

# 维权说法

## WEIQUANSHUOFA

并非一般意义上的“案子”新闻,而是想通过如实的报道,反映科技界的权益、责任和义务

### ■热点观察

文·钱春弦

国庆假期最后一天,全国旅游城市和景区客流继续回落,返程交通压力增大。根据全国假日旅游部际协调会议办公室监测,在出行人数再创新高同时,《旅游法》实施的第一个黄金周呈现自驾自助游进一步领跑国内市场、依法旅游声浪渐高等态势。

初步统计表明,全国监测的125个直报旅游城市和景区点,国庆黄金周期间接待游客3124.51万人次,同比增长6.8%;累计门票收入16.6亿元,同比增长10.33%。游客出行意愿高涨,出行人数再创新高。北京颐和园长假前5天接待54万游客,创

## 自助旅游领跑 依法治旅启程

历史新高;四川省主要景区旅游需求持续井喷,其中青城山、都江堰景区7天共接待游客21.07万人次,24.49万人次,同比增长26.32%、21.12%;上海南京路步行街、外滩、豫园商城7天接待游客1180万人次、880万人次、238万人次;海南10家抽样调查的景区7天接待游客同比增长23.3%,总门票收入同比增长18.72%。

随着自有车辆增多,中短途旅游中自驾车比例大幅提升,散客旅游成为国内游主体。黄金周期间,广西南宁青秀山等景区接待近3万辆自驾车;新疆绝大多数景区散客接待量占总人数70%—80%;湖

南岳阳景区单日接待自驾游车辆近5000台次,创历史新高;南京、苏州、扬州、徐州、镇江、淮安等地自驾车达80%以上;湖北有4万多台自驾车进入神农架,占游客接待量80%以上。

国庆节假日《旅游法》正式实施,这给旅游市场带来一系列新变化:旅游企业依法经营意识增强,零负团费、强制购物、擅自增加自费项目等行得到初步遏制;旅游者依法维权和文明出游意识增强,特别是文明出游理念为越来越多民众接受。9月30日13时至10月7日16时,全国假日办共接到投诉电话274个,其中涉及景区景点119件、旅行社70件、网络预订28件、宾馆饭店25件、旅游交通19件。社会、行业、媒体、游客共同监督,为旅游法实施开了好头。

国庆假日是出境旅游传统高峰期。《旅游法》正式实施使部分出境旅游产品价格上升,东南亚市场上升二至四成,赴台游市场上升约三成,韩国游成为主流,港、澳、台和韩日仍是最热门目的地,其中赴日本旅游团队总人数达3.86万人次,同比上涨130%。普吉岛、济州岛、长滩岛为最热海岛线路,欧洲海岛游成为市场新宠。

### ■法治时刻

## 质检总局发布2013年“质检利剑”十大典型案例

科技日报讯(记者林莉君)近日,质检总局发布了2013年“质检利剑”行动十大典型案例,这些案件中,最高涉案货值近2000余万元人民币。

- 这10起典型案例包括:
- 1.广州市白云区质监局查处广州市白云区同和蓝博迪尼皮具厂生产伪造产地的“FURLA”手提包案,涉案货值达618.89万元。
  - 2.广东省乐昌市质监局查处乐昌市原顺木场制衣厂一加工点生产假冒香水和车用芳香剂案,经物价局评估,涉案产品货值达1963.42万元。
  - 3.江苏省扬州质监局查处江苏瑞祥化工有限公司未取得充装许可证非法向移动式压力容器充装液氯案,货值205万元。
  - 4.江苏省泰州质监局查处靖江市集能化工设备有限公司未经许可非法改造压力容器案,涉案产品货值285万元。
  - 5.天津市质监局查处天津佳欢模具制造有限公司生产假冒汽车钥匙案,货值金额696万元。
  - 6.武汉市质监局查处刘威制售假冒“飞洲”电缆案,货值190余万元。
  - 7.江苏省张家港质监局查处江苏亚飞电线电缆有限公司生产销售不合格电力电缆案,货值20.8万元。
  - 8.河北省沧州市质监局查处沧州胜得肥业有限公司生产不合格肥料案,货值56.9万元。
  - 9.吉林省柳河县质监局查处中国扬子集团滁州客车制造有限公司未经强制性产品认证非法生产销售小学生校车案,货值30万元。
  - 10.内蒙古自治区满洲里市质监局查处满洲里市达贡湖矿泉饮料有限公司未取得生产许可证非法生产PET饮料瓶案,涉案货值10.8万元。

