

北京

消费者

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任
BEIJING CONSUMERS

2010. 10
双月刊 第5期

市消协向发改委和工信部 建议逐步降低固话月租费

- ☐ “先签字、后验货”侵犯消费者知情权
- ☐ 赴港游客可自由选择自费活动
- ☐ 橱柜门板名目繁多
- ☐ 游客最爱北京香山红叶





邀 您参与 消费教育大讲堂

随着市场经济的发展，我国百姓的消费水平、消费结构、消费方式发生了重大变化。在新消费需求和新消费现象不断出现的情况下，能否让消费者明明白白地消费，树立科学的消费观念，直接关系到相关产品和产业的健康发展。

为了深入宣传《消法》，大力开展消费教育，提高国民消费理念，营造良好消费氛围，促进经济社会发展和社会和谐进步，北京市消费者协会、《北京消费者》杂志及北京消费维权网拟邀请部分信誉良好、专业水平高且涉及消费热点的专业机构及企业协办“消费教育大讲堂”活动。

“消费教育大讲堂”将邀请中消协、北京市工商局、北京市消协领导及协办单位负责人出席并讲话，邀请企业所在区县的工商分局、消协分会及工商所领导参与。讲堂内容既针对汽车、房产、出国留学等高额消费领域，也涵盖手机数码、健康饮食、时尚休闲等日常消费方面。此外，《中国消费者报》、《消费日报》、《北京消费者》、《北京消费维权网》对活动进行详细报道。

活动旨在充分发挥各家专业机构（企业）的特色和优势，积极宣传《消费者权益保护法》，传播正确的消费知识和信息，更好地为广大消费者服务。欢迎您参与本次活动，同时感谢您对首都消费者权益保护事业的支持。

电话：010-68520118

传真：010-68516799

网址：www.bjxf315.com/

联系人：陈亮 王亚宁 胡志勇

北京市消费者协会
《北京消费者》杂志

劣质保障房是公然欺负弱势者

从楼脆脆、楼歪歪再到楼薄薄，主角多为保障房。日前，大兴区建设部门在督察保障房项目时发现，明悦湾经济适用住房项目6栋住宅工程，被检出混凝土强度不达标。该工程已被责令拆除重建，昨天正式开拆。

“混凝土试块强度不达标”听起来很陌生，实际上就是“豆腐渣”。在这件事上，督察部门尽职尽责了——这么严重的问题，没让“生米做成熟饭”，避免了不堪设想的后果；相关部门态度坚决，没有掩饰和推诿，而直接责令拆除重建并追究责任。这个最重的罚单，给保障房建设敲了警钟，期待更能在制度上触动保障房“低质”问题。

10月9日，媒体报道了另一条新闻：福建部分保障房变“不管房”，一是离市区越来越远，生活非常不便；二是小区建设非常差，没有绿化，没有配套学校，没有物业管理，垃圾满地。它们反映的，其实都是保障房的低质问题：前者是建筑质量差，后者是配套服务差。

保障房的低质问题，并非这一两个项目的个案，而是普遍性的问题。公众似乎很无奈地形成了这样的印象：保障等于低质，保障房即是低质量的代名词。买不起高价的商品房，要想享受地方政府提供的低价保障房，就必须承受低质量的代价。

导致保障房质量问题的原因很多，一是有些地方认为建保障房是“只赔不赚”的亏本生意；二是开发商为了营利挤压成本；三是保障房资源有限；四是不少部门在建设保障房上存在认知误区，认为这是政府对低收入者的“恩赐”，是“半卖半送”的，质量自然可以打折。

这种认识显然错误，低价和保障并不对应着低质，越是政府提供的保障房，越应该在质量上不能马虎：保障房是政府应提供的公共产品，这种义务不能打折；保障房事关政府的公信力，低质会损害政府公信力；保障房是提供给低收入者的福利，低收入者承受风险的能力本就很小，所以越是保障房越要提供基本的保障功能。

通常来说，高档商品房的质量问题比较少，而且品质比较高。为什么？因为购买者往往掌握话语权，又有足够的资本和能力与开发商博弈。相对而言，弱势者既缺少话语权，也没有足够的资本，和开发商博弈的能力更差。但也正因如此，政府才更应该保障其权益，这是政府的责任所系，也惟有如此，才能体现公平正义。

保障房也许不需高品质，但基本的建筑质量和服务绝不能缩水。保障房低价的根源，是土地出让金低，政府已经让利给开发商，开发商没理由偷工减料。否则，劣质保障房就是开发商公然欺负弱势者，也是在损害政府形象和公众利益。对质量不合格的保障房责令拆除重建，这可能是很难复制的个案。不可能每个保障房都会在建时被查出问题，也不可能每个被查出问题的都会被责令重建。拆除重建，既造成了巨大的浪费，也影响到业主的入住。

所以，解决保障房建设的质量问题，还要从严格政府责任和监管的源头上着手。这样的观念应贯穿保障房建设的始终：保障和低价绝不意味着可能低质量，越是保障房越需要质量上的基本保障。这事关民众的生命安全，也事关政府公信力。



北京消费者

保护消费者的合法权益是全社会共同责任
BEIJING CONSUMERS

主管
主办
编委会主任
主编
副主编
编委

北京市工商行政管理局
北京市消费者协会
王建华
董青
屈建辉 林跃文
罗刚 朗丹柯 李蕊 陈凤祥
于彦斌 郭大刚 黄玉凤 赵元东
路志清 李建中 郝国庆 王江
崔瑞云 高云鹏 王连刚 郝希纯
张宝林 张志森 赵宗武 关伯仲
阎大海 于文

执行主编
执行编辑
图片摄影
美术编辑
封面题字

陈音江
崔倩 彭会珠 陈亮 胡志勇 王亚宁 舒畅
杨连一
宫晓伟
中国社会科学院党组副书记、副院长
中国马克思主义研究基金会理事长
(原中共中央党校副校长)

编辑出版
法律顾问

王伟光
北京中轻热点文化传播有限公司
北京中银律师事务所 葛友山
北京汇佳律师事务所 邱宝昌
北京华烨律师事务所 陈玉龙
北京市常鸿律师事务所 常卫东

市消协地址
邮编
咨询投诉电话
邮箱
编辑部地址
邮编
电话
网址
邮箱

北京市宣武区莲花池东路102号天莲大厦
100055
96315
bjxiaoxie@sina.com
北京市西城区阜外大街34号干3楼302室
100832
68520118
http://www.bjxf315.com
bjxfz315@126.com

内部刊物以供交流 未经许可请勿转载

2010.10 双月刊(总第13期)

刊首语

劣质保障房是公然欺负弱势群体

消协动态

1-9

市消协向国家发改委、工信部
建议降低固定电话基本月租费
市消协秘书长董青就国家发改委回复
关于逐步降低固话月租费建议答记者问
“先签字、后验货”侵犯消费者知情权
预付消费有风险,思量清楚再付钱
市消协举办2010年北京民办高校诚信公约签字仪式
市消协针对四大国有银行跨行收费发布观点

热点关注

10-20

大兴劣质保障房开拆
劣质保障房业主等退两难
消毒餐具未必干净
茶油真的致癌吗?
营养专家点评十大食用油
维C银翘片还能吃吗?

消费警示

21-26

赴港游客可自由选择自费活动
签订装修合同要谨慎
橱柜门板名目繁多
邮购药品纠纷维权难
跟中介签订购房合同“四查看”
网上购物注意“五不要”

法律讲堂

27-28

旅游意外险保险金归谁所有?

