

# 对“霸王条款”说“NO” 我区开展专项整治

■记者 杨圆圆 通讯员 桑成兴

“本合同最终解释权归商家所有。”看到这句话,作为消费者的你一定要谨慎签字。一不小心,你就会被套路。

“这属于典型的不公平合同格式条款。”区市场监管局工作人员表示。

什么是不公平合同格式条款?工作人员解释:“格式条款合同中含有‘经营者不合理地免除或者减轻其责任、加重消费者责任、限制消费者主要权利,经营者排除消费者主要权利’内容,损害其合法权益的,即属于不公平合同格式条款。”通俗来说就是霸王条款。

今年以来,区市场监督管理局持续开展利用合同格式条款侵害消费者合法权益专项整治行动,向霸王条款说“不”,保障消费者合法权益。

案例最能说明问题。比如在王女士签订的一个母婴服务合同中,“甲方(消费者)

可以放弃部分标准服务项目或服务期限,但乙方(母婴服务企业)不予扣除所放弃标准服务项目或服务期限的费用,也不予折价更换其他项目。”另在其提供的服务套餐价目表右下角标注“公司保留对本宣传资料的最终解释权”。

工作人员分析:这显然是强行让消费者接受限制权利,排除消费者请求返还剩余合同的款项依法变更或者解除合同的权力。同时“月子会所保留对本宣传资料的最终解释权”违反了法律关于合同解释的强制性规定,属于《民法典》规定的“提供格式条款一方排除对方主要权利”的无效条款。

类似的格式条款还广泛存在于健身服务合同,如:“如果不适当使用本会设施造成对身体的伤害,由此造成的一切后果由阁下自行负责。”“本卡签约成功后,所交费用概不退还。”摄影服务合同,如:“预约单三年内有效,订金及拍摄款不得以任何理由退还。”“最终解释权归某某儿童摄影所

有。”汽车销售合同,如:“如遇国家政策及不可抗力的因素造成无法按期履行该订单,由双方根据实际情况协商解决。”“甲方(消费者)因不可抗力因素不履行该订单,已付预付款作为违约金。”

工作人员提醒,消费者认为格式条款不合理地免除或者减轻经营者责任、加重消费者责任、限制消费者主要权利,损害其合法权益的,可以向市场监督管理部门投诉,也可拨打82812345或12345投诉。

据统计,今年以来,区市场监管局借助日常巡查、双随机检查、专项整治和备案核查,以及根据消费者投诉举报线索,共检查九大类法定备案行业和其他热点领域经营主体25700余家、格式条款合同2586份,备案经营主体1429家、格式条款合同1811份,通知修改不合理、不公平合同775份,行政约谈企业84家次,发出行政建议书及责令整改通知书72份,当场警告处罚21件,立案查处6件,罚没款2.9万元。

## 南阳“多点发力” 护航安全生产经营

本报讯(记者 刘殿君 通讯员 张肖乐)连日来,南阳街道针对在建工地、废品回收站、汽车维修企业开展综合查一次,检查组出动执法人员54人次,检查在建工地6家、废品回收站4家、汽车维修企业7家,发现问题20处,责令整改20处,掌上指挥室录入9起。

前不久,南阳街道综合行政执法队对属地所属6个在建工地进行综合查一次。共计出动执法人员18人次,发现裸土未覆盖、喷淋系统未开启、工程材料堆放杂乱等问题合计5起并责令施工单位现场整改。

废品回收站普遍存在环境脏乱差问题,不仅对城市造成严重的环境污染,还存在较大的消防安全隐患。日前,南阳街道综合行政执法队联合公共服办,对位于南丰村、南兴村的4

家废品回收站进行检查,检查发现问题有:无照经营3处,出店堆放5处,某废品回收站在门口拆解机械设备,店门口油污横流,执法人员责令其立即停止拆解并清理干净油污。后续将针对问题开展重点复查,确保整改到位。

为进一步强化机动车维修行业安全生产工作,预防安全生产事故的发生,日前,南阳街道综合行政执法队开展汽车维修企业安全执法综合查一次。共检查汽车维修企业7家,主要检查企业安全生产管理制度落实情况、从业人员持证上岗及教育培训、危险废物处置,安全台账记录、消防等情况。检查组发现部分汽车维修企业危废回收场所设置不规范、标志标签缺失,台账记录不规范等问题6处,现场责令限期整改6处,录入掌上指挥室7起,后续将督促相关企业问题的整改。

