



新华社北京11月10日
电 中共中央党史和文献研
究院编辑的《习近平关于自然

资源工作论述摘编》一书,近
日由中央文献出版社出版,
在全国发行。(下转第4版)

进一步全面深化 工会工作改革创新

省总工会举办全省市县总工会党组书记专题研修班

本报讯 记者金钩胤报道 11月5日至8日,2024年全省市县总工会党组书记研修班在宁波举行。省总工会党组书记、常务副主席吕志良以《学习贯彻党的二十届三中全会精神 进一步全面深化工会工作改革创新》为题作专题辅导报告。

吕志良围绕学习贯彻党的二十届三中全会和省委十五届五次全会精神,结合党中央、国务院出台的《关于深化产业工人

队伍建设改革的意见》部署要求,就进一步深化工会改革创新这一主题,从深刻领会中央、省委全会精神;深化工会改革和建设;深化产业工人队伍建设改革三个方面对工会工作进行了全面系统的辅导。

吕志良强调,要深刻领会党的二十届三中全会和省委十五届五次全会与工人阶级和工会工作紧密相关的改革部署,紧密联系实际,推动各项改革举措落

地见效。要持续深化工会改革和建设,有效发挥桥梁纽带作用,进一步增强工会组织的政治性、先进性和群众性,组织动员广大职工群众听党话、跟党走。要认真履行牵头抓总职责,深化产业工人队伍建设改革。按照中央、全总的新部署新要求,进一步聚焦非公企业、技能提升、收入提高等重点难点,推进产业工人队伍建设改革向纵深发展;增强工作合力,善于牵头抓总、

注意宣传发动,让各方面都参与进来、行动起来;坚持实效导向,聚焦有效服务地方经济社会高质量发展、有力提升产业工人成就感获得幸福感,把全心全意依靠工人阶级的根本方针落到实处。

本次研修班采用理论教学与实践教学相结合的模式。既有专家学者对当前经济形势与新质生产力发展、数字时代工会工作创新进行分析,也有全国总

工会、省委网信办相关领导对深化产业工人队伍建设改革和网络舆论引导工作的经验介绍。学员们还实地参观了131南京军舰和亚运沙排场地。

研修班期间,全省市县总工会党组书记分组讨论了《关于进一步深化新时代浙江产业工人队伍建设改革的实施意见(征求意见稿)》。

省总工会相关领导和部门负责人参加培训学习。

搭建创新创造平台 促进青年成长成才 全国青年医务人员实践创新竞赛决赛在杭举行

本报讯 记者邹伟锋报道 11月9日,全国青年医务人员实践创新竞赛决赛在杭州举行。来自全国26个省(区、市)和新疆生产建设兵团的45名优秀选手参加决赛竞技。

大赛聚焦40岁以下青年医务人员,突出解决临床一线问题和创新成果的应用推广,探索开展聚焦“创新导向”的技能竞赛新模式,有效激发了青年医务人员创新创造活力。大赛设临床、中医、医技三个组别,自启动以来,各地积极响应,青年医务人员踊跃参与。经各省(区、市)推荐和组委会审查,共有174个创新项目入围全国竞赛,项目涉及

内科、外科、中医等专业,大赛组织132名行业专家开展项目初评,筛选出45个优秀项目入围全国决赛。

决赛采用“路演+答辩”的竞赛形式,特邀北京协和医院、中国中医科学院广安门医院、四川大学华西医院等医院优势学科的15名资深专家担任评委,确保竞赛的权威性。经过激烈角逐,中山大学孙逸仙纪念医院陈旭、浙江大学医学院附属口腔医院俞梦飞、河北医科大学第三医院朱燕宾获临床组一等奖;重庆中医院郭小红、浙江大学附属第一医院翁仙明、贵州省第二人民医院李程获中医组

一等奖;湖南省直中医医院伍仙、南方医科大学南方医院苗勇、山东大学第二医院宋淳获医技组一等奖。

同时,一批富有创新性的优秀项目脱颖而出,它将对促进医学创新与实践应用深度融合,培养具有创新思维和创造能力的医学人才,健全医疗卫生行业创新体系,提升医疗服务水平等方面发挥积极作用。

