广播电视新闻专栏代表作基本情况

|  |  |
| --- | --- |
| 作品标题 | 作风面对面市场监管局专场 |
| 刊播日期 | 2023年3月8日 | 时长 | 53分钟39秒 |
| 作品评介 | 3.15之前市场监管部门走进直播室，共接到三十多位消费者投诉，涉及各类消费纠纷。节目中无锡市市场监管局相关负责人直面问题坦率解答，两位主持人有较高的政策水平，引导听众遇到消费纠纷如何有效找到相关职能部门维权，维权过程中如何理性提出诉求、促成问题解决。节目后大部分市民合理诉求得到满足，消费纠纷满意解决，彰显了媒体力量，取得较好社会效果。 |
| 采编过程 | “3·15国际消费者权益日”来临之前，从2月中旬到3月初，栏目策划推出消费权益保护系列节目，无锡各大通信运营商、市邮政管理局、市地方金融监管局、银保监分局及市场监管局负责人先后走进《作风面对面》。3月8日的节目由市市场监管局相关负责人走进直播室。节目之前，通过栏目热线、无锡新闻综合广播微信平台及12345政府热线收集了一批维权投诉，主持人从中选择具有一定代表性的、属于市场监管部门职能范围的投诉在节目中现场接听。节目过程中听众参与热烈，纷纷打来热线，也接进了一部分电话，请市市场监管局相关负责人解答。节目一开始反馈了上期节目的投诉处理结果，节目中又接听了7位市民的电话，其余未接进直播室的电话也在节目之后转交职能部门处理。 |
| 社会效果 | 节目一开始反馈了上期节目的投诉处理结果，某公司违规开展理财业务收取市民30万投资全额退还。节目中共接听了7位市民的电话，内容涉及金戒指购买纠纷、不锈钢货号不符、家电不发货、倒车影像质量问题、洗衣店洗坏窗帘纠纷、家政培训、网购电动车电瓶质量问题等。直播结束后，市市场监管局立即通过12315系统将服务对象诉求登记分流到属地市场监管局处理，一周时间基本处理完毕，市民合理诉求得到支持并取得较为满意效果。如费女士在国美购买的冰箱和洗衣机一直没送货，节目后经调解，国美退款6099元。裴女士在山姆洗衣店洗坏的窗帘也退还了当次洗涤费用并得到赔偿2800元。 节目同时通过无锡博报手机客户端慧直播http://live.wifiwx.com/m2/?page=playback&id=21805#/pkgA/pages/playback/playback?id=19513同步视频播出，节目后制作了相关的微信推文，被大量转发点赞。有些未来得及接进直播室的投诉在《作风面对面》电视直播节目或无锡广电建设性舆论监督节目矩阵中的其他节目如《一访定心》中继续追踪报道，形成了良好的舆论监督氛围。 |

广播电视新闻专栏代表作基本情况

|  |  |
| --- | --- |
| 作品标题 | 作风面对面江阴市专场 |
| 刊播日期 | 2023年11月15日 | 时长 | 52分钟59秒 |
| 作品评介 | 在“微幸福”民生工程——江阴市专场中，听众可以和江阴市领导及各街道（镇）、职能部门主要领导直接对话、反映诉求。许多诉求是多次反映得不到解决的，其间还存在一定推诿现象，经过栏目平台反映，相关领导当场表态，问题很快得到解决或解答。 节目中共接到近三十位听众投诉，江阴市和各镇负责人直面问题，和市民坦诚交流，两位主持人具备一定的政策理论水平，引导听众合理合法提出诉求、理性解决问题。节目后大部分市民合理诉求得到满足，提高了了媒体公信力，取得较好社会效果。 |
| 采编过程 | 2023年11月，栏目策划推出“微幸福”民生工程——江阴市专场，江阴市17个街道（镇）及主要职能部门负责人分4期走进直播室。11月15日，江阴市委常委、副市长、市政府党组副书记王琪带领江阴高新区、青阳镇、徐霞客镇、华士镇、周庄镇、新桥镇负责人走进节目接听热线。节目之前，通过栏目热线、无锡新闻综合广播微信平台及12345政府热线收集了来自上线各镇的听众诉求，确保每个镇都有听众可以和镇长直接对话。节目一开始追踪了上期节目接听到的问题的调查处理结果，共有4个问题都得到了较为满意的处理结果。节目中又接听了6位市民的电话，其余未接进直播室的电话也在节目之后转交江阴市相关街道（镇）和职能部门处理。 |
| 社会效果 | 节目开始追踪了上期节目一些问题的调查处理结果，河岸绿化带种菜、喷漆厂油漆味扰民、可视门铃异响扰民、是否非法填埋垃圾等问题都得到明确回答和解决。节目中又接听了6位市民的电话，涉及别墅违建、私挖地下室、垃圾费收取、加装电梯、老新村改造挖断自来水管、道路违停整治、绿化带能否开设路口等。 直播结束后，江阴市高度重视，各镇主要负责人或相关分管领导第一时间赴现场查看，部署整改工作。别墅私挖地下室得到纠正，挖断自来水管产生的水费得到补偿，绿化带开设路口也将在半月内完工，其余问题也都得到明确答复，投诉人较为满意。 节目同时通过无锡博报手机客户端慧直播http://live.wifiwx.com/m2/?page=playback&id=21745#/pkgA/pages/playback/playback?id=21745同步视频播出，节目后制作了相关的微信推文，被大量转发点赞。有些未来得及接进直播室的投诉在《作风面对面》电视直播节目或无锡广电建设性舆论监督节目矩阵中的其他节目如《一访定心》中继续追踪报道，形成了良好的舆论监督氛围。 |

## 作风面对面市场监管局专场（2023.3.8）

**【作风面对面片头】**

女：各位听众朋友，大家上午好，欢迎您关注今天的作风面对面节目。我是张岚。

男：我是萧阳，作风面对面每周三上午十点FM937直播。无锡博报手机客户端慧直播同步视频播出，也欢迎您收看并留言。

女：您可以选择以下的参与方式，我们直播室的热线电话是85803937，也可以发送微信到无锡新闻综合广播微信公众号。如果您通过微信的方式反映问题的话，记得留下您的电话联系方式。

男：今天我们一起来关注市场监管、消费维权。下面介绍一下今天节目的嘉宾。

女：无锡市市场监督管理局党组成员，副局长邹伟明。欢迎您，邹局长。

邹伟明副局长：听众朋友上午好。

男：另外在我们直播间还有市市场监管局产品质量安全处处长潘逸刚、法规处副处长肖睿原、消费者权益保护处副处长陈波、价格与收费监管处副处长朱俊燕、药品和化妆品处副处长陆晓东，同样欢迎各位到来。

女：315到来之前，我们在这里请咱们市场监管局的相关的负责同志过来我们做一期关于消费维权为主题的节目。在今天节目的开始还是要先告诉大家上周一个节目的一个后续。是个好消息，上周有一位惠先生反映，自己的妻子，在某家公司认购了一个理财产品，一共花了30万元，当时呢他想退钱，但公司不退，当时我们在节目当中分析，可能存在一些违规的操作。现在我们最新的一个情况就是，在我们节目结束的第二天，市金融监管局就联合梁溪区金融、市场监管、街道、公安现场合规性检查，并综合研判，根据调查结果依法办理。最新结果是，在昨天，惠先生的30万投资已经全额退还。这是一个好消息，咱们今天节目一开始，先来告诉大家一下，那今天我们关注更多消费维权方面的话题，大家可以通过我们的热线电话，通过我们的微信平台来和我们联系。在节目开始，还是先请邹局长跟我们简单介绍一下。因为在我们今天节目开始之前，也有很多的听众朋友打来了电话来反映他们遇到的各种各样的问题，比如说有一些汽车消费方面的，还有一些健身卡、学科培训方面的一些问题等等。

男：因为在老百姓的概念里面，这个都是市场上发生的一些问题。是不是应该都是市场监管管？（女：消保委、市场监管咱们是不是都该管）

邹伟明副局长：好，各位听众朋友上午好，非常高兴今天代表市场监管局走进作风面对面的直播间来关注市场监督管理，那么也临近315，也是一起来关注消费维权。我们有一部热线12315，广大市民朋友也可以随时拨打我们的这个12315向我们进行投诉，我们也秉承天天都是315的理念，随时为我们的广大市民来解决问题。刚才主持人说到的这个消费投诉呢，现在类别比较多，我们每个行政部门的职能实际上都包括了消费维权的部分在里面，这是每个部门的行政职能。那么消保委呢，做为一个社会组织呢，它是统领着整个社会面的除了行政以外的一些消费权益咨询、投诉、保护、监督等等职能在里面。所以市场监督管理，从行政来讲，它的这个消费维权，也就是市场监管的行政职能范围内的这些是由市场监督管理局来进行管理，进行调解和处理。

女：好的，那我们来看看我们今天有哪些朋友来问到他们自身在消费维权方面遇到的一些困扰。张先生，他反映这个购买戒指的事情，我们先来接听他的电话。

男：张先生，你好。

张先生：哎你好，是这样，我是去年，就是22年的10月30号，去买的一对金戒指，跟营业员讲我们是结婚用的。（男：嗯，哪个品牌的？）在无锡T12的那个周大福。

男：周大福，跟他说明了是我们要办喜事用的。

张先生：对对对，一定要是金戒指，这个说的很明白。然后呢，试戴了几个不合适，后来一个营业员就给我们推荐那个后来买到的那一对。然后，后来发现质量有问题，就是打扫卫生的时候发现它有一只褪色了，完全就斑斑驳驳就掉色了。（男：你就怀疑他不是纯金的。）就很怀疑。（男：就觉得金的怎么可能褪色呢？对吧？）对，常识嘛。然后就打电话给那个总部，周大福总部他们查下来说这是22k的，那我就觉得不对，这有点欺诈销售了。

女：你想买的是千足金。

男：就是我们传统中24k嘛，是吧？

张先生：我已经明确说要金戒指，对吧？你给我22k的。

男：那人家说我22k也是金戒指。

女：你的销售的发票或者收据上写的是什么？

张先生：嗯，发票我看一下，我看一下还在身边啊。

男：这是个好习惯，买完东西以后啊，特别这种贵重物品，发票或者收据一定要保存好，现在能看到吗？上面写的什么？

张先生：稍等我来看一下，我那有照片的。

男：很可能他去，比如说找到人家店家的时候，人家会说22k为什么不是金呢？18k也是金。怎么就不是金呢？他是这么说的，是吧？我猜他就会这么说啊。

女：对，你如果说我要买千足金戒指

男：哎，那是另外一回事情。

张先生：但是我当时就是说，我一定是买足金戒指啊，这结婚谁会买首饰金啊。

女：不，这是你后来说的，你当时跟营业员是说我要买金戒指还是我要买足金戒指？

张先生：我要买纯金的，这是我说的话啊。

男：所以我们为什么要千叮咛万嘱咐啊，这个很多时候推广普通话啥的，就是用词一定要准确，纯金这个就容易存在一些偏差，但是我不是说你不对啊，就是容易被人家抓住空子，钻了空子抓住漏洞。

张先生：我老婆说的，因为她是之前买过这个，她说要的是足金，我说是纯金。我们两个结合起来营业员应该是能弄明白。

女：其实也不管你们当时是怎么说的，因为这个不管当时怎么说，现在都是没有证据的，所以最关键的是你那张发票上是怎么写的。

张先生：发票上发票上是……哦，上面确实写的22k金戒指。

男：你看，他没有骗你，我为什么还要问这个品牌。周大福是个大品牌，我们都知道它不会在这个上面让你钻了漏洞空子。

女：他要是上面只写比如说金戒指。那就是它其实是有纰漏的。

男：有争议的地方，对吧，他写了22k，那你现在打算怎么办？

张先生：现在就是这样，当时买的时候跟他说得很明白的是结婚用，这个他们理解应该不会说我结婚我买个镀金的戒指，这个应该一般人也不至于这样理解吧？

女：对，但是如果以此为理由的话似乎在法律上不够充分。我这样吧，我们别在这里猜测了，我们来问一下邹局。

男：邹局，这种事情我们能够帮助到他吗？

邹伟明副局长：我先问一下，张先生，你这个戒指是就一个戒指还是上面镶嵌一些什么东西的？

张先生：没有镶嵌东西，当时是为了买一个对戒。

邹伟明副局长：就是一个像手镯一样，就是纯黄金没有镶嵌是吧？（张先生：没有）我想这样啊，就是22k也好，24k也好，包括18k也好，我们都叫金戒指。这个里面的叫法是里面的纯度不同。我刚才为什么问这个问题呢？因为有些如果你镶嵌一些什么东西呢？他还不能是24k的。这个问题呢，要确认一下当时你跟营业员是怎么来表述的。如果说现在没有，我们要看最后你的单据上面是怎么写的。

