

吴兴线上线下发力 破解网购维权难

本报讯 通讯员孙建新、吴市轩报道 目前,网购已融入到人们的日常生活中,在给生活带来便捷的同时,由于其自身的即时性、随意性等特点,买卖容易造成维权难,由此引起的消费投诉一直居高不下。今年以来,湖州市吴兴区市场监管局在针对历年来网购消费投诉的共性问题进行梳理分析的基础上,从畅通线上线下维权渠道入手,监管、经营、消费三者齐发力,积极探索解决网购消费投诉的有效方法,着力破解网购维权难题。今年至7月底,该局已成功处理各类网购消费投诉56件,取得了良好的社会效果。

据介绍,该局对于美团、饿了么等第三方平台引起的诸如网页信息更改不及时、文字使用不规范、使用规则不详细等现象,专门召集平台负责人进行约谈。根据商家的反馈意见,阐明平台负责人应尽的责任义务,即重点在于加强与网络经营者的日常沟通,尤其要及时下架商家已停止的各项优惠活动;在网页的设计中增加温馨提醒版块,对各类优惠券的使用规则进行详细说明,做到提示位置醒目,网上宣传与实际经营同步,

避免因沟通不畅、理解错误造成的消费投诉;加强内部运营人员的教育,提升责任意识,提供优质服务。

针对涉及本地经营者的网购投诉,该局工作人员除了必要的电话沟通外,在时间允许的情况下,都会到商家详细了解情况,真实还原纠纷产生原因,与商家面对面沟通,使工作人员对网购纠纷有更清晰的掌控,设身处地从消费者的角度指出经营者不到之处。网络经营者也更容易直观地感受到自身服务存在的问题,努力从消费者角度改善服务质量。并在该局指导下,及时更新网上经营内容,特别是在菜单设置、商家推荐、产品说明、预约排队等环节加强衔接,做到宣传内容与实际消费完全一致,提升商家良好口碑和信誉。

此外,该局工作人员重视与消费者沟通,对于商家或第三方网络平台工作失误造成的原因,会与相关方反复协商,将补偿方案反馈给消费者,实现消费者利益最大化。对于因消费者疏忽造成的损失,也会耐心细致地做好相关规定与政策的解释,让商家在不损失利益的前提下做出适当让步,使双方心平气和地将纠纷解决。

通讯员陈怡 记者吴晓静报道 企业工资集体协商如何开展?到底有没有实际效果?这是不少企业的困惑。

近日,由温州市总工会主办的温州北片六地(瓯海区、鹿城区、龙湾区、洞头区、永嘉县、温州经济技术开发区)企业工资集体协商交流活动,在浙江森马服饰股份有限公司举行。交流中,一些“样本”企业亮出高招,讲述工资集体协商故事,令不少与会人士感叹,真的“长知识”。

浙江森马:以职工利益为出发点

“这里的福利待遇真是太好了!”这是许多新职工和慕名而来的应聘者对森马公司的第一印象。据介绍,森马开展集体合同工作已近10年。通过工资协商制度的推行,畅通了职工的诉求渠道,化解了企业内部矛盾,稳定了员工队伍建设,促进了企业健康发展。自企业创立以来没有发生一起权益纠纷和侵害事件。

协商亮点一:广泛征求意见、倾听职工心声

协商前,森马工会采取询问座谈、问卷调查、OA和谐论坛、工会主席邮箱、党工团QQ群、职工提案表等多种形式,广泛征求不同岗位不同职务员工的意见和要求。

“以职工利益为重”是关键

温州两家“样本”企业 亮工资集体协商高招

定期召开职工座谈会,听取职工的心声。参加人员具有一定的代表性,既有10年以上的老员工,也有部分特殊岗位操作者,既有管理人员,也有一线普工。在协商过程中,严格按照工资集体协商的“八个程序”,规范操作。

协商亮点二:找准协商重点、实现互利共赢

公司工会始终坚持把工资分配制度、奖金、津贴等分配办法,年度平均工资水平及增长幅度等职工最关心、最现实的利益问题作为协商重点内容,尽力找准协商双方的利益平衡点,建立和谐的劳资关系。通过开展工资集体协商,有效调动了员工的积极性,实现了企业和员工的互利共赢。

