苏州市 8 月份为游客挽回经济损失 192 万元

记者在苏州市文化市场综合执法支队旅游质监所了解到，8 月份，该所受理游客投诉的旅行社高达 46 家，旅游投诉中强制购物的投诉高达 78 件次，占总投诉 42.2%，数量历史新高。这是为何？

8 月份，苏州市文化市场综合执法支队旅游质监所共接到市民和游客来电 609 件次，来访 47 件次，涉及旅游投诉 201 件次，旅游求助 97 件次，咨询及其他 358 件次。现已办结有责投诉 185 件次，其他投诉正在处理调查过程中。为游客挽回经济损失 192 万元，相当于 1-7 月份总和的 3 倍多。

记者发现，8 月份投诉案件中，对旅行社投诉共计 185 件次，其中擅自增减项目 6 件次，占总投诉 3.2%；降低等级标准 4 件次，占总投诉 2.2%；导游服务质量 7 件次，占总投诉 3.8%；强迫或变相购物 78 件次，占总投诉 42.2%；其他 90 件次，占总投诉 48.6%。对旅行社有购物争议，或因游客自身原因退团，及旅游价格争议问题的旅游求助，共计 97 件次。

以上投诉相关投诉涉及旅行社 46 家，其中件次最多的 10 家旅行社是同程国际旅行社有限公司 56 件次、苏州文化国际旅行社有限公司 25 件次、苏州旅游总入口 15 件次、苏州青年旅行社股份有限公司 10 件次、南京鼎程国际旅行社有限公司 7 件次、苏州和平国际旅行社有限公司 7 件次、中国康辉苏州国际旅行社有限公司 5 件次、北京途牛国际旅行社苏州千将路分公司 5 件次、苏州国信体育旅游有限公司 4 件次、苏州航行国际旅行社有限公司 3 件次、上海万德国际旅行社苏州分公司 3 件次。经过各旅行社所在地机构主动沟通，上述游客诉求均圆满解决，经旅游质监所回访，游客表示认可或满意。

市旅游质监所有关人员告诉记者，7、8 月份正值暑期旅游旺季，出游人数多，又是台风高发季节，途径路线不定，原本签订的外出旅游合同往往在[illegible]取消，再加上[illegible]两项暑期[illegible]，安全上得不到保障，不少旅行社和游客都有意取消行程的要求，所以不少游客采用投诉的方式尽可能多地促使旅行社付回经济损失。

有关人员告诉记者，“这些是不可抗力原因所造成的，只能按照合同约定办，将合同行程中未发生的费用退还给游客。”本着这一精神，各旅行社根据市民游客情况，千方百计为市民游客讨回公道，尽可能减少损失，所以出现了该投诉的旅行社多、索赔额度高的奇异现象。

（金星　龙击）

石路天虹获评省级餐饮质量安全示范街（区）

近期，金阊街道辖区石路天虹（CC Mall）荣获江苏省 2018 年度餐饮质量安全示范街（区），成为姑苏区唯一获此荣誉的商场。

石路天虹 CC Mall 位于姑苏区广济南路 219 号，总建筑面积 108000 平方米，总楼层 13 层，集精品百货、时尚品牌、影院、休闲娱乐、主题餐饮等多元业态于一体，共有 78 家餐饮单位。自商场建立以来，金阊街道实施“三化”机制，积极引导其餐饮单位明确采用五常法管理，实现明厨亮灶百分百全覆盖，并在商场内设立姑苏区第一个试点食品安全工作站，邀请专业技术人员定期对各家餐饮单位进行检测，进一步强化食品安全的日常管理工作。

其措施，一是通过“五常法管理”促进明厨亮灶精细化。“五常法管理”即“工作常组织、天天常整顿、环境常清洁、事物常规范、人人常自律”，通过常态化检查机制和动态化监督模式，街道积极加强引导商场内餐饮单位建立“五常法”管理机制，有效提升了各餐饮单位的卫生安全和品牌形象。二是通过“明厨亮灶”促进监督机制规范化。商场内 78 家餐饮单位全部实现明厨亮灶，建立健全“明厨亮灶”机制，在后厨操作加工区域等关键部位安装高清摄像头，在就餐场所设置电子显示屏，通过视频传输技术，对操作关键部位和关键环节进行全景展示，确保把后厨工作流程展示在消费者眼前，使商家自觉接受消费者的全方位监督，确保经营户提升小餐饮经营管理。三是通过“食品安全工作站”促进常态管理长效化，邀请专业技术人员定期对各家餐饮单位进行检测，加强日常食品安全的管理。商场以食品安全工作站为抓手，做好各项工作制度的制订和落实，定期开展培训、宣传、巡查等活动，帮助各方完善内部管理，形成食安合力，切实提升了群众食品安全的获得感和满意度。（苏工　一怿）

