

24日,记者从潍坊市工商局合同科得知,持续半年的“利用合同格式条款侵害消费者合法权益”整治行动告一段落。截止10月10日,潍坊市工商部门对金融服务、汽车销售等10大行业的2109项条款中发现717条问题“霸王条款”,并处以109.54万罚款。

公共垄断行业也被整治

据介绍,从4月份开始,潍坊市工商系统通过企业登记注册的“经济户口”档案,将潍坊市10大重点行业的登记注册情况进行摸底,对金融服务、汽车销售与维修、商品房销售、装饰装修、物业服务、旅游、物流快递、通信服务、美容美发和婚纱摄影10个社会关注度高、消费者反映问题集中的行业19416家企业进行调查走访。

在专项整治期间,一直比较“强势”的公用垄断行业也同样收到责令整改通知甚至处以罚款。据介绍,潍坊市工商局对潍坊市供气、供水、电信等公用垄断行业合同格式条款进行检查,收集合同文本6种,发现问题格式条款9条进行了强制整改。

潍坊市工商局合同科副科长韩鹤梅介绍,潍坊市一燃气公司制定的格式合同中,有条款表现了免除自己责任、加重消费者责任和排除消费者权利等三方面问题,工商人员对条款进行了分析点评,并要求企业进行整改,并按规定处以罚款。对公用垄断行业的整治,改变了行业长期以来的问题条款,起到了规范一个行业领域的治理目标。

推出24份规范合同文本

记者得知,这次整治活动中,潍坊市工商系统不仅对问题条款进行了及时整改,还联合有关行业主管部门和行业组织制定推广合同示范文本24份,引导经营者规范使用合

潍坊整治“霸王条款”动真格了

十大行业中发现717条问题条款,罚款109.54万元



本报记者 赵松刚

同示范文本,发挥示范文本源头治理作用。

24日,记者了一份《工业品买卖合同》示范文本,合同中印有“山东省工商行政管理局合同文本监制章”。这份合同中,对标的、数量、价款及交货时间、质量标准、出卖人对质量负责的条件和期限等都详细地列明,一共18项条款。

另外,“建设工程施工合同”的合同示范文本则更为负责,包括协议书、通用条款专用条款等在内的具体合同事项都有涉及,一份合同长达59页。

这24份示范合同文本,涉及房屋租赁、婚庆、建设、工业品交易等多个市民密切相关行业,对可能导致纠纷的事项

基本都有所提及。这样以来,可以有效避免因合同未作说明导致企业风险合同纠纷,或者合同中出现不符合规定的“霸王条款”等问题。

广泛存在导致监管难

在这次整治行动中,潍坊市工商系统不仅要求设立“霸王条款”企业限期整改,而且

进行行政处罚。截止10月10日,潍坊市工商系统先后下发行政建议书或责令整改通知书640份,立案420起,结案297起,罚款109.54万元。

潍坊市工商局合同科副科长韩鹤梅介绍,民间所说的“霸王条款”严格来讲称作“合同格式条款”,在社会生活的各个领域几乎都能看到“霸王条款”的踪影,根深蒂固,监管难度很大。不少“霸王条款”打法律的擦边球,鉴定起来比较苦难。

另外,一些“霸王条款”在法律上没有明确的规定,难以认定是否合法。在日常监管中,经常会遇到有争议的格式条款,如“禁止自带酒水”、“收取开瓶费”等问题,虽然很多消费者对此提出异议,但是法律上并没有明确规定,法律分析也是各执一词,执法监管中难以把握。

相关链接▶

“霸王条款”最高可罚3万元

目前对“霸王条款”的处罚依据,主要是根据国家工商行政管理局2010年10月13日颁布的51号令,比较详细地介绍了合同违法行为监督处理办法。

其中,第九条对“经营者不得在格式条款中免除的责任”进行了具体的阐释,包括对提供的商品或者服务应当依法承担保证责任等进行了规定。第十条则对“经营者在格式条款中加重消费者责任”进行了相关规定,包括违约金或者赔偿金超过法定数额或者合理数额等。第十一条则对“经营者在格式条款中排除消费者权利”进行了阐释,包括“解释格式条款的权利”,即商家所谓的“拥有最终解释权”。