## “阳光执法查询监督台”提升执法公信力

科技日报讯 日前,福建泉州东石边防派出所依托“阳光执法查询监督台”拓宽执法监督渠道,进一步增强执法透明度,规范执法行为,提升执法公信力。

据介绍,为进一步推进执法规范化建设,东石所不断强化信息化建设步伐,创新执法监督模式,开设“阳光执法查询监督台”,让案件当事人可以参与案件办理过程,并可以广泛、公开的进行评议。“阳光执法查询监督台”汇集了单位简介、民警信息、报警查询、案件公开、裁量公开、办事指南等非涉密警务网上公布功能,最大限度的公开警务信息资源。若群众对执法民警的案件办理过程及结果有仁和异议或意见建议,都可通过“民警评价”和“网上投诉”模块直接进行评价投诉,实现了群众对办案民警执法工作满意率的实时显示。此外,该所还有专人及时的对群众意见和建议进行收集汇总,有针对性的开展案件回访工作。

“阳光执法查询监督台”的设立切实做到阳光、透明执法,增强了民警规范执法、提升执法水平和执法形象的意识,有效促进该所执法规范化建设,同时提高了群众安全感和满意度密切了警民关系。

通过“阳光执法查询监督台”群众随时可以查询所报案件办理进展情况,也可以查询相关法律法规问题。可以监督派出所的执法过程同时也有助于提升群众的法律知识。该所林丽勇所长这样说到。(黄健 薛志平 赵英淑)

## 非法出售盗版国际标准 两犯罪嫌疑人被依法刑拘

科技日报讯(记者林莉君)近日,记者从国家标准委获悉,犯罪嫌疑人王某、易某利用网络出售盗版国际标准,因涉嫌利用开设的网站非法出售大量盗版国际、国外标准,目前已被依法刑事拘留。

9月24日清晨,上海市公安局民警对居住在上海市通河地区某居民小区的王某、易某实施抓捕,当场扣押涉案电脑2台,移动硬盘1块。今年6月,国家质检总局、国家标准委对国际标准化组织(ISO)提供的证据进行梳理和调查,并会同上海市质量监督稽查总队对www.pdf\*d.com网站开展了调查,确认其存在非法出售盗版标准的问题。在公安部的协调下,国家标准委向上海市公安局举报了该网站的违法犯罪线索。对此,上海市公安局立即成立专案组立案侦查,经数月缜密调查后查明,上海市居民王某、易某有重大作案嫌疑。期间,专案组通过深入挖掘线索,又查证发现两名嫌疑人架设了多个网站从事盗版活动,均属于ISO和其他国际标准化组织指出的侵权危害极为严重的盗版网站。经周密部署,9月24日清晨,专案组民警在居住地将犯罪嫌疑人王某、易某抓获。

经查,自2010年起,犯罪嫌疑人王某等人先后向境外租借四个虚拟空间服务器,架设了www.pdf\*d.com等四个网站,未经著作权人许可,擅自将网站上上传了10万余条各国标准的目录,标注销售价格,并留下邮箱地址和购买链接,购买标准的网民通过邮箱与王某等人取得联系后通过国外第三方支付平台向王某等人支付费用,王某等人收到购买标准的款项后,通过电子邮件将标准寄送给对方,从中非法牟利。

施过程中出现的新情况,细化相关条文,对执法主体等内容进一步明确。旅游主管部门应当加强宣传,进一步普及《旅游法》知识,让更多的游客懂法,进而才能守法。当前形势下,“强制购物”等旅游市场乱象会有所收敛,但对于一些旅行社利用隐蔽手段诱导或欺骗游客的行为要加以注意。要持续对旅游市场进行监督管理。

