苏州工业园区价格争议诉调对接进入“快车道”

近日，国家发展改革委价格认证中心调研苏州工业园区人民法院价格争议调解工作站。2018年12月，工业园区法院与苏州市价格认定局共同设立了价格争议调解工作站，由价格认定局派专业人员组成专职调解员队伍，就法院在审理民商事价格纠纷案件过程中遇到的价格鉴定问题，以委托调解、协助调解的形式，加快矛盾纠纷的化解，解决过去审判中价格纠纷鉴定时间长、鉴定成本高、当事人诉累大的状况，为当事人提供多渠道、多方式、高效率、低成本的价格纠纷解决渠道。

国家发改委调研组对于工业园区法院诉调对接价格争议机制取得的成效给予了肯定，并指出基层价格认定机构和基层人民法院推动建立诉调对接机制，下沉工作重心，推进机制建设上的创新，更为全国提供了可参照复制的示范经验，有利于价格认定机构和法院各自发挥所长，形成合力，通过资源共享，资源整合共同推进价格争议纠纷调解，形成一项公共服务品牌。

2018年，法院和苏州市价格认定局联合制定出台了《苏州工业园区价格纠纷诉调对接工作机制实施意见》，按照“调解优先、调判结合”的要求，引导当事人主动向苏州市价格认定局申请调解，或者由法院向价格认定局发函邀请专家调解，加强法院诉讼和非诉讼调解矛盾纠纷分流化解工作。2017年—2018年，苏州市价格认定局共主派专家参与诉调案件调解18次，专家意见均被承办法官采纳，并配合法官成功调解案件7件。之前需要的鉴定周期长达三个月，当事人一旦申请鉴定，还要承担三个鉴定申请费，引入价格纠纷诉调对接工作机制后，价格专家协助法官进行诉前调解，并在现场给出专业意见，省去了漫长的鉴定过程和高额的鉴定费用，大大降低了当事人诉讼成本，提高了法官办案效率。

长期以来，“案多人少”矛盾是工业园区法院工作面临的主要难题，其中专业性涉及价格纠纷的案件亦不在少数，房水、火灾、车损等鉴定的价格类纠纷矛盾突出。该类纠纷在审理过程中还涉及到将来的价格鉴定，存在鉴定分类繁复、鉴定时间长、鉴定费用成本高的现象，成为当事人“诉累”的一大来源，在司法实践中也存在调解难度大、审理时间长、矛盾易激化等问题。工业园区法院与苏州市价格认定局合作的价格纠纷诉调工作机制，通过外部借力，在价格鉴定类案件中引入专家调解，发挥鉴定专家在价格领域的专业优势，与法官形成知识互补，提高了矛盾纠纷的调处效率。（梁月 龙飞）

姑苏区“四类行业”综合整治动真碰硬

近日，姑苏区沧浪街道联合多部门对辖区无证商户集中整治。区市场监管局对上塘街、火车站及周边等区域开展排查摸底，排查摸底“四类行业”单位108家，发现问题单位78家，责令整改62家，责令停止经营（含查封取缔）20家，消防大队联合双塔街道联合会办8家。

白洋湾街道联合派出所进行三合一排查，查封多处三合一场所。区城管委共计督查发现“四类行业”无证无照、下属行市容环卫责任制问题12件，均已督促属地责任部门及时整改到位。城管委综合行政执法局持续开展无证照经营查处专项行动，查封无证照经营19户，街道劝走。平江街道共排查餐饮经营单位50户，责令整改46户，责令停业4户，暂扣液化气钢瓶70余只，保证检查中发现安全隐患一律当场消除，对经营户当事人告知其相关整改要求。

双塔街道查封桐泾社区、城南社区内“四类行业”无证商户9家。现场联合市权富邦路、葑门路、十全街、沧浪亭等区域排查违章的13家餐饮店，其中7家不符合条件，已按法律规定停业经营。

全局街道专班联合综合执法、市场监管、消防等多部门，在南浩街、枫桥路等路段发现问题并责令整改14家问题商户。在桃花坞大街、彩香一村、西中市等区域，现场查处发现并暂扣16只违规液化气钢瓶。在沙虹、拆养、石湖等社区，查获飞线充电22处，教育违规充电电瓶车车主4户。

沧浪街道持续推进“四类行业”综合整治无证照店铺清理工作，市场监管联合城管共检查四类行业商铺5家，其中有无证照餐饮店2家、废旧物资回收点3家。虎丘街道组织综合执法大队、市场监管局对辖区内部的无证无照“四类行业”经营户加强巡查，并督促其在规定时间内整改、搬离。

