惹来了“停机之祸”。中国移动称是系统后台抽取关键字,“赌”是敏感词,需要写承诺书,保证不再发垃圾短信。高先生认为这是无理要求,拒绝了。记者调查,中国移动的敏感词还真不少,例如“赌”、“银行卡”、“暴力”、“毒品”、“财产”、“金额”、“发票”等都是敏感词。发送含有这些词语的短信,经公安机关审查后,可能会被认定为垃圾短信,进而采取停机措施(10月15日《南方都市报》)。

高先生的遭遇经媒体披露后,赢得了一片同情声,用两个字概括就是“误伤”。继而人们发出一连串质疑,总结一下,主要集中在三个方面:其一,诸如“银行卡”、“金额”之类的所谓敏感词在日常通讯中难免会用到,筛选敏感词岂不因噎废食?其二,通讯运营商有什么资格判定这是否属垃圾短信,无故停机甚至要求客户写承诺书是否合法(以高先生遭遇为例)?其三,用敏感词对信息作筛选、屏蔽、停机处理是否真正能让垃圾短信绝迹,是否属于懒政思维?

这咄咄逼人的三点质疑听起来理直气壮?其实经不起推敲。

首先,筛选敏感词只是这一程序的最初端,报道中清清楚楚地写着,如果发布含有敏感词的短信,需经公安机关审查后,再来确认是否属于垃圾短信。换句话说,人们正常工作生活中发送短信,如果需要用到这些敏感词完全不需要有什么顾虑,因为公安机关会审核信息表达的合理性,哪来的因噎废食,这分明是断章取义。

再来说说高先生被停机的事。高先生发送短信后被停机,并要求承诺不再发送垃圾短信,不管是否是误伤,至少板子不能打到运营商身上,这一决定显然是通过公安机关审核认定作出的,认为运营商行为非法,这才是真正的误伤。

从我个人的观点来看,把高先生的短信列入垃圾之列,并非就是误伤。你凭什么就能确定这句“赌一把”是个玩笑?在微信红包都可以成为赌博的现状之下,还有什么题材不可能成为赌博的方式?再者,即使是玩笑,也未必就可以被轻易原谅的。扬言要炸飞机的,终究也是个玩笑,为什么即便行李中连炸弹的影子也找不到还是要对当事人作出处罚?同样,把“赌”挂在嘴边,是否也要对自己的言行负责点责任呢?

至于第三点质疑,其实属于自说自话。没有任何一个部门或者个人认为治理垃圾短信只通过筛选敏感词就能一蹴而就,尝试一种办法怎么就成了懒政思维?至少通过锁定、筛选敏感词是一种可行的方式,它本身不应该受到质疑。退一万步讲,就算偶尔会造成误伤,如果因此就否定这一方式,那才叫因噎废食。

“赌一把”事件的持续发酵,无端指责的漫天口水,那才是真正的误伤。



## 民间纠纷,一站式调解

为确保各类民间矛盾纠纷的有效调处,台州市路桥公安分局路南派出所连同司法所等多个部门共同建设起一个社会化大调解中心,对各类矛盾纠纷实行“一站式”调处,有力地促进基层社会治安的和谐稳定。图为10月16日下午调解中心人员成功调处一起民间纠纷后,民警将赔付的钱款交给一方当事人。

通讯员蒋友亲 摄

# 小额纠纷不出柜 疑难争议不出站

## 长兴推进消费维权和解平台建设

**本报讯** 通讯员孙建新、顾忠报  
道 近日,在长兴县的浙北购物大  
厦长兴店,一本本台账被公布,这些  
台账记录的都是关于消费维权的案  
例,这些案例的调处结果都是“和  
解”。

如今,消费争议日渐增多,但调  
解力量却相对不足,为缓解这一矛  
盾,近年来,湖州市消保委联动长兴  
县消保委牵头组织在该县试点探索  
“小额纠纷不出柜、疑难争议不出