男：你当时跟营业员的对话有录音吗？

张先生：我是希望能他们能找到当时的那个录像录音。我们买这些都是很着急的，买了就走了。

男：哦对，他店里面应该还有监控。

女：监控未必有声音吧。

邹伟明副局长：监控未必有声音。而且你是去年十月份买的。（男：哎呦，那可能太久远，不一定能有了。）因为你现在两只戒指，一只有褪色，有斑驳，一只没有。

张先生：另外一只是我老婆那个，她没打扫卫生。

男：张先生，褪不褪色我估计对你来说已经不是重点了，重点就在于，现在心里过不去的是，我结婚要的，我买的纯金戒指，你现在给我的22k，这不是我要的纯金戒指。

女：但是呢，现在我们如果要处理这个事情要的是凭据，就是发票上明明确确写的是22k，交到你手里的。

男：对，因为我们市场监管部门想要帮你维权的话。它也需要你拿出足够的证据，我们说维权也要依法依规，你要拿出足够的证据证明你刚刚说的，你跟营业员已经清楚地表达你的意愿，但是营业员刻意误导也好，或者有其他理由也好，给了你不是你想要的东西。

女：目前的话就是没有直接的证据说明这一点，那么您所说的这个，说结婚谁会买不是千足金的戒指这个理由呢

男：那多了去了。我告诉你，我身边现在很多年轻人都买不是纯金的，正常的啊，这个不是理由。

女：这个可能不太充分啊。所以说我觉得邹局，您看这个事情有没有可能，就是说能不能跟店家协商一下，比如说换一个，退回去再重新购买。

邹伟明副局长：这个投诉我们可以受理下来，我们可以双方做点调解工作，就是我这结婚用的，我一定要纯金的，你们是不是有退还的可能性，我们来做工作。

男：但是他会不会有一定的折旧产生。

邹伟明副局长：肯定会有，包括调换时候的金价。

男：张先生，那我问你了，如果协调下来，人家愿意跟你换一下，比如说你这个原价退换。

张先生：他说愿意同等价值，那实际上是我是不干的。因为还有一个，另外一它虽然没有褪色，但是那个呢就是戴上那么几天手就肿了。

男：我打断一下，就是如果说协调下来正常给你换你还是不愿意的。

女：你的诉求是什么？

男：你要干嘛？你要直接退掉你就不要了？

张先生：我是要他对我精神进行赔偿的。

男：你还要赔偿。赔偿的理由是什么？你告诉我赔偿的理由是什么。他哪里欺诈你了？赔偿的理由是什么？

张先生：我要的是金戒指啊，你卖给我，趁我不注意卖给我一个22k金的。

男：你现在没有证据啊。张先生。

女：对，他给你的发票上明确写了22k，发票是您自己收着的。

男：我如果站在中间的角度，我看起来你是没有道理的，为什么？因为人家那个22k写得清清楚楚，你现在就说我当时跟他说清楚的，你又拿不出证据。

女：而且你只是说你要金戒指，22k它不是银戒指。

男：就市场监管这边，能帮你协调调换一下货我看就已经很好，你这个事你打官司你可能也打不赢啊。

女：站在客观的角度来说，张先生，您的理由不太充分。

张先生：这戒指让我们作为结婚用是心里很不舒服的。

女：你还要求精神损失那个可能就更不太能够。

男：这样吧，我们这个事情也耗了很长时间了，这个事很简单，市场监管这边态度很明确，能够帮你来协调，但协调一般来说就是帮你换。

女：换的话，那一般来换同等价值或者是价值更高一些的，而且还涉及到当时的金价和现在金价的不同，（男：还有折旧）对，所以算下来您可能会觉得。还是会不划算。

男：这个方案如果你不能接受的话，我很少在节目中说这个话，我们觉得我们好像也没有别的地方还能帮你。

女：换句话说，如果您走司法途径的话，我们觉得胜诉概率也很低。

男：好吧？先协调。我理解您的心情，我能理解啊。如果是我的话，我可能也会觉得，无锡话叫窝色啊，心里会觉得憋屈。但是呢，我们如果要维权也好，打官司也好，你还是要拿出相应的证据来，才能支持。

女：从张先生整个叙述的过程来说呢，这个营业员当时不知道是出于什么目的啊，就是给他推荐了22k的这个戒指。并且呢在发票上写明了，但是并没有在口头上告诉他这是22k的，这是肯定的。

男：我猜测呢，更多的还是想做成这笔生意。你要说他特别恶意也谈不上。

女：对，但是张先生的不舒服呢也能够理解，但是我们做出行政处罚也好或者什么也好，要有依据，（男：不能乱处罚的啊）

女：对，好，我们这个问题说到这里，再来换听刘女士的电话。刘女士，你好，

男：你好，刘女士，什么问题简单说一下。

刘女士：就是我在无锡购买了一些钢材，槽钢角钢之类的，我明明买的是304的，我们合同上面签订的。他给我的是201。

男：你在哪里买的？

刘女士：就是一个公司叫做江苏恒荣金属制品有限公司。

女：专门卖金属制品的。

男：恒荣金属有限公司是吧？好，合同身边有吗？（刘女士：有的）上面写明是304不锈钢是吧？

女：你是买了几次？不止一张合同，是吧？（刘女士：很多很多）

男：都不是吗？还是一部分不是？

刘女士：第一次给我们的肯定是，后面的都不是。

女：第一次给你的是对版的货，后面的都不对了。

男：你是什么时候发现这个问题的呢？（刘女士：去年发现的）那有没有跟对方说，对方怎么说？

刘女士：跟对方说了他一直不理会。

男：不理会啊？行，你人也在无锡吗？

刘女士：我人在湖南。

女：他是给你的不锈钢的货号不对是吧？

刘女士：就是说打个比方，我订的是金子他给我银子，它不是一种。

男：嗯，张老师可能对这个不锈钢不太了解。这个304、204呢是不锈钢的一个标号，虽然都是不锈钢但是从品质上来讲价格相差甚远啊。

刘女士：我是买来建房子。我的房子，不用砖头的，全都是不锈钢结构的。

男：不锈钢结构，那硬度达不到的啊，他那个二零几啊。

邹伟明副局长：201的硬度高。

刘女士：我就是担心生锈，所以我都是用304或者316的。

男：啊？201的硬度反而高，那是韧性不够了。

刘女士：201太脆了容易生锈啊。

男：因为硬度高，含铁量高，所以它容易生锈（邹伟明副局长：含锰高）含锰是吧？邹局这块也是专家。

女：不锈钢生锈了。

男：反正就是货不对版吧。

女：那价格肯定是304的、316的贵，是吧？

刘女士：而且不容易生锈啊。

男：行，邹局。

邹伟明副局长：我想先确认一下你是怎么发现不是304是201的？是因为生锈以后才发现的？

刘女士：因为我买回来使用的时候一切割，哎，第二天生锈了。我就用药水检测一下，变红了，我是用普通的药水。后来我寄到广东顺德那边去做了权威的机构检测。

男：这个第三方检测的结果报告书也有是吧？

刘女士：也有的。

邹伟明局长：那你就是去年。好早以前就发现这问题了，前面也没有投诉过是吧。

刘女士：嗯，我打12345好像不管用。

邹伟明副局长：他跟你那个签的合同是304的？（刘女士：对）价格也是304的？

刘女士：价格，我对市场我没了解。

邹伟明副局长：但是你前面，我听你说你前面买过几次这个301（304）和316的，那你对这个价格应该是有所了解的。

刘女士：价格我讲实在的，他就说是每天的变动都不一样。

男：邹局，这个是重点。我对这个304的价格了不了解，作为一个消费者来说很重要吗？

邹伟明副局长：两个价格相差很大。相差很大的话，一般来讲，她因为前面买过的话，应该是有比较的。

男：我理解二零几应该便宜吧。（邹伟明副局长：便宜多了）

女：刘女士，你后来买的跟前面的价格差得很多吗？

刘女士：每年变动的，不一样。

男：我明白了。我现在问你一个问题啊。刘女士，就是后来几次你买了假货的时候，他还是以原来差不多的价格，304那个差不多的价格给你，还是说突然有一个很便宜的价格？当时你觉得，这个价格非常的便宜，你买的中间存不存在这个问题？

刘女士：不存在。反正我们这个不锈钢随时有变动的，他报什么价，我是以当天的价格为准。

男：但是变动不会太大呀。不会说今天10块钱明天100块钱吧，对吧？

刘女士：反正去年陆陆续续买的，价格都变动不大。我从17年开始购买的。

男：好，这个我们要弄明白一件什么事情呢？就是你明知他是假的，你故意买假。不是说你就是啊，为什么问你，刚才这个问题要弄清楚。所以你说你后来几次买的价格区间有波动，但是波动不大，对吧？

女：后来几次当然波动不大，因为买的都是同一批的201。我是说后来几次201跟之前头一次的那个价格，真货，差得多不多？刘女士，您好像没有直接地回答我们这个问题。

刘女士：那个我没冲他价格去买的，这是市场价格啊

男：能不能直接回答我们的问题？就是后面几批你买到假货。那几批假货的价格和你第一次买到真货的价格差了多少？

刘女士：没有差，一样的。

女：嗯？您刚才不是还说每天都不一样，有一定波动？

刘女士：有波动。我是17年和2020年，他的价格肯定有不一样啊。

女：17年和20年是吧？差了好几年了。

男：行，这个我们问清楚了。邹局，这个问题您做一个专业的判断，接下来怎么帮她？

邹伟明副局长：你把当时买卖的合同，包括当时不锈钢，我不知道你还有没有合格证在里面，你要提供一下，我们了解以后再来处理。因为一般来讲。建筑用的，用201的比较多，嗯，因为它比较硬，硬度比较高一点。304呢，我们叫食品级，用在那个水管啊（女：对，保温杯）用量多一点，所以一般建筑用不会用304，它的韧度不够。所以说这个里面，我们要了解一下，到底当时是什么情况。我们核实以后，还有综合判断，我们来看当时是不是欺诈你。一般说这个不是假货，因为201是真品304也是真品，不是假货问题（女：就是201也可以用），用201冒充这个304给你了，那这个里面就有欺诈问题，我们要核实了解，你把有关单据提供给我们，我们再来核实。

男：她人在湖南的话，要相应的证据，要快递过来吧。（邹伟明副局长：你快递过来吧。）是不是这样？刘女士，你可以吗？

邹伟明副局长：你快递或者你拍照过来也可以。

男：待会电话记得留给我们导播，等我们节目结束以后呢，我们市场监管这边会派人和你来联系。邹局，你看这样行吗？（邹：可以）刘女士，你看这样行吗？就这样啊，你放心，在我们节目里面你这个事情我们还会持续关注的，好不好？