维权人物

29-30

记朝阳区消费者协会投诉部主任韩卫林

《北京消费者》杂志由北京市工商行政管理局主管、北京市消费者协会主办。刊物以报道消协动态、宣传消法、监督消费、引导消费为目的;以全面报道北京市消协系统动态、向消费者介绍选择鉴别商品的使用知识和方法为主要内容。

面向市消协系统、理事成员、社会组织及广大消费者免费赠阅。

案例点评

31-34

新手机内存旧信息 该当退货
腻子粉一碰就掉 厂家赔偿
商家无过错也让步 值得赞赏
特价机不退不换只保修 违反消法

典型案例

35-39

大中电器购买问题手机退货难
大中电器销售手机涉嫌虚假宣传
安踏旅游鞋穿一个月破裂
客人在锦江之星滑倒骨折
新电话按键失灵退货难
商品房被泡索赔遭推诿
餐馆每次都说发票已用完
福瑞贝德洗衣店丢失手套
百安居装潢中心违约不退款
恒大永基中介不退租房押金
盛世瑞家超市沙发问题不断
“IMAC”牌皮鞋名不副实
超市购物无故被砸索赔难
燕翔灶具型号不符引纠纷
金凤成祥蛋糕硌掉消费者假牙
拔罐烫伤消费者赔偿有争议

旅游休闲

40-45

初冬出行，品味别样的西南风情
中国十大秋游目的地出炉，游客最爱北京香山红叶

饮食健康

46-49

清润去火秋梨膏
拌藕清火，炖藕补血
秋冬五类食物防口唇干裂
常吃核桃多撮脚心可养肾
吃柑橘别丢白色筋络
京城养生宫廷菜
又是一年秋茶上市时 走进京华茶园品甘露



消协动态] 关于逐步降低固定电话基本月租费的建议

01



热点关注] 大兴劣质保障房开拆

10



典型案例] 大中电器购买问题手机退货难

35



近日，北京市消协向国家发改委、工信部正式提交了关于逐步降低固定电话基本月租费的建议：国家应对固定电话资费进一步放松管制，鼓励、指导并督促电信运营商降低固定电话基本月租费，制定合理的资费模式供消费者选择，满足市场发展与消费者的需求，推动电信产业健康发展，让广大消费者真正分享改革发展及技术进步的成果。以下为建议函全文。

关于逐步降低固定电话基本月租费的建议

国家发改委、工信部：

首先感谢贵委（部）领导长期以来对北京市消费者协会工作给予的理解与支持。现将我会对进一步推动电信资费改革的想法及建议汇报如下。

多年来，固定电话运营商每月都会向消费者收取一

定的基本月租费，即使消费者不使用也照样收取。尽管有的地方收取基本月租费后会给予消费者一定免费通话时间的补偿，但是这与消费者缴纳的月租费相比远远不够合理。也有的地方采取包月制的形式，但是包月费用与当地居民的收入相比过高，导致消费者拆机率上升。

因此，固定电话收取基本月租费在近年来日渐引起了消费者的不满。在近期我会开展的电信资费民意调查中，有91.82的消费者认为此项收费不够合理。为此，我会认为降低固定电话基本月租费应该提上议程。

一、固定电话基本月租费下调具备可行性

固定电话的基本月租费和本地网营业区内通话费以前一直实行政府定价。原信息产业部、国家计委、财政部《关于电信资费结构性调整的通知》将基本月租费按省会城市、地市县、农村和办公电话划分为4个级次，各级次内又分不同资费档次，标准为每月10-35元不等，具体标准是由当地在上述资费档次中选择确定的。以北京为例，北京市执行的是固话基本月租费21.6元，首3分钟0.22元，以后每分钟标准为0.11元，这一标准已实施近十年。2009年11月，工业和信息化部和国家发改委联合发布了《关于调整固定本地电话等业务资费管理方式的通知》，其中一项主要内容就是“固定电话月租费和本地通话费以及小灵通的基本月租费和本地通话费的资费，由现行政府定价改为实行上限管理”，这实际上是从政策上给予了电信运营企业固定电话业务“基本月租费”的下调空间，给予企业下调资费的自主权，在鼓励电信消费的同时，降低资费，还利于消费者。

同时，随着电信技术的成熟与普及，规模效应的形成，再加上宽带参加电话成本分流、光纤大幅度普及、交换机价格大大降低等，电信运营企业经营固定电话的平均成本也随之大幅下降，而固定电话基本月租费用并没有体现这一趋势，电信运营企业往往采取就高不就低的定价方式，因此引起了广大消费者的不满。

此外，从全国范围来看，尽管不同级次内分不同的资费档次，但是资费的制定并没有考虑到不同类别消费者的差别与需求。比如收入少、使用量低的消费者（如老年人、下岗职工等低收入群体）每个月交纳的基本月租费对他们来说并不合理，他们所得到的服务与他们所支付的费用不成正比。因此，从成本降低和社会公平角度讲，降低固定电话的基本月租费都是理所当然的事情。

二、降低固定电话基本月租费既有利于保障国家信息产业安全，也有利于电信企业可持续发展

首先降低固定电话基本月租费最大的受益者是消费者。据统计，目前通信费用占消费者个人支出比例与发达国家相比，所占比例偏高，资费的下降或者套餐的多种选择可以使消费者的通信支出大大降低，或使其有条件选择更加多样的通信产品，这是最直接的效应。

其次，电信企业降低固定电话资费也会从中受益。10年来中国电信业务的资费发生了很大的变化。随着市场竞争的加剧，国家已经对移动电话资费放松了管制，移动本地通话费水平逐年下降。再加上各大运营商为了争夺客户资源，都在纷纷采取降价措施来吸引消费者，各个运营商针对不同的消费者群制定了不同的资费套餐，使消费者可以根据自己的实际情况实施多种选择。统计显示，从2001年到2006年，移动电信资费下降了62%，2007年实现了单向收费。2008年下调了11%，2009年也下调了13%左右。与此同时，随着移动通信业务大幅增长和移动电话资费的下降，很多固网消费者已选择放弃使用固定电话，因此固网运营商近年来的消费者离网率明显提高。2010年1-7月，全国固定电话用户累计减少997.4万户，用户总体降至30375.7万户。用户的减少也使得固网运营商的收入受到影响，固网运营商要想挽回这些消费者，必须用改革与发展的思路去解决目前所遇困难，采取降低固定电话资费的措施，挽回部分流失的固网用户。同时，资费的下降有利于激发固定电话业务的市场活力，固定电话运营商可以利用固话信号好、无幅射及增值业务等优势更好地开拓市场，开展竞争，提高固网用户的市场占有率，促进电信市场良性发展。

再次，从国家信息产业发展战略的角度讲，固定电话在保护国家通信网络安全方面作用重大。在近年的一些严重自然灾害中，许多移动通信基站受到不同程度损坏，而固定电话网在这个时期发挥了很大的作用。这一方面说明了固定电话网络具有的优势，另一方面也说明了建立、完善、维护好立体通信网络的重要性。即在关键时刻能减少人民生命财产损失和提高国家通信战略保障能力。因此更有必要激发固定电话市场的活力，提高固定电话的用户数，制定合理的资费吸引更多的消费者，维护国家通信网络安全。

最后，降低固定电话基本月租费是扩大电信内需的一个重要手段，促进人们对电信业务更多的消费。因此，电信运营企业应尽快降低固定电话基本月租费，这是利国利民利企的好事。

三、运营商对所谓“国际惯例”不应做有选择移植

目前，电信运营商在回应固定电话月租费的合理性时，往往称其为“国际惯例”。但据我们了解，一些发达国家虽然也收取固话基本月租费，但会给予消费者非常优惠的补偿，如可享受免费拨打市话等服务。下面以美国的AT&T和英国的BT为例来进行分析，如表一和表二。

表一：AT&T固定电话资费

本地通话费			长途通话费		
套餐一	套餐二	套餐三	套餐一	套餐二	套餐三
月租费： \$20.8/月 本地通信 费：不限 时、免费 用 初装费： 免去	月租费： \$26/月 本地通信 费：不限 时、免费 用 初装费：免 去 其他：包含 13项固网增 值服务	月租费： \$23/月 本地通信 费：不限 时、免费 用 初装费：免 去 其他：包含 固网增值服 务、来电显 示和呼叫等 待	月租费： \$40/月 全国内通 信费：不 限时、免 费用 初装费：免 去 其他：13项 固网增值服 务	月租费： \$5/月 全国内通 信费：\$0.05/ 分钟	月租费： \$25/月 国内长途通 信费：不限 时、免费 用

表二：BT固定电话资费

套餐一	月租费：0/月 线路租用费：11.54 英镑 合同期：12 个月 周末全国内通信费：不限时、免费用 平时通信费用：晚上 1.5 便士/分钟 白天 9.9 便士/分钟
套餐二	月租费：4.99 英镑/月（前三个月免费） 线路租用费：11.54 英镑 合同期：12 个月 全国内通信费：不限时、免费用 其他：3 项固网增值服务
套餐三	月租费：15.99 英镑/月（前三个月免费） 线路租用费：11.54 英镑 合同期：18 个月 全国内通信费：不限时、免费用 其他： 宽带：20M 速度 每月 10GB