与此同时,广大游客也应积极主动地去了解、遵守《旅游法》,充分保护自己的合法利益,学会“有所为有所不为”,争当文明游客。全社会都有义务携手共创文明和谐旅游环境。(据新华社)

# 不靠谱“十大品牌”频出 谁来擦亮消费者双眼?

### ■将新闻进行到底

文·席敏 李亚楠

不少消费者在购买商品前,通常要上网了解相关品牌信息,然而网上各种版本的“十大品牌”,往往让消费者眼花缭乱、无所适从。

## 号称“十大品牌” 甲醛检测超标

近日,北京市民王先生为装修新房连续跑了几个家居建材市场。几乎遇到的每个商家都向他这样推介,“我们的地板是中国十大品牌”“我们的沙发是行业十佳品牌”……王先生说:“不管卖什么家具的,都说自己是十大品牌。听着都很好,但总觉得不大可信。”

记者近日在北京、济南等多个家居建材市场暗访时发现,“十大品牌”已成为商家们招揽顾客的金字招牌。在销售人员的推荐下,记者登录了一家经营“久盛地板”的公司网站,立刻显示出“2012中国地板十大品牌、2012地板十大品牌、中国十大品牌地板、实木地板十大品牌、复合地板十大品牌”等字样。

一家经营地板的商家在店内显著位置标示“中国地板十大品牌”“全国地板3·15质量十大品牌”等字样,当记者询问这是由哪里评选时,销售人员竟答不上来。

“十大品牌”现象几乎渗透了家居建材行业各个领域。从橱柜、卫浴产品到墙漆、地板,从水龙

“十大品牌”究竟是谁评的?有多少权威性?评选背后又隐藏着怎样的猫腻?近期,记者在北京、济南等地进行了调查。

头、灯泡到电表、窗帘,都可以看到“十大品牌”的身影。让消费者摸不着头脑的是,“十大品牌”满天飞,评选“十大品牌”的部门更是五花八门。

一家地板行业网站竟然在一年就评出“最具投资价值”“最受消费者喜爱”“最具性价比”“最具品牌价值”和“中国健康地板”5个版本的“十大品牌”。一家企业虽然连续5年都获得“十大品牌”,但给出这个称号的单位却并不一样,评选单位包括某建材家居研究中心、某陶瓷协会、某装饰协会、某卫浴榜组委会等。

虽然都标榜自家的产品是“十大品牌”,但品质真的可靠吗?记者调查发现,一家曾获得多个“十大品牌”,并在网站上称“二十八省市消协监测环保性远优国标”的地板企业,就曾在去年曝出甲醛超标的问题。

广东省质监局今年5月公布的软体家具甲醛超标企业中,也有多家在网站声称获得“中国家具十大沙发品牌”“十大时尚品牌企业”“中国十大办公家具品牌”等称号。

## 花钱买品牌 费用转嫁消费者

“十大品牌”由谁来评?为何种类繁多、榜单各异?评判标准又是什么?是否公正可信?记者调查发现,这类本应由第三方机构公正公开的评选,已异化为参评企业博取虚名、评选组织谋取利益的手段。

“只要给钱,谁都能评上”“十大品牌”。北京一位从事了10余年地板销售的业内人士告诉记者:“一家人行两三年的企业,只要愿意花钱,一年就可以拿到好几个‘十大品牌’,还有一些企业刚评上‘十大品牌’没过几年就倒闭了。”

常年为企业提供品牌推广服务的营销专家周准山说,这类评选大多事前没有标准,事后没有监督,根本不掌握企业的基本情况,实质上就是竞价排名,谁给的钱多谁排前面,甚至有些就是直接收钱发证,一个“十大品牌”证书能发给十几家企业。

一家自称地板“行业第一门户”的网站已连续5年组织地板行业“十大品牌”“十佳品牌”等评选。记者以地板企业负责人名义与其联系,网站一位“十佳服务专员”告诉记者:“和您说实话,评选肯定会优先