女：就跟刘女士说到这里啊，我们再来换听下面一位夏先生的电话，夏先生，你好。

男：什么问题，请说。

夏先生：我2022年1月份的时候在无锡东门广和4S店买了一辆汽车。后边加装了一套那个八探雷达，八探雷达在后边使用过程中出现了一点问题，有时候测不到。测不到呢，我女儿开车的时候就出了一点交通事故。我就把车开到他们那里协商。我说你这个本来就不好的，对不对啊，你们也不能完全推卸责任。我为了增加驾驶安全，我又加装了一套360全景，它原价是2580，我又以折扣的方式，相当于抵扣他们赔偿的，我1400块钱又加装一套360全景，在后来使用的过程中出现了后摄像头脱落的现象。我跟他们也说了，我说你这个也太低级了吧，怎么能犯这样低级的错误呢？他说你开过来吧，装好了。在后面使用过程中呢，又出现什么问题呢？就是白天开车很正常的，看得很清楚，还可以。晚上倒车的时候呢，后边一条模糊的。他说要不你开过来看一下吧，我给他车开过去了，他一个师傅捣鼓了老半天，几个小时也捣鼓不好，又打电话咨询别人怎么样怎么样。我跟在他后面，看他去调试，这里搞下那里搞下，也没搞好。他后来说这个本来就是这样的，我说那怎么可能呢？你这360全景，你这店也不是小店，也不是路边店，不可能只加装我这一套全景的。

男：我大概听明白了。你现在的诉求是什么。（夏先生：我首先跟你把事情经过说一下）我听明白了呀，你先说你的诉求。

夏先生：我的诉求就是，他现在要退钱，退了1400块钱给我，我肯定不同意的，因为我是以2580的原价折扣的方式买的。

女：你原来不是付的1400吗？

男：对，你刚刚说1400买的呀。

夏先生：1400因为他安装八探的雷达就让我出了一点交通事故，他推卸不了责任，所以好像抵扣的赔偿形式啊。

女：你不是应该是先装雷达，先付钱装了雷达然后才出了交通事故吗？不是出了交通事故再付钱的呀。

夏先生：我装的雷达呢，使用过程中雷达不灵敏，出现了交通事故。（女：后来他又退了你一点钱）后面我又加装一套360。

男：相当于，他装了两次雷达，这第一次雷达装了以后不好，他说因为那个第一套雷达不好，所以导致我出了事故。他就去要求4S店承担责任，然后4S店说，这样吧，我给你相当于说重装升级一下这个更好的雷达。然后呢，以一个折扣的价格给你，然后正常要2500多呢，给你只要1400。

女：您这个是装第二套的时候把第一套拆了，是这个意思吗？还是升级了？

夏先生：前面的雷达没拆，后边我又加装一套360全景影像。

男：加装的。

女：装两套雷达在一个车上。

男：给他折扣价1400，但是呢他现在觉得这个加装的也是各种不好，他要退，但是退你得给我原价退。是这意思吧？

夏先生：我现在使用还有一个，一个是后边倒车模糊，现在在倒车模糊没调好的情况下，我开车回来后，现在又出现了重影的现象。

男：对，您这个不用具体说。就是你现在反正觉得这套后来加装的360的也是各种不好，你现在要求退，而且要求原价退。那为什么原价退，是因为虽然我只付了1400，但是另外的1000多块钱是因为前面那个事故啊，你4S店作为承担责任，你补偿给我的，所以你不能推卸掉这个责任，是吧？我已经把这个事情理清了。邹局，您觉得他有道理吗？

邹伟明副局长：我现在只听他一方在说，我不了解这个4S店是怎么说。当时你们所有的包括他抵扣啊，那个赔偿是不是有其他依据在里面？

男：我突然想起来，因为之前我们节目中也说过。这个，夏先生，你先停一下，之前我们节目里也说过啊。首先来说，一说4S店，正常来说像新车买卖啊，这种事情呢还真不是市场监管这边在管，是商务局那边在管。那么，像您这个事情，还不是新车买卖。

女：他是新车加装的一个摄像头，它不属于车了，它是后面加装的。

男：我的理解，暂时我判定您这也是一种市场上的消费纠纷，那这个事情我们……

夏先生：我怀疑原价2580，我意思就是他以不好的东西忽悠了我加装。

男：以次充好，是吧？

夏先生：哎，对的，他不能证明他的清白。

男：行，夏先生，不是说的越多就越有理，好不好？我们听邹局怎么说。邹局你看这个事我们能帮他协调吗？

邹伟明副局长：反正不管是商务的还是市场的，今天我们本身主题也是想为老百姓介绍一下维权问题，我想我们都有责任在里面，那么现在你只是一方面的说法，因为我没看到书面的东西，也没看到4S店怎么说。那么原则上，一般4S店跟你更换等等，肯定是会有说明的东西的，你们可能确认以后才会换，所以我要两面核实一下。作为一个你单方的投诉，我可以受理下来，然后，看看核实以后再怎么来处理。

男：夏先生要跟你说，主要核实的就是不光是你一个人的说法，我们要到4S店那边去调查，

夏先生：我这有影像什么的，我这东西好不好，我不可能平白无故。

男：我知道，我知道，但是一件事情，我们不可能说只听一方说，对吧？4S店那边的意见我们也要听取。

女：作为一个执法部门来说，它必须要听两方面意见，对方才会服气。

男：好，这个您的事情我们先接下来了，节目结束以后我们也会有专人跟你来联系。好吧？

夏先生：非常感谢。

男：哎，不客气不客气。好，再见哈。

女：我们再来换听下面一位费女士的电话。

男：费女士你好。

费女士：你好，主持人。

男：什么问题，请说。

费女士：去年5月1号在国美买的冰箱和洗衣机一直没有送货。去年12月份我到门店去要求送货，门店工作人员跟我说让我等到1月份，那我就等。到了1月份，还是没有货送来，后面我又催了好几回，一直送不出货，然后我就只能要求退款，一直到现在退款都没到位。

男：既不送货也不退款对吧？现在已经是3月份了。实际上这个事情呢，类似你这样的事情。我虽然不知道无锡有多少，但是别的城市也已经出现了不少了，像杭州啊什么，邹局，像他这个事情。我们可以帮他维权吗？

邹伟明副局长：我先问一下，你是去年5月份订的货，应该是什么时候给你的？

费女士：我是去年12月份，因为我是预约送货的，家里在装修。

邹伟明副局长：预约的，就是应该12月份给你，是吧？你是哪个门店？

费女士：在国美永定桥店，那个店已经关门。

邹伟明副局长：已经关了，永定桥店是吧？那么你现在也是跟永定桥店在联系？

费女士：不是，现在只有永乐胜利门店还在营业了，那个国美分部就在永乐胜利门店。

男：对啊，无锡好像也没有别的国美店了，现在就那一家了。

费女士：就那一家了，因为那个是国美自己的产业。

男：这个有区别吗？邹局，我在永定桥店买的，但永定桥店已经关了。

邹伟明副局长：连锁的，不影响。这样啊，国美的事情比较麻烦，我让你心里有个底。因为现在整个国美不仅无锡，全国的国美，现在这个问题比较多。无锡就像你刚才说的，就剩下一家那个胜利门店。我们了解的情况，因为我们对整个的国美也是在监控，去年十月份开始有点问题，当时还是某几个家电品牌。我们让他就是，这几个家电品牌，你不能再预订预售，其他的正常。那么现在逐渐在恶化，只剩下这个门店开在那里。现在是这样啊，无锡呢目前整个投诉量，就是现在拿不到货的量，我们接到的情况还不算多。那么几种情况，一个是胜利门店，现在如果有那个样机的话，如果有样机的话你可以去；那么第二种情况就是，他现在近阶段我们了解，也进了批货，是不是同样的品牌，我们不知道，你们可以去看一下；还有一种情况呢，就是等退钱，但退钱可能会有一个过程。

男：您确定她一定能退到钱吗？

邹伟明副局长：我不能确定。但是近阶段的确有人退到钱了。

女：是自己去交涉的还是？

邹伟明副局长：他实际上是在排队的，按照排队先后在进行退。

女：也就是他们确实在给一部分顾客退钱。

邹伟明副局长：所以这个事情，我们也在跟这个胜利门店做交涉，我们也跟他沟通一下，就是看看如果那里有货，合适的话是不是可以通过这样调换的形式，比如说你去拿了再说，因为这么一个大企业的下面出现这个情况，我还是建议你拿到手里最实惠，因为你等下去还真的是不能保证。

女：之前我们《天天面对面》接到一个投诉也是国美，当时国美给出的方案是你拿样品。当时这个投诉人有点不太乐意，但是无论是我们主持人还是我们的律师给出的建议都是能拿到样品也是一个止损的好方法。

男：苦口婆心啊，对吧？

费女士：我不需要他们那里的货，我已经买好了，在别的地方买的。

女：在别的地方买好了。

男：就是你现在一定要退钱。邹局，她一定要退钱。

女：那目前的话只能排队，是吧？

邹伟明副局长：目前是在排队。

男：那我要告诉你啊。只能排队，而且还不一定排得上哦，因为连市场监管这边都没有太大的信心说你一定能够拿到钱。你大概多少钱？

费女士：六千多块钱，其实也不是很多。

男：多不多少不少不重要。

邹伟明副局长：我们来了解一下你排队的情况。

女：对，看看排到哪了，因为毕竟已经排了有一段时间了，年后走的退货流程，有的是年前走的。

费女士：冰箱是年前走的。

男：你排队时间是不是应该按照他提出来，我要退钱啊，那你什么时候提出来要退钱的？

费女士：我是1月份。

男：1月份，那这样吧，费女士，我们邹局也说了，可以先帮你去查一下。你有没有排上队，现在排到什么位置了。

女：对，如果觉得排队已经比较接近了呢，建议您就等一等，

男：如果还比较远呢。我再次请您考虑一下是不是去拿点样机呀，或者什么。

邹伟明副局长：还有店里其他电器，你去看看有没有其他的东西。

男：这叫止损，你知道吗？（女：有的可以在闲鱼上卖掉嘛）对，真的，我们这个是非常诚恳的建议。

女：当然，再止损，肯定损失还是有的。

男：对，好吧，我们两步走：第一步帮你去查你排队的情况；第二步，我们给您建议，您如果到时候实在排队比较远呢，这边我们市场监管，也可以帮她是吧？可以帮她协调去置换一些，或者说调换一些其他的电器，好赖你挽回点损失嘛，对吧？

女：我们在这里还想问一下邹局，就是对于这种已经出现经营不善的店铺，我们怎么样来加强监管？

邹伟明副局长：我们呢在国美，包括前阶段的家乐福，从投诉以后我们一直在重点地加强日常的监管。对一些，比如说前面出现的某些产品已经供应不上来，那就是我们这些产品你就不能再去预订。我们对这些店家也要求是约谈后我们要它做出一些保证，就是对前期的消费者你一定要做出什么处理，后面的你如果说不能了以后，你暂停营业的就暂停营业，你不能再去忽悠消费者，（女：就是不能让新的消费者再入这个坑。）包括他的所有企业，我们都会加以警示。

男：那这些措施能落到实处吗？他们会听吗？

邹伟明副局长：目前来讲，整个的国美，我们手里掌握的投诉量并不大。应该说目前还是非常有效果的，全市这么多门店下来量很小。

男：不算大，那无锡的情况说明还好。

女：对，他经营不善，但是他毕竟没有全关店。好的，那费女士这个事情我们节目后再帮她查一下。好的，再来换听裴女士的电话。裴女士，您好，您电话已经接进来了。

男：简单说一下您的问题。

裴女士：嗯，我的问题就是，我在那个山姆洗衣店太湖新城店办了一个干洗卡，今年三月初的时候，3月2号我打电话给他们，他们上门来拆洗了我家的窗帘，本来说是当天拆卸当天送回的，后来他因为说门店的干洗量比较大，也没有送回。然后在3月3号的时候，他们下午四点钟电话告诉我说那个窗帘洗坏了，想要跟我面谈一下。当时我在上班，用电话的形式大概了解了一下情况，后面就是4号跟他那个门店的一个负责人肖经理进行了一个面谈，他说会赔偿，然后让我回去先把窗帘选一下，最后的总价也告诉他。然后3月5号的时候我就去市场上选了，选了大概总价是3800块钱。并且也打电话给他了。然后他告诉我说这个事情处理需要他那边更上一级的，还是说是一个售后部门来处理，并承诺，就是说当时那个人在外地没有办法第一时间处理，就是让我打他电话。然后6号的时候也没有接到电话，后来我打电话给他的时候他态度开始有了一些细微的转变，后面他几次都没有接我电话。到昨天晚上的时候，我又给他打了一个电话，他后来回了一下说，今天他们那边会给我打电话，但是到现在我也没有收到任何电话。然后我就问他就是他所谓的那个负责人，或者是售后的负责人，有没有电话、微信，我可以自己联系，他跟我说他们那边没有电话。