由表一和表二可以看出美国AT&T和英国BT收取固定电话使用费用的方式有这样几种模式：一是收取少量月租费，但给予本地通话免费不限量的补偿；二是收取较多月租费，但给予国内长途通话免费不限量的补偿以及免费使用多项增值业务的补偿；三是不收取月租费，消费者按使用的时间交纳固定电话使用费，而且还给予时间段的优惠。

国外运营商制定这样几种资费模式有很多好处：一是套餐种类多，能够满足不同消费者的需求；二是各种套餐的资费制定都比较合理，与其提供的服务成正比；三是固定电话资费主要以包月形式的套餐为主，这样有

利于运营商稳定收入。

综上所述，降低固定电话的基本月租费不仅是必要的，也是可能的。因此，北京市消协建议，国家应对固定电话资费进一步放松管制，鼓励、指导并督促电信运营商降低固定电话基本月租费，制定合理的资费模式供消费者选择，满足市场发展与消费者的需求，推动电信产业健康发展，让广大消费者真正分享改革发展及技术进步的成果。

北京市消费者协会
1010年10月



市消协秘书长董青就国家发改委回复 关于逐步降低固话月租费建议答记者问

记者：北京市消费者协会就固话月租费问题向相关部门发出《关于逐步降低固定电话基本月租费的建议》，已有一段时间，请问现在是否有回复？

董青：近日，我会接到国家发改委《关于逐步降低固定电话基本月租费有关问题的复函》，这是我会向相关部门发出建议后收到的第一份回复。我们认为，国家发改委能够在第一时间给予回复，体现了政府部门倾听民意，尊重和保护消费者权益的立场和态度。体现了政府部门将党的十七届五中全会提出的“保障和改善民生”的精神落在了实处。应该说，长期以来，国家发改委、北京市发改委一直秉承着这样的思路做好工作；一直高度重视并积极支持消费者协会开展工作；一直把消费者协会作为联系广大消费者的桥梁与纽带，在许多问题和政策的决策上，通过消费者协会广泛征求、汲取消费者意见，并及时给予反馈。对此，北京市消费者协会表示诚挚的感谢。

记者：请问这次复函的具体内容是什么？

董青：据我们了解，对于北京市消协提出逐步降低固话月租费的建议，国家发改委领导非常重视，指示相关部门召开专题会议进行研究。他们认为，长期以来，消费者组织积极反映消费者权益保护领域涉及价格的问题，提出很多建设性的意见和建议，对他们的工作提供了很大帮助。具体来说，针对我们这次的建议，回复主要有以下四个方面：

一是国家发改委一直对电信资费问题比较关注。尤其是我们提出的“对固定电话资费进一步放松管制，鼓励、指导并督促电信运营商降低固定电话基本月租费，制定合理的资费模式供消费者选择”的建议，发改委认为反映了广大消费者的呼声和意愿，与他们工作的基本

思路和方向一致，并表示赞同。二是近年来，根据电信市场形势的发展变化和社会各界的反映，发改委配合有关部门积极研究采取措施，放松对固话资费的管制，将固定电话基本月租费和本地网营业区内通话费，由实行政府定价改为指导价，并取得了一定效果。但国家发改委也注意到，目前固定电话市场内部的竞争还不够充分，充分竞争的市场格局尚未完全形成。市场机制对促进电信资费降低的作用，还需要随着竞争性电信市场的发展、完善进一步体现。三是近10年来，我国固定电话技术成熟、网络基本稳定，与电信事业发展初期相比，基础网络建设、改造负担相对减轻。同时市场规模也明显扩大，用户数量增长，相应摊薄了电信企业的单位成本。虽然固定电话收取月租费客观上有一定的合理性，但固定电话基本月租费应该还有一定的下降空间。四是针对固定电话基本月租费问题，国家发改委表示，将继续积极推动信息产业主管部门，采取有效措施，努力创造条件，深化电信体制改革，鼓励电信企业开展合理的市场竞争；指导电信企业在现有的基础上，根据不同用户的需求特点，制定更多的灵活的资费方案。由消费者根据自己需求特点、消费习惯、承受能力，自主选择。使消费者真正分享到改革发展和技术进步的成果。

记者：据我们了解，当初消协的建议发给了国家发改委、工信部和中国联通集团，现在是否都有回复了？

董青：截止目前，我们暂时只收到国家发改委的回复。我们也期待相关部门能尊重和倾听消费者意见，在认真研究消费者组织建议的基础上，尽快做出反映，回应广大消费者的呼声，实质性的推动固定电话基本月租费的改革。



市消协等22家消费维权单位挑战快递行业潜规则
“先签字、后验货” 侵犯消费者知情权

收取快递时，消费者是否有权先开箱验货？在日前召开的2010年城市消费维权杭州论坛上，北京、天津、上海、重庆、香港、澳门、杭州、沈阳、大连、长春、哈尔滨、南京、厦门、济南、青岛、武汉、广州、深圳、成都、昆明、西安等21城市的消协（消委会、消保委）及中国消费者报社共22家城市消费维权单位，对快递行业长期以来实行的“先签字，后验货”的行规发起了挑战。

先签字还是先验货？

近年来，快递服务已与广大城市市民的工作、生活密不可分。邮件快递、网络购物、电视购物、广播购物、电话购物……方便快捷的快递服务实现了远距离的物品递送及各种非现场购物。但消费者在收取快递时，常常会遭遇物品遗失、破损、掉包、货不对板等问题，而快递行业长期以来实行的“先签字，后验货”的行规，导致了大量消费纠纷的出现。

今年7月，上海的张女士把一部新手机快递给武汉的父亲。张女士的父亲接到快递，签字之后打开包装才发现，女儿原本快递的手机竟然变成了一块肥皂。今年6月，北京的赵女士在一家购物网站订购了一件上衣，快递送达后，赵女士想先验货，再签字，但快递人员以“包装完好、快递公司只负责送达”为由，要求赵女士必须先签字，后验货。但签过字的赵女士打开包装发现，这件上衣和购物网站上的描述大相径庭，并且还有大量污渍。这时，网站则以赵女士已经签字确认为由拒绝承担质量责任。

到底是应该“先签字、后验货”，还是“先验货、后签字”？对此，大多快递公司认为，如果快递物品的外包装完好，快递公司即完成了送达义务，对快递物品则不负责任，所以必须是“先签字，后验货”；而消费者认为，即使外包装完好，但里面的物品有可能被掉包或者毁损，因此应该“先验货，后签字”。

行规涉嫌侵犯知情权

在日前召开的2010年城市消费维权杭州论坛上，22家城市消费维权单位一致认为，目前，快递服务业经营者素质参差不齐，不规范行为屡屡出现。快递行业“先签字，后验货”这一“行规”，不仅侵犯了消费者的知情权和公平交易权，违反了国家相关法律法规，而且从客观上助长了非现场购物中经常出现的欺诈行为。

22家城市消费维权单位认为，“先签字，后验货”属违法性条款。2008年1月1日实施的国家邮政局《快递服务邮政行业标准》规定：“快件签收时满足以下要

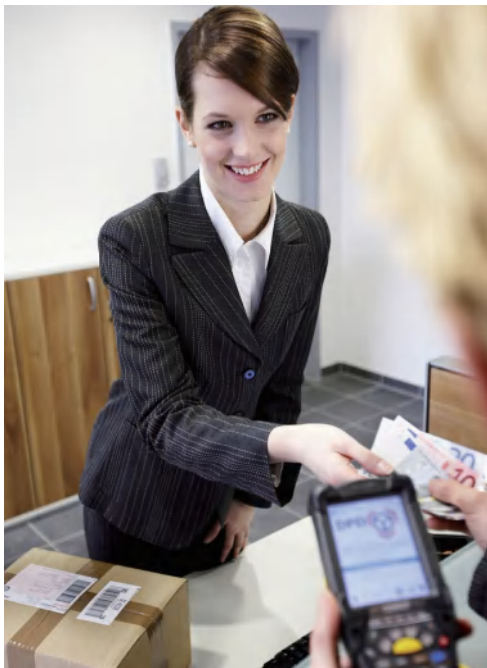
求：快递服务人员将快件交给收件人时，应有义务告知收件人当面验收快件；验收无异议后，验收人应确认签收。拒绝签收的，验收人应在快递运单等有效单据上注明拒收的原因和时间，并签名。”这一标准明确了快件在送达后，要先验收，验收无异议后再确认签收的操作程序。因此，“先签字，后验货”属违法性条款，对消费者没有任何法律效力，消费者有权拒绝。