本次决赛由中国教科文卫体工会主办,浙江省教育工会、浙江大学工会、浙江大学医学院承办。还特别邀请了香港、澳门的40余名医务工作者现场观摩,参赛选手与港澳医务

同行就医疗科技创新、中医药传承创新发展、港澳与内地医疗融合发展等方面深入交流研讨。



港澳医务工作者现场观摩。

完善投诉澄清免责机制 对小哥多一些“容错力”

“老大哥”
有话说

家事国事天下事
你说我说大家说

■主持人:程雪

随着平台经济的迅猛发展,快递小哥等新就业形态劳动者已经深度融入人们的日常生活。我们在享受快捷服务的同时,不难发现他们的痛点——有“与时间赛跑”的疲惫,有困在算法里的无奈,以及遭受恶意投诉的委屈……

据《法治日报》报道,《山东省快递业促进条例》(以下简称《条例》)经山东省十四届人大常委会第十一次会议通过,将于2025年1月1日起施行。其中,针对实践中快递经营企业处理投诉举报不恰当问题,《条例》规定快递经营企业应完善从业人员的投诉澄清免责机制。

加强对快递从业人员权益保障,是工会“娘家人”和社会各界的关注焦点,也是促进平台经济健康发展的基石,更是共建共享和谐社会的应有之义。接下来,我们一起听听“老大哥”们怎么说——

杭州西湖区“先锋小哥”、顺丰速运敦交路营业部业务员肖晨:我们小哥从事快递行

业,在城市里穿梭,自身的和他人的安全很重要,政府鼓励企业为我们买人身意外保险和车辆保险,让我们安全得到很大的保障。

快递从业人员的生活休息便利也得到了很多关心关注,政府机关、工会、社区、企事业单位联合搭建“小哥驿站”“爱心驿站”,给我们这个群体提供了很大的帮助,让我们这群在城市奋斗的一线工作者更加有动力。

我们小哥群体希望尽快完善快递末端的服务配套设施。一线快递员的一大痛点就是很多学校、医院、写字楼因无法进入,导致部分客户误认为快递员故意不派送上门,产生误解投诉。如果在这些地方设置固定存取点位,将为我们提供很大便利,对快递也能进行更安全的监护。

近期,山东出台的《条例》完善了非小哥责任的投诉申诉渠道。我认为,可以通过调取小哥和客户的通话录音和送件照片,确认是否规范操

作,从而明确小哥是否有责任,通过收件确认收取快件的物品照片、内外包装照片,确认是否操作规范,公司根据这些可以给予责任剔除。这是对我们一线小哥的保护,让我们在工作环境中提升工作责任感,争取将每一个经手快速安全地送达客户手中。

提升一线小哥工作责任感,有助于促进社会安全。近来,看到很多关于快递员发现可疑包裹后报警并协助调查,防止客户被诈骗的新闻。终日在城市穿梭的快递员群体,对于一些潜在危险可以第一时间发现并上报相关部门,为社会安全贡献自己的一份力量。

温州快递行业协会秘书长肖传煌:这一举措旨在保障快递员的合法权益,减少因投诉带来的不必要的压力,从而促进快递行业健康发展。

在现实生活中,消费者投诉的情况千差万别,其中不乏与事实不符或情绪化的投诉,甚至存在报复式的恶意投诉。这些投诉往往导致快递员承受罚款、扣分、降低排名、派单减少甚至辞退等不利后果。实际上,许多投诉问题并非快递员责任,或者即便是他们的服务存在瑕疵,也存在不能左右的客观原因。因此,完善投诉澄清免责机制显得尤为重要。

快递小哥动辄因“诉”得咎的主要原因是快递企业和快递行业的投诉澄清免责机制不完善、不顺畅。《条例》规

定快递经营企业应完善从业人员的投诉澄清免责机制。这既指出了快递企业在投诉举报处理环节存在的问题和短板,切中了快递小哥的难点、痛点,又指明了快递业建设完善投诉处置机制的责任和方向。《条例》施行后,完善从业人员的投诉澄清免责机制就成了快递经营企业的法定义务,比企业自发的机制建设或舆论的推动、快递小哥的意见等,法定义务对于投诉澄清免责机制建设的推动力更强、更持久,推动效果也更好。