男：他不会给你的，他不是没有，他是不给你。他肯定不会给你的。我听懂了，就是你的窗帘到他店里去洗坏了。然后呢，一开始态度蛮好的，他让你自己照差不多价格你去选，然后他赔给你。但后来呢，我听下来3800块钱这窗帘啊，这个她也没有选特别贵的啊，这个要先说好。

女：而且有三幅呢。

男：有三幅呢，这个不算贵啊，无锡话说还是中等的，后来呢，渐渐态度就发生转变了，这个我们确实也能感受到。他以需要更上一级的负责人……

女：但他没有明确说这事我们不赔了。

男：他也没说不赔，但是现在让人感觉就拖着。像这种消费纠纷，邹局我们这个市场监管以前遇到过吗？就是洗窗帘洗坏。

邹伟明副局长：洗衣服洗坏的不要太多。洗窗帘这个一回事情。

男：这个我好奇怪，好好奇，这个山姆干洗店跟山姆这个超市有关系吗？裴女士。

裴女士：这个我之前问过他，他们说是同一集团下面的不同的业务模块。

男：同一集团下属不同模块，不同产业。

邹伟明副局长：就是属于山姆超市的？

裴女士：好像是不属于，据我跟他的对话。

男：他是集团，同一集团下面。

女：应该是平行的。

邹伟明副局长：那就是他是新进来的一家洗衣房了。

裴女士：对，好像是今年才在无锡开始开的，开了以后他们才开始打广告。

男：蹭山姆的热度嘛，而且对于消费者来讲呢，山姆超市心目中很高大上啊，那山姆干洗店一定也非常不错。这个叫蹭热度嘛，当然这不重要啊。

邹伟明副局长：几个事情啊，一个因为你买卡的消费我不管啊。就事论事来讲，你这个窗帘洗坏了，那么现在赔偿，这个属于是消费纠纷，我们要来处理的。那么几个方面：一个，作为山姆整个的一个综合体来讲，出现这样的事情我觉得不应该的，作为一个比较有名气的一个综合体，这种事情拖拖拉拉，我们觉得不应该。但是呢，他是一个新进的企业，那么整个的投诉体系后面的维权，我们要对他进行规范。我想不仅仅你山姆的洗衣店，整个的山姆的一个综合体的销售情况，我们要进行规范。那么第二个事情呢，你这个事情你目前自己的协调，是要我们马上来跟进还是看你协调情况我们再来进一步处理，这个你自己选择，需要我们马上介入的话，那么我们做为投诉来进行处理没问题，因为你现在没有正式向我们进行投诉。

男：来，裴女士。问你啊，现在你是希望我们市场监管这边立刻跟进？还是再等等。

裴女士：嗯，我是已经明显感觉到我个人跟他……

男：你直接告诉我，你是希望市场监管这边立刻跟进还是等你消息？

裴女士：立刻跟进。

女：因为他已经拖了很久。

邹伟明副局长：还有一个问题，就是你刚才说买了3800是新的。那么就是你原来那个价值大概是多少？

裴女士：原来那个价值我现在已经……是这样的，就是原来我这个房子是二手房，那个窗帘是原来的业主他购买的。

男：这个可以看得出来的，从材质啊款式，意思是什么呢？就是你不要，原来你三幅窗帘加起来100块钱，你现在为了赔偿你去买1万块钱的窗帘，这个里面也有明显不对等。

女：当然它本身就是旧的，论折旧也得打折。

邹伟明副局长：我问这个话什么意思呢，你不能以这个3800作为一个赔偿标准。

女：对，因为你毕竟是换了一个全新的。

邹伟明副局长：你本身是前面是旧的，已经洗过了，那么这个价值就是可能要双方来协商。

男：不是说你买了3800一定全部赔给你3800。他还得有一定的损耗、折旧相对应的抵扣。这个你能接受吧？

裴女士：这个我可以接受，愿意折价赔偿的，但是我希望事情可以尽快解决。

男：好，她希望事情可以尽快解决。刚好我听说邹局也说这个新进来的、规模化的这个，我们也要对它进行规范，那么这个事情是不是也可以成为我们一个抓手，算是一个小的切入口吧，把它的经营行为规范起来啊？

女：刚才其实我也注意到了邹局在说这个投诉的时候，说到了这个办卡的事情呢，其实有专门的主管部门，但是她投诉的是一个具体的，一个洗坏了这样的一个消费纠纷，所以这个我们是可以来协调处理的。

男：我们也顺便跟我们正在听节目的各位听众朋友打个招呼，就是实际上，节目之前我们确实接到很多电话都是关于各种预付卡（的投诉），那我们为什么在今天节目中没有呈现呢，是因为这一块的业务监管来说还真的不在市场监管，这一块在商务部门，所以下次商务部门来做节目的时候大家记得啊，有预付卡方面的问题，记得到我们节目来反映啊。

女：我们再来换听下面一位董女士的电话。

男：董女士，你好。什么问题请说。

董女士：我是在天鹅到家买的这个家政培训，我现在因为各种原因去不了，我要求他退费给我他现在拒绝退费。

男：没太听懂，是一个什么？

女：天鹅到家，她报名了这个家政的培训。你当时交了多少钱。

董女士：交了1980元。

女：什么时候交的？

董女士：是元月7号。

女：今年1月份是吧？

董女士：啊对。

女：然后你什么时候发现自己不能参加这个学习要求退的？

董女士：我是1月31号，1月31号当晚我就立即和他联系了，因为我这个课程还没有预约。

男：啊，一节课都没上呢。

女：也就是说其实不到一个月你就提出了呀。

男：那对方什么理由呢？不退钱是什么理由？

女：他有说不能退了吗？

董女士：他说了，这个是优惠政策，他给我的是优惠的，他退不了的。

女：优惠的退不了。然后呢？现在他们的态度就是不肯退，是吧？

董女士：他不肯退，他跟我讲，我当时跟他联系，他是跟他们领导反映了，领导没有给他答复。我过了几天再跟他联系，他现在已经不给我任何答复了。

女：联系不上了。

董女士：我和他们那个平台天鹅到家，二十一点通这个平台上投诉了，是2月6号投诉的，至今也一个多月了。

男：你手里有没有什么培训协议啊、合同啊这样的东西啊？（董女士：没有）也没有，那你这个交费的凭据有没有？

女：你是在app上交的还是现场交的？

董女士：线上交的。

女：线上交的是吧？你是微信转账吗？还是还是在app里的？

董女士：微信转账，但是app上有显示的。

女：app上有显示你缴费成功。

男：这个应该能查到消费记录，但好像唯一的留下来的这个东西就是在微信上的这个转账记录。

女：我们要先问一下邹局，董女士反映的这个问题是不是咱们这边处理的职能范围？

邹伟明副局长：这个还不是消费的问题。他这个职业培训呢，现在主管是人社。董女士这个呢，你是在微信里了解了以后，直接交了钱，然后app上有个显示。对方的资质情况、执照情况你都没去看吧应该？你有没有了解对方的那个培训的资质情况，执照的情况，有没有了解啊？

董女士：我没有，当时我看到app上就显示“天鹅到家”，就是原来是“58到家”。

男：跟“58同城”有什么关系吗？是不是“58同城”旗下的可能是？

邹伟明副局长：你现在是主动要求退课，是吧？

董女士：嗯，我要求退费。

男：邹局啊，为什么问她协议的问题呢？就是我估计啊，类似这种，我暂时判定它可能是正规的。然后呢，它不会有这种漏洞的，协议里面估计会有：以优惠价格购买此次培训服务者，如因个人原因需要退出，不予退费。可能会有这样的条款。

邹伟明副局长：这个倒不是问题

男：不是问题，没关系吗？

邹伟明副局长：格式条款这个免除了消费者的一些权利的，我增大了自己的一些……

男：这个叫霸王条款。

邹伟明副局长：这个格式条款，这个倒不是问题。现在就是我要能够帮你找到你这家到底是在无锡还在外地，然后他到底是一个有资质机构还是无资质机构，这个倒是问题。（男：这个应该也能查到吧）我现在不知道那个董女士手里到底有什么东西，可能就是一个交费凭证在手里。（男：这个意义不大？）

董女士：他应该查到，因为他本身叫我……

邹伟明副局长：你手里有什么，你的手里有什么？

董女士：我手里有什么？

邹伟明副局长：你让我们去查，我往哪个方向去查？你说的天鹅到家。

男：他那个app不是有吗？

董女士：app也有，他的那个公司在梁溪区。具体的我忘记掉了，他在一个大楼里面。

邹伟明副局长：你去过他公司的是吧？

董女士：我没有去，但是我准备去，他要求是线下学习，打算是2月8号到线下去学习。

男：她说的那个地方，是线下要学习的地方，还不一定是公司的地方。就像这个，我们能有线索吗，邹局？

邹伟明副局长：从投诉本身来讲，这是个职业培训的一个投诉，就是人社这边，这是一个。那么第二个呢，就是1980，你是主动地要求退款，因为你不想参加这个了，那么你如果要退是可以退，里面还牵涉到违约金啊，对方是不是为你这个培训做了点，一些动作在里面，里面会有一个合理的这个费用的问题。那么第三个就是刚才说的所谓的格式条款，说这个优惠的不能退，这个倒不是个理由。这样，这个问题我不知道你前面有没有投诉过，你向人社部门进行投诉，如果人社处理不了，或者是没有解决的情况下，我以我们消保委的名义我们给你做点协调，因为不在我行政职能范围之内。

女：只能消保委。

男：我们今天不能直接转到人社那边？从我们市场监管那边转给人社那边？不是说首问负责制吗。

邹伟明副局长：也可以

男：省得她自己再跑了，对吧？你们转一下，实在处理不了我们再以消费者权益保护的这个……

女：因为人社部门也是我们消保委下面的，也是消保委的组成单位对吧？

男：那我们内部流通更好，就不要让我们董女士自己再跑了。

邹伟明副局长：那么另外呢，我跟董女士说下，就是现在职业培训，人社本身的免费啊等等都很多，不一定要去这种家政，不一定要去网上找个app啊，你看见就去交钱就培训了，这个没必要啊。现在鼓励就业，人社提供了很多免费的培训，包括家政也在里面。

男：对！下回呀，你有空啊，比如说到街道社区要多去问问，因为很多，这个窗口就设在街道社区里面，你一问，他会告诉你。比如说月嫂啊，家政培训啊，包括一些做饭做菜这块啊，都有相应的免费的培训。当然，我不是说这个事我们就不管了。刚说了啊，我们直接就帮您转到人社那边。如果人社那边处理不了，我们再从消费者权益保护这个角度切入去帮你做一些协调，好不好啊？先这样啊。

董女士：谢谢你们啊。

女：好的。我们再来看看，徐先生在线。

男：徐先生你好。

徐先生：我2022年的2月3号在京东网站上买了超威的电瓶6个，那么2月5号呢他来帮我就是派人来安装。安装使用了以后呢使用了10个月左右，那个电瓶就没电了就跑不起来了，我就跟京东联系。联系了以后呢，他说你这样吧，去把它拆下来，我们到第三方去鉴定，是质量问题就帮我换，不是质量问题叫我自己承担。

男：是什么电瓶呢？是我没听懂，什么电瓶？

女：电瓶车。

徐先生：电动自行车上的电瓶。

邹伟明副局长：是6组吧。

男：对，六组，然后用了十个月不行了。

徐先生：我现在就是过年前拆下来到现在，他一直没有跟我来换，也没跟我来说什么鉴定，说京东来拿，京东运输来拿，拿了以后说这个是危险品也不允许在那个物流上面流通。他说到我家里来怎么怎么处理，到现在一直没有处理这个事情，我也不知道怎么办这个事情，电动车我们停在那里，我这个接送小孩的。

