焦

 \overline{T}

振

兴

村

振

兴

战

电话:029-87344644 E-mail:sgbbjb2@163.com

陕西拟制定反家暴实施办法 经常性谩骂也是家暴



今后,家暴将不再是夫妻吵架中的"不 冷静"或家庭成员间的"小矛盾"。省司法 厅近日就《陕西省实施<中华人民共和国 反家庭暴力法>办法(草案征求意见稿)》 (以下简称《办法》)向社会公开征集意 见。《办法》共27条。

经常性谩骂也是家暴

《办法》所指的家庭暴力,是指家庭 成员之间以殴打、捆绑、残害、限制人身 自由以及经常性谩骂、恐吓等方式实施 的身体、精神等侵害行为。

家庭暴力受害人及其法定代理人、 近亲属可以向加害人或者受害人所在单 位、居民委员会、村民委员会、妇女联合会 等单位投诉、反映或者求助。家暴受害人 及其法定代理人、近亲属也可以向公安机 关报案或者依法向人民法院起诉。

加害人实施家庭暴力,构成违反治 安管理行为的,依法给予治安管理处 罚;构成犯罪的,依法追究刑事责任。 被申请人违反人身安全保护令,构成犯 罪的,依法追究刑事责任;尚不构成犯 罪的,人民法院应当给予训诫,可以根 据情节轻重处以1000元以下罚款、15 日以下拘留。

帮 助 为家暴受害人设临时庇护所

县级以上人民政府应当建立反家庭暴 力多机构合作机制。各级人民政府、司法 机关、妇女联合会等部门和组织可以以购 买服务等方式支持社会工作服务机构等 社会组织开展反家暴心理健康咨询、加害

人心理干预及行为矫正、家庭关系指导、 家庭暴力预防知识教育等服务。

陕西工人報

学校、幼儿园、医疗机构、居民委员 会、村民委员会、社会工作服务机构、救助 管理机构、福利机构及其工作人员在工作 中发现无民事行为能力人、限制民事行为 能力人遭受或者疑似遭受家庭暴力的,应 当及时向公安机关报案。

《办法》明确,县级或者设区的市级人民 政府可以单独或者依托救助管理机构设立临 时庇护场所,为家暴受害人提供临时生活帮助。

根据《办法》,限制民事行为能力人、 无民事行为能力人因家庭暴力受到严重 伤害、面临人身安全威胁或者处于无人照 料等危险状态的,公安机关应当通知并协 助民政部门将其安置到临时庇护场所、救 助管理机构或者福利机构。

老年人、残疾人、孕期和哺乳期妇女、 重病患者因家庭暴力受到严重伤害、面临

人身安全威胁或者处于无人照料等危险 状态的,公安机关应当通知并协助居民委 员会、村民委员会、民政部门对其进行妥 善的安置和照护。

保 护 情节较轻出具告知书并查访

对于家庭暴力情节较轻,依法不给予 治安管理处罚的家庭暴力行为,由公安机 关对加害人给予批评教育或者出具告诫 书。《办法》除明确公安机关应当出具告诫 书的具体情形外,还规定居民委员会、村民 委员会、公安派出所应当对收到告诫书的 加害人、受害人进行查访,检查告诫书落实 情况,监督加害人不得再次实施家庭暴力。

人民法院应当按照规定,依法审理人 身安全保护令案件。在其作出人身安全 保护令后,应当送达申请人、被申请人、公 安机关以及居民委员会、村民委员会等有 关组织。 (石喻涵)

本报讯(实习记者 赵院刚)3月26 日,记者从省人民政府新闻办公室举办的 2019年省委一号文件解读发布会上获悉, 我省将按照习近平总书记关于乡村振兴的 科学论断,聚焦"五个振兴"作安排。

据省委农办主任、省农业农村厅厅长 文引学介绍,实施乡村振兴战略是"三农" 工作的总抓手,我省今年的一号文件将围 绕"产业振兴、人才振兴、文化振兴、生态 振兴、组织振兴"作重点安排。