## 越山村:多管齐下 搭建消防安全防护网

本报讯(首席记者 童志辉 通讯员 郑风波)“这次幸亏参加了专题消防培训会,张队长所说的这些安全隐患,在自家的出租房内还有部分存在。早先村里检查要求整改,却因为思想不够重视而迟迟没有行动,这次看了活生生的火灾事故,才明白不花小钱整改,终将承担侥幸所带来的苦果!”在近日举办的消防安全培训会上,听完所前镇消防中队队长张卫吉讲的典型火灾案例,越山村农房出租户汪大伯发出了感慨。

由于今年降雨量与往年同期相比明显偏少,越山村为了搭建消防安全防护网,消除山林和出租房火灾隐患,加强平安村社创建,村里积极开展“消防救援专题培训和安全隐患大排查”活动。

越山村还通过微信公众号、企业微信群发以及入户宣传发放宣传资料和专题培训等方式,全方位、无死角对全村所有常住和外来人口进行消防知识宣传和培训。

位于所前镇东南部的越山村,高速互通直达村口,交通方便,山林面积约占全村面积的68%,南有杭州生态园,北靠蓝海现代田,随着乡村旅游人数逐渐增加,外来租房人口也从过去的几十人增加到目前的300多人,出租房和山林火灾安全隐患逐年增加。

今年以来,越山村以党建为统领,以微网格为触角,对辖区内的出租房、企业和山林火灾隐患点进行多次摸底排查,同时多次对村微型消防站队员、部分微网格长以及全体房东开展全面消防知识强化培训和实战演练活动。

越山村还通过微信公众号、企业微信群发以及入户宣传发放宣传资料和专题培训等方式,全方位、无死角对全村所有常住和外来人口进行消防知识宣传和培训。

## 江南村:多举措强化道路交通安全工作

本报讯(通讯员 徐鲁斌)为切实加强道路交通安全管理工作,改善全村道路交通秩序。今年以来,新街街道江南村投资2000多万元,对村内道路,田间道路进行全面整修,有效遏制和防范道路交通安全事故的发生。

今年年初,江南村党委认真总结近年来全村道路交通安全工作情况,并根据当前全村道路安全情况,投资2000万元,对全村道路进行全面整修。新设置了1000多个停车位,并按街道的要求抓好道路安全工作。首先抓教育,提升村民安全意识。村里专门召开道路交通安全工作会议,观看道路交通安全警示教育片,并结合实际对下一阶段工作进行安排部署,分析道路交通安全风险隐患,开展隐患排查,村级警务站人员及交通劝导员每天早、中、晚执勤劝导,坚持警钟长鸣。其次抓源头,消除安全隐患。开展排查无牌车辆、有证无证人员信息,加强车辆和驾驶员管控,实行动态管理,确保车辆安全通行。抓宣传,营造氛围。通过村民微信群、村广播站及村级各类宣传窗对村民进行道路交通安全知识的普及。抓查处,强化防控。村里每月安排四天联合派出所、交警中队对辖区重点路段设置卡点,对过往车辆进行拦查,严查农用车辆、超载超速、无证驾驶、电动车、摩托车无牌、未佩戴头盔上路、酒后驾驶等违法行为。

江南村党委认真总结近年来全村道路交通安全工作情况,并根据当前全村道路安全情况,投资2000万元,对全村道路进行全面整修。新设置了1000多个停车位,并按街道的要求抓好道路安全工作。首先抓教育,提升村民安全意识。村里专门召开道路交通安全工作会议,观看道路交通安全警示教育片,并结合实际对下一阶段工作进行安排部署,分析道路交通安全风险隐患,开展隐患排查,村级警务站人员及交通劝导员每天早、中、晚执勤劝导,坚持警钟长鸣。其次抓源头,消除安全隐患。开展排查无牌车辆、有证无证人员信息,加强车辆和驾驶员管控,实行动态管理,确保车辆安全通行。抓宣传,营造氛围。通过村民微信群、村广播站及村级各类宣传窗对村民进行道路交通安全知识的普及。抓查处,强化防控。村里每月安排四天联合派出所、交警中队对辖区重点路段设置卡点,对过往车辆进行拦查,严查农用车辆、超载超速、无证驾驶、电动车、摩托车无牌、未佩戴头盔上路、酒后驾驶等违法行为。

江南村党委认真总结近年来全村道路交通安全工作情况,并根据当前全村道路安全情况,投资2000万元,对全村道路进行全面整修。新设置了1000多个停车位,并按街道的要求抓好道路安全工作。首先抓教育,提升村民安全意识。村里专门召开道路交通安全工作会议,观看道路交通安全警示教育片,并结合实际对下一阶段工作进行安排部署,分析道路交通安全风险隐患,开展隐患排查,村级警务站人员及交通劝导员每天早、中、晚执勤劝导,坚持警钟长鸣。其次抓源头,消除安全隐患。开展排查无牌车辆、有证无证人员信息,加强车辆和驾驶员管控,实行动态管理,确保车辆安全通行。抓宣传,营造氛围。通过村民微信群、村广播站及村级各类宣传窗对村民进行道路交通安全知识的普及。抓查处,强化防控。村里每月安排四天联合派出所、交警中队对辖区重点路段设置卡点,对过往车辆进行拦查,严查农用车辆、超载超速、无证驾驶、电动车、摩托车无牌、未佩戴头盔上路、酒后驾驶等违法行为。

