

# 2017年吴江消保部门受理消费者投诉2278件 服装类产品成投诉“重灾区”

## 市场监管进行时

本报讯(记者章政英)昨天,记者从区市场监管局获悉,2017年度,区消保委和各镇(分)会共受理消费者投诉2278件,为消费者挽回经济损失49万多元,接受来电、来访等咨询6.22万人次。

从投诉热点情况来看,2017年投诉量居前三位的商品依次是:服装鞋帽、装饰材料、床上用品。从统计数据来看,去年服装类的投诉共计

843件,占全年投诉总量的37%。“服装类投诉的问题主要为广告中出现极限化用语误导消费、商品不符合国家标准。”区消保委秘书长龚建锋这样分析。

2017年度投诉量居前三位的服务依次是:餐饮服务、美容美发、旅馆服务。餐饮服务的投诉热点是:食物卫生状况差、收费不合理。

龚建锋分析,2017年区

消保委受理投诉总量同比增长114.70%,出现此情况的原因主要是修订后的《消费者权益保护法》、《广告法》、《食品安全法》相继于2014年、2015年施行,近三年内职业投诉活动变得异常活跃,而部分网店经营者未能很好地履行新法规定的新义务,常常出现页面广告内容夸大其词、商品标签标识不符合规范等违法违规情况。《消费者权益保护法》、《食品安全法》分别作出了“退一赔三”、“退一赔十”的惩罚性赔偿新规定,而职业投诉人正是利用上述新规定向行政部门或者消协组织进行投诉,要求商家予以惩罚性赔偿。

值得一提的是,2017年预付式消费投诉同比下降,这得益于2017年上半年,区市场监管局针对美容美发行业中多年来存在的顽疾,启动的代号为“5·16”的专项整治执法行动,严厉打击了该行业中一批侵害消费者合法权益的经营者。专项行动取得了良好的效果,震慑了美容美发行业中的不法商家,对遏制该行业中预付式消费纠纷多发的现象起到了积极作用。2017年度,全区共受理美容美发投诉8件,同比下降50%。

“要做到科学理性消费、

有理有据维权。”龚建锋提醒消费者,在消费前,尽量多了解商家的经营资质和口碑,理性看待商家关于商品或服务的宣传广告,提防消费陷阱。消费过程中,要注意保留消费凭证,主动要求商家开具发票,网购要注意保留好与卖家的沟通记录和商品网页截图。采用预付式消费的,主动要求和商家签订消费协议或者服务合同,按需消费,不要盲目地充入过多的金额。“遇到消费纠纷,可以凭有效的证据,向行政管理部门或者消保组织投诉,调解不成的,还可以通过司法途径解决争议。”龚建锋说。

有理由维权。”龚建锋提醒消费者,在消费前,尽量多了解商家的经营资质和口碑,理性看待商家关于商品或服务的宣传广告,提防消费陷阱。消费过程中,要注意保留消费凭证,主动要求商家开具发票,网购要注意保留好与卖家的沟通记录和商品网页截图。采用预付式消费的,主动要求和商家签订消费协议或者服务合同,按需消费,不要盲目地充入过多的金额。“遇到消费纠纷,可以凭有效的证据,向行政管理部门或者消保组织投诉,调解不成的,还可以通过司法途径解决争议。”龚建锋说。

同一个问题,两家4S店的答复,让车主把投诉发到了市工商局、市质监局,而区消保委、区汽车流通协会换个思路,很快便让问题得到了解决——

# 4S店怎能缺少优质售后服务

本报记者 徐海军

花40多万元买的新车,上路一周,刹车时便频繁出现刺耳异响。带着疑问,车主先后在两家该品牌的4S店做了检修,而得到的答复都是“这是这款车的通病,无法维修!”

这是昆山谭先生在去年7月于平望购车之后,一直为之烦恼的糟心事。

## 刹车出现刺耳异响 4S店:“这是通病”

去年7月,谭先生在平望一家4S店购买了一辆新车,SUV,大品牌,车价40多万元。

开回昆山、使用一周后,谭先生发现,新车在刹车时,轮毂部位会出现刺耳异响。起初,谭先生以为这是新车的正常现象,也许磨合一段时间便会消失。然而,几个星期后,这异响并没有消失。

为了解决问题,谭先生先后在昆山、常熟的两家4S店做了检修,得到的答复是一样的,“这是这款车型的通病,无法维修!”

