

“修脚刀”收费透明了,机动车停车收费规矩了……

市场监管下工夫,高投诉变为零投诉



扬州主城区有一百多个停车场,以前停车收费较为混乱,经过一番专项整治,停车收费大变样,收费规矩了,市场投诉量也由以前第一位,渐渐变成了零投诉。近日,“壮丽70年,讲好江苏市场监管故事”主题宣传活动来到扬州市市场监督管理局,在市场繁荣的同时,价格稳定以及收费透明合理化,也是民生重中之重,这里离不开一批市场价格监管工作者的辛勤努力。

现代快报+/ZAKER南京记者 刘峻



毛芳玲(中)常常为解决一件民生实事和同事反复探讨 通讯员 供图

规范“修脚刀”服务,连续多年国庆长假价格零投诉

扬州市市场监督管理局监督检查处处长毛芳玲,工作已经三十余年,市场价格的风吹草动,她心中有数。“三把刀”是扬州的传统名片,其中“修脚刀”——足疗服务业更是吸引游客争相体验。全市大大小小足浴经营户数量有2000余家,数量多规范程度良莠不齐,不仅收费项目五花八门,而且服务项目表不够醒目、服务项目名称不规范,存在乱收费、重复收费的现象,消费者尤其是外地游客对足浴服

务价格的投诉居高不下,严重影响了扬州旅游名城的城市形象。

为此,毛芳玲带领价格检查人员频繁开展专题调研,多次召开行业及从业人员座谈会,广泛征求社会意见,在全国首创以规范性文件的形式,制定出台了《扬州市足浴服务业明码标价实施办法》,并设计了《扬州市足浴服务业服务价目表》《足浴服务消费清单》的标准样式,明确了双方责任范围,避免了隐性、强制消费及矛盾纠纷。

为了把足疗行业“点单式”明码标价宣传、落实、整改到位,毛芳玲多次率领检查人员分区域上门指导、发放宣传资料、开展执法检查,督促经营户依法经营、诚信经营、自我规范,自觉维护扬州旅游名城的形象。自2013年“国庆”长假以来已实现了多年价格零投诉。

毛芳玲还曾被选派参加国家发改委价格检查组,参与海南天价水晶价格垄断案等,每一桩案件都是民生重点。

投诉第一名变为零投诉,扬州机动车停车收费规矩了

今年3月份,毛芳玲和同事又将目光瞄准了机动车停车场收费这项老大难问题。在她看来,扬州停车场收费不规矩大大影响城市旅游形象。“按时间收费的有,按次收费也有。按照规定,有的场地前15分钟甚至前30分钟是免费的,经常接到投诉,有场地不遵守规定。”毛芳玲说,还有的政府定价的停车场,不执行新能源汽车的优惠政策,甚至存在未经批准,擅自设立停车场收费的现象。根据统计来看,因为停车费发生的价格纠纷投诉的事件,始终排到所有价格投诉的第一位。

停车场收费需要整顿,但是从哪里着手,这让毛芳玲想了好一阵

子。她告诉记者,首先是整顿,今年3月份,把主城区停车场所有公示牌,全部统一,明确标出收费价格、优惠政策等信息,方便消费者查询。并且巡查了近百家停车场明码标价及收费公示情况。

除了整顿外,还得讲究方法。在毛芳玲手机里,有十几个价格管理方面的微信群,其中有一个停车收费管理工作群,已经将主城区141家停车场收费员和收费管理人员拉进群,平常在群里普及价格法律法规,及时答疑解惑,规范各停车场收费行为。毛芳玲说,这次整顿,还改变了以往的处罚机制。以前出现纠纷,执法人员到场执法后,只能责令纠正收费员错误行

为,退款给消费者。虽然也处理了,但是管理存在违规10次,也许只抓到1次的侥幸心理。现在查处后,执法人员对停车场单位进行罚款,由单位溯源,此举让管理更有顾忌,不再敢轻易去违规收取费用。

“处罚不是目的,目的就是规范。”这是毛芳玲经常挂在嘴边的一句话。在市场执法检查中,她还不厌其烦地分行业主持召开“政策提醒会”“答疑解惑交流会”“价格诚信创建培训会”,组织开展“价格法律法规讲师团”免费上门宣讲活动、“市场价格行为规范年”专项整治行动、“市场价格诚信建设年”“明码实价与价格诚信推进年”活动等,力争做到“检查一个行业,规范一个行业”。