邹伟明副局长：六组应该是铅酸电池。

男：价格多少钱，当时买了？

徐先生：价格当时六组是500块钱。

男：500块钱左右。

女：你现在就是说，关键是物流不能运是吧？

徐先生：现在是物流不能运，但是京东他说帮我派人来处理。他说派人来处理到现在一直不来，一直就只能放在家里。

女：他是没跟你联系，是吧。

徐先生：没有没有，我儿子一直跟他联系，他就是说帮你来处理，帮你来处理。

男：一直到现在，那去年年底到现在了。

徐先生：现在是什么情况呢，我儿子说你再不处理，3月15号我要投诉，他说你不要投诉，我来帮你处理。

女：嗯，然后拖过315，然后他就又开始不理你，就怕他这个。我们来问一下邹局，这个能给他提供点帮助吗？

邹伟明副局长：你买的不是整个的电瓶，是吧？

徐先生：是六个电瓶。

邹伟明副局长：六组电瓶，六组电瓶是合成整个的一个电瓶啊。六组里面的组件吧？应该是？

徐先生：电瓶车里面就是放六个电瓶。

邹伟明副局长：是铅酸的是吧？

徐先生：铅酸的，超威的。

邹伟明副局长：小潘，现在可以一组组卖吗？

潘毅刚处长：我们没有说不允许。

男：给我们介绍一下，是哪位？

女：产品质量安全处的潘处长。

男：潘处长您简单说一下，是可以一组一组卖？

潘毅刚处长：目前没有相关的规定说不允许一组一组卖。

男：没有规定就是可以，对吧？我们是这么理解啊，那这个有什么区别？没太明白您的意思啊。

邹伟明副局长：我了解一下，因为我们超威一般肯定是整个电瓶一卖的，因为牵涉到里面是铅酸。那么这个问题这样啊，因为牵涉到京东。那么原则上两个方式，一个是平台的所在地，你可以投诉，第二个是产品的所在地，那么现在我不知道超威是？

潘毅刚处长：不是无锡的。那个网上店铺不知道是在哪里？

邹伟明副局长：对。你有没有看他京东的网上店铺是哪里的？

徐先生：网上店铺我倒没看过，因为是我儿子帮我在处理这个事的，买也是他买的。

邹伟明副局长：因为原则上我们就是店铺的那个京东平台的所在地，我们是可以接受你投诉。第二个就是这个具体的店铺的经营所在地，这两个方式我们是可以找的。现在你是跟京东，超威本身不是无锡的品牌。

女：那要不我们节目之后帮他联系一下，看一看，了解一下。

邹伟明副局长：核实一下，因为现在你是跟京东在联系。

男：好，节目结束之后我们再帮您关注吧。

女：再次感谢邹局长来到我们的节目，下周三3月15号走进我们节目的将是市住房城乡建设局的负责人，本周六是我们消费维权的电视直播节目，欢迎大家收听收看，今天节目就到这里，我是张岚（男：我是萧阳），下期节目我们再见。

## 作风面对面江阴市专场（2023.11.15）

**【作风面对面片头】**

女：各位听众朋友，大家上午好。欢迎您关注今天的作风面对面节目。我是张岚。

男：我是萧阳，作风面对面每周三上午十点FM937直播，无锡博报手机客户端慧直播同步视频播出，也欢迎您收看并留言。

女：今天我们继续聚焦江阴市。参与方式再跟大家说一下，直播室的热线电话是85803937，也可以发送微信到无锡新闻综合广播微信公众号。特别提醒，如果您通过微信的方式反映问题的话呢，记得留下您的电话联系方式。

男：下面给大家介绍一下今天节目的嘉宾。

女：江阴市委常委、副市长、市政府党组副书记王琪，欢迎您，王市长。

王琪副市长：张岚，你好，萧阳你好，听众朋友们大家好。

男：另外，在我们直播室的还有江阴高新区综合执法局局长缪海红，江阴市青阳镇镇长冯亮，徐霞客镇镇长季勇，华氏镇镇长李昀，周庄镇镇长汤振伟，新桥镇镇长邓国平。欢迎各位的到来。

女：今天是我们江阴市的第三场节目，在上周的时候呢，也有我们江阴市的几位镇长走进了我们的直播室里，今天节目一开始，我们还是就上周的相关情况来跟大家做一个回复。

上周我们接听了很多朋友的投诉。有一位香树湾的盛先生反映小区东面有条河，有业主把绿地铲掉种菜的问题。

**【上周节目录音：**我是在璜土镇的香树湾的居民嘛，然后我家门口呢是西横河，19年建的时候建得蛮好的，里面还有绿化带，但小区的人在里面种了菜，物业跟我说是在小区外面的，他们没有权力管理，而且他们也不知道是谁弄的，现在呢不光是一户在那种，夏天的时候人家浇点肥啊味道很大，社区跟我说河道是常州管理的，然后我还特意打电话给常州的12345，常州的12345他也回复我了，他们找了测绘之类的，说了，那条河管理完全是在无锡那边的。

男：璜土镇的李镇长。

李啸天镇长：西横河它是流经常州和江阴的，河道旁边种菜啊，实际上是涉及到河道管理的一个内容。其实按照要求，尤其是我们现在这个美丽幸福河湖的建设要求，它是不允许垦种的，我们农村工作科是这个河道管理的主管部门，但是涉及到一些比如说我们要去清理这一块，我们主要就是农村工作科和综合执法局联合来执法，去把这个处置掉。

女：那这个河应该也有河长是吧？

男：河长谁啊？

李啸天镇长：就是我**】**

男：问一下目前情况怎么样？

王琪副市长：好的，上次节目之后啊，我们璜土镇的李镇长、李河长也第一时间到现场进行了履职。那么目前的情况呢，是这一块毁绿的区域已经把这个菜全部整治掉了。下一步呢，璜土镇将对这个岸坡进行绿化。另外一个方面，如何更好地加强监管和监督，璜土镇也已经通过竖公示牌包括加强巡查的方式来提升这一块的管理。第三个方面呢也倒要帮这个网格员说一句话，因为这块区域呢，这个李河长现场履职告诉我呢，并没有直接的道路可以通行到这块三角区域，要从小区和河道之间一个围墙翻过去才能去。所以一般巡视的时候、检查的时候呢，是到不了这个现场的。但是我们的工作，包括我们的网格员呢，也确实应该是全覆盖、无死角，所以这一块呢，我们也提请璜土镇，包括其他的板块，在下一步还是要加强。

女：这个菜现在是已经铲掉了，还会恢复这个绿化是吧？嗯，好的。那么后续加强管理的话呢，就是有什么情况的话也可以及时向河长来进行反映。好的，我们在上周还说到了长泾镇有一位郭先生反映，这边的一个老年活动室的东面有一家喷漆厂，说这个喷漆厂有油漆味扰民，当时据说是村里面还调解过，还写下过承诺书，说是在这个村委里面写的，但是一直没有关停。

王琪副市长：这个进行了两次调解，第一次调解没有成功，第二次调解呢，达成了，这个企业出具了一个承诺书，是到11月5号，如果不停就可以断水断电，那么目前的情况呢是这个生产线已经正在拆除中，原辅料呢已经清空，已经停止生产。通过这个沟通以后，现在为了保证24小时的监督到位，目前是采取了断电的措施，同时环保分局呢也对该企业进行了立案处罚。应该说，目前是按照前几次调解的情况，包括现场执法的情况，在依法依规地处置和办理。

女：好的，上周呢，我们还接到了一个投诉，我们觉得有点百思不得其解啊，就是有一个祝塘的小区叫华舜雅园，说小区里有几个单元门，门口的可视门铃啊一到晚上就滴滴滴响个不停，严重影响到旁边业主的休息（男：还挺诡异的啊）。对，而且不是说都这样，就那么几个单元是这样。当时我们祝塘镇的镇长说，回去之后一定要了解调查一下，坏了就修。那么到底是什么原因啊？

王琪副市长：智能化、信息化也给我们的生活带来了很多新的变化。我们祝塘镇的泽昱镇长，在节目之后也是第一时间到现场去做了专门的了解，因为我们一直想知道这个滴滴声到底是怎么来的。经过他们现场的，这个包括调监控，包括现场的查看，好消息是这个案子破了。破下来是发现，有业主晚上的时候把这个电动车的头盔就放在了那个信报箱上面，那么这个门禁系统呢，从这个猫眼里面监控到有一个头盔，就认为可能是个人，它门禁系统就会产生异响，所以有的时候响有的时候不响，实际上是这个原因造成的。现在一方面通知物业加强巡查，把头盔拿掉，这几天呢，就没有这个异响；另外一方面呢也提示我们，实际上这个完全依赖智能化以后，其实有些时候还是要铁脚板跑一跑的。

男：这个事有一种《走进科学》的感觉。

女：对，本来以为是很诡异的事情，结果原来如此简单。

男：就是一个头盔惹的祸啊。

女：好的，我们再来关注到上周一位林先生反映说是长泾镇的村民，村里面搞卫生站，说有人在他家前面挖了个坑要填埋生活垃圾，他当时就作了投诉，我们当时也很疑惑，说生活垃圾是可以采用这种填埋的方法的吗？

男：其实要弄清楚，一个是那个地方属于谁？第二个是是不是有填埋垃圾？第三个就是填的到底是什么东西？

王琪副市长：非常好，萧阳已经把三个要素都点到了。那块地方呢，并不是林先生的地，是他隔壁一位，应该是蔡先生的，他邻居的，也取得了邻居的同意。（女：您说取得了，就是说在那边挖坑，是取得蔡先生的同意）对，然后呢，这个我们农村三清三治过程中呢，类似于一般的生活垃圾啊建筑垃圾，我们是要专门的通道去进行这个垃圾处理的，但是类似于一些枯枝散叶或者过季的农作物我们可以就地地做无害化的处理，就是不需要外运。那么那一块区域呢，实际上是给这些过期的农作物，还有杂草等等做无害化处理用的，镇里面的这个环保科跟农业农村科也到现场去做了一个踏勘跟了解，另外一方面也和当事人做了沟通，取得了谅解。

女：所以说根本就不是垃圾。

男：对对对，这个直接填埋本身也没有任何问题。

女：其实我觉得还是一种挺科学的方法。

王琪副市长：归类统归在垃圾里面。

男：你想自然界天生就有枯枝落叶，难道还要专门把它运到一个地方专门处理吗？这个肯定是不对的，不科学的。

女：好的，接下来的时间，我们抓紧来接进今天的电话，先来接进徐霞客镇石先生的电话，

男：石先生你好。

石先生：你好，能听到吗？

女：可以的，您说一下您的问题。

石先生：就是我们这边园博园附近有一个小区是霞客岛生态城，一共有1100多户人家，然后呢，100多栋别墅，就是我们上周发现有别墅业主在私挖地下室，他已经挖了很大一个坑了。

女：您说的是一个还是有几个业主？是个别情况还是？

石先生：一个业主私挖地下室。因为我们这个小区是三面环水的。那个房子就在水边，嗯，所以它这个私挖地下室非常严重，我们当时就打了12345把这个行为叫停了。因为我们平时不怎么过去嘛，然后之后我特意去了一趟，看了一下整个小区它整个的一个装修情况，真的违建太普遍了，就是触目惊心，十户有九户是违建的，包括比如说拆改主体建筑，私自围栏花园。因为整个小区的绿化，它都是公共绿化，它在这个房产上，它是没有包含说别墅有这么一个花园的。但是现在就是说，小区里面私自拆改，然后圈花园的行为非常普遍，这引起了我们全体高层业主的一个重视，反馈到您这边啊。

男：其实我觉得你说了好几个问题，一个问题就是别墅区那边各种违规的改建也好私挖也好，反正实际上都是同一类型的问题。那么在这个过程中，您了解下来，这个绿化都是公共的，他们不能围花园，不能挖那个地下室。现在我听下来，你一开始不是说被叫停了吗？私挖的那个行为被叫停了。

