

# 预订的客房突被查封？忽悠消费者，罚！

## 提醒：订单生效后，经营者不得单方毁约

春暖花开，住宿市场也因此迎来消费旺季。需要提醒的是，商家在忙着接单时，要做到依法诚信经营、保障消费者合法权益。近日，城区一家酒店就因损害消费者合法权益被市场监管部门处罚。

去年国庆节前夕，阿友(化名)和家人在网络平台上预订了城区一家酒店2023年10月2日-3日的一间客房。当他们前去入住时，却被酒店前台告知，预订的房间被公安机关查封了，只能安排他们到其他地方住宿。

考虑到有特殊情况，阿友和家人同意了。可商家安排的新住处和他

们原订的酒店相比，不仅位置偏僻，房间也没打扫，让他们很不满意。阿友对商家的行为起了疑心，便到附近派出所核实，得到的答复是该酒店房间并未被查封。阿友认为，该商家故意欺骗消费者，遂向市场监管部门投诉。

接到投诉后，梁溪区市场监管局惠山分局执法人员立即赶赴现场调查。经调查，事发当天，酒店因内部临

时需要，占用了阿友等消费者预订的客房。为防止引起消费者不满，酒店方谎称客房被查封，将阿友等消费者安排到其经营的公寓内住宿。

经调取相关数据，该酒店在未与消费者沟通同意的情况下，私自挪用了10多名消费者预订的客房，并对消费者隐瞒了相关事实。

鉴于该酒店在提供住宿服务过程中，故意隐瞒与消费者有重大利害关

系的信息误导消费者，损害了消费者合法权益，梁溪区市场监管局惠山分局依法责令其改正，并对其立案调查。同时，经该局调解，酒店通过退款或协调客房等方式，及时、妥善解决了消费者投诉的问题。

近日，梁溪区市场监管局综合当事人违法情节、整改情况以及妥善处理消费纠纷等情节，依法对其作出了罚款的行政处罚。

### 消费警示

### 订单生效后，不得单方违约或擅自提价

梁溪区市场监管局惠山分局执法人员表示，消费者支付价款预订酒店客房，下单成功后，双方的合同关系即生效。商家应当按照约定在特定期间为消费者提供住宿服务，不得在订单生效的情况下，单方面毁约或擅自提高价格。如确实遇有临时装修、设备更新等影响消费者入住的突发情况，应提前、如实告知消费者，

并为消费者提供退款、协调更换房间、赔偿消费者因此造成的损失等解决方案。

同时，执法人员提醒，宾馆酒店行业经营者在经营过程中，应依法诚信经营，向消费者提供相关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确，不得有欺诈、虚假宣传、在标价之外加价收费等违法违规行，否则，不仅

要承担民事责任，还将面临相应的行政处罚。消费者在住宿消费中，如遇商家单方面违约的情形，可要求商家继续履约，或要求商家退款、承担另行选择住宿所造成的相关损失等违约责任。如遇商家虚假宣传、未明码标价等行为，可保留相关凭证，拨打12315或12345热线投诉举报。

(晚报记者 刘娟)



## 228栋高层住宅，防烟面罩全覆盖

本报讯 14日上午，正在惠山区堰新苑4期热火朝天安装设备的工人们引来了不少居民的围观，“这个红的是什么？”“这怎么用啊？”“每层楼都有吗？”大家议论纷纷。记者了解到，这是堰桥街道向辖区内所有安置房小区高层建筑铺设的逃生防烟面罩(过滤式自救呼吸器)，旨在为居民提供更为完善的消防安全保障。

去年3月，堰桥街道在堰新苑4期的8栋33层建筑开展试点工作，在原有高层建筑已配备室内消防栓、灭火器的基础上，在每层楼各增设一套消防应急疏散箱。“今年，我们将这项举措覆盖到所有24米以上的高层住宅楼里，涉及11个安置房小区，228栋楼，我

们共采购了5005套应急疏散箱(一套箱内有6个防烟面罩)，共计120万元，商品房小区的面罩预计由大修基金出资，后续会陆续铺设。”堰桥街道相关负责人介绍，火灾死亡中，80%以上是因烟气中毒受伤或浓烟窒息后烧死，此时，佩戴可靠的防烟防毒呼吸装置，可以过滤烟雾、一氧化碳等有毒有害气体，产生较为洁净的空气供人呼吸，将普通人在火灾浓烟熏蒸下的生存时间提高到40分钟，从而大大减少火灾死亡人数。