## 山间起雾驴友迷路 警民联手及时救援

本报讯(首席记者 蒋超 通讯员 董公堂)“我们在萧山奥青岭,现在山上有雾,下不去了……”近日,萧山警方接到群众报警求助,称自己与朋友被困山中,已经走了七八个小时,希望得到救援。

随即,指挥中心指令河上派出所、戴村派出所派警员赶往现场,并联动群鹰救援队、蓝天救援队、杭南救援队等民间救援力量开展搜寻。

当时,天色昏暗,空中飘着细雨,山间道路陡峭湿滑,稍有不慎便会滑倒摔伤。搜救队员凭借丰富的搜救经验,兵分多路开展工作。为了尽快明确被困人员的具体位置,民辅警与被困人员互加微信好友,实时共享位置信息。但是,山间信号时有时无,定位经常发生偏移,为救援行动带来不小

阻力。救援人员只能拿着手电筒,在漆黑的崇山峻岭间小心摸索前行,高声呼喊被困人员的名字。同时,出动无人机协助搜寻工作。

历经两个多小时紧张的紧张搜救,大家终于在深山中发现了冻得瑟瑟发抖的两名被困人员。所幸,两人身体并无大碍。救援人员立刻给他们穿上保暖衣物,搀扶着他们一起下山,在就近的一处小屋内避风休整。

经了解,两名被困人员是毛女士与其朋友金先生,同为登山爱好者。当天中午11点左右,他们从戴村镇尖山下村上山,由于对路线不熟,加上山间起雾,两人在山中行走了七八个小时仍未找到返程方向,只好报警求助。在他们渐渐恢复体力后,救援队伍安排了车辆将两人护送回家。

## 电动自行车任性骑 引来交警上门“家访” 这场“冬季行动”很“硬核”

本报讯(首席记者 蒋超 通讯员 钱宽)“师傅,你刚才在机动车道上驾驶电动自行车,这是交通违法行为……”近日,驾驶人张某在路口被执勤交警拦截查处。次日,交警还前往他所在的新街街道新河社区,将其违法行为以抄告单的形式告知,并前往张某所在工作岗位对其进行面对面宣教,通过社区、企业联动,加强对张某的提醒及安全教育。

这是交通安全整治“冬季行动”的重要一环——针对电动自行车交通违法行为开展的视频作战溯源工作。部分电动自行车驾驶人以为不戴头盔、闯红灯、行驶在机动车道等交通违法行为

为,只要不被抓现行就不要紧。殊不知,萧山交警通过监控抓拍、回放,再凭借车牌号码可以追踪查找违法当事人,通知其到辖区中队、派出所处理,并抄告其单位、村社,开展面对面精准宣教。

目前,这场“硬核”的“冬季行动”正在持续推进之中。除了加强对电动自行车违法行为的视频追踪处罚,萧山交警还开展了新一轮的施工道路安全隐患大排查、占道施工整治和停车场道闸规范治理工作。重点突出“一早一晚”,交警中队、交治融合派出所联合上路,开展严管严查严处集中整治,全力确保辖区道路交通安全、有序、畅通,为群众的平安出行保驾护航。



近日,三江供销社以“供销社集展丰收 村社共建促发展”为主题,联合义桥镇渔浦社区在御景蓝湾小区开展供销社集展活动。现场徐同泰、映山红等萧山品牌农产品纷纷在御景蓝湾南广场亮相,受到广大市民喜爱。

## 供销社集进社区

## 孙正芳:守护每一位乘客平安抵达

■记者 童宇倩

一张娃娃脸,笑容温婉,声音亲切,初次见孙正芳时,她着一身深蓝色制服,英姿飒爽。在她胸前的制服上,两枚刻有“管理员”和“孙正芳”的徽章格外引人注目。

今年50岁的孙正芳,是萧山公交公司一车队安全管理员。在此之前,她还是一位驾龄12年的公交驾驶员。12年间,她每年平均服务2520小时,总行驶里程达60余万公里,从无违章投诉。