在产业振兴上,结合我省实际提出深 入实施农业特色产业"3+X"工程,加快发 展以千亿级苹果为代表的果业、以千亿 级奶山羊为代表的畜牧业、以千亿级棚室 栽培为代表的设施农业,因地制宜做优 做强茶叶、魔芋、中药材、核桃、红枣、食 用菌和有机、富硒、林特系列产品等区域 特色产业。在人才振兴上,提出要建立 第一书记派驻长效工作机制,全面向贫 困村、软弱涣散村和集体经济空壳村派 出第一书记,并向乡村振兴任务重的村拓 展。在文化振兴上,提出要弘扬延安精 神,传承红色基因,深化"厚德陕西"建设, 以"美丽乡村·文明家园"建设为载体,以 "十星级文明户"评选为基础,深化拓展 群众性精神文明创建活动,把文明村镇 创建纳入县域经济社会发展综合评价体 系。在生态振兴上,提出要统筹推进山 水林田湖草系统治理,推动农业农村绿 色发展,要加强湿地保护修复,严厉打

击破坏森林资源违法犯罪行为。在组织振兴上。 提出要扎实开展"千村示范、万村达标"活动,对 软弱涣散村党组织一村一策逐个整顿,要健全县 级党委抓乡促村责任制,县乡党委定期排查并及 时解决基层组织建设中存在的突出问题。

4月1日起内地居民申领出入境证件将"全国通办"

据央视网 国家移民管理 局 3 月 26 日对外发布, 自 2019 年4月1日起中华人民共和 国普通护照、往来港澳通行 证、往来台湾通行证等出入 境证件实行"全国通办",即 内地居民可在全国任一出入 境管理窗口申请办理上述出 入境证件,申办手续与户籍 地一致

据了解,出入境证件实行 "全国通办"后,可以实现三个 "都能办"。即全国各地都能 办,内地居民可在全国任一出 入境管理窗口申办出入境证 件,申请材料与户籍地一致;

内地居民都能办,不受户籍 地、居住地等条件限制,内地 居民均可在异地申办出入境 证件;出国出境证件都能办, 中华人民共和国普通护照、往 来港澳通行证、往来台湾通行 证等都可在异地申办。

这次推出的新举措包括 异地申办赴港澳台团队旅游 签注可在自助签注机上办 理, 立等可取。

同时,国家移民管理局政 务服务平台将于4月1日上 线,可为群众提供24小时网 上服务,真正实现"让数据多 跑路、让群众少跑腿"。

在123个新开工项目中,

共有18个"三个经济"发展工

今年全省600个重点项目年度投资5059亿元

本报讯(程靖峰)今年我省 将继续保持重点项目在稳投资 中的重要支撑作用,抓好600 个省级重点项目。其中,续建 项目262个,新开工项目123 个,前期项目215个,年度投资 5059亿元。

600个重点项目分为"三个 经济"发展工程、创新驱动发展 工程、产业转型升级工程、现代 农业与骨干水利、区域协调发展 工程、文化旅游发展工程、社会 事业与民生改善工程等8大类 别。其中,"三个经济"发展工 程项目119个,年度投资1249 亿元,年度投资额占比24.7%。

程项目。西安至安康高铁、西 安至十堰高铁、延安至榆林高 铁等项目将进一步完善我省 "米"字形高铁网络。备受关注 的西安地铁1号线(三期)、西 安地铁8号线、西安咸阳国际 机场扩建工程(三期)等项目也 将加快建设,为群众出行带来 便利。西咸空港绿地国际会展 综合体、延安宝塔区青化砭能 源化工与物流园区基础设施、 延安国际会议中心综合体等项 目建成后,将带动我省会展、物 流产业快速发展。

西安响应"地球一小时"

本报讯(高乐)3月25日至 31日西安市开展"地球一小时" 活动周,其中3月30日20点30 分至21点30分,钟楼等部分地 标建筑将熄灯。

"地球一小时"是由世界自 然基金会发起并已成为一个全 球参与规模最大的开源性环保 行动。据了解,2019年"地球一 小时"(中国)的主题是"与自然 共生",西安市活动主题为"保