事后,谭先生在网上查询了其他

车主对该款车的使用评价,发现不少车主与他有同样的遭遇,都在吐槽该款车的刹车异响。

眼看刹车部件半年质保期即将到来,谭先生致电平望该品牌4S店,要求店家解决问题。

对于这一诉求,店家要求谭先生将车开到平望进行详细检查。而对于店方的答复,谭先生则认为缺乏诚意、服务意识不高,自己住在昆山、工作在昆山,来往不便,4S店为什么不派人到昆山解决问题?

因为久久不见4S店上门解决问题,谭先生将投诉发到了区消保委平望分会、市工商局、市质监局。

## 车主、4S店互不相让 调解陷入僵局

接到投诉后,区消保委平望分会立即联系了该4S店,尝试调解此事。

在调解过程中,4S店坚持要求谭先生将车开到平望,而谭先生则因工作、居住在昆山,拒绝到平望检修,双方互不相让,调解陷入了僵局。

考虑到该4S店是区汽车流通协会会员单位,为充分发挥行业协会的协调作用,区消保委将情况通报了区汽车流通协会,会长顾钧当即表示会亲自参与调解。

2017年12月14日,按照事先约定,区消保委平望分会以及区汽车流通协会一行人赶到该4S店,而当事人谭先生却未按约定赶到平望。

虽然谭先生没有履约,但工作人员依旧调查了刹车异响的产生原因。在调查过程中,4S店维修主管表示,“异响不影响安全行驶,属于能够接受的范围,就看车主的忍受能力了。”

对于店方的解释,区消保委认为,根据《消费者权益保护法》关于机动车瑕疵问题“举证责任倒置”的规定,4S店应当通过技术手段为车辆做全面的检修,为消费者消除安全隐患。

## 优质服务才能赢得客户 顾钧:“4S店的服务要主动些”

考虑到谭先生只是希望4S店充分考虑自身难处,顾钧建议店方进一步表

示诚意,委派客服及技术人员联系谭先生,约定时间到昆山4S店商讨解决方案。

“后来,4S店的服务总监、客服总监一起去了昆山,在当地该品牌的4S店解决了这个问题。”顾钧说,往小处说,其实这个案子就是4S店要求车主被动上门接受服务,而车主要求4S店主动上门提供服务,双方互不相让,问题自然没法解决,“我们更倾向于4S店主动上门服务。车主花了40多万元,买了有故障的车,有点情绪是正常的。在这个时候,4S店首先要理解车主,主动反思自己的商品是不是有质量问题,如果确有质量问题,那就应该积极主动地解决问题,检查、分析,并向客户耐心讲明故障原因,努力赢得客户的理解。”

2018年1月初,区消保委通过电话证实,谭先生已接受最终处理方式,刹车异响问题得到了妥善处理。

“4S店其中一个‘S’就是‘Service’,即售后服务。”顾钧说,“在汽车销售服务产业中,4S店是‘五星级’的定位,既然有此定位,为什么不提供‘五星级’的服务呢?”

## 优质服务才能赢得客户 顾钧:“4S店的服务要主动些”

考虑到谭先生只是希望4S店充分考虑自身难处,顾钧建议店方进一步表

示诚意,委派客服及技术人员联系谭先生,约定时间到昆山4S店商讨解决方案。

“后来,4S店的服务总监、客服总监一起去了昆山,在当地该品牌的4S店解决了这个问题。”顾钧说,往小处说,其实这个案子就是4S店要求车主被动上门接受服务,而车主要求4S店主动上门提供服务,双方互不相让,问题自然没法解决,“我们更倾向于4S店主动上门服务。车主花了40多万元,买了有故障的车,有点情绪是正常的。在这个时候,4S店首先要理解车主,主动反思自己的商品是不是有质量问题,如果确有质量问题,那就应该积极主动地解决问题,检查、分析,并向客户耐心讲明故障原因,努力赢得客户的理解。”

2018年1月初,区消保委通过电话证实,谭先生已接受最终处理方式,刹车异响问题得到了妥善处理。

“4S店其中一个‘S’就是‘Service’,即售后服务。”顾钧说,“在汽车销售服务产业中,4S店是‘五星级’的定位,既然有此定位,为什么不提供‘五星级’的服务呢?”