石先生：私挖被叫停了，但是就是进一步了解之后发现它不是个别行为，它是普遍存在于别墅业主之间的一个违章。

女：石先生，您这个小区是有别墅也有高层的，是吧？

男：对。他代表他们高层业主的一些想法，然后呢就发现，里面有几栋别墅啊，你们那边？

石先生：100多栋。

男：100多栋别墅，你们高层有多少户啊。

石先生：高层接近1000户吧。

女：您现在的诉求就是不光是这个挖地下室的问题。

男：要全面整改是这意思吧？你这个诉求有没有相关部门给你回复啊，怎么回复你的问题？

石先生：当时我们只是投诉的他挖地下室这个事啊。

男：后面这些事你还没有投诉是吧？

石先生：对，后面我们应该还不太了解，直到前两天我去看了一下，发现这个情况非常普遍。

男：对，用您的话叫触目惊心嘛。哎，有没有跟物业这边先反映呢？

石先生：物业反映了。

男：物业是什么态度。

石先生：物业其实也很复杂，物业还分为高层物业和别墅物业。

女：这个是分开的两个物业。

男：那这个就有点不好处理了。那别墅物业呢肯定是帮别墅业主说话的，对吧？因为拿人家钱嘛。你们高层物业呢肯定也是帮着你们，那不是同一家物业公司。

女：这样吧，这个复杂的情况一时说不清楚，我们来问一下，我们徐霞客镇的季镇长。这个情况有了解吗？

季镇长：你好，石先生。

石先生：你好。

季镇长：这个别墅区的违建啊，确实也是一个老大难问题，刚刚你提到的一个沿河的挖地下室的呢，这个事情我们接到举报两次，11月8号和11号我们的这个综合执法人员跟物业人员都上门去踏勘，因为它涉及到临水，涉及到隐患。

男：他挖了没有？

季镇长：挖了。

男：挖到什么程度了？

季镇长：现在已经制止了。

男：光制止就行了吗？

季镇长：制止、恢复原状，责令业主恢复原状。

男：他恢复了吗？

季镇长：暂时停在那还没恢复。

男：那要到什么时候？

季镇长：后一步我们综合执法局持续地去盯，让他恢复原状。

男：如果他就是不恢复呢？

季镇长：不恢复他没法继续装修。

女：对呀，他要入住的。

男：就是揪住他这个。那这个问题其实还是相对比较好解决，比较明确。那其他的像他说的，其他的业主比如说私拉围栏，圈占绿地作为自家的小花园。

季镇长:这里面的因素还有两个。一个因素，其实在去年的时候——因为我今年刚到霞客镇——去年的时候，其实别墅的业主也到镇里面来反映相关的情况，因为他们可能买的那个别墅呢，他的私密性比较差。他的这个空间是窗外面就是绿化，也反映到相关的一个情况。然后呢，我们跟镇里面的相关部门也进行了一些商议和沟通，这个有的时候呢这就相互理解吧，在不影响大的一个公共绿化的情况之下，如果说稍微这个……

男：允许他们用某一些合适的方式做一个隔断。您是这个意思吗？

季镇长：对。用特定的，不是那种钢筋混凝土的结构的。

男：对。因为之前我们节目里呢接到过类似的投诉，就说起在这个执法上实际上有模糊。就是如果说你建一个围墙，那这个毫无疑问这是不可以的，可是如果你只是拿一些竹竿啊或者是本身就是高一点的绿化植物啊，把它围起来的话，这个似乎很难界定你是不是就是违法圈占了绿地，是这个道理吧？所以是做个隔断。回过头来说呢，我其实明白你的意思，就是别墅业主也不容易，对吧，他花了更高的价格买这个房子。

女：如果在不影响公共安全，不影响公共绿化的这个前提下适当做调整，我们也比较人性化地看待这个事情。

季镇长：因为他比如说稍微抛出一点的东西呢是在那个绿化的原路之内的。

男：那有没有给他们标规定尺寸呢？你不能无限制地扩出去。

季镇长：原则上不会很大。

女：因为各家情况可能不一样。

季镇长：各家情况不一样，他有些可能是违规了，就是相当于硬化了一点点，有些没有硬化，他可能就是旁边稍微覆了一点。

女：那对这个事情呢，我觉得关键还是这个物业他有自己的一个职责。

季镇长:一个呢我想还是这些业主来讲，他的装修报备要得到大家的认可，报备到这个物业。第二个呢，物业要强化这个监管。第三个，如果有重大的，涉及到公共安全和公共绿化的问题，我们可能综合执法部门要上门进行制止。

男：就不能给他无限扩大，是吧？其实呢，我倒是也想跟石先生交流，就是我们如果为对方着想设想一下。你买了个别墅，你一打开窗户，你外面的这个绿地都是公共的嘛，那可能大家都可以去，那其实确实是对买别墅的业主来说好像是会形成一定的困扰。那么能不能通过像刚刚我们这个季镇长说的这种相对比较人性化的方式，又在合法合规的前提之下。给他稍微创造一点私密的空间，我觉得好像也能理解。我不知道石先生对这个问题怎么看？

石先生：这种方式我是能理解。但现在他这边普遍存在的问题……

男：他是用什么隔断的？

石先生：钢筋混凝土啊！浇筑水泥平地。

男：哦？季镇长，这跟您说的好像不太一样。

石先生：而且拆改主体建筑的情况下，比如说本来他这个别墅是150平对吧？把绿地也圈进去了，他直接搭脚手架再造了一间房子，变成200平，这种情况也是普遍存在的。

男：那我要来问一下季镇长。季镇长，如果说石先生刚所说的后面这些部分属实的话，这个是允许的吗？

季镇长：这个，我还没到现场去看。

男：我是说如果存在。

季镇长：如果存在的话，如果说是落地搭建的，那肯定不行。

女：就是加了一个房间。

季镇长：比如说搭了个阳光房，按照道理来讲，他也不允许的。

女：这件事情，我觉得从根本上来说还是，是不是能够在他搭的时候，我们就能够有一个明确的态度，等他搭成了入住了再去拆，这就不是一个上上之策了。

男：下周还有我们江阴的节目。我觉得如果说按照您说的用绿化呀，用竹片，用竹篱笆，这种方式圈占一定的私密的空间，石先生也说，这个是可以理解的。但是如果说涉及到石先生所说的直接上了钢筋混凝土，就是把这一片地方直接就圈为己有了。那这个你也说了，这个是肯定不允许的，我们该怎么处理？

季镇长：纠正。

男：那我们下周看你这个回复好吧。存在多少这样的情况？然后我们什么样的期限，什么样的方式把它尽快纠正。

女：下面是周庄镇的王女士在线。

男：王女士，你好。

王女士：你好。我就是说那个我们商铺嘛，交的那个垃圾管理费。因为每一年嘛，我们都是收的400（元），两间门面，然后今年他来的时候呢，是收的600，因为我不在。就是为什么涨价我表示很疑惑，因为我都有票据的。

男：你能不能说说，大概说一下具体是哪里的商铺啊？

王女士：周庄镇金海路上的。

男：金海路上啊，您不用说特别具体，你只要说大概哪里，待会我们来帮你问。当时多收200块钱，你有没有去问一下，为什么多收200块？

王女士：我问了呀，我打了那个12345。

男：怎么答复你的呢？

王女士：他说是根据什么面积、平方、经营的项目收取的。

男：那你说去年400为什么今年600呢？

王女士：实际是这样子的，我是18年到21年的时候，都是400。因为是两间门面嘛，然后一间是200。去年的时候，我已经反映过这个问题了，去年收了我480就是涨了80块钱，去年涨了80。（女：去年您就是交了480的，对吧）。对，就是去年，然后今年又涨了。

男：他涨了80。

王女士：当时我也打了12345，但是他打我电话的时候呢我在忙，然后我就在想，80块钱就算了，480吧。

女：据您所知，您旁边的商户是怎么收费的？

男：对，别的商铺是不是也涨价了？

王女士：没有，一间是200，因为我说18年是一间。

男：我知道，我是说你们旁边还有别的商铺吗？

王女士：有啊。

女：他就说别的商铺一间是200。

男：别人家有没有涨？

王女士：没有涨。

男:就你们家涨了。

王女士：对，就我们家涨了。都是400，他今年就收了我600。

女：票据是有的，是吧？

王女士：有。

男：你们家两个商铺是做什么的？（王女士：水果）卖水果的是吧？隔壁的是做什么的呢？人家商铺是做什么的（王女士：人家也是水果），那也不存在业态的不同。

女：行，那这个事情确实王女士会有疑惑，我们来问一下咱们周庄的汤镇长。

汤镇长：好，王女士你好。你反映的这个问题呢，具体的情况我要回去了解，但是几个大的概念我要跟你先说一说。第一个呢，就是关于这个收费的项目，这属于垃圾的代运费，我们有一个标准，市里面2017年出台了这样一个文件，2017年江阴市有一个文件

男：后来改过吗？（汤镇长：应该是没有改过）。没有改过，那么是不是我可以理解，没有改过，也不存在每年都会有价格变动的情况。

汤镇长：是这样，我继续来说。

女：有可能是之前收错了？

汤镇长：这个呢，它会核定这个收费标准的，是根据各种行业，比如说这个王女士说的水果店，也有可能是一些其他的经营店铺，它有区别的。

女：比如餐饮的店它肯定是不一样的。

汤镇长：然后这里面主要是几个核心要素，第一个呢，是考虑这个店面的一个面积规模。

男：没变，面积没变。

汤镇长：对，都没变，我跟您说的是什么呢？就是这个标准啊，我们核定下来，就是整个我们周庄应用的就是没有按照这个标准去执行，我们是相当于是打折处理的，前面是优惠价格。

男：果然是张老师猜测的，前面少收了现在恢复了。

汤镇长：对，然后这里面有一个变化，就是18年，我们是当时也是第三方在进行运营嘛。到19年我们有一次重新招标，这个价格呢，是有提升的，这个成本在变化，因为这里面涉及到人工啊，涉及到这个交通运输啊，成本在变化，所以我们实际上核心，这个收费一个是按照他的这个垃圾的产生量，第二个的核心呢就是我们的成本来进行核算。

女：还有一个，就是她的隔壁商铺也是水果店啊。

汤镇长：这个呢，我要回去弄清楚，按道理不会的。它水果呢，可能也有不同的形态。有些呢，像这种是经营实体店的，它的量会比较大，就是垃圾的处理量、产生量会比较大，有一些呢，可能会不会是代购店啊，或者有一些是多种经营的，他的量会变小。

男;反正我们最担心的呢，就是不要存在那种……

汤镇长：不会啊。

男：我还没说是哪种呢，您就说不会。我说不要存在那种，比如说存在某一些管理人员随意收费的问题，收费要有标准。刚刚您也说了按照他经营的业态，他的这个商铺的规模，包括我们相应的标准，我们按照这个标准来就行了。那么您既然说了有这些标准存在，我相信您也会秉着一个客观公正啊，或者比较严肃的态度回去查清楚这个事情，好吧。

女：我们再问一下，王女士，据您所知您的这个水果店和隔壁的水果店有什么不同呢？

王女士：我觉得没什么不同。

男：面积上有不同吗？

王女士：但是我也不说隔壁，我就说我自己，为什么往年都是400啊？

女：这个刚刚已经说清楚了。

男：你可能没听明白。就前面他是按便宜的价格给你的。

女：就是前面是打过折的优惠价，现在是恢复原价。

男：现在只是不打折了。

汤镇长：更正一下，我们还没有到那个标准去收费。

男：还没有到那个标准？

女：还是优惠的？

男：也就是说如果完全恢复的话，可能比现在这个标准还要高。是这意思吗？明白了吗？王女士。

女：但是至于为什么您说隔壁还是200一间，这个要去查。

王女士：就算你打折了。那为什么隔壁没有涨呢？

女：对，这个问题，我们汤镇长说要回去了解。

男：要回去查。

汤镇长：我带回去，弄清楚。

男：这个肯定是要一视同仁呀。如果他们商铺的面积也一样，业态也一样，按照您刚刚说的这些标准都一样，那么就不应该是一个200，一个260，一个200，一个400，对吧？没有这个说法。