考虑和我们合作的客户。”根据这名工作人员的提示,记者发现,这家网站的合作客户分为高级VIP会员和战略VIP会员,年费分别为6800元和18000元。

一些评选单位会主动邀请企业参与评选。在山东济南从事近5年家具设计和生产的贾小卫说:“很多评选单位让我们去参加排名,一开始都不收费,一旦参评就要收2000元至10000元不等的工本费。要是被评选上了,还要参加集体宣传,一个版面2万元,5万元做个封面。”

广东顺德从事家具行业10多年的符碧华告诉记者,今年已有超过5家评选单位联系他们,还暗示或直接明说,只要投入一定的费用就可以获得相应的“奖”;如“衣柜十大品牌”“沙发领导者”“最受消费者欢迎品牌”等。

贾小卫说:“实际上就是花钱买奖杯,所谓的‘十大品牌’,业内人士都心知肚明,只有消费者蒙在鼓里。”符碧华说:“很多家具售价虚高,就是因为一些评选和宣传费用都传导给消费者了。”



## 品牌评选不规范 误导消费何时了?

“十大品牌”评选乱象,并不仅在家居建材行业。奶粉、服装、家电、汽车,甚至房子等也都在“十大品牌”的光环下“熠熠生辉”。专家认为,这种“不差钱”的评选乱象不仅严重误导了消费者,也会影响行业健康发展,应尽快予以清理规范,构建公平透明的市场环境。

山东省消费者协会宣传教育部主任王新成说,名目繁多的“十大品牌”评选,标准不公开、过程不透明、可信度不高,不但会误导消费者,还会扰乱市场秩序,损害行业整体声誉,并产生不正当竞争。

常年关注消费者维权的北京中银律师事务所律师董正伟说,企业花钱购买“十大品牌”误导消费者,已经涉嫌虚假宣传,消费者若因此受到利益损害,完全可以起诉企业索赔,并要求颁发证书的机构承担连带责任。

实际上,2007年,商务部印发的《商务领域品牌

评定与保护办法》(试行)就明确规定,商务领域品牌评定活动接受社会各界的监督。任何单位和个人不得借机收取参评企业任何费用或者开展赢利性活动。

董正伟说,评选乱象实际上反映了企业诚信制度的缺乏,政府需要构建企业诚信体系,建立可供消费者查询的企业诚信档案,一旦企业有虚假宣传等不诚信行为就需要记录在案,并在融资等方面对其予以限制,这样就可以减少企业虚假宣传等不诚信行为。

周准山认为,品牌评选是一种市场行为,企业和消费者都有需求,但是目前我国在这方面处于混乱无序状态,需要加以规范整顿。他建议,由政府制定出行业规则和标准,对违反规则的机构和企业加以处罚,由市场自由竞争形成一或几个企业和消费者都信得过的第三方评价机构,来发布具有指导意义的品牌评选榜单。

### ■亲历《旅游法》

## 没有强制购物就是好旅行?

“导游,这儿有什么特产可以买?”“不知道。”

“导游,水上飞机好玩吗?”“不知道。”

“导游,旅店附近哪家餐厅比较有特点?”“不知道。”

10月1日,《中华人民共和国旅游法》正式实施。于5日从澳大利亚、新西兰旅游归来的记者,恰好成为新法实施后参加出境游的第一批游客。在12天的旅途中,这部旨在保障旅游者和旅游经营者合法权益的法律,每天都是大家热议“吐槽”的话题。而开篇的对话,就是最近流传在新西兰导游“牛牛”和同事们之间的经典段子。

### 游客:团费涨了,服务没涨

“不知道”是我们每天听到最多的回答。只要被问及可能产生消费的活动,导游就会变得异常紧张;