站、民生维权不再难”的协商和解新  
机制,不仅方便消费者,还大大降低  
了维权成本。“七天无理由退货”,对  
于大多数有网购经历的人而言并不  
陌生,而如今,长兴县实体店也开始  
探索七天无理由退货,并初见成效。

今年年初,市民董女士的儿子  
婚房刚刚装修好,因其儿子一直出  
差在外,她便帮儿子到长兴当地  
的金百尚家居预定了床等家具,并付  
了1万多元家具款。5天后,她的儿

子出差回家,到店里看了家具样品  
后,认为预定家具的款式与房子的  
装修风格不相配,便与专卖店进行  
协商,专卖店了解情况后,取消了董  
女士预定的家具,退还了家具款。

如今,金百尚家居广场都会与  
每一位入驻商家签订“七天无理由  
退货实施单位协议书”。为了让前  
来购物的消费者知晓这一举措,在  
商场的电子显示屏和大厅醒目位置  
都会公示服务承诺事项。

在长兴县,不少商家创新消费  
调解模式,比较有代表性的是浙北  
购物大厦长兴店推出的“消费和解  
在柜台”的举措。从2008年起,浙  
北购物大厦长兴店建立了消费维权  
站,完善售后服务体系。为了细化  
“消费和解在柜台”的具体实施办  
法,商场建立了“三级递进”的投诉  
处理模式。

所谓“三级递进”,指的是遇到  
消费纠纷,首先由柜台员工接待投  
诉,这是第一级。在员工无法处理  
投诉的基础上由柜组长介入处理,  
柜组长与消费者沟通之后,及时联  
系经销商或厂方的售后服务部门,  
这便是第二级。而在前面两级投诉  
依然无法令消费者满意的基础上由  
消费维权站接待投诉,从而做到层  
层落实,确保“投诉不出站”。今年  
上半年,该商场共处理消费投诉  
536件,为消费者挽回损失3万余  
元,和解率达97%。

## 手机“保密”可不是小事



日前,在杭州吴山广场上举行的一场现场咨询活动中,“手机使用安全保密须知”吸引了不少市民。一位退休大妈说,真是不看不知道,一看吓一跳。原来手机使用不当会泄密,到时候损失的不仅是自家财产,还可能是国家机密。以后手机收到的“验证码”,外出拍的照片等要转发时,一定要想好了,不该发的坚决不发,手机“保密”可真不是件小事。  
记者周金友 摄

## 酒店服务员也要“持证上岗”部分考试成创收手段 还有多少职业资格该取消?

**据新华社北京10月18日电** 针对社会关注的“美甲师还得政府发资格证书现象”,人社部官网日前发布通知表示,目前还有个别地方违规将美甲师等水平评价类职业资格与就业创业挂钩,要求停止美甲师职业资格考试鉴定发证活动。

“新华视点”记者调查发现,尽管美甲师已不用考了,但仍包括酒店客房服务员、计算机操作工等常规工种,仍需考取职业资格证才能上岗,职业资格考试成了部分职业技能鉴定部门的创收渠道。

打扫和整理酒店客房也得考“职业资格证”

周婕(化名)不久前应聘到武汉市一家酒店做客房服务员,工作内容主要是打扫和整理客房。近期,酒店通知她必须参加客房服务员的职业资格考试,若无证上岗被劳动部门检查发现,酒店就要被罚款。

考试和办证收费200多元,周婕参加完理论笔试和实践操作后,发现考试内容都是一些礼貌用语、注意事项等酒店服务常识性内容。她说,只要参加过正规酒店上岗前的内部培训,考试都能过,“真不知道除了收考试费之外,这个有什么存在的必要?”

