

# “货不对板”该如何维权?

2024年5月19日,原告薛某到被告某超市购买糖包,购买过程中多次询问售货人员该产品是否为糖包,都得到肯定的答复。然而,薛某回家后却发现“糖包”根本没有糖。事后,薛某多次与超市进行沟通,均无结果,遂以商家不讲诚信欺骗消费者为由,向包头市昆都仑区人民法院提起诉讼,要求被告赔礼道歉并支付惩罚性赔偿金500元。

受理案件后,法院工作人员发现该案案情简单,权利义务关系明确,在征得双方当事人同意的情况下,积极组织双方进行调解。

调解过程中,调解法官深入浅出地向被告进行释法明理,“诚信与质量是企业发展的前提,作为销售方,产品质量应放在首位,出现问题要积极解决,勇于担责。”经过多轮沟通,被告深刻认识到错误,对原告进行了诚恳的赔礼道歉,并当场给付赔偿金500元。原告对调解结果表示满意,主动申请撤回诉讼。

## 以案释法:

《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利;第五

十五条第一款规定:经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失,增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

作为经营者,在日常经营活动中应当遵循诚信原则,对商品详情的介绍应全面、真实、准确,杜绝夸大宣传,避免对消费者产生误导,发生问题要积极与消费者进行沟通协调,及时解决问题和分歧,避免争端升级。

作为消费者,遇到“货不对板”的情况,要保留好维权证据,如聊天记录、购物页面截图、促销活动宣传页面等,发生问题时先行联系商家进行解决,若不能达成一致意见,可向市场监督管理部门投诉,也可向人民法院提起诉讼。

(刘璐)

## 以案释法

## “月子中心”服务真的到位吗?

媲美星级酒店的房间、妇婴24小时专人照料、专业医疗团队定期检查、营养丰富的月子餐、高端的产后修复疗程、定制宝宝满月礼物……当下,不少家庭会选择在月子中心“坐月子”,然而现实服务真的有那么到位吗?近日,包头市九原区人民法院民事审判庭审理了一起服务合同纠纷案件。

王女士因在网上看到某月子中心的宣传,便与该月子中心约定,由其为王女士提供服务。生产后,王女士随即到月子中心休养。休养期间,王女士发现月子中心的护理质量和专业程度与其宣传的差别很大。无奈之下,入住23天后的王女士搬出月子中心,并将其起诉到法院,要求退还全部服务费用及房屋押金合计16000元。

法院审理认为,王女士支付合同价款,享受被告提供的服务,双方虽未签订书面合同,但已形成事实服务合同关系。原告主张被告提供的服务与宣传不一致,要求退还全部费用,但未能提交充分的证据予以证明。被告履行了义务,并提交了原告的月子日记及宝宝的成长日记、儿科医生的查房记录及照片予以证实。王女士实际入住23天,法院支持被告退还其未完成服务项目的服务费2500元(5天×

500元)。从王女士提交的餐食照片及视频可以看出,被告在提供餐饮服务的过程中存在瑕疵,法院酌定由被告向王女士退还服务费500元、房屋押金2000元,庭审中被告予以认可。

## 法官提醒:

准爸爸妈妈在选择月子中心时,要做到“五要”。

一要“定”。要加强甄别意识,不轻信广告宣传包装,不要被“免费试住”“住一送一”等各种促销活动冲昏头脑;不要被推销人员贩卖焦虑“早预订早安心”影响判断,一定要实地考察、评估月子会所的经营环境及卫生条件,再根据自身实际需求作出选择。

二要“查”。要加强查证意识:1.查看资质与规模,查阅月子会所是否依法设立,是否取得相应的工商、食品、消防等许可证照;2.查看护理服务和护理人员资质,查看护理服务模式主要看月子会所是否有明确的母婴护理专业分工,是否有足够的人力精力照顾您和您的宝宝,实际操作是否规范标准;3.查看管理体系,严苛的管理体系也能够防止交叉感染,对产妇和新生儿的健康更有保障。除了从点评网站、育儿论坛等媒介了解月子中心的口碑以外,也可通过新闻报道、法院公告

