

融媒追踪

“不公正格式条款”产生合同纠纷，市消保委践行“一改两为”，全力维护消费者自身权益

对“霸王条款”说不

码上办 马上办

蚌埠日报 为民办实事

蚌埠融媒记者 何沛

合同格式条款有争议 侵害消费者合法权益

个体经营户常某是残疾人，多年来他自力更生，做了一些小本生意。近日，他来到市消保委秘书处投诉，某公用企业与他签订的合同中，部分条款涉嫌违背公平原则。

2021年11月，常某与我市一家公用企业签订管道设备租赁合同。2021年12月20日，该公司将管道施工完毕并投入使用。2022年11月22日，常某停止使用该公司管道设备并申请拆除。12月1日，常某到公司办理销户手续时，却被

违规条款暗藏的“陷阱” 消费者要仔细甄别

对于格式合同，不少消费者表示，购房、买保险、办健身卡等，这些都需要签订格式合同，它们与现实生活密切相关。面对一套长长的合同，有时候看也没看就签字了。“经营者往往在交易关系中处于优势地位，极易在格式条款中列入不公平内容，且格式条款具有预先拟定和不能协商的特性，处于弱势地位的消费者只能‘要么接受，要么走开’。”市民王先生深有体会。

记者梳理消费投诉案例发现，利用格式合同条款侵害消费者合法权益主

设备租赁时间存在多种解释可能。根据《中华人民共和国合同法》第四百九十八条：“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出有利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”

“按照《中华人民共和国合同法》相关规定，时间的计算方法有利于常某才对。市消保委会同辖区市场监管部

要以下几个方面：一是使用不平等格式合同条款免除自身责任。二是利用条款加重消费者责任。通过格式条款规定消费者义务并设定较高的违约金数额，加重了消费者责任。三是通过格式条款限制或排除消费者的合法权益。四是利用格式条款限制消费者寻求法律救济的途径。

市消保委提醒广大消费者注意，当您在签订格式合同时，遇到权利与义务不对等的霸王条款时，要勇于拒绝。对于格式合同中约定不清的事项要及时

门对该公司售后服务负责人进行了约谈，并进行普法宣传。”市消保委秘书处负责人丁成表示，此次投诉案例中，双方当事人签订的格式合同是该公司单方面提供，合同中未对设备使用时间具体计算方法予以明确，存在多种计算结果可能，所以最终应采用应该有利于消费者的计算方法。最终，经过调解，该公司表示尊重法律规定，安排售后服务人员进行退款。第二天，常某收到了被多扣的1年设备押金。

对方可以主张该条款不成为合同的内容。希望广大企业切实增强自律意识，避免格式合同存在权利义务不对等、交易事项不明确、违约规定不完善等侵害消费者权益的不公平条款，做到依法订立、履行合同格式条款。

“市消保委将持续贯彻‘一改两为’理念，强化对投诉举报的大数据分析，积极履行职责，对于严重侵害消费者合法权益的案例将联合各级新闻媒体予以曝光，对拒不改正的，将依法向有关部门移送案件线索。”丁成表示。

解放路淮河特大桥扩建进展如何？

可以网上办理退休手续吗？

——新媒问政一周摘要

【交通类】

网友杜先生反映：翡翠华庭A区北门及东门的离德路东未打通，造成车辆乱停乱放，带来行人安全隐患，且路边的垃圾菜地成堆，影响市容市貌。之前答复2022年开工建设，但至今未见任何动作。

市重点工程中心回复：翡翠华庭A区北门道路规划为文政路（南湖路一行湖路），已完成施工图设计、预算编制，需待建设资金落实、具备条件后实施，目前建设时间暂不能明确。

网友王先生反映：融创二期已交付，西侧的虎山东路什么时候能建设通车呢？

市重点工程中心回复：虎山东路（货场四路—燕山路）已完成施工图设计、预算编制工作，需待建设资金落实进行施工招标，目前建设时间暂不能明确。

网友李先生反映：解放路淮河特大桥扩建进展如何？

市重点工程中心回复：解放路快速提升改造项目含新建一座淮河大桥，目前正在开展前期工作，已完成可行性研究报告编制、社会稳定风险评估及跨淮河大桥通航条件影响评价、地震安全评价等工作。

