



杭州市物价局监督检查分局 联合主办  
《城市假日》周刊

价格投诉热线:12358  
新闻爆料热线:85311222

### ●问答

**王先生问:**我是拱墅区银河家园的住户,向半道红社区申领“准生证”时,社区要求我妻子去拱墅区计生办参加培训。为此,该计生办向我妻子收取了20元的培训费,没有正规发票,只出具了一张“浙江省医疗机构门诊收费单”。我认为此项收费违反了国家计划生育的政策规定,是不合法的,要求相关部门尽快调处,并回复。

**答复:**经查,投诉人反映的基本情况属实。现将检查情况反馈如下。杭州市拱墅区计划生育宣传技术指导站根据省计生办要求,对符合计划生育政策规定的妇女进行优生优育知识培训,收取培训费20元/人。上述收费经拱墅区物价局批准,收费标准无误。对于投诉人反映该指导站出具的“浙江省医疗机构门诊收费收据”不正规,杭州市物价局监督检查分局已责令该指导站立即整改,并按规定出具培训票据。据了解,该站考虑投诉人具体困难已退还投诉人培训费20元。

**任先生问:**我办理个人公司,用机床加工五金零件。到江干区环保办理相关手续时,要求我到大地废物回收中心缴纳每年2000元的费用。机床加工五金零件,产生的垃圾循环使用,要缴纳该费用不合理,请求有关部门帮助解决。

**答复:**对投诉人反映的相关单位向其收取2000元/年的废机油处置费情况,答复如下。投诉人经营的是机床加工五金零件,有更换机油项目服务,根据国家环发[1998]089号《国家危险废物名录》及杭州市政府1999年148号令第14条之规定,此类物为有害固体废物,必须由杭州大地工业废物处理有限公司统一处置,其处置收费标准按杭价费[2002]140号文规定的:运费150元/吨,高温处置费2.8元/公斤;就其企业年产生多少吨固体废物,由其与大地公司协商,并签定协议。

江干区环保局是根据工商部门年审时提供必备材料规定,要求其出具污染物排放证明,由此经营企业必须提供大地公司有害固体废物处置协议(凭证),方可出具证明提交工商部门办理年审,其收费多少与江干区环保局无经济联系。

### ●发布

## 价格是怎么制定出来的

我国的基本价格制度是根据《中华人民共和国价格法》规定的“国家实行并逐步完善宏观经济调控下主要由市场形成价格的机制”。价格管理的基本原则是支持和促进公平、公正、合法的竞争,维护正常的价格秩序,对价格活动实行管理监督和必要的调控。

#### 商品和服务价格,实行三种定价形式:

(一) 市场调节价:即对绝大多数市场竞争充分、未列入政府定价目录的商品和服务价格,由经营者依据生产经营成本和市场供求状况自主确定价格。目前,杭州市社会消费品零售总额中,实行市场调节价的比重已超过96%,如商品房、粮食及其制品、日用百货、建筑材料等均已实行市场调节价。

(二) 政府指导价:即对少数重要商品和服务价格,竞争尚不充分,根据政府定价目录,由政府价格主管部门或者其他有关部门,按照定价权限和范围制定基准价格及其浮动幅度指导经营者制定价格。如普通住宅前期物业管理服务收费。

(三) 政府定价:即对极少数资源性、垄断经营或者对社会经济有重大影响的商品和服务价格,根据政府定价目录,由政府价格主管部门按照定价权限和范围直接制定价格。如水、电、管道煤气等价格。目前,列入政府定价目录的商品和服务价格实行国家、省、市分级管理。

行政事业性收费,由省级以上财政、物价部门制定,地市级以下财政、物价部门负责监督执行。行政性收费是指国家机关或法律法规授权的组织,在行使职能过程中依法向特定对象实施特定管理收取的费用或提供特定服务收取的补偿性费用。事业性收费是指事业单位依法向特定服务对象提供特定服务收取的补偿性费用,事业单位的经营性收费不属于事业性收费。