同时，“先签字，后验货”侵犯消费者的知情权和公平交易权。《消费者权益保护法》第8条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”，即通常所说的消费者知情权。收件人作为消费者，要求在签字前验货，是知悉快递公司服务内容（包括快件内物品内容）、质量真实情况的前提。而快递行业“先签字，后验货”的行规，则为消费者依法享有知情权设置了一道障碍，如果消费者不签字，消费者就不能打开包装验货，知情权就无从实现；但是，消费者一旦签了字，就意味着消费者已经确认快递公司的服务行为已经结束，这样不仅导致消费者在快递公司的服务行为结束之前无法了解其行为全部内容的真实性，而且消费者如果在签字后验货发现快递物品受损或被掉包，则往往会因为消费者已经签字确认而导致自己的诉权被剥夺。

另外，《消费者权益保护法》第十条规定：“消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为。”快递公司坚持不让消费者先验货其实是侵犯了消费者的公平交易权，这一行规即是快递公司利用自己的优势地位，片面限制消费者的权利，使得消费者的合法权益无法得到有效保障，违反了我国民法和合同法的有关规定，应该认定为显失公平的无效条款。

针对快递行业这一不合理行规，22家城市消费维权单位一致认为，首先应该对快递服务行业不规范服务行为进行清理整顿，积极完善服务纠纷的解决机制。要尽快取消“先签字、后验货”以及“先付货款、再验货”等不合理做法，删除快件单据上的各种不合法、显失公平的格式条款，并积极完善服务纠纷的解决机制，促进快递行业健康有序发展。

同时，消费者应当积极主动维护自身合法权益。收到快递货物时，不要着急签收，不要轻易做出付款后再验货的决定，如果商家或快递员不让先验货，应当拒绝签收；发现货物有损毁或货不对板等问题时，可以拒绝付款。消费者掌握证据后可依法向有关部门申诉、投诉，以维护自己的合法权益。



市消协等22家城市消费维权单位联合发布消费警示

预付消费有风险 思量清楚再付钱

针对预付费消费领域所存在的服务承诺不兑现、交款容易退款难、商家倒闭携款外逃等诸多风险，在日前召开的2010年城市消费维权杭州论坛上，北京、天津、上海、重庆、香港、澳门、杭州、沈阳、大连、长春、哈尔滨、南京、厦门、济南、青岛、武汉、广州、深圳、成都、昆明、西安等21城市的消协(消委会、消保委)及中国消费者报社共22家城市消费维权单位，联合发布消费警示：预付消费有风险，思量清楚再付钱。

预付式消费投诉增多

近年来，很多行业纷纷推出“预付费式”消费方式，以办理“会员卡”、“贵宾卡”等方式，推出了各种美容卡、健身卡、洗衣卡、洗车卡等预付费式消费卡。消费者通过向商家先行支付一定数额的预付款，便可在以后的持卡消费中享受不同程度的折扣优惠。然而，许多消费者在被“贵宾卡”、“会员卡”绑定之

后，也招来了诸多烦恼，被侵权的事情时有发生。

北京温女士在一家健身俱乐部花1500元买了一张一年期的健身卡，3个月后，因为一直挤不出健身时间，便向俱乐部提出退卡，要求退还1000元，遭到拒绝，理由是售出的会员卡概不退款。消费者马先生要求退掉洗车卡的原因是洗车排队等待时间总是太长，他去年花1000元办的洗车卡可洗车100次，平均每次10元，洗车店最后倒是同意退钱了，但要按照以前每次洗车30元的标准扣掉此前的洗车费用。李小姐更是生气，她办的2000元的美容美发卡，不久前去消费时，发现该美容美发店已关门大吉，人去楼空。

预付式消费存在风险

在日前召开的2010年城市消费维权杭州论坛上，22家消费维权单位指出，从近年来的消费者投诉情况看，由于一些商家信誉度差、法律法规不健全、监管体

系未建立和消费者风险意识不强等原因，预付式消费存在诸多消费风险。

一是服务承诺兑现差。商家通常以高额折扣优惠或免费体验为诱饵吸引消费者，许多消费者在购买预付式消费卡后，才发现服务不尽如意。

二是交款容易退款难。消费者一旦被忽悠交了钱，就不由得自己说了算，服务的好与坏，你都得忍着，“贵宾卡”卡面上普遍印有的“一经售出，概不退款”的霸王条款往往使消费者陷于叫苦不能的境地。

三是商家易主，或破产倒闭，突然蒸发；甚至一些不法经营者借办卡之名敛财诈骗、携款外逃，这种风险往往使消费者的预付费打了水漂，且投诉无主。

四是预付金额、消费情况、所剩余额等资料信息只存在商家的电脑或本子里，一旦发生消费争议，不完全掌握消费凭证、资料的消费者只能任由商家说啥是啥了。

五是权益受损举证难。大多预付式消费不签订合同，双方的权利义务多采取口头形式，缺乏详细、明确的书面约定。会员卡上过于简单的格式条款，多是一些“本卡最终解释权归本单位所有”之类的显失公平合理的条款。这些条款限制消费者的权利，减轻乃至规避了商家自己所应承担的责任。一旦发生消费纠纷，因为没有详细明确的约定，消费者往往处于“空口无凭”的尴尬地位。

预付式消费五项注意

为此，22家城市消费维权单位特提醒广大消费者：预付消费有风险，思量清楚再付款，并提醒消费者做到以下五项注意：

一是要多做比较。消费者在选择此类消费形式时，要仔细考察经营者的经营状况和市场信誉，尽量选择规模大、信誉好、经营状况良好的企业，不轻信广告和商家的口头承诺，不受促销的诱惑。

二是不要嫌麻烦。在购买时，需仔细了解或详尽阅读有关说明；对于没有合同的，或者预付消费卡卡面上约定过于简单的，要另行签订详细、明确的书面合同；在合同中应明确预付式消费卡的功能、使用范围、有效期限、退款条件、违约责任等细节，特别要注意终止服务、转让等限制性条款。对于约定不清或不公平、不合理的霸王条款，要坚决说“不”。不能图一时方便或轻

信商家的口头承诺，用口头合同代替书面合同，以免日后发生消费纠纷，无据可依。

三是要适度消费。应根据自身实际需要，科学理性购买、充值预付式消费卡，每次充值金额也不宜过多；谨慎选择预付额度过高、服务周期过长的预付式消费，避免因使用时间过长，遭遇商家因经营不善倒闭、逃逸等不确定情况，造成个人损失。

四是要保存证据。应妥善保管服务章程、协议和票据等消费凭证；同时，在每次使用以后，要及时核对消费余额，防止余额被侵吞或盗用。对可挂失的消费卡，在丢失时应及时同商家联系，办理挂失手续。

五是要及时维权。发现商家情况异常时，要及时向有关部门咨询或举报；一旦与经营者发生消费纠纷，应通过各种有效途径及时维权。

呼吁加强企业信用监管

同时，22家消费维权单位呼吁政府相关部门加强企业信用监管，规范此类企业经营行为：

首先要完善相关法律法规。立法机关应尽快出台预付式消费领域的相关法律法规，明确监管主体、范围、准入程序、处罚规定等。建立预付式消费业务开办机构申报登记准入和保障制度，明确经营者、消费者的权利和义务，规范预付式消费秩序，预防预付式消费系统风险，维护双方正当的合法权益。

其次要规范企业经营行为。要研究制定并推广使用预付式消费合同示范文本，明确收费方法、中止服务退款规定及违约责任等双方权利义务关系，最大限度地减少消费纠纷。强化市场准入制度，加强日常经营行为的监管，从严查处违法违规行为，防止借机敛财诈骗、携款外逃等侵权事件的发生。

第三要建立信用安全保障体系。将预付式消费纳入支付结算服务监管体系，由相关部门承担起预付式消费资金安全的监督职能，实行第三方代理收存预付款，并根据消费者实际消费或约定消费单元划转至经营者；或者建立预付式消费风险基金，要求开展此类业务的商家交付风险押金，防止因经营者抽逃资金或破产等原因，使消费者权益受损。同时尽快建立此类业务开办机构的企业信用体系，建立失信经营者“黑名单”，定期向社会予以公布。

市消协举办2010年北京民办高校诚信公约签字仪式，要求41所签约民办高校

杜绝虚假宣传 诚信透明招生



近日，市消协教育系统分会、北京民办教育协会联合举办了2010年北京民办高校诚信公约签字仪式。北京市41所民办高校共同签署了诚信公约，承诺杜绝虚假宣传，诚信透明招生。这是首都民办高校加强行业自律，规范行业行为，提高行业水平，保护公平竞争，维护首都民办高校良好形象，携手促进首都民办教育事业发展的举措，维护首都安全稳定，保护广大学生消费者合法权益的重要举措。