苏锦街道、白洋湾街道排查餐饮类问题商家17家，督促商家按照标准整改到位。吴门桥街道开展联合商家现场检查4家，2家责令整改，1家不属于四类行业，1家房东当场放弃不再签租赁合同。查封小区内车库经营商户17家。（苏委 应日）

苏州高新区市监局启动食品安全快检工作

经过前期招标采购，近日，苏州高新区市监局确定了2019年度食品安全快检服务的承检单位，3名专业快检人员正式入驻，加期开展食品安全快检工作。

截至目前，第三方承检机构已开展食品安全快速检测1300批次，结果全部合格。抽检对象涵盖11个农贸市场的200余个摊位和10家餐饮单位，抽检种类包括蔬菜、肉制品、水产品、豆制品、米面制品、粮食、畜禽类及熟食等；检测项目包括农药残留、瘦肉精、亚硝酸盐等20余个。据悉，2019年苏州高新区市监局本级食品安全快速检测全年计划检测批次数不少于3万批次，覆盖预包装食品、散装食品和食用农产品等食品类别。

下一步，苏州高新区食品安全快速检测将以问题检出率（不合格食品发现率）为导向，进一步提高抽检对象覆盖率，增加抽检食品种类和检测项目，充分发挥快检工作的快速筛查功能，和苏州高新区年度监督抽检工作相配合，高质量落实食品安全抽检职责，保障全区食品安全。（小吴）

吴中区知识产权局挂牌成立

4月3日上午，吴中区知识产权局成立并举行挂牌仪式，吴中区市场监管局、吴中区知识产权局领导班子成员及科室代表参加了挂牌仪式。

根据《苏州市吴中区机构改革方案》，吴中区市场监管局调整和优化了相应职能，不在保留区食品药品监督管理局牌子，对外加挂区知识产权局牌子。

目前的吴中区市场监管局，整合了吴中区科学技术局知识产权保护协调和专利管理职责，吴中区发展和改革局（区物价局）价格监督检查相关职责，吴中区粮食局粮食流通监督检查相关职责，以及区商务局参与打击侵犯知识产权商品、反垄断调查等相关职责。

在挂牌仪式上，吴中区市场监管局领导表示，市场监管事业已经进入新征程，在新的起点上，吴中市场监管人将继续砥砺前行，以强烈的责任感和使命感，努力开创市场监管工作的新局面，为吴中区高质量发展作出更大贡献。（晓灯 永康）

投诉与回音

投诉：日前，消费者刘先生通过投诉平台，向吴中区消保委木渎分会投诉。刘先生说他于2019年1月7日，在吴中区木渎某汽车信息咨询服务部，购买了宝马X5二手车一辆，向店支付306200元。但不久发现该车曾进行过里程数调试，刘先生很不满意，就与店家沟通。不过沟通毫无效果，该店一直不予处理。无奈之下刘先生通过投诉平台，向吴中区消保委木渎分会投诉，希望部门协调退车。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与木渎某汽车信息咨询服务部的负责人郁先生联系，经过协调郁先生同意尽快处理此事，几天后，郁先生给木渎分会表示，已与投诉人协商处理好此事了，双方已达成协议，投诉人不要求退车了，该店退还投诉人18000元，此款已退还给投诉人了。分会工作人员联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人刘先生表示，双方确实已处理好此事了，并已收到退款18000元。（吴士明 永康）

投诉：最近，消费者张先生通过投诉平台，向吴中区消保委木渎分会投诉。张先生反映18年11月份，他通过淘宝在吴中区木渎某家电经营部，购买了一台取暖机，价格860元。张先生用了一个月后发现取暖机使用不了了，就向店家反映，店家称可以换。于是张先生将机器发回该店家进行调换。店家收到货物后称可以重新发一个好的取暖机。可是时间一天天过去了，取暖机没拿到，张先生与店家再次联系，但该店说口称没有货物可以发。张先生表示不满，认为该店前后不一致，向吴中区消保委木渎分会投诉，要求部门联系该店家，并且按规约定重新换货。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与吴中区木渎某家电经营部的负责人刘店长联系，经过协调刘店长同意尽快处理此事，不久刘店长给木渎分会来电表示，已安排工作人员与投诉人联系，已与投诉人协商好，该店给投诉人更换一台小功率的取暖机，并退投诉人差价70元。分会工作人员联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人张先生表示同意此方案。（吴士明 永康）