调薪方面,公司每年三次调薪,即普调、微调、特调,工资涨幅8%~10%。

福利方面,公司的“五险一金”按员工的实际收入比例缴纳,远远高于“五险一金”的最低基数,并且每年的投入还在大幅增加。

股权激励方面,2015年,公司发布第一期限制性股票激励计划,向共计451名激励对象,授予合计750.12万股限制性股票。

无息房贷方面,森马拿出2亿元用于员工在工作地购房所用,给予员工5年免息优惠。

培训方面,森马强调长期成就导

向,培训经费每年以15%的幅度递增,培训人数覆盖全员,满意度达93.75%,每人的培训时间不少于80小时。

出游活动方面,工会每年6月至7月均组织优秀员工外出旅游,不仅使职工紧张工作之余得以放松身心,还进一步弘扬了企业文化,增强大家的凝聚力。

温州佳韵:站在职工角度想问题

温州佳韵服饰有限公司是“森马”“唐狮”“海澜之家”等国内一线休闲服装品牌的牛仔裤生产供应商。该公司以工资集体协商工作为载体,几年来形成以不断改进“企业规章制度”“工资考核办法”为主线,开展职工方代表与企业方代表平等协商为前提,召开职工代表大会为形式的工资集体协商工作模式。在工资集体协商全过程中,工会发挥了积极的引导、推动作用。

协商亮点一:组织学习培训、增强维权能力

在工资集体协商前,向一线职工发放《劳动合同法》《工会法》《浙江省集体合同条例》等相关法律法规,加大宣传,通过组织学习,增强职工的维权意识。

除了参加温州市总工会组织的工资集体协商培训外,公司还组织职工方代表就《劳动法》《合同法》等有关法律法规进行学习和培训。职工方代表在

了解了相关法律法规后,提出了不少合理化建议和意见。如:职工提出工伤差额医药费应由公司承担,工会搜寻相关规定,凭借有法可依的有利条件,最终得到了企业方的认可,由企业承担社保基金报销后的差额医药费。

协商亮点二:关注切身需求、为职工谋福利

2015年,企业刚经历了新厂搬迁,费用开支巨大,经营业绩又不见起色,在企业自身困难的前提下,拿什么给职工加薪加福利?

工会结合当年行业薪酬标准同企业方沟通,建议提前筹划,寻求职工理解。在企业经营艰难期公司仍适当增加福利,提高薪酬。另一方面,工会也做好职工的沟通和情绪疏导工作,说明企业的经营状况。虽然薪酬增幅不是很大,但企业和职工双方都心平气和、欣然接受。在大家的共同努力下,2016年企业产值就2015年提升30%以上。

此外,公司工会也有针对性地为职工争取实际的利益。如成立全员提升激励基金,每年由企业投入不少于10万元用于职工学习培训、创新提案奖励;离职人员由过去不享受上季度质量奖,争取到离职的上季度可以享受质量奖;取消季度考核品质超标奖的封顶,由原1500元改为超出标准每件奖励20元,上不封顶等。

法治教育从孩子们抓起

为了增强学生的法制观念和自我防护意识,有效预防未成年人违法犯罪,在新学期来临之际,遂昌县人民检察院积极开展法治宣传活动。日前,来自遂昌县城东社区和遂昌县实验小学的70多名小学生应邀来到该检察院,开启检察院游学之旅。

县检察院鲁冰花关爱困境未成年人工作室干警为孩子们上了一堂“远离校园暴力,从我做起”讲座,检察官姐姐们还精心编写了“防范不法侵害,护航快乐

**通讯员章韶兵
记者冯伟祥 摄影报道**

成长——羊羊历险记”未成年人法治宣传手册。寓教于乐的宣讲模式受到了孩子们的欢迎。

同时,遂昌县检察院还与遂昌县多所中小学建立检校共建机制,多名检察官官任学校的法治副校长,每年开展多次法治进校园宣讲活动,努力提升法治教育效果,守护未成年人健康成长。