今年，依据2009/2010年度北京民办高等教育机构办学状况评估情况和《2010年度北京市民办高等教育机构招生简章和广告备案工作的通知》，北京地区各民办高校需经过评估合格且招生简章与广告备案后才具有2010年秋季招生资格。招生期间，北京民办教育协会、北京市消协教育系统分会开通了查证监督热线68987380、68987390，接受学生、家长以及社会的查证、监督与投诉。考生可以登录统一的网上平台（www.edu111.cn），查证民办高校办学资质、评估评优情况以及招生简章和广告备案等内容；查询民办高校办学状况、师资力量、学校特色、就业情况等数据；查看民办高校的招生专业、实力排行等信息；也可进行在线互动交流。

北京地区全日制民办高校及提供全日制自考辅导的民办高等教育机构共50余所，此次参加招生诚信签约的学校达到41所，占比达到70%以上；今年，各签约学校在全国各地的招生规模约为5万余人，影响较大。签约仪式上，市消协副会长兼秘书长董青，接受了北京人文大学校长陈蓓洪代表全体签约学校递交的诚信公约。

市消协针对四大国有银行跨行收费发布观点

银行调价应事先征求意见

部分城市继工商银行、建设银行、农业银行和中国银行等四大国有银行全部实施同城跨行手续费4元的标准后，交通银行、广发行等部分股份制银行也开始正式上调这一手续费，此事经媒体报道后，引起社会广泛关注。

中国银行业协会相关负责人表示，商业银行跨行取款收费属于市场调节价，实行市场调节价的服务价格由商业银行总行依据成本自行制定和调整。为此，商业银行根据自身的成本情况调整ATM跨行取款收费标准，是合法合规的，建议客户根据自身情况选择交易。

针对上述情况，市消协从保护消费者权益的角度，经过仔细研究，及时向社会发布相关观点：

一是现阶段，我国的各家银行仍存在着依法具有的垄断性和独占性，其所提供的服务涉及不特定多数消费者。因此涉及银行的服务价格调整，应事先广泛征求社会各方意见。

二是依据《商业银行服务价格管理暂行办法》，商业银行虽有权自行制定和调整市场调节服务收费标准。但更应该尊重消费者的权利，在出台相关价格政策，应事先向消费者公示，尊重消费者知情权。

三是现阶段，各家银行在遵循市场规律的同时，还要兼顾社会责任，对于涉及社会各方利益的服务政策，应积极论证，谨慎出台。

从楼脆脆、楼歪歪再到楼薄薄，主角多为保障房。大兴区建设部门在督察保障房项目时发现，明悦湾经济适用住房项目6栋住宅工程，被检出混凝土强度不达标。该工程已被责令拆除重建，近日已正式开拆。



大兴劣质保障房 开拆

记者近日从北京市住建委获悉，由北京日月房地产开发有限公司建设的旧宫三角地保障房项目部分在建工程结构混凝土强度未达到设计要求。经检测和专家论证，北京市建设行政主管部门决定拆除B、C区6栋楼地上结构部分，另外两栋楼进行局部加固处理。这是北京保障房建设中首次出现的因质量问题拆除重建的案例。

8栋楼未达抗震要求 6栋将重建2栋加固

问题

据了解，该住宅工程为大兴区旧宫三角地经济适用住房及商品住房项目，位于大兴区南大红门旧宫三角地，楼盘名为明悦湾。据了解，该项目楼高为11层至18层，预计2011年6月完工。

此前，市住建委曾在7月31日就该项目发出通报：大兴区建设行政主管部门在保障房项目监督检查中发现，该项目B、C区8栋住宅工程出现混凝土试块强度不符合设计要求的问题。该项目随后被责令停工，并暂停该项目网签预售。据介绍，检查时，该工程在施部位为5至9层，对建成的部位都不同程度地进行了抽查。也就是

说，包括承重墙等重要部位都存在混凝土强度不符合设计要求的可能。

市住建委相关负责人昨天介绍，发现旧宫项目质量问题后，经国家检测机构对该项目进行的全面检测，发现该项目B、C区工程部分结构没有达到设计要求，经专家多次论证，设计单位计算复核，不能满足结构抗震要求。为确保结构安全，满足住宅使用功能，决定拆除B01、B02、B03、B04、C01、C02等6栋楼地上结构部分，地下部分进行结构加固，B05、D01两栋楼局部加固。

一位建筑行业资深人士告诉记者，混凝土一般都用在建筑的结构部位，也就是承重部位。如果混凝土强度不足，严重的会导致整栋楼倒塌，而较轻情况下的强度不足，则有可能导致楼体外墙出现裂缝、渗水、隔音效

果不好等情况，最大隐患还会导致房屋抗震级别不够。

质量监督环节有纰漏 生产单位停产将受罚

问责

市住建委表示，目前，事故原因、责任已基本查明和认定。其中，预拌混凝土生产单位北京华跃腾飞混凝土有限责任公司，因提供了不符合质量要求的混凝土产品，对这起质量事故负有直接责任。建设单位北京日月房地产开发有限公司、施工单位北京住宅第二开发建设有限公司、监理单位北京日日豪工程建设监理有限责任公司，也都对事故负有责任。对造成事故的各责任单位，市住建委将依法严肃查处。

市住建委相关负责人表示，建筑质量百年大计，是事关民生的大事，对质量问题，政府态度非常鲜明，决不姑息。事件发生后，市建设行政主管部门立即责令北京华跃腾飞混凝土有限责任公司停产，对其立案处罚。

针对出现的问题，市住建委已开展了对全市混凝土搅拌站企业的全面检查，并进一步加大了对全市保障性住房项目的质量监管。下一步，市、区两级建设行政主管部门将加大对该工程拆除作业的安全质量监督检查力度，严格监管加固工程的验收工作以及后续的正常施工，确保结构安全可靠。

问题混凝土“连闯四关”

监理单位

北京日日豪工程建设监理有限责任公司

没有履行质量责任，对施工过程中出现的违反施工技术标准的行为没有采取有效的措施进行管理和制止，对造成该工程出现混凝土质量事故负有监理责任。

施工单位

北京住宅第二开发建设有限公司

该公司在施工中没有履行质量责任，在施工过程中不按照施工技术标准对预拌混凝土进行检验，对该工程出现的混凝土质量事故负有施工和管理的重要责任。

建设单位

北京日月房地产开发有限公司

该公司对采购的预拌混凝土没有履行质量责任，对该工程出现的混凝土质量事故，负有重要责任。

预拌混凝土生产单位

北京华跃腾飞混凝土有限责任公司

该公司没有履行质量责任，为该工程提供了不符合

质量要求的混凝土产品，对这起质量事故负有直接责任。

部分房屋签约配售 业主可获违约赔付

维权

据了解，该项目总建设规模为205614.75平方米。商品房住宅楼为A01楼至A08楼，C01楼至C03楼；非配套公建为A09楼、A10楼；经适房为B01楼至B05楼；廉租房为D01楼。其中经适房部分已于今年3月拿到预售许可证，基准价格为4190元/平米。根据此前公布的摇号信息，该项目经适房已有435套在今年5月配售给了大兴区经适房申请家庭。目前，商品房项目已网签244套，其他房源仍处停售状态。市住建委表示，对该项目预售资金将实行监管，确保购房人的利益不受损害。

相关人士表示，无论是经适房还是商品房，购房合同中都明确规定了交房日期，超过该日期不交房的，开发商将按总房款每日千分之一或千分之五的违约赔偿。也就是说，已经购买将拆除重建的保障房的业主，如果愿意等待重建房屋，可以按合同获得违约金或者提出退房重新申请其他项目房屋。

投机房屋质量将被市场淘汰 业内声音

一位不愿透露姓名的开发商表示，今后本市将有更多的保障房项目将要建设，作为其中参与者，他们还会积极投入其中。和商品房比较，虽然保障房的利润有限，但建设量和房屋销售均有保证，对于开发商来说是细水长流。因此，不能在房屋质量的环节进行投机。否则，不仅会被保障房市场淘汰，也更难进入商品房市场求生。