判决书等渠道,多方了解月子中心过往经营状况,特别是是否发生过不良事件。

三要“细”。消费者与经营者签订合同时应当做到尽可能准确、详尽,尤其对于环境噪音、特定餐食标准、体征监测、护理人员陪同人数次数、护理期间活动内容等,要尽可能约定明确。

四要“督”。虽然母婴护理行业尚未有相应规范要求月子中心必须记录服务情况,但经营者可以采用书面记录、摄影录像等多种方式对自身服务行为进行记录。入住月子中心后,虽然宝宝大部分时间交由护理人员照料,但家属也要勤于监督护理人员的履职情况,监督记录是否属实,比如宝宝洗澡、喂养等关键环节。特别是宝宝本身有早产或先天疾病的,要提醒护理人员重点看护,及时报告宝宝的生长发育变化情况。

五要“存”。在接受服务过程中,要及时保存与工作人员的微信聊天记录、摄影录像等证据,以便后续发生纠纷时以及时维权。

(武艺)

## 法官提醒

## 无证驾驶危害大 侥幸驾车不可取

本报讯(记者李亮 通讯员王美丽)无证驾驶的行为等同于“定时炸弹”,随时都有可能引发道路交通事故,对自己和他人造成不可预期的严重后果。但总有些人心存侥幸,无视法律规定铤而走险。

近日,鄂尔多斯市公安局交管支队沿黄高速大队执勤民警在S24兴巴高速272公里大路新区收费站例行检查一辆晋J牌照的小型轿车时,驾驶人没能按照民警的要求出示驾驶证。基于此,民警分析该驾驶人可能涉嫌无证驾驶,在通过“警务通”进一步核查后,证实驾驶人王某未取得机动车驾驶证,属于无证驾驶。经民警讯问,王某称自己很早就开车了,可一直未考取驾驶证。当日,由于着急出门办事,便抱着侥幸心理驾驶车辆上路了。民警随后对王某未取得驾驶证便驾驶机动车上路行驶的违法行为进行了批评教育,并依法作出罚款2000元的处罚。

## 交警提示:

无证驾驶上路,存在极大安全隐患,不仅扰乱道路交通秩序,还严重威胁自己和他人的生命安全,请广大交通参与者要遵守法律法规,切不可心存侥幸。

## 交警提示

# 对于改进与创新企业工会思想政治教育工作的思考

●穴志伟

随着市场经济的深入发展和企业改革的不断深化,企业工会作为职工利益的代表者和维护者,其发挥的作用日益凸显。然而,面对新时代背景下职工思想观念的多元化、利益诉求的多样化,企业工会的思想政治工作面临着诸多挑战。对于当前企业工会思想政治工作存在的主要问题,本文提出改进与创新策略。

企业工会承担着引导职工思想、凝聚职工力量、推动企业发展的重任,是沟通企业与职工的桥梁和纽带。思想政治工作作为企业工会工作的重要组成部分,对于激发职工工作热情、构建和谐劳动关系具有重要意义。然而,当前企业工会思想政治工作在实践中存在诸多不足,亟需通过改进与创新来加以解决。

## 一、企业工会思想政治工作现状分析

(一)教育理念滞后。一些企业工会在开展思想政治教育时,仍沿用传统的教育理念和方式,未从企业实际出发,导致缺乏时代感和创新性。没有认识到思想政治教育对提升企业文化和整体发展的重要意义,没有站在员工的角度进行优化和调整,在编制思政宣传内容和计划时,宣传形式难以吸引员工,无法得到支持,导致关系维持困难,无法达到引导员工的目的。再次,企业选择的教育内容过于陈旧,思想教育方式单一,只是灌输式讲解和宣传,忽视了员工的自身需求,导致教育效果不佳。

(二)教育内容脱离实际。一些企业工会在制定思想政治教育内容时,流于形

式,导致教育内容空洞无物,缺乏针对性和实用性。员工在参与教育过程中感到枯燥乏味,难以产生学习兴趣和动力。一些企业思想政治教育工作者在实际工作中,对影响思政教育质量的各因素不做总结分析,对员工是否积极参加思政教育活动不重视,致使工会在制定思政教育内容时,容易走偏,无从下手,导致教育内容得不到员工的认可。