姑苏区规范小区电动车充电

电动车违规停放乱停乱放以及私拉电线进行充电，这一直是困扰居民多年的老问题。近日，姑苏区金阊街道彩香一村南区小区的多幢居民楼，在一楼的楼梯背面区域增设了隔离栏，杜绝“电动车停放楼道充电。”

老小区居民楼一楼的楼梯背面区域，原本是公共区域，一直以来却成了随意停放车辆的“重灾区”。此次安装的隔离栏，将该区域和楼道通道隔开，不影响居民进出楼道的通行，同时阻止了电动车停放在楼道内。彩香一村南区社区共有 119 个单元楼道，本次共有 80 个楼道安装隔离栏。

“在楼道内安装隔离栏，前期需在社区征求居民意见，征得楼道居民同意才安装。”金阊街道相关负责人表示，为防止出现安全隐患，隔离栏的安装位置与楼道通道保持一定安全距离，不影响居民通行，同时隔离栏上有防护栏，确保居民在[illegible]。去年，金阊街道在 750 个楼道试点安装了隔离栏，效果明显。今年，将继续扩大安装范围，计划在 600 个楼道新增隔离栏。（苏工　清云）

姑苏区整治小区“天然仓库”

日前，姑苏区虎丘街道青埔社区联合街道综合行政执法大队等，对万里小区 2 幢和对面的居民楼之间的“天然仓库”进行整治。跟以往有所不同，这次整治先采用拍照取证的方式，对堆放的杂物进行归属认定，对相关人员进行有针对性的劝说，既拆除了这个“天然仓库”，又防止可能出现的回潮。

这个“天然仓库”的位置原本是个通道，现已堆积了大量纸箱、废旧的木板、纸箱等杂物，而且占据了大半个通道。由于堆放时间较长，较为杂乱，已影响到周边居民的居住环境。“楼下的老太太和一些租户经常堆积的，说了也不听，天气又那么热，我们真不是和你说靠得太近。”住在楼里的几户居民对这一情况颇有微词，却碍于邻里情面，不敢出面制止。同时，还有个别居民存在“你占我也占，你堆我也堆”的想法，把自家不用的杂物往“天然仓库”里放。位于青埔社区的万里小区则偏老，面积小，加之居民老龄化，租住人员经常更换，小区内产生的杂物堆放一些人舍不得丢的东西、租户更换的家具等，经常堆积在公共区域。之前，社区、物业和志愿者也多次上门劝说，但堆放现象反复，问题迟迟无法根治。本次环境整治行动，社区工作人员通过拍照取证，对堆放的杂物进行归属认定，找到堆积的住户进行劝说清理，普查对他们进行安全和卫生教育。最终，堆积杂物的住户也认识到了严重性，自觉搬离并清理出杂物。

（苏虎　一怿）

昆山市监局“放管”结合助力平台经济发展

8 月 8 日，国务院办公厅印发《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》，旨在营造公平竞争市场环境，促进平台经济健康有序发展。昆山市场监管局将以《意见》出台为契机，主动融入昆山产业科创中心建设大局和社会主义现代化建设试点新实践，深化“放管服”改革，进一步发挥昆山“开吉”共享创客工商注册平台作用，助推新型“共享经济”新业态发展。

优化准入。该局对标打造“1330”昆山服务升级版目标，推进名称自主申报、取消名称预先核准等改革措施，持续优化营商环境。加快平台个体户身份转化效率，为共享经济大众创业提供便捷通道，汇聚全国各领域创业者，努力形成共享经济总部、产生集聚效应。与此同时集成服务，全面落实市场监管局关于支持服务企业服务高质量发展制度和支持民营企业发展 20 条意见，协助开吉公司，与税务、公安、人社部门形成协同通力合作，在个体户注销、年报、税务登记、印章刻制等方面形成标准化、无纸化、电子化流程，为开吉平台业务发展提供全力支撑。