投诉：最近，消费者李先生通过投诉平台，向吴中区消保委木渎分会投诉。李先生反映他于2018年10月12日，在苏州某汽车销售服务有限公司买了一辆车，用了一个礼拜，发现尾灯碎了一点。李先生找到该汽车销售服务有限公司说明情况，该商家承诺换尾灯，但是过了很长时间，该公司一直没给李先生的车换尾灯，连行车记录仪也没装。先生向吴中区消保委木渎分会投诉要求商家，提供后续服务。

回音：接此投诉后，吴中消保委木渎分会与苏州市某汽车销售服务有限公司的负责人事经理联系，经过协调事经理表示，该公司经营情况有了变化，请投诉人带上相关购车合同到该公司新地址，合同上承诺的事项，该公司会给投诉人兑现，且会提供后续的服务。分会工作人员电话联系投诉人，并将此情况告知投诉人，投诉人李先生表示同意到该公司新地址，接受后续服务。（吴士明 永康）

投诉：1月31日，消费者鲁女士向苏州工业园区12315热线投诉称，她于2018年8月购买克丽缇娜美容店年卡卡，价格2000元，美容项目24次赠送5次共29次。其后继续购买小气泡项目（终身不限次，每做一次付20元手工费），赠送激光祛痘一次，充针水光一次，价格2980元。在消费三次小气泡项目后，感觉效果不满意，更换为年卡卡项目，双方商定转换为年卡卡21次，加上第一次剩余1次，合计22次，由于店方员工频繁变动，不能够提供满意的服务，所以要求店方退款。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，工作人员核实情况，鲁女士认为，她是冲着员工的精湛的手法和技巧去的，店方员工因工资纠纷而纷纷离职，现在只有老板一人，无法提供周到的服务，所以要求退款。店主王老板辩称，员工可以招聘，她是可以招聘到好身手的员工的，她一定会让鲁女士满意的。双方在消保委工作人员的调解下，经过反复协商，鲁女士同意继续使用美容套餐。（朱雪梅 涵涵）

投诉：3月15日，消费者宁女士向苏州工业园区12315热线投诉称，她于2月28日在苏州双基教一对一私教机构，购买陪学课时（陪学是指学校放学后，陪伴小学生完成学校布置的作业的事务），价格3600元。该机构之前派出的陪学老师用过后并不满意，所以又换了一个更高级别的老师，但是试课后，作为家长观察了整个陪学过程，并不是很满意；加上老师的可调配时间与自己孩子的课余时间安排上有一定的冲突，就与机构负责人进行沟通，并向他表示，不再需要机构派陪学老师，希望能够退款。但是，机构负责人以各种理由不予退款。只能求助相关部门维护自己的权益。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，工作人员与机构负责人取得联系，转达了消费者的诉求，希望能够妥善解决纠纷。

机构负责人表示，他们愿意协商解决纠纷。双方经过进一步协商，同意由机构退款800元给消费者一次性解决纠纷。（朱雪梅 肖旭）

投诉：1月10日，消费者舒女士向苏州工业园区12315热线投诉称，她于2018年12月12日在邻邻壹社区团购网购买一台烤火炉，12月16日取货，2019年1月9日插电时，火炉的电线掉出，已经无法使用。事后，她与小区取货点多次沟通，不知道为何商家一直不愿意和她直接沟通？只能投诉到购物平台总部，因为商品配送由总部统一管理。但是至今没有结果，希望相关部门能够给予帮助，要求商家退货或者换货，也可以派人上门维修。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，工作人员将消费者诉求转达商家负责人，希望其能够重视消费者的诉求，积极与消费者沟通妥善解决纠纷。商家负责人表示，他们愿意本着诚信经营的原则，将消费者的款项退还，一次性解决纠纷。消费者得出结果表示满意。（朱雪梅 涵涵）

投诉：1月9日，消费者范女士向苏州工业园区12315热线投诉称，她于2018年12月9日去某干洗衣园区店取衣时，发现送洗的衣服有洞，而且有没有洗干净的地方，马上拒绝取衣。店员表示，要将衣服送往洗衣工厂，由洗衣工厂评定是谁的责任。1月6日再次去店中取衣，发现衣服原封不动，洞依然是洞，脏的地方依然是脏，这中间没有打过一个电话，这种处理方式令她火气直接往上窜起来，衣服仍然在店中。作为消费者，希望店主具备起码的职业道德，不要这样糊弄消费者，要求商家还洗衣费，并处理好衣服存在的问题。

回音：苏州工业园区消保委接诉后，工作人员进一步核实情况，并与店主取得联系，希望能认真对待存在的问题，妥善解决纠纷。经过双方的反复协商，店主同意赔偿消费者的衣服，并补偿200元，一次性解决纠纷。（朱雪梅 晓雪）