而对当地风土人情、土特产的相关介绍,也会变得简单而隐晦。

辽宁沈阳的小唐和妻子的团费是每人23000元左右,据他了解,在10月1日以前返回国内的不同线路的旅行团,每人团费大约低5000元。

“我确实没有被强制购物,但我们夫妻多出的10000元团费,换来的并不是更好的服务。我们的航班、团餐、路线质量并没有明显的提升。”面对一个又一个“不知道”,小唐和妻子“很无力”。

“有时,我想体验的自费项目近在咫尺,在所有人都表示愿意一同前往的情况下,导游仍然硬性地规定晚上回到酒店后才能自由活动,那时项目早就结束了。这样导游会有安全感,他们并不在乎我们的感受。”天津的刘小姐说。

## 实施后的“北京一日游”

《旅游法》已开始实施,又恰逢国庆黄金周,记者报名参团,亲身体验了一回“北京一日游”。

记者6日上午现场报名参加了“八达岭长城、十三陵一日游”项目。9时20分,记者登上指定的大巴车,但直到10时10分大巴车坐满人后才出发,18时30分返回出发地。全程约9小时,除吃饭半小时,在长城等候返程索道1小时,以及在大巴车上约5小时外,参观两个景点的时间不足两个半小时。难怪来自江西的刘先生对记者说:“在长城除去等候返程索道的时间,也只有1个小时,玩的心情受到了影响,只能走马观花了,一直都在往赶路,就怕过了时间赶不上回去的大巴车。”

在大巴车上,导游明确告诉180元旅游费不包括八达岭索道费用。大巴车直接开到了索道售票口,等车上大部分乘客买好票离开后,导游又在售票口逗留了一段时间才离开。

当记者问导游如果不坐索道,从哪里可以登长城时。导游说爬登山口离这里还有一段距离,索道票很快就卖不掉了,极力劝说记者还是乘坐索道登长城。匆忙之下,记者只得买了索道票。其实,当时才14时30分许,当记者16时从长城下来后,索道票仍在出售。

刘先生说:“我们当时都以为只能坐索道上去,如果导游能提及还有别的方式可以登城,或者大巴

车不是直接停在索道售票口处,我真的不一定坐索道,真不是舍不得花100元的索道费!”

记者随机对两处景点的部分游客进行了调查,仍有少量游客全然不知《旅游法》,约一半游客只是大概地知道“导游不能再带着去购物”。

仅记者在八达岭长城短短2个小时的时间里,就发现了如下不文明现象:游客骑坐在雕像上拍照,更有甚者竟然在等候索道的隧道里抽烟,不仅造成了环境污染,在当时那种游客几乎不可能快速疏散的情况下,一旦发生火灾,后果不堪设想。另外,随意插队、乱刻乱画、随地吐痰、乱丢垃圾也经常可见。

一些游客表示,立法部门应当根据《旅游法》实

就投诉说是‘受胁迫才签字的’。”领队说。

### 剔除“强制购物”:评判旅行质量的唯一标准?

诚然,在新《旅游法》实施前,“强制购物”是旅游市场最为突出的问题。新《旅游法》出台,从法律层面治理乱象,有利于规范市场秩序。但是,仅仅剔除购物点,绝口不提自费项目的旅行就等同于高质量的旅行吗?

新《旅游法》酝酿多年,内容涉及多个方面。但相关部门目前仅将重点落在是否存在“强制”消费而非对旅游市场的规划、开发等进行全面监管,经营者将主要精力集中于“规避风险”而非设计更优质的旅行线路,反而会法律与市场和消费者的“磨合期”变得更为漫长。(据新华社)

实施过程中出现的新情况,细化相关条文,对执法主体等内容进一步明确。旅游主管部门应当加强宣传,进一步普及《旅游法》知识,让更多的游客懂法,进而才能守法。当前形势下,“强制购物”等旅游市场乱象会有所收敛,但对于一些旅行社利用隐蔽手段诱导或欺骗游客的行为要加以注意。要持续对旅游市场进行监督管理。

与此同时,广大游客也应积极主动地去了解、遵守《旅游法》,充分保护自己的合法利益,学会“有所为有所不为”,争当文明游客。全社会都有义务携手共创文明和谐旅游环境。(据新华社)