有人地名地名地名 夕门"吧你性连巩烬以

护绿水青山创享生态西安",旨 在动员全社会从参与"地球一 小时"活动开始,从小事做起, 关心关注身边的生态环境,凝 心聚力,共建共享美丽西安。

据了解,钟楼、鼓楼、城墙、 大雁塔、长安塔等标志性建筑 将于3月30日20点30分至21 点30分熄灯一小时,市行政中 心办公楼及周围景观灯也将加 入熄灯一小时活动。

3月26日,咸阳市工人文化宫工作人 员一行来到秦都区双照镇白良寨村,向 该村"农家书屋"赠送涵盖党建、科技、文

学、国学、家庭保健、果树种植、家禽养殖 等类别的新书百余册,为"美丽乡村 文 明家园"书写一抹亮色。 韩蓉 摄

"白色消费"监管的瓶颈在哪里



临近清明, '白色消费"又被 人们提及,"死不 起"其实早在多年 前就成为坊间吐

槽的话题。新华社曾如此披露殡葬业的多重乱象: 骨灰盒毛利率轻易超50%,不收回扣成异类;鲜花、 假尸体证明都能敛财;一些地方民政部门和殡仪馆 是一套人马、两块牌子等。"死不起"的背后是近年来 各地殡葬行业职务犯罪高发,且往往是窝案、串案。

殡葬业具有公益服务特点,并不具有充分市 场化特征,其殡葬产品由经营者自主定价,本身就 难言公平。再者,刚经历丧亲之痛的丧户往往缺 乏价格博弈的意识和能力,也不大具备消费理 性。就连某些业内人士自己也承认, 骨灰盒、墓地 等殡葬产品确实存在较大利润空间。

殡葬事业事关千家万户。现实情况是,长期 以来不仅没有较好体现公益性,反而形成老百姓 "死不起"、后事"料理不起"的乱象,这与殡葬业 体制长期落后、不完善直接相关。具体而言,就是 殡葬事业改革缺乏整体布局,管理环节上漏洞频 发,最终造成逝者没得到应有的尊重,还被当成官

商勾结攫取利益的"摇钱树"。

三年前武汉丧葬品市场成为腐败"重灾区",曾 引起舆论广泛关注,连员工都吃骨灰盒回扣。涉案 人员中多名系武汉市民政局直属3家殡仪馆时任 馆长、副馆长、相关岗位负责人以及殡葬管理执法 队队长,其腐败大多涉及丧葬用品的采购和销售。

"白色消费"是刚需,特殊性使其极易成为腐 败滋生的温床。商人为了将丧葬用品送进殡仪 馆,不惜花大代价,消费者最终成了被宰的对象 一些殡仪馆内出售的骨灰盒、纸棺等用品,未经集 中招标或招标中存在猫腻,成为殡仪馆相关负责 人吃回扣的"核心业务"

殡葬业的自然垄断属性短期内仍无法消除。 在此情境下,有的地方推出基本殡葬免费服务。 问题的焦点是,非基本殡葬服务项目之外的骨灰 盒、灵堂、墓地价格等才是殡葬暴利的大头。显 然,政府要做的监管事宜应该还很多,但最根本的 就是要增强殡葬产品成本的透明性,完善殡葬服 务价格监督措施,形成合理的殡葬服务定价机制, 斩断官商勾结利益链。

如此,殡葬服务价格回归理性轨道才有可能。 (姚村社)

陕北矿业公司

加快推进"智慧工会"建设步伐

本报讯(记者 阎瑞先)"'智慧工会'的建设,将 把基层工会干部从'文山会海'和日常琐碎的工作中 解脱出来,更直接有效地服务职工群众。"这是近日 在陕煤集团陕北矿业公司召开的"智慧工会"平台设 计方案评审会上,某公司技术设计人员说的一句 话。随着设计方案的通过,陕北矿业公司"智慧工 会"建设也到了"攻城拔寨"的紧要关头。

