

# 吴中区放心消费创建工作获市创建办高度肯定

9月5日,苏州市创建全国消费放心城市指挥部办公室主任马一元率督查考核组一行考核吴中区放心消费创建工作。

督查考核组一行听取吴中区创建全国消费放心城市指挥部办公室主任金茂忠关于《2017年吴中区放心消费创建工作汇报》,与

三山岛旅游集团、直直旅游公司、舟山核雕电商村三家被推荐登上“凤凰网”的创优企业进行座谈,听取他们围绕“诚信经营、放心消费”创建工作方面的汇报,对吴中区放心消费创建工作给予高度肯定。

吴中区放心消费创建工作,一是领导重

视,组织推进力度不断加大,主要体现在区市监局领导重视程度高,目标责任明确,创建力量进一步增强;二是饱含情怀,对放心消费工作认识深刻,开展主题宣传活动,举办有关汽车放心消费的“吴中区汽车消费维权”门户网站,不断创新载体,深化消费教育,展示创建

成果,保持对放心消费工作的热情;三是注重实效,创建工作质量有效提升,全面落实放心消费创建“百千万”工程,每年参创企业申报数量大,质量高,企业自愿参创意识明显增强,诚信经营意识也明显提升,有效净化了吴中区消费环境。(吴中消 曹永生 周永康)

## 未在小区车位停过车 为何要付管理费?

近日,市民白女士致电苏州市价格举报中心,反映自己2016年购买所在小区的车位后,一直未停放过车辆,直到今年才开始停放。但小区物业要求她补交2016年空置的那几个月的车位管理费每月50元。白女士认为车位一直空置,自己并未使用过该车位,不应交纳这笔费用。她质疑小区物业服务企业乱收费,并要求价格主管部门准确告知其车位管理费收取起始日如何计算及相关规定。

《苏州市物业服务收费管理实施细则》第十五条规定:“纳入物业管理范围的已竣工但尚未售出或者尚未交付物业买受人的物业,物业服务费用由建设单位全额承担。完成交付手续的次月起,物业服务费用由业主或物业使用人交纳。”同时,《实施细则》第三条对

“物业服务费用”作了详细说明,明确“本细则所称物业服务费,是指业主通过选聘物业服务企业、专业管理机构或者业主自行对物业管理区域内的建筑物、构筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理,维护环境卫生和相关秩序,向业主或物业使用人所收取费用。物业服务费包括物业服务费、汽车停放费、特约服务费、代办服务费。”白女士所购买的车位处于物业管理区域内,因此,应在购买车位的次月起交纳汽车停放费(包括车位管理费)。

关于物业费收取起始时间问题,苏州市已有规定,但依然会有市民对已经明确的收费问题提出质疑。从白女士反映情况看,业主和物业公司“自说自话”是问题的关键原因。有

的业主觉得自己的车位未使用、房屋未入住,就不应该交纳物业费;而物业服务企业则认为不论业主是否入住或使用车位,自己都履行了物业服务协议,提供了相关维修、养护、管理等方面服务,并未因个别业主未入住或车位未使用就降低了成本、减少了服务。因此,解决问题的关键是促进业主与物业服务企业之间的良好沟通,发挥业委会、业主大会作用,提升小区自治水平。

目前,苏州市物价局已通过12358流动服务站、社区价格宣传栏、门户网站、手机APP等多种渠道对收费政策进行广泛宣传,市民可以在闲暇之余对自己生活息息相关的收费政策进行一定的了解,保证自己能明明白白地交费。(陈亿 俊伟)

## 吴江区卫监所开展美容医疗机构依法执业督查



近日,吴江区卫生监督所对全区所有美容医疗机构开展依法执业的监督检查。

本次监督检查为严厉打击非法医疗美容专项行动的一个重要组成部分,检查组由区卫计委、区卫生监督所和相关医疗美容专家等7人组成,对全区已依法取得医疗美容资质的5家机构(其中二级以上医疗机构内设的医疗美容科3家,医疗美容门诊部2家)进行全覆盖监督检查,检查以注射美容为重点,规范医疗美容服务行为,查处违法违规开展服务的机构和人员。

