

## 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近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位之处。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。并在该局指导督促下,及时更新网上经营内容,特别在菜单设置、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责任,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。

## 法治教育从孩子们抓起

为了增强学生的法制观念和自我保护意识,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

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“凝露”表示,如果这样的专业太多,甚至可能影响到整个教育体系。

网友“飘来祥云”提出:“学校不是市场,专业不是行业,做学问要耐得住寂寞,搞专业要经得住诱惑!”

“设置专业不能什么吃香就设置什么专业,万一小龙虾不吃香了,‘龙虾专业’又将何去何从呢?”网友“铃儿响叮当”指出了个很现实的问题。

网友“从头再来”从职业教育的特性作了分析,“一般来说,专科的技能教育,培养技术工人也好、技术工人也好,都需要一定的适应性,而适应性恰恰表现在普遍的技能知识等方面,并不是越窄越好,过窄的代价往往是牺牲适应性。”

### 高等教育应顺时而变

在讨论中,网友们也从“奇葩专业”出发,理智分析了当前高校教育的

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!”

### 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110千伏航头变电所举行,同时进行110千

伏变电值班员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。据本次比赛评委陈跃星介绍,此次

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

“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

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区六地(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和论坛、工会主席信箱、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。

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家文化,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”等国内一线休闲服饰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”“工资奖金考核办法”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。

## 痛心! 共享单车 为何成了垃圾?

日前,记者看见多辆共享单车被当作垃圾,扔在了杭州江城路抚宁巷口的一处垃圾回收点,负责清扫这一路段的环卫工人说,几乎每天都有人把共享单车当垃圾扔在这里,不仅影响了正常的垃圾回收和清运,也影响杭州的声誉,这么美的一座城市,怎么会有这么不文明的行为?

记者点评:本报关注杭州共享单车已经很久了。一辆本是便民出行的单车,一件本应共享互联网文明的好事,却在无序的共享单车投放潮中“崩盘”了。前些日子,还在杭州市区的一条河道里,打捞出上百辆被扔到河底的共享单车。人们有理由发问,能够成功举办G20峰会的杭州,就真的管理不好共享单车?

记者周金友 摄影报道

# 宁可自己跑断腿 不让百姓多受累

### 杭州白杨街道劳动保障监察中队全力追“薪”工作纪实

通讯员唐学基报道 近年来,杭州市经济技术开发区白杨街道劳动保障监察中队(以下简称白杨劳动监察中队)不断完善便民、利民、护民、爱民措施,着力打造服务保障平台,维护劳动者的合法权益,赢得了群众口碑,连续6年被杭州市评为先进单位。

### 拓宽渠道 让服务离百姓更近

“谢谢,没想到一个电话,在家门口就把我的辛苦钱给要回了,真是打心底感谢啊。”

“哎,教训啊!通过这起劳资纠纷处理,让我明白了规范用工是多么的重要。”

8月23日,白杨劳动监察中队接到110联动报警,称辖区一家家装公司的员工为讨要工资与老板打了粗。接到指令,监察员陈伟英和同事迅速赶到出事现场。

在现场,陈伟英和同事经调查得知:务工者施某在某小区业主家为装修干活,装修项目完工后与公司老板在结算工资时存有争议,施某一气之下打了粗。监察员陈伟英在民警

的协助下,先稳住当事人情绪,后经耐心调处,核准了工资,当场予以给付。但对于装修公司用工上存在的监管不力,以及劳动合同(劳务协议)不签等问题,陈伟英在纠错同时,还不失时机给公司老板进行了用工规范上的指导,对施某也不忘进行理性维权教育,赢得当事人的好评,于是就出现了开头的一幕。

“宁可我们跑断腿,也不让老百姓多受累”,为了方便劳动者维护自身合法权益,近年来白杨劳动监察中队积极探索维权便民利民新路子,设立了“假日值班制度”“劳资干部定期联系日”“法规进村社、进企业宣传周”及在劳动用工密集区设立“定时定点维权工作室”等多种形式的便民服务平台,把办案点下移至村社、工地、车间、市场,就地按案受理、就地解决纠纷、实地走访帮扶,减轻了劳资双方的诉累,让百姓真真切切地感受到维权的便捷、快速,收到了“办理一案、教育一片、化解矛盾、不留隐患、促进和谐”的良好效果,有效预防和减少了辖区劳动纠纷的发生。今年以来,中队已累计协调处理投