链接

限价房“墙脆脆”事件

去年8月，住总集团建设的海淀区西三旗瑞旗家园限价房曝出质量问题，部分业主发现阳台隔板的墙壁酥脆，碎墙块用手一捏便成散沙状，“墙脆脆”因此得名。建设方表示，事因是个别工人未按混凝土的配合比例要求进行搅拌，导致阳台分户板的混凝土强度不足。随后，市住建委启动了“工地开放日”活动，让业主提前验房。此外，市住建委启动保障性住房严查制度，市区两级建设行政主管部门对保障性住房项目实施专项监督，对保障房项目将每个月进行网格化检查，重点包括墙面观感、二次结构砌筑等方面。对于发现问题的加大处罚力度，采取经济处罚、通报、限期整改等措施。

劣质保障房业主等退两难

大兴明悦湾项目6栋保障房因质量问题被责令拆除重建后，记者近日来到该项目现场所在地，工地大门紧闭，谢绝记者入内。不过在围墙外也可以清晰看见，一台大型机械正在进行拆除作业。正在拆除的是B03号楼，该楼为经适房，在拆除前已盖到6层。

多数业主认为退房不现实

在明悦湾的业主论坛上，“明悦湾保障房拆除重建”的消息已成了热点。尽管业主们对质量问题表示了强烈的愤慨，但多数业主还是认为，退房不现实。

在该小区的搜房业主论坛，“等”还是“退房”，成了议论的热点。一位业主发表了“拆除重建，我是退房还是等”的帖子，该业主说：“等：拆了再建，怎么着也得两年，两年后还说不定咋样呢。本来准备和女朋友明年结婚，难道让她继续等？退房：再等别的地方摇号，不知道要等到猴年马月。我该怎么办？”

不少业主表示，退房并不现实，而且经适房的房源本身就紧张，“劝楼主就等等吧。”不过也有业主表示，坚决要退房！

在该小区的业主论坛，有业主分析说，曾有业主在半个月前到达现场，发现有质量问题和停工迹象，于是偷偷将房退掉了。而其他业主目前正处于骑虎难下的境地——退房不舍，因为房子已升值，身价涨了近百万，可买下来心里又不踏实。

该项目商品房质量是否有问题？ 商品房混凝土来自不同厂家

“混凝土应该用的都是一样的，我们商品房的质量是否也有问题？”昨日，明悦湾部分商品房的业主表示担忧。

国家建筑工程质量监督检验中心黄选明博士是该事件调查和处理的专家组成员，负责检测该项目工程结构。他昨日说，此次针对该项目B、C区所有楼栋都进行了检测，结果发现8栋楼有质量问题。“主要是混凝土强度，没有达到设计要求。”他表示，从检测结果无法倒推出混凝土是在哪个环节出了问题，因为混凝土从生

产、运输到浇筑施工，各个环节都有可能。

据了解，该项目的B、C区由住二公司施工，但商品房所在的A区则由另一家单位施工，所用的混凝土也来自不同厂家。开发商日月房地产相关人士也表示，明悦湾商品房的质量，经过相关部门检测，没有查出问题。

加固的楼房如何确保安全？ 两栋加固楼房基本未销售

中国建研院结构所的杜义欣博士在专家组中负责拆除和加固论证。对于为何拆除6栋楼、加固2栋楼，他说，“从技术角度看，那6栋楼采用加固也是可行的，但考虑到这6栋楼已签购房合同，如果加固，增加墙体厚度，会占用房间面积，易产生纠纷。”而另2栋楼，房屋基本未销售，可以选择加固。

“无论拆除重建还是加固，完工后，楼体质量都能达到设计要求。”杜义欣表示，重建和加固后的楼栋，抗震级别上都能达到抗8度烈度的要求。至于拆除何时完成，他表示，按照计划，这6栋楼将同时拆除，最快一周左右就能拆完。

如果逾期交房如何补偿业主？ 逾期交房按合同约定赔偿

“至少得把这两年的房租给补偿了。”该小区有业主对于可能出现的逾期交房，提出补偿要求。

记者从开发商日月房地产了解到，该项目购房合同约定的的是，如果逾期交房，每延迟一天，要赔偿总房款的万分之二。假设一个总价50万元的房子，一天的赔偿金额为100元，一个月为3000元。该公司相关人士表示，如果逾期交房，责任和赔偿在购房合同中有约定。

房地产律师秦兵表示，该项目并没有入住，业主只能按合同约定赔偿，其他赔偿基本不太可能。“业主可以提出逾期交房带来的租房费用赔偿，退房的业主可要求开发商赔偿房价上涨带来的损失，但最终要看法院的判决。”

央视曝光部分餐具消毒厂卫生极差，脏水重复使用

消毒餐具未必干净



洗碗水循环使用



圆圈处有残留物

近年来，一些餐馆将餐具封上塑料膜自称消毒餐具提供给消费者。按理说，专业消毒公司清洗加上真空收缩膜包装，这些餐具应提升用餐卫生指数，但记者在河南、云南调查发现，在一些餐具消毒企业，污水横流、苍蝇乱飞，脏水循环使用，用抹布擦擦就封口，所谓的消毒餐具并不干净。

消费者投诉 消毒餐具残留红椒末

近日，河南省武陟县的古先生在县城一家餐馆准备用餐时，发现没开封的餐具表面竟有残留的红椒末，让他大倒胃口。

这套消毒餐具的外包装上标明：餐具经过机械消毒，而且是采用防二次污染的包装膜包装的。既然经过了专业消毒，餐具上怎么还会有残留物呢？为此，记者找到这些消毒餐具的生产厂家辉县市天大消毒服务机构。令人意外的是，对于消毒餐具里的残渣，天大消毒服务机构负责人竟说，洗得再干净也会挂一漏万，不一定哪个地方洗不到。

这位负责人还说，因为停水停电没有正常生产。

虽然没有看到这些餐具是如何消毒的，但记者发现，这家餐具消毒企业位于一个农村的院子里，车间总面积不到80平米。

卫生部今年5月11日颁布实施的《餐饮具集中消毒单位卫生监督规范》中明确规定：餐具集中消毒单位不得建于居民楼内，包括清洗、消毒、包装在内的生产场所总面积不得小于200平米。参照这一规范，这家企业的生产条件明显不合格。

这家企业负责人透露，他们这里餐具消毒企业还有不少，而且都和这家工厂的规模差不多，几乎都无法达到规定的要求。

记者调查 洗餐具脏水循环使用

在天大消毒服务机构附近，是中洁餐具消毒中心。还没走近这家工厂，远远就能闻到一股食物残渣发酵后的馊臭味。在工厂门外的一堆垃圾旁边，摊开摆放着许多刚洗完的筷子。

据辉县市中洁餐具消毒中心的工人介绍，筷子摆在外面晒晒就算消毒了。



用整理箱清洗脏餐具

这家工厂的车间是一间不到50平米的小屋，残留在餐具表面的食物残渣混合着污水在屋子里面四处流淌。车间里的工人正忙着清洗餐具，他们先把餐具放在一个装有洗涤剂的整理箱中，经过简单清洗后，将餐具放到另一个装有清水的整理箱中。

工人洗完一箱餐具后，将剩下的洗碗水倒进另外一箱等待清洗的餐具里。

中洁餐具消毒中心的工人说，洗过餐具的水里有洗洁精，洗一箱就倒掉，成本太高了，要洗两箱才倒掉。但工人洗完两箱餐具后并没有将用过的洗碗水倒掉，而是倒进了下一箱等待清洗的餐具中。在记者调查过程中，工人先后清洗了5箱餐具，而清洗餐具用水却没换过。

擦餐具抹布一天一洗

在离洗碗工人两三米处，有两人在用抹布将洗过的餐具一一擦干。工人说，这些抹布一天洗一次。

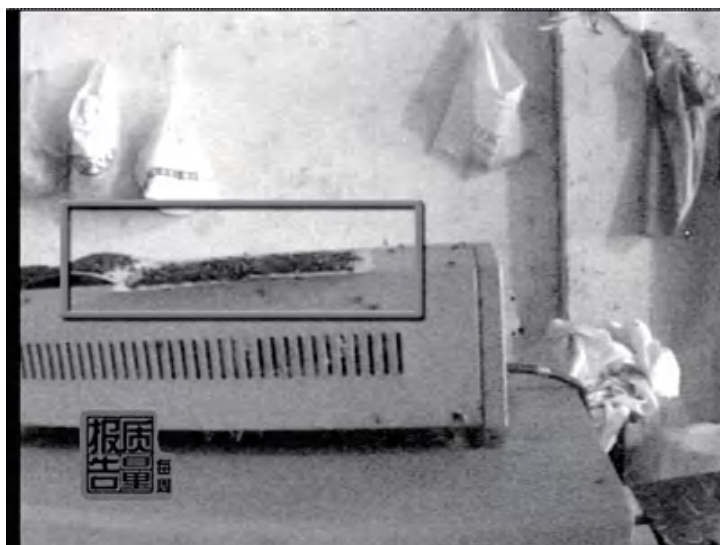
工人把擦干的餐具放到另一个整理箱中，虽然象征性地在上面盖了一块布，但仍有餐具裸露在外，并不时有苍蝇落在上面。