## 优质服务才能赢得客户 顾钧:“4S店的服务要主动些”

考虑到谭先生只是希望4S店充分考虑自身难处,顾钧建议店方进一步表

# 集中整治“散乱污”现象 平望镇打响环境综合整治首场战役



行动中,执法人员主要对无证经营、违规占道经营、危险废物储存不规范、环保手续不齐全等违法违规行为进行整治,发现一起查处一起。平望镇环境综合整治办公室工作人员沈强说,环境综合整治行动不达目的绝不收兵,接下来该镇将及时掌握整治进展情况,研究查找存在难点问题,确定下一阶段重点任务,计划在4月底前全面完成中蚬浦北区块、联丰天龙红木区块的整治工作,打造平望镇“散乱污”整治样板示范区。同时,该镇还将逐步探索建立联合执法制度化、常态化机制,为进一步提升全镇环境综合整治工作水平奠定基础。

# 为丝绸小镇建设贡献青春力量 震泽镇团委换届

三年来,震泽镇累计发放青年创业小额贷款15.6万元,为培育青年人才积极搭建各类平台,目前全镇有苏州市级“青年文明号”7家,吴江区级11家。

会议提出,新一届团委将以更年轻、更活力的视角,深化思想引领,做好“共青团+凝聚”文章,共筑青春“中国梦”;围绕中心大局,做好“共青团+服务”文章;加强阵地建设,做好“共青团+夯实”文章;强化自身建设,做好“共青团+严实”文章,继续团结带领全镇广大青年团员,为深入推进“聚力强镇建设 聚焦标杆打造 开创新时代丝绸小镇建设新篇章”贡献青春力量。

第十六次团代会以来,震泽镇团委创新开展“我心中的团”梦想公开课主题教育活动,引导青年把个人成长与国家发展紧密结合,鼓励广大青年勇担社会责任,在思想引领上取得了新的成效。震泽镇团委还着力完善志愿服务体系,沈雪华、余文武先后获得苏州市十佳志愿者称号,为弘扬社会新风作出积极贡献。

# 为丝绸小镇建设贡献青春力量 震泽镇团委换届

三年来,震泽镇累计发放青年创业小额贷款15.6万元,为培育青年人才积极搭建各类平台,目前全镇有苏州市级“青年文明号”7家,吴江区级11家。

会议提出,新一届团委将以更年轻、更活力的视角,深化思想引领,做好“共青团+凝聚”文章,共筑青春“中国梦”;围绕中心大局,做好“共青团+服务”文章;加强阵地建设,做好“共青团+夯实”文章;强化自身建设,做好“共青团+严实”文章,继续团结带领全镇广大青年团员,为深入推进“聚力强镇建设 聚焦标杆打造 开创新时代丝绸小镇建设新篇章”贡献青春力量。

## 关注中高考

# “小高考”周六开考 3656名考生进入最后冲刺阶段

本报(记者俞佳佳 史轲)昨天,记者从区招考办获悉,今年我区共有3656名考生参加

普通高中学业水平测试(俗称“小高考”),其中高二3502人,高三补测154人。按分科看(不包括高三补测),文科

# 筑牢拒腐防变“防火墙” 吴江法院开展全员廉政风险大排查

本报(任鸿鸪 记者黄明娟)日前,区人民法院在各部门、各岗位开展廉政风险大排查工作,根据岗位主要职责,排查确定重点廉政风险,制定针对性防范措施,筑牢拒腐防变的思想防线和制度防线。

司法活动的每一个环节,都关系到当事人的切身利益,影响着法院和法官队伍的形象,法院工作人员在履职过程中,稍有不慎就有可能违反规定,损害当事人利益,给审判工作带来不良影响。因此,法院把岗位廉政风险排查作为加

# 2018年春运昨天落幕 吴江累计运送旅客数同比下降7.5%

本报(记者冯秋月)昨天,为期40天的春运正式落下帷幕,记者从区运管处了解到,全区旅客运输行业累计运送旅客736.69万人次,较2017年同期下降7.5%。

近年来,随着吴江周边地区铁路运能和区内轨道交通运能的增加,中长途和短途旅客客流被分散,我区道路运输市场结构发生明显变化。根据数

据分析,在春运总客流量中,我区城乡公交仍然占据主要运输市场。春运期间,全区旅客运输行业共投入1363辆各型客车,累计发送427239个班次,准点发车率为99.4%;其中城乡公交运送旅客709.81万人次,客运班线累计运送旅客26.88万人次(一级客运站累计运送旅客18.95万人次),与上年相比有所下降。