创新业态。该局助推平台经济新业态发展，协助开吉平台建立大数据信用监测体系，尝试与银行探讨开展金融信用数据支持，助力中小微企业融资发展，并且保护权益。实行包容审慎监管，提升“互联网＋监管”能力，切实加强消费者权益保护，支持共享经济创新发展，维护公平竞争市场秩序，为平台共享业务、企业、创客提供可持续发展动力引擎。至目前，开吉平台上的个体工商户平均注册开办时长为 1.09 天，最快开办时间 0.33 天，已注册个体工商户 7 万余人，近 10 万人次从中受益。

（张培言　常铁）

常熟经开区市监中午加班处理加油站计量投诉

9 月 3 日中午 12 点半，常熟市市场监管局经开区分局接到 12345 举报，张先生称在常熟市开发区某加油站的加油枪计量不准，其花了 100 元加了 16 升多柴油，但是根据其车上的油表刻度显示，凭他以往加油的经验，应当只有 16 升，而且差距比较大，他认为加油站其使用的加油枪计量有问题，要求市场监管部门立即予以核实。该分局接到举报后，高度重视，尽管是中午时间，立即组织三名监管执法人员前往核查。

执法人员要求加油站取出其标准用 20 升标准计量器，同时，查看了标准计量器的检定证书，确认其标尺中心线，让加油站人员使用被举报的油枪向标准计量器加注 20 升柴油为测试方法，进行了三次检测，检测结果显示，加注的 20 升柴油在标准计量器标尺中心线以下 6 个刻度位置，属于有轻微偏差的范围。执法人员查看了该油枪的检定记录信息，显示，到 2019 年 10 月将检定到期，因此要求加油站暂停使用该油枪，并尽快进行强制检定，[illegible]。

举报人张某现场监督了检测过程，对于该油枪计量有轻微偏差的结果予以了肯定，经市场监管部门执法人员的协调，由加油站补加 30 元柴油，双方对这个处理结果满意，并对市场监管部门[illegible]表示了感谢。

（钱华峰　常铁）

市监部门真诚服务消费者送锦旗致谢

8 月 20 日，消费者牛先生将一面“尽职尽责　热心为民”的锦旗送到吴江区市监局太湖新城分局调解员李建明手中，对该局迅速、高效解决消费纠纷的热情周到服务表示衷心感谢。

8 月 6 日，该分局接到消费者牛先生的投诉，称其在[illegible]，体验中商户宣传各种产品的功效，诱导消费者大额充值，店员于当日上午约请当事人直接交款，[illegible]，留下了三四十分钟的[illegible]，事后商户[illegible]的医疗费，要了原来预存的一万六千多元的余额，商户称已兑付的项目按照原价计算，加之按照余额数字折扣的优惠，只能退款七千元的余额，当事人和商户协商未果，但商户一直以各种理由推托不予解决，无奈之下当事人向市市场监管部门进行投诉举报，寻求帮助。

分局工作人员接诉后，第一时间与当事人取得联系，对纠纷情况进行详细了解，听取了当事人的诉求，之后联系了商户对纠纷情况进一步核实，并对商户存在的错误之处一一指出，将当事人和商户约到分局进行调解，与商户就合同条款进行具体分析，对商户的错误行为进行了批评教育，通过商家与消费者的面对面协商，双方达成一致意见，商户赔偿消费者医疗费 10044 元，退还余额 14956 元，并向当事人赔礼道歉。

该分局将以此投诉为契机，加大对美容美发等商户的监督力度，综合规范约束经营者，在正面引导的基础上，定期开展专项整治行动，为消费者营造放心消费的良好氛围。

（马梅梅　南雨）

张家港市监局开展校外培训机构整治行动

自 7 月中旬起，张家港市市场监督管理局为进一步规范校外培训机构经营管理，整治群众反映强烈的虚假违法教育培训类广告、预收费及培训机构乱收费等问题，切实保护全市广大学生家长的合法权益，在全市开展了校外培训机构暑期专项整治行动。

此次暑期专项行动以实地检查、询问调查、查看台账等方式展开，重点围绕校外培训机构经营范围、课程开设、广告宣传、培训收费、价格公示、合同规范、食品安全等方面开展检查整治，并推广使用校外培训机构培训服务合同（示范文本）。

目前，张家港市市场监督管理局已检查各类校外培训机构 315 家，累计出动执法检查人员 800 余人次，发现涉及广告、价格、食品安全等领域违法行为 39 件，责令改正 27 件，立案查处 12 件，移送相关部门违法线索 10 件，暑期校外培训机构专项整治取得了阶段性的成果。

（黄华　涵涵）

天翼
用户至上 用心服务
客户服务热线 10000
Customer Hotline
中国电信
CHINA TELECOM