工人说，这不影响餐具的消毒效果，因为餐具在清洗后，还要经过专业消毒机消毒。但记者并未见到消毒机，只看到一台封口机，封口机的粘蝇板上粘满了苍蝇，放封口机的桌子上还有几支蜡烛。

工人说，没电时就用蜡烛封口。工人还承认，厂里根本没有专业消毒设备，所谓的消毒就是手工清洗，“(我们)洗一遍，到这边再洗洗，洗完用抹布抹抹，抹完以后再封个口。”

也就是说，这家餐具消毒厂的消毒过程就是将餐具简单地冲洗、擦干，再用塑料膜包装，最后用封口机封口。

《餐饮具集中消毒单位卫生监督规范》规定：餐具集中消毒单位应远离露天垃圾堆、粪坑、污水池、非水冲式厕所等污染源30米以上，生产场所按清洗消毒流程设置回收初洗区、清洗消毒区、包装间、成品区等区域。中洁餐具消毒中心门口就是垃圾堆，不但没有分区设立工作区，甚至连最基本的消毒设备都没有。在这里，他们每天能加工1000多套消毒餐具，并最终流入当地餐馆。



苍蝇乱飞

执法检查 不规范却证照齐全

据调查，类似情况并不只存在于武陟这样的小城市，在一些大中城市，消毒餐具加工企业的卫生状况也不容乐观。

《餐饮具集中消毒单位卫生监督规范》中规定：餐饮具独立包装上应当标注餐饮具集中消毒单位名称、地址、联系电话、消毒日期以及保质期等内容。今年7月，昆明市卫生执法监督局对当地消毒餐具进行全面检查时发现：有一种消毒餐具的外包装上，厂名、厂址、电话等按要求必须标注的信息一概没有，只印有“益康消毒餐具”几个字。然而，这个没有标注基本信息的消毒餐具，外包装上却印有“昆明市第一批餐饮具消毒服务机构卫生监督检查合格企业”的标识。

据了解，这个标识是昆明市卫生部门颁给合格餐具消毒企业的。而昆明市卫生监督部门调查发现，在昆明

市公布的合格餐具消毒企业所生产的产品中，并没有叫“益康”的产品。

记者和昆明市卫生执法人员对这家餐具消毒厂展开调查。这家餐具消毒厂位于一个汽车配件市场的角落里，一走进工厂，就看见工人在用抹布擦拭洗过的餐具。

经调查，这家工厂消毒车间总面积不超过60平米，根本不达标。企业负责人虽然承认企业规模不达标，却声称他们是正规企业，并拿出营业执照印证自己的说法。

这里的工人透露，他们厂不仅证照齐全，还有专门的消毒设备对餐具进行消毒处理。但记者发现，厂里的消毒柜根本没有使用。

执法人员说，就算这台消毒柜在正常使用，他们的流程也不规范。因为，这家消毒厂没有固定的清洗池，初洗在整理箱里进行，之后没有通过专业的远红外或者喷淋和高温消毒设备，餐具达不到消毒效果。眼见执法人员道破玄机，工厂负责人不得不承认，没消毒就直接包装了。

盗用合格标识欺骗消费者

不合规范要求的企业生产的消毒餐具包装上怎么会出现合格企业的标识呢？益康消毒餐具厂负责人说，他们才开业，他也不清楚。

最终，卫生部门确认，益康消毒餐具厂达不到合格企业要求，其产品包装上的“昆明市第一批餐饮具消毒服务机构卫生监督检验合格企业”的标识属于对合格标识的盗用。

昆明市卫生执法监督局副局长邵伟民说，从消费心理上讲，因为政府部门有规定，消费者和餐厅老板看不到黄标就不会使用他的餐具，所以，消毒厂就盗用这个黄色标记，来欺骗消费者，欺骗餐饮经营者，从而混淆了整个市场。

行业现状 最高罚款五千

昆明市卫生监督部门的执法人员说，他们在消毒餐具行业监管中已采取多种措施，虽然取得了一定成效，却没有从根本上改变消毒餐具行业水平较低的状况。

同时，消毒餐具生产企业如果严格按照相关规范，设计生产布局、购买相关设备、将粗洗和精洗区域分开、将消毒和包装间进行有效的密闭处理，至少需要投入几十万元，而建立全自动流水线的成本则更

高。如果这些企业不按照规范设计和操作，按照现行的《消毒管理办法》只能处以5000元以下罚款，违法成本过低也是一直以来消毒餐具行业整体水平难以提高的重要原因之一。

厦门市卫生监督所传染病防治监督科科长谢彬龄说：“我们只是按照《消毒管理办法》进行5000元以下的处罚，企业觉得违法成本不是太高，几千块钱对他们起不到震慑作用。”

监管存在漏洞

据了解，目前我国有100多个城市在推广消毒餐具。据全国消毒行业协会统计，截止到去年7月底，全国共成立专业餐具消毒公司1126家，其中江西、湖南、广西等省区消毒餐具已普及到县城。

然而，与消毒餐具快速普及的现状不匹配的是，我国对消毒餐具行业的监管还存在漏洞。目前，卫生、工商等职能部门已着手针对监管中的漏洞和问题采取更有针对性的措施，切实有效地提高消毒餐具行业的整体质量水平。

相关统计数据显示：手工清洗消毒餐具杀菌合格率只有20.5%；用化学洗涤剂清洗消毒餐具杀菌合格率也只有72.8%，同时残留在餐具上的化学物质对人体健康还会造成危害；而集中式物理清洗餐具消毒杀菌合格率高达98.5%以上。合格企业生产的合格消毒餐具无疑会大幅提高公众用餐的卫生安全指数，但现在一些消毒餐具生产企业没有按照规范操作，提供消毒餐具卫生状况难以令人放心。

要解决这个问题，生产企业规范生产行为，照章办事是一个重要方面，而相关监管部门如何弥补监管中存在的漏洞，有效加强监管，对提高消毒餐具的质量至关重要，对消毒餐具行业的健康发展也将起到决定性作用。据中央电视台《每周质量报告》





茶油真的致癌吗？

中国粮油学会油脂分会组织专家团指出，茶油本身并不含有苯并（a）芘，浸出工艺也不会造成油脂中苯并（a）芘超标，造成部分茶油苯并（a）芘超标的主要原因是原料不当的晾晒、烘干、炒籽时操作不当等因素

今年8月下旬以来，金浩茶油被曝出苯并（a）芘超标，国内最大茶油生产企业金浩茶油股份有限公司受到公众强烈质疑。而这一事件的曝光，也引发了公众对食用油尤其是浸出油安全问题的关注。

针对“金浩茶油事件”引起社会的广泛关注和强烈反响这一问题，中国粮油学会油脂分会召集了国内众多知名专家进行研讨分析。这些专家包括江南大学教授王兴国、刘元法，河南工业大学教授谷克仁、刘玉兰，武汉工业学院教授刘大川、何东平，国家粮食储备局无锡科学研究设计院研究员周丽凤，国家粮食储备局西安油脂科学研究设计院教授级高工周伯川、冉萍，中粮集团教授级高工刘世鹏，中国农机院油脂所研究员李子明、相海等。

综合各方面的信息，专家团提出了以下看法和意见：油茶籽油是一种具有中国特色的木本食用植物油，在我国已有2000多年的食用历史，有着丰富的民族文化内涵。李时珍的《本草纲目》等许多医书都记载了油茶籽油的食药双重功能。油茶籽油脂肪酸组成与橄榄油类似，油酸含量高达80%~83%，比橄榄油含量还高，且含有丰富的维生素E和多酚类的活性物质。可以说，油茶籽油是当今最优秀的食用植物油之一。茶油产业是我国油脂行业的特色产业，应不遗余力地推动这一产业的健康发展。