类1129人,理科类2263人,艺术类94人,体育类16人。

本次学业水平测试吴江范围内设江苏省震泽中学、吴江中学及吴江高级中学三个考点。按省教育考试院考场编排规定,全部考生按必修科目组进行随机编排。考试时间为3月17日、3月18日两天。

目前,小高考已经进入最后冲刺阶段,不少学校已经暂停了语数外的教学,主要针对小高考科目安排复习任务。

强制度建设,筑牢廉政防线的重要工作。

据介绍,岗位廉政风险既包括与案件当事人不正当接触,接受当事人及其代理人吃请、馈赠等违法违纪行为,也包括泄露审判秘密以及履职不当、作风拖拉等行为。

根据排查情况,法院制定了针对性预防措施,包括组织干警定期学习最高法院“五个严禁”、推进信息化监测审判流程、加强司法公开力度、开展案件及卷宗材料定期抽查工作等内容。

# 让群众在高质量生态环境中共享发展成果

(上接01版)共建富裕文明的美丽宜居名城,让人民群众在高质量生态环境中共享发展成果。

近年来,吴江绿化工作坚持城乡统筹,打造富有特色、个性鲜明的美丽乡村,坚持增量增加与质量提升相结合,实现了森林资源快速增长,目前全区林木覆盖面积达33.8万亩,城区绿化

覆盖率42.5%,城区人均公共绿地面积12.09平方米,为全面提升绿色苏州发展水平,改善全市城乡环境,推进苏州市生态文明建设作出了积极贡献。

沈金明、王燕红、乐江、王益冰、徐晓枫、周春良、范建龙、刘伟、李卫珍等参加植树活动。

# 把太湖新城真正建成一个大花园

(上接01版)吴江太湖新城是苏州“一核四城”城市格局的南部板块,一座宜居宜业宜游的太湖新城正拔地而起。上午,周乃翔一行来到太湖新城介绍展板前,听取了吴江区委书记沈国芳关于太湖新城规划建设进展情况介绍。

近年来,围绕争当“引领沿太湖城市发展示范”的目标定位,吴江太湖新城以苏州湾科技城为创新引领,苏州湾软件园、苏州湾科创园、太湖新城科创园、金融产业园、文化创意产业园等新兴产业集聚区齐头并进,湖洲(苏州)智慧城市产业化基地、启迪协信、稻谷国际互联网产业园等一批重大项目落地建设,产城旅融合发展齐推共生,成为转型新亮点、发展新平台。

截至2017年底,吴江太湖新城城区绿化面积约1000万平方米,建成区绿化覆盖率约为50%。

周乃翔对吴江太湖新城建设取得的积极进展给予充分肯定。他指出,太湖新城滨水绿地环境非常好,建设了一批景观优美、

生态自然的精品绿道,群众的获得感显著增强。太湖新城建设充分证明了习近平总书记所说的“绿水青山就是金山银山”这句话,太湖新城正是因为有了这么一块绿意盎然的宝地,所以才有了这样一座现代化的生态新城,我们要继续深入践行“绿水青山就是金山银山”的理念。周乃翔强调,太湖新城要坚持生态环境优先,持之以恒不断增绿,把太湖新城真正建成一个大花园,让市民能随时随地观赏美景。

周乃翔要求,在坚持生态环境优先的基础上,吴江太湖新城要做好产城融合大文章,发挥市场特别是企业的主体作用。在城市功能上要充分考虑现代化交通的无缝对接,并结合地下管廊、海绵城市高水平规划建设,高标准高水平推进项目建设,加快集聚高端产业,打造国际领先的产城融合新典范。

周乃翔表示,相信通过若干年的建设,吴江太湖新城无论是在生态建设、人居环境,还是产业业态等多个方面都能取得明显成效。

# “亨通森林”环保公益项目启动

(上接01版)各家公司共同种植的树苗将组成“亨通森林”,成为“亨通森林”计划的开端。

亨通集团党委委员、工会副主席张庆国告诉记者,亨通集团始终将环保事业作为践行企业社会责任的重要一环,积极倡导节能环保、绿色共享新理念,致力于打造绿色工厂,推动产业链全生命周期绿色制造,努力实现企业