作为我省首批"智慧工会"建设的试点单位,陕北 矿业公司从去年下半年开始,在总结"网上工会"建 设、运维成功经验的基础上着手打造"智慧工会"。该 公司工会组织人员到国内"智慧工会"建设成熟的企 业学习取经,于近日完成了《陕北矿业公司"智慧工 会"平台设计方案》。该方案设计中包含工会维权服 务、网上练兵、"双创"工作、职工之家建设、工会协调 办公等模块,经过专家评审,认为内容丰富,符合工会 工作实际和有关法规要求,所采取的网络技术先进成 熟,具有可实施性。再经过几个月的工作后,随着方 案的落地生根,"一键找到工会,上网就找到工会服 务"的"智慧工会"将在陕北矿业公司变成现实。

据悉,"智慧工会"平台通过对工会工作流程的再 造,将工会从机关大院搬到了职工身边,建设到职工的 指尖上、手掌上,真正地让职工感受到工会就在身边。



大荔县人民法院"家事法庭"自2017年成立以来 把加强审判职能与保护妇女儿童合法权益有机结合 起来,打破原来单一的审理方式,将谈心、修复感情、 调解结合起来做好审判工作,为促进社会和谐,创建 "平安大荔"作出积极贡献。 李世居 宋婧 摄

榆林市公布2019年第一次诚信"红黑榜

本报讯(雷魏添)近日,榆 林市发布2019年第一次诚信 "红黑榜",截至目前,榆林市今 年共有3个法人组织、183个自 然人被列入失信被执行人"黑 名单",涉及案件128个,涉案 总标的约10.19亿元。

据悉,本次公布的失信被 执行人"黑名单",将同步通过

榆林市信用信息平台予以公开。 榆林市中级人民法院同时向失信 被执行人发出限制消费令、限制 出境令,各级市场监管、金融机 构等征信协助单位将在企业 登记注册、政府采购等环节对 失信被执行人进行限制,实现 "一处违法,处处受限",让失信 者寸步难行,让守信者一路畅通。

打开王某错拿的黑色背

包,民警发现唯一的线索是

一包处方药以及重庆医科大

学附属医院儿科给一位儿童

做的脑波图。民警根据脑波

图上医院挂号的ID以及孩子

的姓名,联系到该附属医

院。从院方保卫科,民警查

询到挂号的袁女士和一个预

求民警帮助查找。

留的手机号。



近日,在四 川万源火车站, 旅客王某因下 车匆忙与同车 厢的袁女士互 相错拿了"孪

生"行李包,好在通过安康铁路 警察的辗转寻找,才让这对"孪 生"行李包物归原主。

3月25日13时许,安康铁 路公安处万源火车站派出所

旅客错拿"孪生"包 安康铁警帮找回

执勤民警接到旅客王某报警 求助,称自己从达州乘坐K806 次列车到万源谈生意,因旅途 劳累,睡得迷迷糊糊的他在火 车到站时才匆忙拿了行李下 车,直到出站后才发觉包不是 自己的。焦急的王某说自己 包内有好几家银行卡、各类证 件、两千多元的报销票据及此 次出差要用到的重要资料,请

几经辗转联系上袁女士 后,经过她对拿错背包内物 品的描述,王某确认是自己 的背包无疑后终于松了一口 气。下午17时50分许,袁女 士的丈夫高某赶到万源火车 站和王某互换错拿的背包, 双方各自清点背包内物品无 误后,向民警连声道谢。

(杨长空 刘耀武 叶培镭)



"很抱歉给您带来不好的用户体 验,您的问题我已经记录下来,会尽 快向上级反馈。"咨询迅雷下载软件 的售后使用问题时,90后小伙王斯得 到了客服这样"礼貌又认真"的答 复。然而,十几个工作日过去了,所 谓的反馈却不了了之。

不少消费者反映,本应是职业规 范的"礼貌"客服,在部分企业却成为 互联网消费维权路上的一道"关 卡"。"记者近日走访调查了多家互联 网企业和客服外包公司,揭秘"礼貌" 话术背后的互联网客服"忽悠"乱象。

按了9个"1"也没能接通客服 "很抱歉现在坐席全忙,继续等 待请按1,结束请挂机。

杨欣按了9个"1",也没能接通小 电共享充电宝的客服。2019年2月 26日,他拿着小电充电宝来来回回找 了3个商家推荐的归还点,都没有可 归还的充电空缺。尽管电量早已耗 尽,但小电充电宝仍在按照每小时2 元钱计费。等到终于可以归还时,租