女：那王女士今天是解答了一个疑问，还有一个疑问还是没有解开。

男：留待下期节目好不好？我们下周三，王女士您也继续锁定我们节目，到时候呢我们给您一个答复，好不好？就一定要弄清楚为什么你们隔壁是200，你这边要贵一点啊。

女：因为收费这东西有标准在，很刚性的。

男：其实还是大家比较关心的啊。

女：对对对。好，那这个问题我们先说到这里啊。我们再来换听青阳镇李女士的电话。

男：李女士，你好。

李女士：你好。我是青阳镇府前沁园45栋的业主，现在不是政府提倡老城区那个改造加装电梯吗？我们就是1到6层12户业主，11户是同意的，同意加装电梯并且签字确认了，然后今年6月份我们办好手续，要送到那个镇建管科领导签字，就是主管领导也来实际勘察。然后发现我们装电梯以后，把东西一条便道堵住了。这是不符合加装电梯的要求，就不予受理。回来以后呢，我们商量了一下。在我们45栋我们这个楼道后面有一个景观台。我们就在景观台的东西做了两个斜坡，就是便于地面的那个业主可以进出吧。当时呢，为了做这条斜坡惊动了警察、城管、社区、物业，认为是不合理的，后来经过多次协商以后，就要物业请第三方制作了新的方案。新的方案呢不影响小区的整体格局，新的方案的实施呢，就只要需要小区2/3以上的业主同意，对吧。资金是由我们45栋的那个业主承担的，前提就是要把做好的斜坡都敲掉。当时我们也是同意的。

女：把做好的什么敲掉？

男：斜坡。

李女士：我们做的斜坡要敲掉的。

男：他们前面做的斜坡，人家不满意嘛。

李女士：我们起初就是为了大家小区业主清楚整个事情，就是能否在小区群里面把方案和公示连发三遍，他们在公司也公示一下，把这个事情。他们当时也是做到了，后来我们又提出能否让物业和社区的人来负责签字，我们认为这样就是对业主比较公正公平一点，就是不要到时回访的时候他们说，哎呀，当时签字是为了情面，不得不签是吧？有这样的问题。但是物业和社区的人都认为这个是你们业主自己的事情，你们自己负责签，我们是不可能来帮你们签的。但是我们想想，你们不签么只能是我们签了，对吧？然后，我们楼道四位60岁左右的老阿姨，就花了整整一天左右吧。

男：也是个热心老阿姨啊。

李女士：哎对的，60岁，差不多就像我也是差不多60了。

男：就去找大家签字，对吧？

李女士：对呀，走访了196户啊。就是有时候晚饭也顾不得，这个就不要讲了对吧。就第二天就是差不多还有三分之一不到的业主没有签到，因为有的人家都不住在我们小区，有的楼层比较低他就不想住。还有的不出来，当然有七家明确表示不同意的。

女：那现在是不是达到这个比例了呢？

男：没有，应该还没有。

李女士：就后来我就是打电话给物业了，说签好了怎么办？物业马上就说停止签字。我说什么意思，为什么停止签字？他说签字的方式不合理。我说你不是自己打自己耳光吗？一开始我就这样说的呀。

女：他为什么说你不合理？

李女士：他就说有两个业主反映这样签字不合理。因为是我们上门签字，他们认为我们好像不好意思不签，就是这个意思啊。一开始我就把这个情况跟他们讲了。

女：那您现在的诉求是什么，对您的情况已经基本清楚了。

李女士：后来就是他说，外面22户商铺也要签字，当时我心里是很不舒服的，然后我就打了12345市长热线咨询了一下，商铺是否要签？但是过了一个星期回复我的，在这个星期之内我们也签了，因为我们要装电梯没办法，22户我们签了17户。

男：李女士，我帮你总结一下吧。就是你所在楼栋要装电梯，原先的方案呢，因为装电梯会影响道路通行，所以你们重新设计了一个方案。然后这个方案呢，可能需要这个小区业主同意。那你们有一个热心的阿姨啊，也找小区业主一个个去签了。结果签差不多的时候，物业又说不让签了，为啥呢？因为有业主提出来说你们这个签的方式不行。然后还有一个让你很不开心的事情呢就是又突然提出来说不光要小区里面的业主同意，还得小区外面商铺的业主同意。是吧？简单来说是不是这样？（李女士：对）那么，目前现在你的诉求是什么？你最终想要什么？

李女士：最终诉求就是我们已经签了超过2/3的了，我们送到社区去以后社区对我们签的那个好像有点质疑，好像要回访什么的，这个是很正常的。那你回访的时候应该好好跟人家讲清楚，因为当时回访的时候我也在场，有一个业主是这样说的：我心里是不愿意，但是我面上是同意的。

男：对，我明白这种感觉。

李女士：但你是个成年人，你签字应该负责任，就质疑我们这个签的字啊，好像有问题。

男：不是李大姐，你说了半天了，我问你最终你的诉求是什么？

女：你就是想确认您的签字有效吗？

李女士：我就是希望社区跟政府能不能多关心一下我们，因为这也是民生工程。

女：我问一下李女士，现在如果那些个签字都算数的话是不是满2/3了？

李女士：超过了。

男：超过了，那商铺那个你去签了吗？

李女士：商铺也签了17家，超过了。

男：就是不管按照你了解下来哪条好像都已经合格了，对吧？

女：但是社区现在就卡着你们，说这里面有问题。

李女士：哎，对啊。

女：好，我们来问一下青阳镇的冯镇长。

男：说的呢时间比较长，但是呢，确实说得也比较清楚了，那么从您这了解到情况怎么样啊？

冯镇长：主持人好，这个事情呢，其实在今年八月份的时候有过两方的12345投诉，是什么情况呢，（女：双方都投诉了？）是其他业主投诉。我到现场去看过，因为这里面其实我们规划建设科一直很关注这个问题，因为涉及到加装电梯本身就是一件民生实事，我们很关注。45栋的是在我们叫府前沁园二期的东南角，他们连着的是45栋到49栋这五栋单元，然后北面有一个铺装便道，差不多两米五左右。我们当时请规划建设科也来测算过，如果加装电梯的话，这个2.5米的铺装便道就没了。那这样的话就会影响另外四栋楼的这个非机动车道的非机动车行驶和人员的步行。八月份的投诉是其他业主投诉，就是当时可能45栋单元，他们为了加装电梯，把步道北面的这个景观台就做了个斜面（男：就意思你们从那走）对，这个呢是后来物业也不同意，然后呢，其他业主反映之后呢，这就是第一个问题，因为尤其是骑电瓶车的，很不安全，很容易发生侧翻，或者人员，老年人走路……

男：但是他们后来不是说又提出一个新的方案吗？

冯镇长：这里面涉及什么情况呢？因为如果是景观台，它在小区东南，那个景观其实在小区进口很显著的位置，它属于公共设施，如果要去改造这个景观台，它是要业主同意的。

女：而且不光是那几幢的业主。

男：对，所以她现在找人签字不就是为这个事吗？

冯镇长：他这里面还有一个问题，就是刚才讲到为什么要店铺来签，照理说安装消防或者步行通道，店铺是在户外是不需要的。但是景观底下，它是有整个小区的自来水管的泵房。它不仅仅是因为主要景观，这里面我也理解，其实有一些业主是反对的，虽然签字了，但内心是反对的，因为他小区它这一个景观要拆掉，这是一个问题。其实还有第三个问题。我先讲完李女士，因为这里面它府前沁园的停车位是非常紧张的，有很多后买的小区业主，他没有停车位，一直有这个矛盾，然后改造景观的话会动到旁边三个停车位。如果改造这个景观的话，可能三个停车位有1-2个停车位会灭失。那灭失其实其他业主也有想法，他们就认为我为了你一个54栋（口误，45栋）造了个加装电梯，导致我整个小区绿化受影响、景观受影响（女：停车位也没了），对对对，所以这里面其实不仅仅是这个李女士这边反映，其实其他业主也到我们社区到物业也在反映这个问题。所以呢，我们建设部门也在作为老娘舅，或者我们作为这个监管部门也在协调这个事。然后刚才她讲到的，因为具体现在投票达到多少，我这个不是很清楚。

男：冯镇，您正好说到投票了。您刚说了半天，听起来很有道理，但有一个没有说服力的地方就是，对于李女士来说，她说我当时找你社区说能不能牵头帮我签字，你说不行，这是你们业主自己的事情，让我自己去签。我们自己这边热心大姐去把这个字签完了以后你们又不认，因为你现在包括在节目上，你也说了，有些业主虽然口头上答应了签了这个字，但心里是不愿意的，包括我们这个社区，可能去回访的时候他也说出自己内心的真实的想法。但这个对李女士来说是没有说服力的，因为你签字已经签了，你签字就说明你同意，因为你是成年人，你签字是要负责任的，那这点上来说是不是没有办法说服李女士？

冯镇长：主持人，就是关于签字的事，原来我是要求建设部门通知物业，我们按照正常的签字流程，比如说同意或不同意你到门卫来填个单子，可能呢是推进……相对而言时间有点来去。

男：物业不是说不肯吗？

冯镇长：物业他有，他发了告知书的。

男：物业是肯的。

女：物业呢没有说上门来找你签字，是让你自己来签。

男：那能有几个人来签？那大多数人肯定都不愿意来签。

冯镇长：这一块李女士刚提出，她的签字达到2/3的。我认为，如果确实是我们也都签了，是能认的。但是呢，我们社区包括物业也有去核实的这个义务，是不是你本人签的？或者是你真实意思的表示。

男：这个她也同意的呀，她说回访是正常的呀。那现在我们回访下来，觉得她这个签字无效，是这意思吗？

冯镇长：回访情况我现在不清楚，因为我前面比较清楚，后面这一块现在目前的进展，我们建设部门没和我沟通，我也没到现场去看。

女：那我们下一步可以做什么。

冯镇长：我个人的想法，我们回去，一个，我物业肯定要告知，尤其是我们一些广大业主，其他业主也要知道这个事，毕竟这个绿化，这个景观是整个小区的显著位置。另外一个呢，我们也会请我们相关规划建设部门啊，也来牵个头。还是当然以物业为主导，我们来监督，监管好之后，履行完这个投票的流程。第三个呢，对于刚才李女士提到的她的两个已经达到2/3，我也来要求我们社区继续跟进这个事情，也请李女士耐心等待。因为这个小区呢，这个大家互相理解，共建了一个美好家园，也不能说是因为自己一栋楼一定要加装电梯，如果说确实影响面上大家都有一个不好的反响，我们一起把它工作做好。

男：我们也在下周节目吧，我们青阳镇的这个冯镇长把情况了解清楚以后下周节目来做一个回复，好吧。

女：我们抓紧来换听华士镇赵先生的电话。

男：赵先生，你好。

赵先生：我是华士镇勤丰路那边的住户。勤丰路就是人民桥到华中桥一段，西侧他地上打了那个铁桩。我去统计了一下，那个路一共多长呢？我导航试了一下，大概华中桥到人民桥是362米。两边那个道口大概减去10米吧，大概是350米这样。然后他在西边一侧他主干道上打了188个桩。在西北角转弯的地方有30个桩。

女：那是硬隔离还是什么？

赵先生：他是铁桩。

男：我知道，干嘛用的？

赵先生：政府打这个铁桩他可能有个设想，他就是东边准备规划停汽车，西边是停电瓶车或者摩托车（男：那就是隔离，硬隔离）。他的两边都不一样，然后现在出现一个问题，一个是停车紧张，普遍那个城镇都面临这样的问题。但是还有一个安全隐患，那个摩托车和汽车经常有出事故，人倒下去，本来倒下去肯定有问题啊（男：容易磕到），那个头撞到那个铁桩上安全隐患很大。