检查发现,5家美容医疗机构的《医疗机构执业许可证》均在有效期内,其中2家未开展医疗美容服务,1家正在进行内部装修,其余2家医疗机构正常开展医疗美容服务(均未开展注射透明质酸钠、胶原蛋白服务,有1家机构开展了注射A型肉毒毒素服务),

条件符合相关要求,相关医疗美容科室的医师均取得医师执业证书,美容主诊医师均取得《医疗美容主诊医师资格证书》,相关药品医疗器械的管理和使用基本符合要求。检查未发现超登记、备案范围开展医疗美容活动以及越级开展美容外科项目的行为,未发现违规发布医疗广告行为。

检查发现个别医疗机构未对本机构医师前往非医疗机构从事医疗美容活动进行相关培训,医疗美容收费项目未在醒目位置进行公示,A型肉毒毒素未专柜加锁保管等问题。为此,检查人员当场出具卫生监督意见书,要求立即整改并限期复查;对2家未开展医疗美容服务的机构责令其注销医疗美容科目或者按规定开展执业活动;对1家正在装修的机构责令停止执业活动直至装修完成并符合相关要求。(组 肖磊)

## 姑苏区游泳场馆总体卫生状况良好

今年夏季,姑苏区卫生监督所辖区组织游泳场馆专项监督检查,并首次正式启动“双随机一公开”模式,涉及姑苏区18家游泳场所,涵盖居民小区、大中型酒店、专业健身机构、学校等单位所属的游泳场馆。

记者从姑苏区卫生监督所获悉最新检查结果,本次监督检查的18家单位,其中2家停业,另有一家属于无证经营,已由相关科室跟进处理。除此以外的15家游泳馆各项指标(细菌总数、大肠菌群、尿素、浑浊度、PH值、泳池水游密性余氯和混脚池水余氯)合格率较高,仅有一家酒店配套游泳场馆尿素超标。根据调查,该游泳场馆在检查期间有较多儿童游泳,少数儿童在在遇水后有生理上的应急反应,在池中小便造成尿素超标,卫生监督部门已责令该馆规范管理。

通过卫生监督部门的严格督查,结合水质在线监测等技术手段,过去检查中经常发现的诸如消毒剂等索证资料更新不全,以及游泳场馆混脚池未能严格按照规定设置、利用,造成传染性病原体传播隐患等问题已经得到了较大的改善。同时,一批新的设施相对齐备的游泳场馆的投入使用,也使得姑苏区那些设施老旧的游泳场馆乏人问津,逐步实现了正常的市场淘汰。总体来说,姑苏区的游泳场馆运转良好,管理比较规范,入秋后仍有不少泳客参加游泳锻炼。

记者又从姑苏区卫生监督所了解到一些监督游泳场馆是否合格的“小指标”:一是看清游泳场馆《卫生许可证》指标的量化分级等级,量化等级分为ABC级以及不予评定等级4个档,能评上C级已经是符合国家标准和规

范了,A、B级就是做得更好的。二是注意查看游泳场馆公示的指标数据。根据卫生监督部门的规定,泳池必须每天自测,并公示余氯、pH值和水温三项理化指标数据,上述三项理化指标对于游泳者游泳的舒适度的影响比较直接。三是学会现场“一察二观三闻”,“一察”即如果泳池余氯含量正常,水质优良,那么池水呈现明亮的浅蓝色;如果水发白,略带浑浊,则可能是细菌数超标;“二观”即肉眼看池水应该是清澈透明见底,站在游泳池的侧边穿过水面能看到第四、五泳道线。若池底没有沉淀物,池水泡沫消散时间在15秒内,表明池水经常换,比较干净。“三闻”即贴近水面闻水的气味,如果能闻到淡淡的氯气味道,是合格的。药味过浓甚至呛人,则可能有效氯浓度超标。(蔡小鱼 田野)

## 假冒名酒又起波澜 市民购买务必留心

由于白酒利润空间较大,加之其包装真伪难辨,因此酒类市场上经常出现一些假冒名牌白酒。日前,张家港市场监管局大新分局成功破获一起五粮液假酒纠纷案。

最近,该市市民吴先生在大新镇某烟酒店买了4瓶52度五粮液酒,价值3400元。回家后,他发现该酒外包装有瑕疵,怀疑是假酒,随即来到大新分局投诉。分局接诉后立即与四川省宜宾五粮液集团有限公司取得联系,后经打假人员鉴定,验证吴先生的猜

