

尊重消费者知情权 不要“时价”要实价

前不久,市民张女士和朋友在苏州某景区附近一家餐馆就餐,点了一条鲫鱼,菜单上标价为“时价”,服务员称多员未提前告知当时鲫鱼的价格,经常买菜的张女士对鲫鱼的价格有一定了解,心想鱼也不贵,就没再追问,可买单结账时,这条鲫鱼收了238元,张女士认为这个“时价”与当时市场上鲫鱼的价格相差太大无法接受,于是向价格主管部门投诉。

时价,顾名思义就是“当时的价格”,消费者对它并不陌生,多见于海鲜、河鲜,对农产品产品的时价,一般而言,标示时价的菜品所用

主料的价格在当前一个时间段内存在经常性波动,或因季节、市场供求等原因正在较高水平的状态,经营者便干脆随市就市的定价方式,加之菜单印制需要一定成本可能经常更改,因此,将此类菜肴在菜单上标示“时价”。

然而,经营者只标示时价不能准确反映出菜肴价格,是一种模糊定价,特别是个别不讲信义的经营者可能会利用这种定价方式牟取暴利,损害消费者利益,导致价格纠纷的发生,因此,《苏州市餐饮业行业价格行为规范》第六条第一款明确规定:“菜肴、点心等位点使用菜谱标示,标示内容应包括:品名、计价单位、价格、主

料名称及重量等”,第六条第二款对鲜活产品明确时价作了详细规定:“鲜活产品应当使用鲜活产品的品种、表示内容包括:品名、产地、计价单位、规格和价格等内容”,餐饮服务仅标示“时价”,违反明确标价的相关规定。

物价局提醒广大消费者,如果遇到菜单标示“时价”,最好主动要求商家报出具体价格,防止结账时发生不愉快,同时,对个别不讲信义的商家,价格主管部门将以群众举报为线索,通过定期开展市场巡查、发挥行业协会自律作用,对拒不改善餐饮企业的不正当价格行为,加强相关的价格政策宣传指导等方式,深入持久地规范餐饮业市场价格行为的监管规范。

在此,价格主管部门也提醒餐饮行业的经营者提个醒:在商家菜单制作成本较高,不利于经常性调价的情况下,如果菜单上写海鲜、河鲜,对时令农产品等菜肴价格标注为“时价”,则应在鲜活产品点菜或称重区设立鲜活产品价目牌,或以水牌、桌牌、服务员主动告知等其他形式履行明确标价义务,对在鲜活产品价格基础上另加加工费、配料费、服务费的应一并告知,充分尊重消费者的知情权,做到不要“时价”要实价! (陆化 整理)

宾馆应标清住宿结算时间

近日,王先生致电苏州市物价局中心投诉称,9月1日凌晨3点钟左右,他在吴中区某宾馆,房价为68元,预订100元,入住时宾馆前台未标示退房时间,服务员也未作口头告知,当天中午12点,宾馆服务员催王先生退房结账,王先生认为宾馆存在收费问题。

而王先生也有过类似遭遇,7月份的一天,他于凌晨4点多入住太仓某酒店,付房费169元,上午9点多时,王先生向工作人员咨询,工作人员告知他可住到晚上,但是退房时间又通知他必须在中午12点前退房,过了中午12点开始退房,王先生认为酒店内无任何结算方式的公告,也未提前告知,169元才住了几个小时,酒店收费不合理。

苏州市物价局《苏州宾馆酒店行业价格行为规范(试行)》第十一条规定:“宾馆酒店经营者与消费者约定的住宿时间或退房方式的,在预订时按照宾馆酒店在入住登记处醒目位置公示的方式,经营者应当按约定的方式在消费者住宿登记时告知消费者,宾馆酒店经营者与消费者约定住宿时间或退房方式的,在预订时按照约定的方式,经营者应当按约定的退房方式作书面记录,并在消费者住宿登记时告知消费者。”

王先生对宾馆酒店在退房时如何确定退房时间、退房时就是经营者与消费者约定的按约定退房,无知的按酒店新的收费标准,对上述王先生,王先生反映的情况,涉事宾馆酒店未设立价格牌,入住时也未告知退房、退房时也未告知,属价格主管部门予以了警示指导,并责令整改规范,同时对消费者的价格投诉进行了调解。