记者以“开连锁酒店招工”为由,向山东、湖北、安徽等地人社部门电话咨询发现,客房服务员确属“先考证再上岗”的职业。

酒店员工中,不仅客房服务员、餐厅服务员、前厅服务员都得“持证上岗”。若酒店还有餐饮服务,面点师、烹调师都必须考取人社部门颁发的职业资格证。

目前各地招工普遍依据的是2000年出台的《招用技术工种从业人员规定》,规定要求持证上岗的90个技术工种中,除上述酒店业服务相关岗位之外,还包括秘书、美发师、推销员、营业员、摄影师、手工木工、装饰装修工、音响调音员、物业管理员、计算机操作员等。

一些职业技能鉴定部门工作人员介

绍,劳动部门会不定期检查用工单位,发现招用无证人员可处以1000元以下罚

款。只管考试发证不管培训监管,部分资格考试成创收手段

北京盈科(武汉)律师事务所律师张绍明曾对准人类职业资格管理进行调查。

他发现,武汉市内曾有基层劳动部门到辖区商业网点,对其营业员是否有职业资格证进行监察,要求相关网点营业员参与职业资格考试。

国家行政学院教授杨小军认为,10多年前的《招用技术工种从业人员规定》将客房服务员、美发师、计算机操作员等职业纳入准人类,或是因当时综合劳动技能和社会发展水平所限,但当前这些职业的内容、环境均已发生较大变化,属于技术要求不高、涉及公众利益性不强的普通岗位,因此仍实施就业准人管理有些不合时宜。

目前被列入就业准人的职业,除《招用技术工种从业人员规定》中明确的90种外,还包括国家相关法律要求实施就业准人管理的相关职业,以及国家部委、各省市出台规定确定的职业门类,如农艺师等职业准人规定,将太阳能利用工、渔业生产船员等14个职业列为准人类职业。

类似客房服务员、美发师等政府强制要求“持证上岗”的准人类职业资格,目前全国各地究竟有多少种?记者采访一些省级人社部门相关业务负责人,回复都是“不清楚”或“还在统计”。

记者调查发现,还有一些地方政府出台“红头文件”,将水平评价类职业资格变成准人类。比如社工证是一项针对社会工作者的水平评价职业资格,天津、石家庄等地近年来出台文件,要求建立社区工作者职业资格准人制,具有社工证人员才能应聘社工岗位。

中国社科院政治学研究所执行研究员刘山鹰表示,各地和相关部门增加准人类职业数量,可能基于加强队伍专业化建设等出发点,但增设准人类职业直接带来参加考试人员数量提升,增加考试收入,导致一些地方政府增加准人类职业资格的冲动强烈。

“职业资格许可和认证事项的设置与清理,背后核心还是政府与市场关系如何处理的问题。”刘山鹰说,对水平评价类职业资格,可以加快去行政化,通过市场竞争来优胜劣汰;对准人类职业资格,要重点管好“政府之手”,遏制靠职业资格考试来创收的冲动。

### 举案说法

## 年休假也有门槛

非全日制用工形式不能享受带薪年休假

**本报讯** 通讯员唐学基  
报道 近年来,职工年休假的呼声越来  
越高,有关的政策法规也越来越完善。但是  
是不是每名劳动者都能享受年休假呢?也并非如此。比如非全  
日制劳动者就是例外。

安徽来杭打工的祝大姐在杭州工作快3个年头了。今年4月1日,祝大姐应聘到杭州吉菱物业公司做保洁员,先前她在另一家物业公司工作过两年。祝大姐之前工作的公司与现在的吉菱公司,与她签订的都是非全日制用工协议。

祝大姐转到吉菱公司上班后,因此前在第一家公司工作时,她曾听同事说过带薪年休假的事。于是今年9月30日,祝大姐碰巧家中有事,就打算连同国庆放假,再请个年假回家处理,可她向公司提出申请安排带薪年休假时,公司拒不回答。祝大姐弄不明白,当日来到辖区劳动监察部门问个究竟。