借费用已累计到20元。 接下来的半个多月里,杨欣给客 业内人士揭秘互联网客服乱象

服打了20多个电话,最长等待近10 分钟,却依旧只听到那句"很抱歉现 在坐席全忙,继续等待请按1,结束请 挂机"。"用语'礼貌又诚恳',但连人

底是服务顾客,还是忽悠?" 在消费投诉平台黑猫投诉上,对 "客服"的投诉多达8.2万条。消费者 纷纷表示,"磨叽半天只会说'抱歉' "就会打太极反复说尽快处理""用温 柔的态度推三阻四"……值得一提的 是,这些投诉集中于互联网消费:投

诉排名前十的商家投诉量都在500次

都找不到!"杨欣说,"这样的客服,到

以上,且均为互联网企业。 业内揭秘:"礼貌"话术实际不少是忽悠 为揭开互联网客服礼貌话术背 后的乱象,记者暗访多家互联网企业

和客服外包公司。 号称"24小时客服",实际是12个 值班客服应付百万订单量。3月12 日,记者终于以消费者身份拨通小电 共享充电宝的客服。"我们接通率确 实比较低,一天订单量上百万、电话 四五千通,但只有12位值班客服。"小 电共享充电宝相关负责人承认,公司 已进驻320多个城市、拥有8000多万 用户,客服等保障远跟不上快速扩张 的市场,并以"正在招聘"为由解释。 然而记者注意到,目前其热招的91个

职位中多为市场推广,并没有客服。 介绍"质量您放心",实际客服根 本没见过实物。95后女孩安某是一 名从业3年多的资深售前客服,在位 于安徽宿州的两家客服外包公司里带 过天猫、淘宝、京东、蘑菇街、拼多多等 各大网购平台上的100多个店铺。

用礼貌温柔的话术推三阻四

"说是售前咨询,介绍时说'质量 您放心',但其实我们一个人同时是 几个店铺的客服,根本没见过商品, 也不知道质量怎么样。老板说,我们 把商品忽悠出去就行了。"她举例说, 有店铺打着海淘旗号卖国内工厂次 品,每当淘货不及时,就教客服用话术 应付催发货的顾客,"跟他要身份证号 码,说需要申报关税,请耐心等待"。

表示"重视您的反馈",实际商家 的态度是"不用理会"。"公司确实存 在一些技术上的差错和霸王条款,公 司不会解决,我们也不能承认,只能 用话术应付客户。"在一家国有银行 信用卡中心担任客服的小陈说。

在一家有100多名员工的售后客 服外包公司工作的周某,负责7家天 猫店铺。"每天接到很多投诉,一些商 家告诉我们'不用理',我们回复客户 '您的问题我们会尽快处理,请耐心 等待'。如果顾客继续投诉,还是同 样的回复,只是更诚恳些!"周某说。

忽悠式"礼貌"话术有的属于管 理不规范,有的属于商业失信

"不同商家考核客服的绩效指标 不同,有的看顾客满意度,有的看处 理速度,还有的会根据'3·15'等敏 感时段改变考核导向。"一家拥有 4000多个客服的大型客服外包公司 负责人说。

安徽省消费者权益保护委员会 法律与公共事务部主任张路明表示, 在不见面的互联网交易中,客服是许 多消费者寻求帮助的第一选择,甚至 是联系商家的唯一渠道。完善的客 服管理机制,对于互联网企业维系客 户、良性发展来说必不可少。不重视 投入,敷衍了事的忽悠,最终将伤害 到企业自身利益。

张路明表示,客服的忽悠式"礼 貌"话术,有的属于企业管理不规范, 有的则属于商业失信。市场监管部 门除提醒规劝相关企业外,还应依法 处理严重侵害消费者权益的案例。

北京大成(合肥)律师事务所合 伙人秦春表示,目前,客服外包公司 存在良莠不齐的情况。在重点发展 客服产业的城市,监管部门应对客服 外包公司加强规范管理。

此外,各地消协组织也提醒广 大消费者,遇到售后问题要积极维 权,及时向相关行

政部门和消费者组 织投诉。 新华社"新华视

月、屈彦