本报评论作者、公职律师李英锋:快递企业普遍设立了投诉奖惩制度,将消费者投诉情况与快递从业人员的工作安排、收入、考核等挂钩。

揆诸现实,消费者投诉的心态、事由和情形千差万别,有些投诉与事实不符,有些投诉缺乏合理性,有些投诉属于情绪式投诉、报复式投诉,甚至恶意投诉。而在很多情况下,快递企业会秉持“客户至上,服务第一”的理念判定投诉成立,把“板子”打到快递小哥身上,让快递小哥承担不利后果。可见,让快递小哥承担投诉的所有责任,是不公平、不合理的。

快递小哥动辄因“诉”得咎的主要原因是快递企业和快递行业的投诉澄清免责机制不完善、不顺畅。《条例》规

定快递经营企业应完善从业人员的投诉澄清免责机制。这既指出了快递企业在投诉举报处理环节存在的问题和短板,切中了快递小哥的难点、痛点,又指明了快递业建设完善投诉处置机制的责任和方向。《条例》施行后,完善从业人员的投诉澄清免责机制就成了快递经营企业的法定义务,比企业自发的机制建设或舆论的推动、快递小哥的意见等,法定义务对于投诉澄清免责机制建设的推动力更强、更持久,推动效果也更好。

消费者的投诉应该被重视,快递小哥的合法权益也要受到保障。快递经营企业应该全面积极地建设从业人员的投诉澄清免责机制,明确澄清免责的情形和范围,以规则和标准为准绳,以事实为依据,公平合理地受理处置投诉举报,在消费者权益与快递小哥的权益之间找到平衡点,既判定支持消费者的合理投诉,又充分听取快递小哥的辩解意见,尊重快递小哥合理的免责理由。这样,能为快递小哥营造更加规范、公平、宽松的劳动环境,减少对快递小哥的误伤,维护快递小哥的权益,减轻快递小哥的负担,助力快递小哥“轻装上路”。

总而言之,《条例》具有法治建设示范意义,值得其他地方以及外卖等相关行业借鉴。

国工人先锋号。中国一汽将奖励各赛道前三名优胜选手红旗汽车使用权。

“这辆红旗汽车不仅是对我前期工作的一个鼓励,也是对我未来工作的激励。”谢超表示,她将把这份荣誉转化为动力,继续勤学长知识、苦练精技术、创新求突破。

谢超和洪怡婷的身后,是国网杭州市萧山区供电公司为推动员工技能培育、完善职业发展通道、健全员工培育平台,创新搭建的“文武创智”四库人才培养平台,组建有劳模先进、技术能手、创新精锐、智库专家4支团队,营造重才爱才用才的良好氛围,涌现出一批技能型复合型人才,为企业高质量发展提供坚实支撑。

省首届住房公积金 “岗位大练兵、行业大比武” 活动举行

本报讯 记者邹伟锋报道 近日,浙江省首届住房公积金“岗位大练兵、行业大比武”活动在杭州举行。本次活动由浙江省住房和城乡建设厅、省总工会主办,浙江工业大学、省建设建材工会协办,来自全省各城市和省直公积金中心共12支代表队参加现场竞赛。

活动分为线上考试、网办业务抽查、现场竞赛三个阶段,其中网办业务抽查选取了超时受理率、超时办理率、平均办理时长、退件率、五星好评率5个维度的评价指标进行赋分,取平均分作为最终成绩。竞赛聚焦住房公积金管理服务能力提升,设置单选、多选、填空、判断等题型,通过“初显身手——必答题”“争分夺秒——抢答题”“激流勇进——风险题”“情景模拟——应急处置题”多个环

节的比拼,涵盖住房公积金领域的各大方针、政策法规、业务知识等,注重从实际案例和实践误区选取素材,并引入多媒体元素增加趣味性。

今年是我省提出全面建立住房公积金制度30周年。截至目前,全省住房公积金缴存总额已突破2万亿元大关,惠及上千万缴存职工;累计发放个人住房贷款超1万亿元,惠及近300万购房家庭。省住建厅相关负责人表示,此次活动是对实施住建部“惠民公积金、服务暖人心”服务提升三年行动的一次全面检阅,旨在激发全省住房公积金系统干部职工的工作热情,营造比学赶超、创先争优的良好氛围,进一步提升我省住房公积金行业的整体素质、业务能力和服务水平。