测——他购买的白酒均为假冒五粮液牌注册商标产品。

五粮液公司打假专家表示,从包装和装潢上看,这些假酒的仿真度极高,设计精细,包装精美、标识齐全,一般人根本无法分辨真伪,实际上多以低档酒调和冒充。调查过程中,被诉烟酒店经营者无法提供供货商的进货单据,致使假冒产品来源无法查证落实。经对经营者的法律法规宣传教育,以及双方当事人协商,最后烟酒店老板同意按照《消法》相

关规定退还吴先生货款3400元,并赔偿他9600元。

就此案,市场监管部门提醒广大市民,中秋、国庆将至,购买名酒一定要谨慎,尽量选择信誉好的超市、商场。选购时要认真查看产品的防伪信息以及包装,观察封口有无裂开,是否严密,认准标识。同时保存好购物小票,发现侵权假冒商品时及时拨打电话举报,以维护自己的合法权益。

(夏燕英 萧锐)

## 旅游合同上没有购物点 导游带进就是强制消费

外地游客来苏州一日游的人越来越多,在签订旅游合同时大多有2-3个景点或景区,没有购物内容。但实际旅游中,游客往往被导游带进购物点,甚至强迫消费,过去的8月份,对一日游的投诉基本上都是这样的案例。

李小姐投诉称,她和朋友在去拙政园的路上被路边一家名叫“苏贵入”的旅行社工作人员拉走,在对方“热情”推荐下,他们签了一个一日游协议。“当时说好有两个景点,但是去了一个景点后就让我们所有人坐船,坐完游船后就带我们去了下一个点。”李小姐说,然而这个点并不是景点,而是一个丝绸馆。进了丝绸馆,导游一直要他们随便买一点,为了赶着去下一个景点,一行人只能都买了一些。然而,下一点依然不是景点,是一个玉器厂。

据李小姐描述,到了玉器厂后导游就借故离开了。推销员提出16个人每人出1000元买完东西就可以走。最终李小姐一行每人出1000元买了玉器才被放行。事后李小姐就此事进行投诉,后经旅游局工作人员协调,最终旅行社向投诉人赔礼道歉,并退还全款。

常先生和友人想到拙政园游玩,结果在北门口被人拦住,在对方推销下,他们购买了旅游套票。让他们感到失望的是,跟着导游什么也没有玩到。当天下午3点左右,他们被导游带到华山路附近一家珍珠宝石馆,经推销员和导游劝说,常先生最后花16800元买了两块玉。回到家后,常先生上网查询发现,这两块玉根本不值这个价钱,于是向苏州“12345”热线投诉,要求退货退款。

记者了解到,目前这些游客投诉相关部门都已经受理。市旅游局相关工作人员表示,希望投诉人能够提供旅游合同等相关材料,如证据充分符合立案条件的将立案处理。

针对游客对苏州一日游的诸多消费投诉,苏州市旅游质监所相关工作人员告诉记者,游客在参加一日游后被带进购物点消费,如果是投诉旅行社的,可以向旅游质监所进行投诉;如果是所购旅游产品存在质量问题的,还需要工商部门介入。希望消费者在进入购物点时能理性购物,在遭遇消费纠纷后拨打65223377、12301或12345均可进行投诉、举报,以尽快解决问题。

同时,苏州市旅游热线工作人员提醒广大游客,游客一到苏州就会收到苏州市旅游局相关旅游提醒:如果要报旅行社旅游,一定要签合同,并看清楚合同内容。合同内容是否有购物点,如果没有购物点而进了购物点,那就是强制消费,所报旅行社属于不正规性质,游客可以保存好合同,随后进行投诉维权。

另外,也提醒广大苏州一日游旅行社,组团旅行义务之一,就是要监督购物商场等服务供应商的服务过程。首先,旅行社必须确保合同约定的购物商场具有合法资质,其商品质量合乎相关法律法规和标准的要求,商场服务行为必须诚信,商场不强迫和欺骗旅游者购物。其次,导游(领队)有义务提醒旅游者向商场索要凭据等,并且在旅游者购物时不能参与其中。对于不正规的苏州一日游旅行社和导游,苏州市旅游局旅游执法支队相关负责人明确表示,一经查实,将严厉打击。(金星 天马 左右)