诉案件237起,为279名劳动者追回拖欠工资220万余元。

### 多方联动 让纠纷化解得更好

“老板跑了,本以为辛苦一年的工钱打水漂了,可没想到你们设身处地替我们着想,帮我们追回了,真的不知道咋感谢。”2016年12月16日,15位民工在白杨劳动监察中队会议室里拿到被拖欠的13.85万元的工资时热泪盈眶。

2016年6月,来自河南、贵州等地来杭州打工的民工周师傅等人,在一徐姓包工头的组织下,来到白杨街道辖区某工地干活。10月底干完活,本来工资应在11月中旬一次性结清,可徐某一直拖。周师傅等人讨要几次,徐某都以建筑公司还未结算工程款为由搪塞。2016年12月11日,周师傅等人打听到建筑公司已和徐某结算完工程款,应付的工钱也已如数打入徐某账户的消息后,找到徐某要求立马给付工资,并说好两天后结算。可周师傅等人此后等了三天都不见徐某出现,其电话也关了机。迫于无奈,周师傅等人找到白杨劳

动监察中队求助。

白杨劳动监察中队迅速组织力量展开调查,可徐某还是处于失联状态。考虑到年关将近,工人要返乡过年,监察员黄永随即将案情报告给了街道党工委。在街道派出所、综治办等部门的多方找寻下,徐某出现了,但因其赌博欠债只能支付4万元。后经建管站出面协调,建筑公司承担涉嫌违法分包责任,筹集资金垫付了9.85万元的工资,此事得到妥善解决。

“现在即使发生较大的纠纷,都能第一时间把事态稳住控住,矛盾得以妥善解决,这得益于中队搭建的这个多方联动调解纠纷平台。现在辖区劳资纠纷激化得少了,劳动关系和谐指数越来越高。”街道人社站站长陆芳说。

为了使大量矛盾纠纷更好地化解在基层,消灭在萌芽状态,近年来,白杨劳动监察中队积极主动争取当地党委、政府的支持,搭建一个以街道调解委员会为中心,劳动监察中队为主体,公安、工会、综治等部门共同参与、多方联动的工作机制,取得了“案结事了人和”的良好效果。



### 桐乡供电:岗前培训提技能

连日来,在国网桐乡市供电公司培训中心的室内实操基地,该公司9名新进员工正在教练的带领下,开展装表接电实操培训,为接下来的上岗做准备。据悉,为帮助新员工尽快适应工作环境,走上工作岗位,桐乡供电公司专门开展了为期近一个月的“三结合”岗前培训,即结合员工特点开展部门走访、站所参观,让员工感受企业氛围;结合企业特点开展文化和安全教育,让员工统一思想认识;结合工作特点开展实操培训,让员工掌握基本技能。通过以上方式和内容的培训,该供电公司着力构建员工在“听觉、视觉、触觉”三个维度上的认知,帮助新员工全方位感受企业和工作。彭艳珍

#### 解散清算公告

绍兴悦创纺织品进出口有限公司股东会于2017年8月30日决议解散,并与同日成立公司清算组。请公司债权人于本公告发布之日起45日内,向本公司清算组申报债权。  
联系人:蒋晓雯 联系电话:13867565362  
地址:绍兴市望越花园2幢东单元1001室  
邮编:312000  
绍兴悦创纺织品进出口有限公司清算组

#### 杭州嘉道酒店管理有限公司注销清算公告:

本公司股东(出资人)已决定解散本公司,请债权人自接到本公司书面通知书之日起三十日内,未接到通知书的自本公告之日起四十五日内,向公司清算组申报债权登记,逾期不申报的视其没有提出请求。

#### 杭州鸿程信息技术有限公司遗失税务

登记证正、副本,纳税人识别号:330165725850010,纳税人识别号:11667843,声明作废。