网友张女士反映：得知建延安路公路上跨淮河后将迁至光明街落地，请问延安一村会不会拆迁？

市重点工程中心回复：延安路淮河大桥项目计划进行设计总承包招标，待完成设计招标后将对项目设计方案进一步深化、细化，具体拆迁范围需在建设方案确定后予以明确，目前暂不能确定延安一村是否在拆迁范围。

网友刘先生反映：席家沟路，有望通到涂山路吗？

禹会区回复：席家沟路暂无打通计划。

网友竹先生反映：蚌埠通卡“乘车码”上线了，为市民乘公交车和月票卡充值提供了便利，但目前仅解决了方便投币的问题，公交月票卡可以在这个蚌埠通卡app上充值，却不能在蚌埠通卡“乘车码”上扫码公交月票卡（也许是首次使用不会操作），请给予解决或解决如何蚌埠通卡“乘车码”上扫码使用公交月票。

市公交集团回复：因月票卡张贴有照片、身份证号等信息，并且仅限本人使用。但是目前手机技术无法证明月票卡的身份唯一性，所以手机月票卡扫码暂时无法使用。

【民生类】

网友陈先生反映：我今年2月退休，因有事不在蚌埠，可以网上办理退休手续吗？

市人社局回复：根据《安徽省参加企业职工基本养老保险人员退休审批管理规定》（劳社〔2008〕45号），参保人员到达国家法定退休年龄时，属于企业（或单位）职工的由单位为其向劳动保障部门申报退休；属于灵活就业人员的，本人向代理其社会保险事务以及保管其档案的代理机构申请，由服务机构为其申报退休。

目前，我市企业职工基本养老保险实行网上申报，是单位职工的，由单位工作人员登录安徽省人力资源和社会保障厅网上办事大厅，http://61.190.31.166:10001/ggfwwt/home/index，在首页“打包一件事”栏目中选择“职工退休一件事”事项，录入单位的安徽政务网账号、密码后，即可自动进入申报界面，按提示操作提交申请；是灵活就业人员的，由个人或亲属，携带单位（或个人需携带身份证）到档案保管服务机构（市、区人社局代理机构），由代理机构代为网上申请。一次申请，即可全部办结退休业务，退休次月养老金发放至社保卡。

网友刘先生反映：目前收到学校通知要缴纳课后延时服务费，请问是否必须缴纳？费用将近300元一学期，请问是否有给家长进行说明？

市教育局回复：根据《蚌埠市教育局蚌埠市发展和改革委员会蚌埠市财政局蚌埠市人力资源和社会保障

障局关于进一步规范中小学课后服务工作的实施方案》蚌教〔2022〕7号的规定，课后服务必须坚持学生和家长自愿参加的原则，积极引导家长自愿参加课后育人活动。课后服务是学校主动实施、社会积极参与、家长自愿接受的公益性、普惠性的服务行为。各县（区）学校可根据所提供的课后服务性质，采取财政补贴、收取服务性收费或代收学费等方式筹措经费，切实保障中小学课后服务工作有效开展。义务教育阶段学生参加由本校教职工参与的“普惠托管”服务，按照不超过360元/学期·生的标准收取课后服务费用，不足部分由同级财政补贴。学校要将课后服务收费标准、收费依据及投诉举报电话等内容在醒目位置设立固定公示牌、公示栏予以公示。未经公示或公示内容与规定政策不符的，不得收取课后服务费。

网友李女士反映：请问退休人员提取公积金要到窗口办理吗？能否线上办理？

市公积金中心回复：退休提取公积金可以网上办理。具体流程如下：支付宝搜索“皖事通蚌埠公积金”进入“公积金综合服务平台”——认证后选择“离退休销户”，按要求填入银行卡信息并上传退休凭证即可。如您有需要进一步了解的事项，请与市公积金中心业务服务中心联系，联系电话2070410转网办专窗。

网友丁先生反映：高中具体开学时间有吗？

市教育局回复：2023年2月6日正式上课。

网友夏先生反映：2022年9月底买的第一套房子，2023年1月缴的契税，请问有契税优惠政策吗？听人说有契税退还政策。

市税务局回复：没有契税退还政策。

【住建类】

网友张先生反映：淮滨四期安置房什么时候可以办产权证？

淮上区回复：前期小蚌埠镇分期分批办理了一批房屋产权证登记。暂时还没接到淮滨四期房产证办理通知，如有其他疑问，请与小蚌埠镇安置办联系，电话：0552-2831103或0552-2821280。