业绿色、健康、可持续发展。

据了解,“亨通森林”计划是亨通集团启动实施的大型环保公益项目,从2018年3月开始,首期计划在3至5年时间内植树2万棵,实现每名员工种植一棵树的目标,将绿色环保理念落实到实际行动中,引导更多的人参与到绿色环保事业中来。

# 用“智慧”为高质量发展赋能

(上接01版)区发改委以“优政、便民、利企”为导向,着力构筑开放共享、全民参与的新型智慧城市建设体系,探索建设具有示范性的智慧城市经验。

一年来,区发改委按照“1+3+N”框架,加快云计算中心、大数据共享服务平台、智慧吴江综合服务平台和智慧吴江体验中心建设,取得了阶段性成果;编制完成《全力打造智慧城市标杆三年行动计划》,明确了未来三年的发展目标和重点任务。

“吴江有产的基础、城的优势,智慧城市的打造,可使城市建设发展产生‘幂数效应’。紧盯打造标杆目标任务,接下来的重点是进一步提升智慧管理能力和智慧服务水平,大力发展智慧产业。”在推进当前各项相关工作的基础上,陆斌提出了下一步工作设想。

一是加快推进智慧城市运行管理中心(IOC)建设,用大数据推进政府管理和社会治理模式创新;二是大力推进智慧产业和“新两化”融合,积极推进联创中心项目落地,构建吴江智慧产业生态圈;三是全面推进市民服务体系、智慧社区、无线城市等实事项目建设,探索大数据支撑下的“互联网+政务”新机制。

## 产城旅融合 引领沿太湖城市建设示范

区十三届党代会三次会议明确,产城旅融合是城市发展的必然趋势。定位于引领沿太湖城市建设示范的吴江,必须以更高的标准、更宽的视野、更实的举措,推进产城旅的融合发展、形成示范。在这一方向的引领下,区发改委完成了《全力打造环太湖产城旅融合标杆三年行动计划(2018—2020年)》的起草工作。

“环太湖产城旅融合对探索人口密集地区优化开发模式、调整优化长三角城市群空间结构、推进高质量发展都具有重大现实意义和深远影响。”陆斌说,《计划》从发展高层次产城、建设高品质城市、布局高质量旅游、集聚高端要素等四个方面进行构架。其中,在发展高层次产业方面,强调构建实体经济、科技创

# 用“智慧”为高质量发展赋能

新、现代金融、人力资源协同发展的现代产业体系;在建设高品质城市方面,强调抓好城市精细化管理,突出城市文化特质;在布局高质量旅游方面,强调把吴江打造成古镇旅游新高地、度假旅游新天地、乡村旅游新圣地;在集聚高端要素方面,强调通过实施人才战略、以资本集聚推动创新资源集聚。

“在‘555计划’这个高原上打造一个产城旅融合标杆的高峰,既是机遇,也是挑战。这项工作涉及的部门多、关联度大,是一项复杂的系统工程,希望各部门通力合作。”陆斌表示。

## 抓有效投入 重大项目全生命周期管理

今天的投入就是明天的产出,今天的投资结构就是明天的产业结构、经济结构。但投什么、怎么投才能提高产出效率?区发改委即将上线的重大项目管理信息系统可提供科学依据。

“项目建设和产业发展民生改善的引领和带动作用日益凸显。前不久召开的全区加快高质量发展动员大会也指出,必须更加注重发展的效率变革。扩大有效投入,更高质量推进重大项目建设势在必行,重大项目管理系统是一个有效抓手。”陆斌说,建设该系统,是创新管理手段、提高推进质量和效率的一项尝试。

重大项目管理系统的建设坚持系统化思维统筹谋划,利用信息化手段对整个项目管理流程进行优化再造,围绕投资发展和产业升级,形成了一个完整封闭的系统闭环。今后的项目管理,可实现三大改变——信息传递更高效、部门服务更精准、管理机制更科学。更重要的是,能对重大项目进行全生命周期一体化管理。

“到时候,项目管理和推进的着力点不再是只盯着投资进度,而是更加注重项目落地前端的招商引导、产业评审和后期的效益评价,既能掌控现在,还能回顾过去、规划未来。”陆斌介绍,系统近期即将上线,区发改委将不断完善保障系统顺利运行的体制机制,确保重大项目管理系统建设好、利用好。