监察员接待了祝大姐,问明情况后,向她解释了相关政策。企业职工能否享受带薪年休假的事。

## 职工在公司宿舍突发疾病身亡 不构成工伤 可予以补偿

## 司法调解 讲法理也重情理

**本报讯** 通讯员朱来华  
记者冯伟祥报道 今年8月31日晚11时30分许,位于宁波市讯桥镇的某摩托车配件公司56岁的员工老应在公司宿舍里睡觉时突发疾病,同睡该宿舍的老人发现后即刻将其送医院救治,虽然医生全力急救,但还是不治身亡。

面对突如其来变故,死者亲属向公司讨要说法,认为老应在公司工作多年,且在公司宿舍内发病身亡,要求公司承担责任,提出给予赔偿经济损失50万元的诉求。

面对突如其来变故,死者亲属向公司讨要说法,认为老应在公司工作多年,且在公司宿舍内发病身亡,要求公司承担责任,提出给予赔偿经济损失50万元的诉求。

面对突如其来变故,死者亲属向公司讨要说法,认为老应在公司工作多年,且在公司宿舍内发病身亡,要求公司承担责任,提出给予赔偿经济损失50万元的诉求。

最终,当事人双方达成协议:公司补偿死者老应亲属丧葬费和生活费合计70900元。

## “擂台赛”补短板

## “1+1”孵出带头人

萧山供电“上下开弓”提升员  
工技能

“我很想知道,面对这些大赛,  
临上场时你是如何调整心态的?”  
“我的问题是,想要成为技能带  
头人,最重要的素质是什么?”  
.....

日前下午,国网杭州市萧山区  
供电公司“梦想书吧”里异常热  
闹。这里正在举办一场青工“技能  
分享会”,现场嘉宾便是不久前刚  
刚代表省电力公司获得国网公司  
2015年乡镇供电所岗位知识技能

竞赛团体第四名的王露清。

随着萧山区供电公司开启“服务擂  
台赛”活动,每一个营销人员都把  
工作现场当成了一个小小的考试,  
而王露清也把每项工作都当成和  
自己比拼的“擂台赛”,在与自己的  
不断过招下,迅速搭上了成长的快  
车。

在技能上越来越精进的同时,  
王露清终于获得参加国网乡镇供  
电所岗位知识技能竞赛的机会。  
在省公司集训队期间,王露清更是  
铆足了劲,除了每天完成高强度训

练任务,还偷偷私带了一个废弃的  
电表箱“混进”宿舍,每天晚上装了  
拆,拆了装,和自己打起了“擂台”。

“1+1”模式孵出带头人  
“其实这次我能获得的这个荣誉还  
得益于公司的‘1+1’集训模  
式。”王露清谦虚地说。

王露清口中的“1+1”集训模  
式,是萧山区供电公司对“对上”的  
管理层面创新集训方式的探索。  
该公司整合在国网、省公司级竞赛  
中的获奖者组建教练库,为每一个  
即将参加各类竞赛的选手专配一

位“私家”教练,将相同专业的选手  
和教练“强强联合”。通过教练入  
驻集训营,全程“一对一”的指导,  
让这些参加过实战的“老兵”给“新  
兵”带来最真实有效的训练。

该公司在内部建立激励机制,  
营造“比学赶超帮”的氛围,实行  
“抓两头,带中间”。通过开展擂台  
赛,迅速提升薄弱员工的技能短  
板;借助“1+1”模式,让“种子选手”  
变成赛场上“头号选手”,使公司员  
工技术水平处于领先。凭借于此,  
去年萧山区供电公司就尝到了甜  
头,一举夺得杭州市供电公司农电  
竞赛的“大满贯”。萧山供电公司客  
服务中心负责人徐晓影翻看着一  
个个奖杯如是说。

李俊

## 桐乡供电走村入户服务“三秋”用电

日前,桐乡供电公司共产党员服务队来到桐乡市凤鸣街道灵安村开展用电线路隐患排查工作,并向村民们宣传秋季用电安全常识,用心服务保障村里“三秋”用电。

随着三秋农忙时节来临,桐乡供电公司提早安排三秋保电工作,成立了5支保电队伍,并制订保电方案,走村入户为农户提供检修、咨询服务,现场解决用电难题。针对秋收期间田间临时用电多和私拉架设临时用电线路多等现象,该公司也加

许国强 王海燕