网友朱先生反映：淮上区梅桥镇大岗村何时拆迁？

淮上区回复：大岗村暂时没有拆迁计划。

网友程先生反映：长淮卫镇陈郢村拆迁很长时间了，还原地点选在哪里？

市经开区回复：陈郢村被拆迁户拟安置在淮光东区安置房及周边待开发建设的安置小区。淮光东区安置房目前正在土地组卷报批，同步推进规划设计修改工作。（经开区城乡建设局）

网友张先生反映：仇岗村淮宿蚌项目拆迁过渡费应该去年三季度开始发放，结果到现在一次没有发放。

市经开区回复：淮宿蚌项目过渡费已完成造表、上报，将于近期发放，请耐心等待。若对该情况有疑问的，可直接联系镇城乡建设办0552-3996229。（经开区长淮卫镇）

网友强先生反映：世贤瞰云台楼盘2022年10月2日收意向金，2022年11月初给我办理了申请退款，一直拖着不退款，什么时候能退钱？

市住建局回复：您的相关费用退还手续正在办理中，按计划2月份办理完成。我单位已督促开发公司抓紧流程办理，妥善解决问题。联系电话：2049890。（城市建设综合开发管理中心）



关注蚌埠发布，您的诉求马上办。

蚌报全媒体

小蚌埠镇：

构建“125”工作模式 打造社区治理新格局

近年来，淮上区小蚌埠镇小蚌埠社区以构建“有温度的睦邻友好社区”为方向，以提升群众幸福指数为目的，创新党建形式，以志愿服务活动为依托，构建“一引擎、两合力、五举措”的“125”工作模式，联合多方共建资源，构建起“共建、共享、共治、共融”的社区治理新格局，在基层党建、疫情防控、社区治理等方面取得了明显成效。

“红色引擎”奠定治理方向

坚持为民服务理念，充分发挥“一组一会”“红色引擎”效能，建立健全基层工作联席会议制度和居民议事会制度，以“社区党总支+党员志愿者+共建单位”的模式，打造“红色领航社区”。通过开展“党员活力工程”，设立“党员先锋岗”，引导党员在疫情防控、社会治理等工作中，发挥先锋模范作用。定期联合淮上区教育局、辖区医院等单位开展便民志愿服务活动，近年来开展拉丁舞培训、白内障义诊、心脑血管疾病问诊等共计30余次，不断提升居民幸福指数。

“内外兼修”提升治理效能

对内充分发动群众力量参与社区治理，成立“居民议事会”“居民业主委



志愿者为群众讲解养老保险相关政策。

员会”“一家人志愿服务队”等组织，以解决居民身边“疑难杂症”“烦心事”为目标，小到疏通下水管道，大到屋顶漏水修缮，由居民提出诉求，针对不同事件采取不同处理方式。对外积极引进社会力量参与，聚焦群众急难愁盼，与“乐家社工”合作，通过“5+N”服务模

式，服务社区内低保家庭、孤寡老人、困难群众。截至目前，居民参与治理社区达200余次，解决社区问题近300件，帮助社区困难家庭40余户。

“五项举措”开创治理格局

（稿件来源：“学习强国”蚌埠学习平台 作者：孙燕 陈杰）

积极创新阵地建设、矛盾调解、加强部门联动等基层社会治理新模式，优化综治中心功能，坚持“多中心合一、一中心多用”的工作理念，推进综治中心标准化、智能化、实战化建设。将化解矛盾纠纷、维护治安稳定、实行网格管理、开展法治宣传等纳入中心工作内容。发挥矛盾调解功效，立足抓早抓小，成立“杨大爷调解室”，在纠纷排查、调解培训、调处机制上推陈出新，同时通过“社管通”平台将网格员日常工作内容上报，能当场办结，处理不了上报平台，按类型分类施策。打造“线上+线下”宣传模式，对于新思想、政策法规等，线下通过“百姓名嘴”讲座，线上利用“小蚌埠社区服务中心”公众平台，将政策解读等进行全方位宣传。建立便民综合服务综合体，结合“全科社工”服务模式，打造“15分钟便民服务区”，充分运用信息化手段，推行预约办理、线上办理等服务，让居民办事“最多跑一趟”。深化平安小区创建，成立“红袖标”巡逻队，发动社区党员干部、热心居民参与小区“微治理”，第一时间把收集的不安全隐患事件处理上报，确保发生突发事件时能够及时发现，及时处理，妥善处置。

（稿件来源：“学习强国”蚌埠学习平台 作者：孙燕 陈杰）