女：我明白了，您就是说这种交通硬隔离的设置有安全隐患，也不合理。

男：来，我们来问一下李昀李镇长。先说一下，他说的那个铁桩到底是起到一个什么作用？

李镇长：就是道桩，就是防止机动车停在那个位置。

女：那个是给非机动车的停车位。

男：就是如果没有那个桩机动车就停到那边去了。

李镇长：对，没那个桩机动车就停到那边去了。

男：那现在装了这个意思是什么呢？就是区分？

李镇长：就是区分，就是因为那个路很窄，就双向两车道，而且又是个集中的商业街区，所以说两边要同时停车的话，那个区域就堵住了。

女：如果没有那个桩，那边可能会有停车的。

李镇长：现在一边是停机动车一边是停电动车。

男：这个就是桩起到的作用。

女：其实就是一个硬隔离来防止你违停。

男：他说到的安全隐患。我们有没有去调查过，存不存在？

李镇长:这个区域的情况呢，我来简要说一下吧。这个区域呢，是我们镇区的一个南北向的一个主干道。同时呢，这又是我们镇区的一个主要的商业街区，人流量比较大，刚刚那个赵先生说得比较准确，350米，我的预判也就是400米左右嘛。但是两侧的店铺，就这400米，应该差不多100家左右。然后呢，就是店铺的再两边都是一个小区，居民集中区，人员还是比较密集的。应该是在好多年前，17、18年的时候。当时就是因为经常堵车嘛，然后秩序也不好，所以也有老百姓提出诉求，为什么不来把这个地方来整一整，让它变得更顺畅一点。

男：这个就是现在我们拿出来的措施。

李镇长：对，这个事情呢，应该是18年的时候，就是通过现场去查看的，就是考虑到只能把一边东侧作为机动车的（停车）。西侧安装了这个道桩，停非机动车。

男：这个我还是蛮同意的，就是因为像这种比较狭窄的道路，如果你要完全靠我们开车人自觉。说告诉你啊，只能单边停车，这其实还蛮难做到的，通过这种硬隔离的方式呢，实际上就强制性地要求你停车只能这么停。

李镇长：你只能停电动车，机动车就停不过去。但是实际上呢就是我们在设置的这个过程中呢，因为东侧那个路比较窄吧，我们借用了店铺门口的一个非机动车行人的位置，也借用到了机动车道差不多20公分。

男：行，这个其实我们道理都听懂了。现在是赵先生提出来另一个问题你没有解释，就是他说这个可能存在一定的安全隐患。

女：那么我们这个硬隔离是不是一定要用铁桩。

男：你可以考虑用别的。

李镇长：一个因为他这个距离还是比较长的，第二个呢，车流量实在大。我们前期也接到过这种诉求，我们也跟交警部门对接过，发生碰撞确实有，主要是碰擦，碰擦类的。

女：您就是说没有发生过摔在铁桩上。

李镇长：碰擦是有。这个呢，我们考虑到确实也存在这种情况，我们后续呢回去以后马上跟交警，跟综合执法部门，我们看看是不是，一个是在勤丰路，能不能再找一些机动车的停车位出来，能够缓解下这个停车的需求。第二个呢，我们是不是可以通过交警部门看看能不能找到一些能够防止这种交通事故发生的措施。

男：对，铁桩的这种替代方案。比如说外面能有一个软的东西。

女：有些它可能就不是铁的，看着像铁的，它其实可能是塑料的。

男：硬塑料的那种（女：但是可能不如那经用），那肯定。

李镇长：第三呢我们也希望就是我们广大群众给我们提出一些合理化建议。

女：对，不光要提出问题，最好也能给出一些解决问题的建议。

李镇长：只要是便于老百姓通行畅通，交通秩序，或者城市管理。

女：那我们这个问题说得也是比较清楚了啊，也希望张先生能够理解。

男：因为可以想见，如果生硬地把铁桩直接拆掉的话，一定又恢复到当年这种乱停车的情况。

女：我们再来抓紧时间换听高新区翁先生的电话。

男：翁先生你好，简单说一下问题。

翁先生：那个前年就是我小区里不是那个改造嘛。

男：哪个小区？

翁先生：锦隆小区，34幢503，我门口那个管子给他挖掉了（男：什么管子？女：自来水管是吧？）对。给他挖掉了呢，后来我自己弄的，弄好了。那个社区里跟他们讲了呢，他说好赔的好赔的。

女：赔什么？水费？还是什么？

男：挖掉的管子的钱？

翁先生：赔水费。

男：当时挖掉了，漏水了。

翁先生：说靠近500块钱，400多块钱。后来呢，他说叫我去打那个清单，到那个自来水公司去打清单。半年头那个清单我去打了，打好了，去找他们呢，一个人都不肯承认，他说不是我们挖的。

女：翁先生，您的事情基本上了解清楚了，我们来抓紧问下，咱们高新区综合执法局缪局长。

缪局长：主持人好，翁先生好。据我的了解的话，锦隆社区是在去年进行了老小区的改造。就是我不大清楚，刚才翁先生可能没讲明白，就是这个差不多500块钱左右吧，这个费用他是跟谁确认说是要给。

男：刚刚是好像没说清楚。翁先生，当时谁承诺你可以赔的？

翁先生：他们挖的人。

男：施工方吗？就施工的人，是吧？那现在施工的人还在吗？

翁先生：不在，办公室有的，我去打了清单去找他们的。

女：你后来拿着清单去找，找到当初跟你说可以赔的那个人了吗？

翁先生：没有找到。

男：那你找的谁呢？

翁先生：找到办公室里。

女：我明白了。他觉得应该是一个部门的，应该管他这个事的人。

男：不是，哪个办公室？物业办公室吗？

翁先生：不是物业，是施工的。

男：你找到他们施工单位的办公室是吗？

翁先生：对啊。

男：那施工单位办公室，我估计也是不会承认的。

缪局长：这样吧，我听明白了。刚才这个老先生，我听他口音，可能是年龄比较偏大一点，因为他也说不清楚到底是谁跟他讲这个话，那个施工单位的一个挖机的人，我听明白了。那我们这样，我把这个问题带回去，回去以后我跟社区的负责人来进行联系吧。因为这个直接去找物业的话，可能物业他这个里面的情况也不是太清楚。

男：没说要找物业，你先要搞清楚的是这个小区的改造单位是哪家。

缪局长：对对，这个事情呢物业也不是太清楚。主持人，刚才我的意思就是说我还是通过社区，通过社区的层面。

女：我觉得这事情还是比较好弄清楚的，因为如果那段时间是水表坏了，产生大量的水费，那瞬时的话，对吧？

缪局长：老先生他已经把单子打出来了嘛，对，这个还是很有逻辑的。

男：这个施工单位是能找到吧？老先生自己都能找到。

缪局长：不，他不一定能够找到。

男：他不是找到办公室了吗？

缪局长：他其实还说不大准确，年纪大的人，他可能一下子还不是说得太清楚，

刚才我记下来了。

男：我举个例子，正常情况下，老新村改造，把我们家自来水管挖断了，导致我们家短时间大量漏水，产生大量的水费，这个水费是能赔的吗?

缪局长：可以，如果确实是由施工方引起的话，确实还是可以商量。

女：这里还需要他提供什么证据吗？比如说当时的照片等等？

缪局长：这个照片也不需要他提供，这个小区改造我们政府是清楚的，这也不需要他提供照片。

男：有清单就可以。

女：我希望不要到时候有其他的一些横生枝节，比如说会不会你自家漏水啊？或者是什么等等，我只是希望不要这样。

男：如果主管部门找到施工单位呢，我相信当时有没有出过这样的事情，施工单位应该是有相应的记录的，对吧？应该有相应记录，你总不能挖断人家管道，最后又不承认（缪局长：是的，这点还是要相信老百姓的）。也不至于说为了这几百块钱的费用，就跟人家纠缠这个事是吧？

女：那我看一下这个一个星期的时间，能不能了解清楚？

缪局长：应该没什么问题。

男：那我感觉我们下周的节目要回复的问题有点多，那这个必须要了解。

王琪副市长：这个事情有两点提醒，第一个你不要纠结于当时是谁说可以赔的，（缪局长：对）这个不重要，重要的是如果应该赔，或者说能够赔就行；第二个呢，不要拘泥于温先生这一家，因为理论上（缪局长：我再彻底排查一下）其他家庭可能也会有，但是因为费用不是很大，可能没有反映，那么你们自己要举一反三，一碗水要端平，这两点你们把握一下。

缪局长：好的好的。

男：好，王市长还是比较全面的。

女：行，那翁先生这个事情我们已经有明确表态了啊。我们在一周之内，这个肯定解决好啊。

男：你也关注注意下你的手机，这两天会有我们政府工作人员跟你来联系好吧。

女：那就这样，再见。好，我们再来换听新桥镇赵先生的电话。
男：赵先生你好，什么问题简单说一下。

赵先生：就是我那个店铺门口绿化带有100米长，没有入口的话，进来的顾客都看不到。

男：你的店铺在哪里啊？

赵先生：新蕾路，就是新桥镇新蕾路49号。

女：您是说您开了一家店，然后有很长的绿化带，别人看不到你的店进不来。

男：那你希望怎么样？把绿化带铲掉？还是什么？

赵先生：弄个口出来啊。

男：绿化带上希望能开个口。

赵先生：嗯，你像我们旁边这种三四十米的绿化带，它都有两三个口子，就是我这里没有。

女：就是说看是能看见你家店的，就是看到了也进不去，车进不去吧？所以您就觉得影响生意。

男：走路都走不进，那正常要到你们店铺的话，怎么来呢？要旁边进来？

赵先生：很远的地方进来。

女：您租用这个店铺多长时间了？

赵先生：两年多。

男：租的时候绿化带是不是这样的？

赵先生：租的时候是这样的。

女：其实据我们所知这个绿化带啊，看着简单，想要动它可不是一件容易的事，我们来问一下咱们新桥的邓镇长。那条路，知道吧？

邓镇长：这条路呢，在我们新桥来说也是个可以说车子往来比较多的，那么刚才主持人提到了就是你在租这个房子的时候啊，其实两年之前就已经知道这个路况，包括那个绿化带的具体的情况。

男：这个算是不利因素。

邓镇长：然后呢你还是把它租下来了。（男：估计比较便宜嘛）你在今天提出这个问题，我想借我们《作风面对面》这个机会我要跟你解释下，开这个绿化带开道口开出来不是件小事啊，它里面涉及到我们交通的安全，这个是一件大事情。第二个呢，就是我们的市容市貌要整体划一，如果说这边个口子，那边个口子大家都开店，大家都要上口子，这可能就比较难弄。

男：其实你只要说清楚一个问题，他说旁边人家三四十米长，比他短，也开两三个口，为什么他们这么长，一个口都没有？你只要说清楚这个就行了。

邓镇长：他这个租店时是不是已经有这个口子在了？关键是这个问题。他如果说当时租的时候已经口子在了，而现在你要提出新开口子。当然今天我不是来否定这位先生的提问啊，我把这问题带回去看，如果我到现场去看了以后，如果出现不公正、不公平的现象，这个我们肯定处理，但是如果说这个是历史形成的，或者当初我们绿化带当中已经这个口子在的（男：确实是没有这个条件）历史上长期存在的，那我们还是要按照相应的规定来处理。

女：它可能有些本身就有一些路的交汇处啊或者是它原先就有，那现在要新增的话，确实不是说你想开就开。

男：其实我们做这么多年节目，你发现没有，这交通信号灯也好，道口也好，不是我们想象中那样。

女：尤其是这种城市的隔离绿化，涉及到的部门多了去了。

男：行，反正我们邓镇长也表态了，帮他去看一看吧，再看看有没有这个条件。

女：好的，今天再次感谢咱们江阴市王琪常务副市长带队来到我们的《作风面对面》节目，也感谢听众朋友的参与。预告一下，下周三11月22号，我们依然还是来聚焦江阴市，上午十点走进我们节目的将是江阴市各职能部门的负责人，当然我们也会在节目的一开始来回复今天的一些追踪的问题。

男：这个要请王琪市长特别重视一下，就是回去一定要做好交接工作，因为下期节目要回复的问题可能会比这一期要更多一些。

女：好的，那今天我们就到这里了，我是张岚（男：我是萧阳）下期节目我们再见。