2014年,由于岗位调整,孙正芳开始担任一车队的安全管理员,主要负责公交驾驶员的安全培训、线路车辆路检路查、预防事故方面的宣传和教育等重要工作。

变的是岗位,不变的是护送每一位乘客平安抵达的初心。

每个值班日,孙正芳早上4点20分起床,5点半前抵达单位,然后对驾驶员进行岗前安全检查,“主要是开展安全教育,观察驾驶员精神状态是否良好,测量血压等,排除行车安全隐患。”孙正芳说,像这样的岗前检查,一天至少要开展三回,其间还要多次路检路查,查看驾驶员的行车和服务是否规范等,直到晚上11点多才能下班。

公交驾驶员手上的方向盘,是把乘客安全送到目的地的“责任盘”。而车厢“掌舵人”的情绪,很大程度上影响着一车乘客的安全。因此,孙正芳时刻将“细心”二字挂在心头,因为她深知自己担负的不仅是车队260名公交驾驶员的心情管理,更是乘客出行的安全责任。

一次,孙正芳发现一位平时稳重的驾驶员违章情况突然增多,和其他人交谈时也不太耐烦,孙正芳感到师傅的情绪有问题,于是主动与他沟通。

原来,这位驾驶员家里发生了变故,孙正芳随即开导对方。“我告诉他,成年人的世界里没有‘容易’二字。”在孙正芳的几次耐心谈话之后,这名驾驶员的心情渐渐转“晴”,开始重新积极面对工作。

“您观察得真仔细。”记者听后感叹道。

“没办法,安全管理这份工作责任重大,因为公交车载的都是乘客,保证每一位乘客平安抵达,是我的责任。”孙正芳说,驾驶员每天接触的都是行人和车辆,平时一定要观察细微,及时掌握和处理他们的情绪,才能真正做到“车有问题不上路,人有问题不上车”。

还有一次,孙正芳的父亲突发脑梗住

院,除了单位值班的日子,她夜夜在医院陪护。即使在父亲住院的180多天里,她也没错过一天班。孙正芳说,自己的工作具有时效性,“比如违章情况每天都在发生,一定要及时处理才能消除安全隐患。”

这些年,孙正芳主动接受台风期间转移接驳工地人员运送任务,前往科技城等亚运建设基地运送工人4万余人次;主动承担“考研暖巴”公交保障任务,作为随车安全员,坚持12小时不吃饭不喝水,转运非绿码考生至指定考场;积极组织萧山公交707路巾帼线,志愿服务时长达956个小时……

从驾驶员到安全员,从基层一线到管理者,孙正芳二十年如一日地坚守岗位,不断保障车队安全出行。“安全管理很重要,因为它涉及社会的方方面面及每个家庭的幸福。”多年来,孙正芳始终奉行“安全第一”,预防为主,用自己的理想信念守护着每一位乘客的出行安全。



## 我区电网试点开展负荷管理场景建设

本报讯(记者 朱林飞 通讯员 万燕珍 应昊翰)极端天气造成的连续负荷高峰,成为今夏最深刻的记忆。冬季即将到来,能源供应形势依旧复杂,也对萧山电网的弹性与平衡提出了更高要求。

为此,国网杭州市萧山区供电公司积极贯彻浙江电力提出的“千瓦可控必控,度电应调尽调”目标,试点开展负荷管理场景建设。围绕“电网一张图、数据一中台、要素一全域”思路,构建“感知一决策一调节一监测”调控链条,建设“1+1+N”源网荷储调节系统,即1个全域能量数字管控平台、1个区域能源服务商及N个各种传感器和控制终端,实现最小采集、全量

感知,从而打造“千瓦可控的园区”和“度电可调的社区”两大场景,以聚合点滴资源,支持源网平衡。

在桥南工业园区,区供电公司以电网一张图物理拓扑贯通主配营户数据流,聚合了15兆瓦分布式光伏、4兆瓦时储能、10兆瓦响应负荷、120个充电桩等资源。通过虚拟电厂顶峰、需求响应削峰,政策赋能错峰,形成兼顾“有序生产”“有序用电”的设备级负荷精细调节。以数字牵引点滴负荷精准调控,实现桥南工业园区“千瓦可控必控”。

而在亚运村未来社区,区供电公司通过构建不同建筑材料和环境温度下空调设

温与空调负荷的耦合模型,结合“统控+柔调”两种模式,聚焦亚运村3000余台空调10MW负荷,支撑政府统控公共建筑空调,实现空调设温“看得见、调得动、定得住”。依托响应补偿政策,实施居民空调推送邀约、自主柔调。通过市场化机制快速完成资源有效聚合与就地平衡,实现“错峰+引流”调节充电负荷时空分布,确保亚运村未来社区“度电应调尽调”。

“目前两大场景正在火热建设中,未来,我们希望每一个用户都能够体会到每一度电的金贵,让每一度电都发挥出最大的价值。”区供电公司运检部负责人冯兴隆说道。