目前,以中午12点为住宿结算时间,已经成为不少宾馆酒店的习惯做法,但据苏州市物价局行业自律检查,为了更好发挥其自主定价的权力,让消费者有更多选择,进一步激发市场活力,本次《规范》就制定了行业规范,允许商家自主确定住宿时间或退房方式,但前提是必须明确标价,必须充分尊重消费者的知情权,从实际情况看,有的宾馆酒店按小时收费,明码标价的问题已经不存在,但有的宾馆酒店经营者的惯例,消费者不一定理解,为此,和价前门建议各类宾馆、酒店严格按照《规范》要求做好明码标价工作,不仅要明码标价,而且结算单位(天、小时)、结算期限、房型规格等要素也要标示清楚,让消费者一目了然,可以有效避免退房时发生价格纠纷。(陆化 整理)

常熟经济开发区市监局强化集体用餐配送食安监管

集体用餐配送单位关系着广大群众的食品安全,是市场监管部门的重点监管对象。最近连续多日来,常熟市市场监督管理局经济开发区分局对集体用餐配送单位开展专项检查。

执法人员检查每家单位是否严格执行食品安全法律法规,进货查验和溯源的记录制度,检查仓库和加工过程中是否使用《食品安全法》禁止销售的食品及添加剂,检查是否严格按照餐饮服务食品安全操作规范的要求加工制作食品,要求检查对象严格执行原料采购、加工制作、清洗消毒、人员健康、食品留样、检验、运输和用水卫生等食品安全关键控制点的风险管控,同时对检查对象开展《食品安全法》等相关法律法规的宣传,提高经营者的法制水平,增强法律意识和责任意识。

从检查情况看,多数单位还存在着装不规范、二次更衣室使用不正常、经营场所环境卫生有待提高、少数生虫的风险隐患还有待加强。

执法人员对发现问题逐一罗列,下发监督意见书,责令整改,要求配送单位严格落实食品安全主体责任,落实食品安全管理制度,严格按照《江苏省餐饮服务食品安全监督检查指南》建立完善企业自查制度,明确自查工作组织机构、人员及具体要求,履行自查、报告等义务,并定期开展食品安全自查,发现问题主动整改,以确保加工条件和行为持续符合规范要求。(姚建强 黄帆)



黄金饰品是论克卖还是论个卖?

近日,市民李女士致电物价局投诉称,她花2000多元买了一件黄金饰品,金店是以“一二三”的形式定价的,而不是以“克”为计价单位定价的,回家后,她发现价目表上标示的重量只有4克,按照当时店内广告宣称的“黄金300元/克”来计算,4克的黄金饰品总价不到1300元,超过2000多元的价格出售,李女士觉得该金店存在价格欺诈行为,希望价格主管部门调查处理。

根据《价格法》规定,黄金价格属于市场调节价,商家可以根据经营成本和市场供求自主确定

价格,但必须明码标价,黄金价格与黄金饰品价格不同,黄金价格一般指的是黄金作为贵金属的价格,计价单位可以是两或盎司,但黄金饰品价格的金店作为一种贵金属,经过一定工艺设计、加工成为饰品后的价格,其价格受黄金价格影响,但不能完全按照黄金价格计算,黄金饰品的重量往往较小,单纯按照黄金的计价单位比较,但加入了设计、制作、销售等成本,价格就不同了,特别是一些出自知名设计师之手或知名品牌品牌的黄金饰品,由于其设计师和品牌

的附加值较高,其价格会远远超过其黄金重量本身的价格,因此,不能简单地以重量来衡量黄金饰品的价格。

李女士所说的金店内广告宣传的“黄金300元/克”是黄金价格,而所谓的“一二三”是指黄金饰品的价格,其中包含了黄金和工艺、制作、销售等其他成本的价格,因此,物价局提醒广大消费者,在购买黄金等贵金属物品时,要谨慎其“含金量”,综合衡量之后再行购买。(凡人 整理)