**通讯员章韶兵
记者冯伟祥 摄影报道**



有市场就不奇葩 设专业需更谨慎

(上接第1版)

“奇葩专业”是违背教育规律的。”网友“阿娥”表示,高等教育最终需要满足社会的需要,办学才有意义,才有价值,因此特色专业的出现有其必要性和合理性。高等教育专业趋同的现状要想转变,人才培养体系、专业设置等环节就要跟社会需求联系得更紧,要跟社会业态的发展相适应。

网友“木子辰”认为,高校专业只要适应市场需求,就是好的专业。“现在的高校部分专业已不适应市场需求,大多数毕业生学习了4年专业,毕业后有的跟所学习的不对口。”他建议,高校应对专业设立实行改革,应设立现代市场需求人才的专业!

网友“吴晨”坚持实践是检验真理的唯一标准,“只要专业的毕业生在学得一技之长后,有良好的就业前景,就不是误人子弟!许多新生事物,最初阶段都不被看好,甚至被人嘲笑为奇葩,这有什么关系呢?不管白猫黑猫,会捉老鼠才是好猫!”

建德供电:岗位大练兵

8月29日,国网建德市供电公司工会开展2017年变电运维专业员工岗位技能竞赛,有力促进新进员工职业技能提升,全面检验并展示公司变电运维一线良好的业务技能和精神风貌。

此次大练兵在110千伏航头变电站举行,同时进行110千

现状,提出了自己的建议和看法。

网友“阿娥”表示,高等教育最终需要满足社会的需要,办学才有意义,才有价值,因此特色专业的出现有其必要性和合理性。高等教育专业趋同的现状要想转变,人才培养体系、专业设置等环节就要跟社会需求联系得更紧,要跟社会业态的发展相适应。

网友“木子辰”认为,高校专业只要适应市场需求,就是好的专业。“现在的高校部分专业已不适应市场需求,大多数毕业生学习了4年专业,毕业后有的跟所学习的不对口。”他建议,高校应对专业设立实行改革,应设立现代市场需求人才的专业!

网友“吴晨”坚持实践是检验真理的唯一标准,“只要专业的毕业生在学得一技之长后,有良好的就业前景,就不是误人子弟!许多新生事物,最初阶段都不被看好,甚至被人嘲笑为奇葩,这有什么关系呢?不管白猫黑猫,会捉老鼠才是好猫!”

比赛旨在通过竞技方式提高业务水平,特别是提高现场操作和处理突发状况的能力,这是考验电网运维人员业务能力的杠杆。通过两天的比赛,选手们全力以赴、努力拼搏,发扬严谨认真的优良作风,展现了建德供电公司以赛促学、以学促工的优良传统。

方晓莉 蒋国臻

量方面,常山服务区为四星级,江山服务区、钱江源服务区、仙霞服务区、衢州服务区、灵溪服务区、龙游服务区为三星,衢江服务区、开化龙顶服务区也在榜单中。在ETC方面,衢州完成率超过了100%。

夏小琴 张沪君 张小娟

变电值班员220千伏运维业务升值鉴定,来自公司14个小组28名运行人员参加比赛,理论和实操相结合,比赛注重现场实操过程和安全监控,要求每一步骤和口令清楚到位,考验专业熟练程度和现场判断能力。据本次竞赛评委陈跃星介绍,此次

优变电值班员220千伏运维业务升值鉴定,来自公司14个小组28名运行人员参加比赛,理论和实操相结合,比赛注重现场实操过程和安全监控,要求每一步骤和口令清楚到位,考验专业熟练程度和现场判断能力。据本次竞赛评委陈跃星介绍,此次

优变电值班员220千伏运维业务升值鉴定,来自公司14个小组28名运行人员参加比赛,理论和实操相结合,比赛注重现场实操过程和安全监控,要求每一步骤和口令清楚到位,考验专业熟练程度和现场判断能力。据本次竞赛评委陈跃星介绍,此次