(三)教育机制不健全。企业工会思想政治教育机制尚不完善,缺乏系统的规划、组织、实施和评估体系,在实施思政教育时,往往毫无计划,导致教育活动缺乏针对性。而且,由于宣传教育人员本身不够专业,对于教育内容无法准确把握,教育资料缺乏说服力,不能进行有效整合,难以激发员工的共鸣。总之,机制和人员都存在缺位的情况。

(四)队伍素质有待提高。一些企业对企业工会思想政治教育队伍建设不够重视,部分工作人员思想素质低下,教育理念落后,缺乏专业的思想政治教育知识和技能,难以把握新时代下员工思政教育的需求。由于缺乏专业培训,加之工作人员业务能力差,无法设计有效的教育方案。此外,没有制定相应的激励机制,导致相关人员工作缺乏积极性。因此,教育队伍的稳定性和工作积极性也需进一步加强。

## 二、企业工会思想政治工作改进与创新策略

(一)更新教育理念,增强时代感。企

业工会应紧跟时代步伐,紧跟当下时代潮流,解读新发布的思政理念和政策制度,引导员工时刻关注时事政治,明确自身发展目标,树立正确的思想价值观念。对此,工作人员在实施教育的过程中,要关注员工的个体差异性,关注员工的实际需求和心理需求,要求其不断学习新思想,及时更新理念。同时,应积极探索新的教育方式方法,比如,利用互联网、新媒体等现代技术手段开展线上教育活动,选择有教育意义的影视短片,提高员工的思想政治觉悟,开设提问和互动环节,提供奖励的小礼品,提高思政教育活动的趣味性和互动性。

(二)贴近实际,丰富教育内容。企业工会应根据企业实际和职工需求,制定贴近实际、丰富多彩的思想教育内容。一方面,要紧密结合企业中心工作,将思想政治教育融入企业生产经营管理的各个环节;另一方面,要关注员工关注的热点难点问题,及时解答职工疑惑,引导员工正确处理个人与企业、个人与社会的关系。此外,还可以开展形式多样的文化、技能竞赛等实践活动,设置奖惩机制,提高员工的参与性和积极性,努力学习相关知识,提升业务能力和专业素养,让员工在实践中接受教育、增长才干。

(三)完善教育机制,构建长效机制。企业工会应建立健全思想政治教育机制,包括教育内容的设计、活动开展模式、组织方案、实施方案、评估方案等系统的教

育机制,为员工制定专门的培养计划,确保教育活动有序开展。思政教育是一个漫长的过程,需要制定系统方案,并以有序的形式实施,能够帮助企业认识到发展过程存在的问题,不断优化企业发展计划,调整内部结构,提高员工的工作积极性,促进企业长远发展。最后,要注重员工的考核评估,对员工的行为进行客观评价和反馈,提升员工个人素质和能力。

(四)加强队伍建设,提升整体素质。企业工会应重视思想政治教育工作者队伍的建设和管理。一方面,要加强教育培训和人才引进力度,提高队伍的专业素养和综合能力;另一方面,要建立健全激励机制和考核机制,激发队伍的工作积极性和创造力。比如,要注重培养队伍的团队协作精神和创新意识,制定专门的培训机制,提供实践机会,通过不断学习和体验,促使他们在实践中不断探索新的教育方法和管理模式。

企业工会思想政治教育工作是企业发展的重要保障和动力源泉。面对新时代背景下的新挑战和新要求,企业工会必须在更新教育理念、丰富教育内容、完善教育机制、加强队伍建设等方面下功夫、求实效。只有这样,才能不断提高企业工会思想政治教育的针对性和实效性,为企业的和谐稳定和可持续发展提供坚实的思想保证和强大的精神力量。

(作者单位:内蒙古森工集团乌尔旗汉森工公司温库图经营管护中心)