根据规定,对违反相关规定者,工商行政管理机关视其情节轻重,分别给予警告,处以违法所得三倍以下,但最高不超过三万元的罚款,没有违法所得者,处以一万元以下的罚款。

本报记者 赵松刚

养老护理员也要评“十佳”

评判不仅看技能,还注重对待老人的态度



26日,在华都颐年园,参加养老护理员技能大赛的选手正在进行操作比赛。 本报记者 吴凡 摄

本报10月28日讯(记者 丛书莹)26日,潍坊市民政局举办养老护理员技能大赛,据了解,这是潍坊第一次举办此类大赛,65名来自各县区的养老护理员参加了比赛。

此次参加养老护理员技能大赛的对象为全市各养老服务机构持有养老护理员国家职业资格证书或从事养老护理工作三年以上的养老护理从业人员,要求年龄不超过55周岁。

竞赛内容包括理论知识(笔试)和技能操作两部分。竞赛试题以《养老护理员国家职业标准》为基础,由组委会统一命题。理论知识占30%,实际操作占70%,包括为卧床老人更换床单、穿脱衣服、洗头、血压测量、心肺复苏、轮椅使用等。

记者看到,实际操作考试评分标准非常具体,例如给右

侧瘫痪老人换衣裤这一项,要看护理员是否有长指甲、是否在换衣之前关闭门窗,给老人翻身时是否注重保暖,是否保持老人体位舒适、是否态度和蔼、先从患侧穿衣还是健侧穿衣等等。

考生王女士说,这是她从业6年来第一次参加技能大赛,她觉得这些考试内容很贴合平时的护理内容。而评委山东护理学理事杨瑞贞在赛后表示,参赛者大多表现良好,但是因为养老护理员都没有经过全市统一的培训,都是按照自己院的操作程序来,在动作上程序上有所差别。这次比赛的意义就在于能用统一的规范标准促进养老护理员平时业务的提高,让养老护理员在工作中严格要求自己。

另外记者了解到,评委在

实际操作中除了看考生的技能还要看他们在一些细节上能不能体现对老人的关爱,例如对待老人的语气,动作是否柔和,给老人穿衣时是否注重保暖等等。评委杨瑞贞告诉记者,虽然考试中的对象是假人,但考生要跟对待真人一样。一些考生在模拟给老人穿衣裤时直接全掀开被子,将老人的身体暴露在外面,这样就没有体现对老人的关爱,一是对老人不尊重,而也没有注重保暖。

据了解,现在潍坊养老护理员的现状是文化水平不高、年龄偏大,持证率不高。潍坊市民政局社会福利科主任田照清表示,高水平的养老护理员不在少数,这次大赛有10位选手被评为十佳养老护理员,他们下一步会更加注重对养老护理员的培训。

赛场花絮

十佳中唯一的男护理员

他把老人当自己的家人一样

经过笔试和实际操作后,大赛评出了十佳养老护理员。在十佳选手中,只有一位男选手,大家都称他为“黑马”,他是来自诸城百尺河镇的王海波。

潍坊市民政局社会福利科主任田照清告诉记者,王海波是唯一的男选手,来自一个小镇的敬老院,没有经过任何专业培训,却用自己的水平征服了评委。

王海波在诸城百尺河镇敬老院做16年养老工作,院里现在有65位老人,一开始是做养老护

理员只是兼职,王海波当时还有其他工作,但是和老人打交道后越来越喜欢这份工作,现在成了专职养老护理员。

评委杨瑞贞说,王海波在实际操作中,动作和语气都让评委觉得很舒服,能看出来他是用了感情在这项事业上的,把老人当自己的家人一样。

王海波说,这次来比赛心里有些紧张,生怕有大的失误,进入到实际操作场景,就把平时的做法展现给评委,评委的肯定让他

对以后的工作更加有信心。在王海波他们的敬老院,工作人员较少,所以每个人的任务就比较多,特别是卧床老人这一方面,他们在护理上要特别注意,很注重跟老人在感情上交流。他干这项工作最欣慰的是他们那的老人已经把敬老院当成自己的家,每到逢年过节,一些老人的亲戚将老人接到自己家过节,老人住了两天就说想回家,亲戚一问要回哪个家,老人都说是敬老院。

本报记者 丛书莹