# 说好的价格多收了十几万 “象王干洗店”说话不算数?

杭城洗衣店如雨后春笋般出现在街头巷尾,毛料大衣、羊绒外套、羽绒服……这些高档服装的洗涤,人们已经越来越习惯于求助洗衣店。但与此同时,消费者的投诉也节节攀升。

## 说好是15元,算账却贵了9.5元

王女士是江苏金坛市一家毛纺有限公司的私人老板,今年7月份替萧山汉帛公司加工了一批女士休闲装。记者事后从照片上看到是一批黑色的短呢大衣。

“因为这批大衣要出口,按照要求需要干洗,我在江苏不方便过来,就托了汉帛的业务员柏荣帮我联系,当时联系的是象王干洗店松木场分店。”王女士告诉记者,“干洗的量很大,总共有13000多件,我就让他们先洗一些当样子,说好价格15元一件。当时柏荣还表示量大可以价更优。当时觉得挺划算的,我就毫不犹豫地下单了。”

可衣服洗完看到账单时,王女士当场傻了眼:每件居然要24.5元,折算下来,13382件大衣价格前后总共相差了12万多。“我当时就跟他们理论,可为了赶工期,只好匆匆结了账,一共付了32万多元。”

“这原本谈好的价格怎么能说变就变呢?”王女士越想越不对劲,一个电话打到本报编辑部投诉。

## 象王:价格事先沟通的

接到投诉,记者随即来到位于体育场路上的“象王干洗店”。这家店面不大,门口招牌上“绿色环保洗衣”、“洗不掉找象王”的字在阳光下熠熠生辉,里面摆设整齐,进门的墙上贴着一张“价格细目表”。

“干洗一件大衣多少钱?”15元。“营业员头也不抬地说。记者看到,在墙上的价格细目表里各种干洗价格一目了然,其中普通大衣是15元/件,呢大衣(短)为30元一件。“我要洗的是那种呢质地的大衣呢?”“那就要30元了。”

记者随即表明了身份,对王女士的事提出质疑。接待的营业员一下子变得激动起来:“这都已经过去的事了,她钱也算清了,怎么现在来投诉我们啊?”据称,王女士洗的是呢短大衣、标价每件30元那种,因为量大才给的优惠,当时说好是15元/件。不过洗了一批后,干洗店发现这些黑色的呢大衣色牢度不够,很容易掉色,平均洗200件左右就要换一次油。“这里的黑色就是当时洗大衣时留下的,到现在也去不掉。”营业员指着一台干洗机的外壳,记者看到的确有一些黑色的印痕。“每次换油成本都在5000多元,那我们店肯定要亏大了。当时就跟他们的业务员联系过,提高到25元,对方也同意了。”

不过对干洗店的说法,王女士表示“毫不知情,只知道每件15元”。她向记者打个不恰当的比方:“这就好比去澡堂洗澡,洗到一半突然说要换水,再要你加钱你肯吗?”

## 业务员“神秘失踪”拒绝采访

既然都是业务员牵头,记者设法联系到了负责王女士衣服干洗的“汉帛”业务员柏荣。一开始,柏荣的小灵通一直处于无人接听状态,但记者刚挂电话,他又回打过来了:“请问哪

位?”当记者表明身份后,柏先生的态度一下子硬朗起来:“这事已经完全解决了,没什么好说的。”至于定好的成交价格究竟是15还是30元,他却打起了擦边球:“当时肯定是价格谈好了再洗的,不然她也不会把钱都结算清了。”当记者再次追问时,柏先生却以“工作很忙,现在不方便说话”为由挂断了电话。事后,记者试图再次同这位业务员取得联系,他的小灵通却关机了。

## 物价部门:没有凭证无法裁定

这干洗的价格究竟是按王女士说的15元,还是象王提供的25元,物价部门介入了调查。“可是我们在调查过程中发现,不管哪种价格都是双方的口头协议,而且投诉人也没有确凿有效的证据来证明当时口头约定的价格。”现在是公说公有理,婆说婆有理,“没有凭证我们也很为难。”

物价部门工作人员表示,现在洗衣纠纷频频出现,大部分消费者向洗衣店索赔时,已经无法提供衣物购买时的原始凭证,索赔陷入被动;发生质量问题后,对于贵重衣物的洗染赔偿责任及计算方法,消费者和经营者事前又缺少约定,结果责任难分,给职能部门处理带来了难度。为此,杭州市物价监督检查分局的相关人士建议消费者到一些正规的店家去洗衣物,尤其是不要去那些名气不好,规模很小的店。要是遇到类似王女士的情况,首先要留好具有法律效应的凭证,免得到时候“有理说不清”。