就是要让虚假宣传的旅行社得不偿失

“十一”黄金周旅游旺季期间,根据网友提供的线索,三苏市工商局联合交通、旅游警察、旅游、物价等部门立案查处一起涉嫌旅游市场虚假宣传案件,涉案旅行社三苏某旅行社有限公司被罚50万元。(9月17日《海南特区报》)

据了解,某旅行社有限公司租用游轮开展“海上一日游”经营活动,在某知名网站发布“海南三亚”398元一价包游原价398元豪华游出海一日游,免费导游、海狗、美食等……就是所谓的“飞船”广告,很有吸引力,但广告中宣传内容多处与旅游项目不符,广告明确有行程是到达三亚海外东岛海域,开始丰富多彩的海上游乐项目,实际上游艇从码头出发后,直接开回大东海海域,并未到达三亚海外东岛海域……

对旅行社的虚假广告,游客积极举报,可以让职能部门及时发现和处理问题,因为广告促销,游客参与则损失旅游活动中,不能被欺骗,而且多长个心眼,在事前、事中留下相关证据,为事后维权做好准备,但有游客认为,不会再去三亚旅游过的地方了,自己被骗就不会有第二次了,于是多一事不如少一事,这种不投诉不举报的心理,恰恰是违法经营的旅行社变本加厉,导致旅游市场的监管常态化,创新的只能是游客自己。

三苏市从游客举报、投诉中发现问题,在国庆节前重罚虚假宣传的旅行社,其查处毫不手软,敢此重罚,同有违法经营的旅行社就断了臂膀,三亚重罚虚假宣传的旅行社,应当治警,

值得其它地方学习借鉴。

由三苏市重罚虚假宣传旅行社开去,目前更多的虚假宣传旅游广告给游客造成的损失,是否也多发过,就以苏州市为例:一日游的旅行社来谈,游客的投诉一直居高不下,而且就是那么几家旅行社,个别旅行社甚至屡教不改,月月上报,他们为什么如此“大胆”?笔者认为,关键是就事论事,讨价还价处理,没有伤其筋骨,切不可得陇望蜀,因此,希望有关部门向三苏市学习,对那些屡教不改、有损苏州市旅游形象的旅行社,是否该动刀,罚得他们不敢再犯!只有让苏州市的旅游形象才好上加好。(黄帆)

山塘片区永余弄无证经营餐饮店被查封

无证经营从事餐饮经营存在安全隐患,容易给消费者带来不确定的危害,虎丘街道山塘片区永余弄位于山塘景区北口,新民桥菜场东侧,人流量大,无证经营的餐饮店既威胁居民饮食安全,又影响周边形象。

10月13日,姑苏区市场监督管理局山塘分局

虎丘分局根据10月1日实施的《无证无照经营查处办法》(规定,对位于永余弄1号的刘记面馆及4-1号的德菜血拼肉家无证无照经营查处,扣押了用于从事经营的电子秤两台。

姑苏区市场监督管理局山塘分局、虎丘分局相关负责人表示,他们将依据《食品安全法》(无

证无照经营查处办法)相关规定,对辖区内无证无照经营单位聚集区进行形式多样的联合整治,以“零容忍”态度和“处罚与教育相结合”方式,对无证无照经营单位进行持续长效监管,以不懈的努力确保广大消费者“舌尖上的安全”。(王家强 王日)

姑苏区卫监所开展医疗机构消毒隔离专项监测

近期,姑苏区卫生监督所开展医疗机构消毒隔离专项监测,抽检抽检17家医疗机构,其中卫生监督5家,口腔诊疗机构6家,母婴保健服务机构6家,检测内容包括手卫生空气、医护人员手、物体表面、医疗器械,检测项目为菌落总数,本次检测样品112份,检测合格107份,合格率为95.54%,不合格的项目均为医护人员的手。

卫生监督所表示,医疗机构消毒隔离质量之佳,是衡量该机构的“家所”、“医疗美容”、“母婴保健”手卫生以及口腔种植室都是比较干净的地方,如果操作不当,容易导致各种传染病交叉传播,因此,落实好各项消毒隔离制度至关重要,针对未达标的不合格单位,请各区卫生监督所近期将依据相关法律法规作出相应处理。(小童 整理)