记者在现场看到，应急疏散箱放置在每层楼的室内消防栓旁，在箱子的顶部详细注明了面罩的注意事项和适用范围，确保

一旦发生火情，居民可迅速逃出家门，就近取用应急疏散箱内的呼吸面罩从安全疏散通道逃离。

“这个小孩子可以用吗？”小区居民朱阿姨提出了自己的疑问。现场工作人员拿出一个面罩给大家进行演示，可以看到，该面罩为全包式，后方有松紧带来固定，小朋友可以在家长的帮助下进行佩戴。

据了解，在防烟面罩铺设工作全面完成后，堰桥街道将组织社区和物业人员向居民进行宣传和培训，通过现场演示、讲解使用方法等方式，帮助居民了解面罩的性能和使用技巧，确保在紧急情况下能够正确使用。

(吴雨琪)

## 辨别假冒伪劣消防产品，一个码搞定！

本报讯 “我们居民在家里准备的消防器材如果不合格，发生事故的时候就会很危险……”消防器材怎么看怎么买？日前，无锡市消防救援支队在和畅睦邻中心举办了以“聚焦消防产品质量筑牢社会安全防线”为主题的“3·15”消防产品宣传，同时将一批伪劣消防产品集中销毁。

从经开区消防救援大队了解到，此前大队与区市场监管部门对市面上的消防器材进行了抽检，收缴了一批假冒伪劣、过期的消防产品，因此在“3·15”来临之际开展集中销毁活动，让市民了解假冒伪劣消防产品的危害。

那么，市民该如何鉴别消防产品呢？无锡市消防救援支队火调技术处副处长王永鑫表示，其实只要扫码就行：“正规厂家生产的、合格的消防产品都有一个身份二维码，只要扫码就能清楚看到这件产品的相关信息。”现场，记者对一个灭火器瓶身上的二维码扫码后，手机上就能看到这个



消防员在活动现场销毁假冒伪劣消防器材。

灭火器的生产日期、流向，以及何时到达销售环节，时间具体到日。王永鑫介绍，对获得市场准入的消防产品，可登录应急管理部消防产品合格评定中心，在“消防产品流向信息查询系统”栏目中输入红色身份标志14位明码，

或用手机扫一下消防产品身份信息标志上的二维码，便可查询到消防产品规格型号、生产日期、生产批号、产品编号、产品流向等基本信息，如查询无信息或信息不一致即视为不合格产品。

(甄泽/文 还月亮/摄)

## 社保知识小课堂

无锡市社会保险基金管理中心

2024年第二十一期

### 1. 市区哪些医疗机构为工伤协议医疗机构？

答：目前市区已开通的工伤医疗直接持卡联网结算机构有：

无锡市第九人民医院、无锡市第二人民医院、江南大学附属医院、无锡市中医医院、中国人民解放军联勤保障部队第九〇四医院(无锡院区)、无锡市第八人民医院、无锡市第二中医医院、无锡市锡山区人民医院、无锡市惠山区人民医院、无锡市新吴区新瑞医院、无锡东南骨伤医院、江苏省江原医院、无锡凯宜医院、无锡市新吴华卫医院、无锡市华港医院、无锡市康复医院、无锡国济康复医院、无锡市中心康复医院、无锡市惠山区职业病防治医院、无锡市滨湖区胡埭卫生院、无锡市惠山区第二人民医院、无锡市惠山区第三人民医院、无锡市惠山区中医医院、无锡市惠山区康复医院。

### 2. 工伤职工的医疗待遇是怎样规定的？

答：治疗工伤所需费用符合工伤保险诊疗项目目录、工伤保险药品目录、工伤保险住院服务标准的，从工伤保险基金支付。

住院治疗工伤期间享受每人每天30元的伙食补助费；经本市工伤保险协议医疗机构出具证明，报社会保险经办机构同意，工伤人员到统筹地区以外就医的食宿费标准按核定的天数在200元以内凭据结算；交通费按普通公共交通工具费用标准报销。

工伤职工到签订服务协议医疗机构进行工伤康复的费用，符合规定的，从工伤保险基金支付。

工伤职工治疗非工伤引发的疾病，不享受工伤医疗待遇，按照基本医疗保险办法处理。