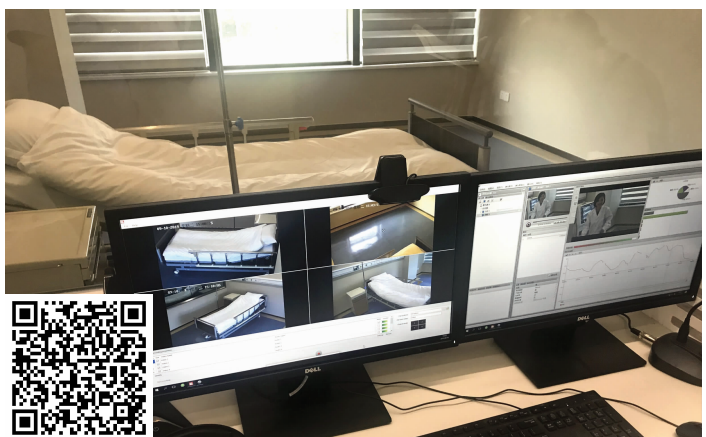
探访全国首个产品可用性测试实验室

“医院”搬进检验所,病房抢救室都有



病房、抢救室、检查室,一应俱全,除了整体面积有点小,跟平常医院似乎并没有什么区别。这所小医院就设在江苏省医疗器械检验所苏州分所。这所特别的“医院”,实际上是全国首个产品可用性测试实验室,用来测试医疗器械,防止不规范的设计导致产品有危险情况发生。近日,江苏省药监局“壮丽70年·讲好江苏药监故事”走基层活动来到苏州,现代快报记者对该检验所一探究竟。这里还有很多一流实验室,相当一部分医疗器械上市前,必须经过这一关的“考验”。

通讯员 王琳琳 王玉洁 现代快报+/ZAKER南京记者 刘峻 文/摄



扫码看视频

实验室里的微型病房

把病房、手术室搬进了实验室

医疗器械检验所苏州分所实验室里,有一层楼仿佛来到了医院。多个病房、手术室、ICU一应俱全,还有一个造价百万,有呼吸、心跳、脉搏,甚至还会眨眼睛的高仿真医用模拟人。

工作人员夏朋告诉记者,通过测试来了解器械是否满足需求,确认其不会造成危险性使用失误。进行医疗器械可用性测试重要的原因就是,防止人们因为使用失误而受到伤害或者死亡。“我们还会请专业医生和护士,前来帮助测试。有一次,就发现一个医疗器械产品,有两个插头颜色过于相近,专业的医务人员都会弄错,这样的器械是过不了

关的。”

病房内,最重要的器械就是病床,其宽度、高度,床头各种设备按钮如何摆放,不仅关系到患者的舒适度,也关系到医护人员使用是否方便安全。检验所请来了各种人群进行测试,通过摄像机悄悄地记录下测试者面部表情细微变化,脸部肌肉的细小变化往往能真实反映一个人的真情实感,然后数据传输给隔壁电脑通过专门的软件分析,最终得出一个最合理的参考数据。

虽然可用性实验室启用不久,但已经很受企业欢迎,预约单排了一长串。在产品都合格的基础上,谁更好用,谁就更有可能会占领市场。

轮椅出厂前要经过6666次跌落试验

这里还有国内目前最专业的轮椅检测实验室,经过这里的“千锤百炼”,轮椅等器械才能过关。“有的轮椅,经过几关后,就散了架,那样的产品就是不合格的。”检测人员说,轮椅出厂前都必须按每3000辆送检一辆的频次进行多项质量安全性能检测。

工作人员告诉现代快报记者,第一关是“双辊动态路况耐久性”试验,即各种轮椅样品送来后,放上120公斤的载重物,然后模拟在颠簸的路面上以1米/秒的速度连续运行48小时。这个试验主要检测轮椅的车圈、车架等的整体强度是否合格。

跌落试验,是让轮椅和载重物以离地面5厘米的高度反复跌落6666次,查看轮椅的整体牢固性能如何。下一个项目就是刹车制动装置耐久性试验——把轮椅放在斜坡上在运行过程中反复进行刹车试验,总共要进行6万次,主要查看刹车把手有无变形、移位等。

江苏医疗器械检验所苏州分所实验项目远远不止上述几个,还有医用声学、医用光学、电气安全实验室、放射屏蔽实验室、临床设备实验室等。2012年,江苏省医疗器械检验所在苏州开设分所,把医疗器械检验所搬到企业身边,企业检测不再需要长途奔波了。

关上门,这里能听见自己的心跳

关上门,这里真的能听见自己的心跳声,这就是检验所里“静音室”。室外即使相对安静,一般也有30分贝噪音,“静音室”里则不超过10分贝,最低只有3分贝。一进去,记者就感觉耳朵透不过气,有点发闷,朋友说话的声音感觉瞬间变小。“这是因为我们耳朵长期适应了外面嘈杂的环境,走进这里,就不太适应了。”负责该实验室的范庭波博士说,房间有六个面,全部有吸音材料包裹,声音没有了回波反射,房间就很安静了。如果关起门,静静坐着,

你能听到自己的心跳声,非常震撼。

这里是全国医疗卫生系统唯一一家声学静音实验室,许多听力器材权威的数据都出自该实验室。“静音实验室不仅能测声音的频率、强度等基本指标,还可以测试多种复杂的指标。”据范庭波介绍,目前全球6大助听器厂商中,有5家在苏州有生产基地,每年检测的听力产品类型超过120个,所有听力产品上市前都必须经过实验室这一关,他们的检测结果国际上也是认可的。