专家团分析后认为，造成油茶籽油苯并（a）芘超

标的原因主要有原料不当的晾晒（如在沥青路面晾晒造成污染）、烘干（如烘干过程受到烟气污染）、炒籽时操作不当（如温度过高造成部分原料焦糊）等因素，绝非是油茶籽油本身固有的，也不是制油工艺缺陷和浸出制油方法造成的。世界上浸出法制油已有100多年的历史了，无论是技术还是浸出溶剂，都在不断改善和提升。浸出制油目前仍然是世界上先进、安全的技术，被广泛应用于植物油的制取。因此，可以负责任地告诉消费者，浸出工艺不会造成油脂中苯并（a）芘超标。

专家团指出，要解决成品油中苯并（a）芘超标的问题，最关键的是要对毛油中苯并（a）芘含量的监测。无论什么原因造成的油脂中苯并（a）芘超标都不可怕，只要采用正确的精炼方法，如在脱色工序中添加适量活性炭，即可有效地除去油中的苯并（a）芘，使成品油中的苯并（a）芘含量完全符合国家标准，消费者可以放心食用油茶籽油。

山茶油简介

山茶油（又名野山茶油，茶籽油，油茶籽油）取自油茶树的种籽。山茶油的制作过程一般分为：去壳，晒干，粉碎，榨油，过滤，全过程均为物理方法，因此它是真正的纯天然绿色食用油。茶油中不含芥酸，胆固醇、黄曲霉素和其它添加剂。经测试：茶油中不饱和脂肪酸高达90%以上，油酸达到80-83%，亚油酸达到7-13%，并富含蛋白质和维生素A、B、D、E等，尤其是它所含的丰富的亚麻酸是人体必需而又不能合成的。经科学鉴定，山茶油的油酸及亚油酸含量均高于橄榄油。

营养专家点评十大食用油： 茶油最健康环保



中国农业大学营养学专家范志红

人体包含6大营养物质，其中必需脂肪酸总量的70%来自人们膳食结构中的食用油，因此选择好的食用油对健康是大有好处的。一般来说，选择食用油，要少吃动物油，提倡吃植物油。而市面上植物油又是林林总总，中国农业大学营养学专家范志红广大消费者逐一点评十大常见食用油。

1、大豆油，小心转基因

大豆油中以亚油酸占绝对优势，含有少量 α -亚麻酸，维生素E较为丰富，淡黄色来自于少量的胡萝卜素。亚油酸对减少心脏病风险作用有限，但 α -亚麻酸较为有益。临床营养实验证实，引发冠状动脉心脏病的危险因素，除了高量胆固醇外，其他两种因素就是高血压及血管栓塞，亚麻酸恰好可减少这两种因素。不过，由于亚油酸和亚麻酸都不耐热，亚麻酸尤其怕热，煎炸或反复受热之后容易氧化聚合，对健康十分有害。用大豆油做菜并不能起到保护心脏的作用。大豆油全部是溶剂浸出法制造，精炼后维生素E损失比较大。而且进口大豆油基

本上都是转基因产品。购买时要瞪大眼睛看看，凡是没有写着“不含转基因成分”的大豆油都是转基因产品。

推荐指数：★★

一句话点评：炖煮菜用它挺合适，炒菜的话尽量别冒烟。

2、棕榈油，最便宜的油

仅次于大豆油的世界第二大食用油，也是国际市场上价格最便宜的烹调油。棕榈油含不饱和脂肪酸为40%，含饱和脂肪酸为44%。两者均衡，这在植物油中不多见。棕榈油为深橙黄色，除了维生素E之外还含有丰富的胡萝卜素，是胡萝卜素最丰富的天然来源之一。由于饱和程度高，它的耐热性相当好，长时间受热后氧化聚合少，是其它植物油不能取代的优点。故而，棕榈油被用在各种煎炸食品当中，包括方便面和炸薯片。它可以分离出熔点高的硬棕榈油，可用来替代黄油制作各种点心。煎炸会破坏其中的大量胡萝卜素和维生素E，故用棕榈油制作的食品并无提供维生素E的价值。同时，由于含有太多的16碳饱和脂肪酸，而这种脂肪酸容易升高血脂，日本反对使用这种油脂，很多人对它的健康作用心怀疑虑。

推荐指数：★★

一句话点评：如果你实在放不开煎炸食品的美味，就用棕榈油来炸吧。

3、花生油，就怕黄曲霉毒素

花生油中所含的饱和脂肪酸、单不饱和脂肪酸和多不饱和脂肪酸比例大概是3:4:3的样子。其中所含的油酸，也就是单不饱和脂肪酸，大概是茶籽油的一半数量。它富含维生素E，风味好，耐热性也不错，适合用来做一般炒菜。在不增加总脂肪的前提下，把牛油、黄油等换成花生油，对预防心脏病危险是有益的。不过，在医学实验当中，真正起到降低血胆固醇和有害胆固醇效果的还是花生蛋白质和其中的大量维生素E、膳食纤维

等，而不是花生里面的油脂。买花生油要优先选压榨油，还要选优质产品，因为花生容易污染黄曲霉毒素，这种毒素特别容易溶于油脂，毒素量务必要低于国家标准。

推荐指数：★★★

一句话点评：最家常也最美味的炒菜油。

4、橄榄油，小心有掺假

是名声最好的油脂。含有80%以上的不饱和脂肪酸，其中有70%以上的单不饱和脂肪酸，即油酸。食用富含单不饱和脂肪酸的油，有利于降低血液中的“坏胆固醇”（LDL），升高其中的“好胆固醇”（HDL），所以特别受到世界人民的赞誉。由于它的多不饱和脂肪酸含量低，耐热性比大豆油更好，氧化危险也比较小。所以，它并不像某些人形容的那样完全不能加热。橄榄油用来凉拌固然清香可口，用来炒菜炖菜也完全没有问题。同时，橄榄油还广泛用于各种化妆品和护肤品当中，能让皮肤光滑柔滑，延缓衰老。不过，橄榄油当中也分不同等级，而且市面上的进口橄榄油的掺假现象相当普遍，老百姓很难尝出来，所以购买时切不要贪便宜哦。

推荐指数：★★★★★

一句话点评：用初榨橄榄油做菜，谅你也舍不得多放，正好实现少油。

5、茶籽油，最环保的油脂

提炼于野生木本油料植物果实中，其营养价值、食疗功能和橄榄油类似。茶籽油中不饱和脂肪酸高达90%以上，单不饱和脂肪酸即油酸的含量达到80-83%，甚至比橄榄油更高。其中还含有丰富的维生素E。单不饱和脂肪酸对于改善血脂模式和降低心血管疾病的风险都有意义。它耐热性较好，适合用来日常炒菜，而且完全可以替代橄榄油用于化妆和护肤用途当中。由于这种油脂是木本植物所产，种植于少污染的山区，不破坏植被，化学品使用较少，是最为环保的烹调油选择。买的时候也要优先选择压榨的产品，安全性高质量也更好。

推荐指数：★★★★★

一句话点评：和橄榄油相比称得上价廉物美，谁让它是国产呢。

6、玉米油，维生素E的大本营

是高油玉米的胚中提取而得，不饱和脂肪酸含量高

达86%，其中以多不饱和脂肪酸占绝对优势，亚油酸含量最高，脂肪酸构成比例与大豆油比较相似。玉米油的优势是其中维生素E的含量高于普通植物油，这是谷胚油的共同特点。除了玉米油之外，小麦胚芽油也是如此。但是这样的油脂通常不是非常耐热，适合用于制作加热时间较短，或者加热温度不到发烟点的烹调。它很适合作用来制作成沙拉酱或者色拉油。

推荐指数：★★★

一句话点评：适合用来制作成沙拉酱或者色拉油。

7、米糠油，高档炒菜油

米糠油来自于米的糠麸部分，是米胚和米糠中所含的油脂。它和玉米油一样，含不饱和脂肪酸在80%以上，还含有相当丰富的维生素E。它的特殊优势是含有米胚中丰富的γ-氨基丁酸，它是一种重要的神经递质，有一定的抗焦虑作用，对血压控制有益。米糠油的脂肪酸构成和花生油比较像，其中单不饱和脂肪酸含量最高，也含有部分多不饱和脂肪酸和饱和脂肪酸，比例比较平衡。正因如此，它的耐热性比小麦胚芽油和玉米油要好，适合用于一般家庭烹调当中。因为大米也容易生黄曲霉，也要注意其中是否黄曲霉毒素超标的问题。

推荐指数：★★★★

一句话点评：叫做米糠油，健康价值可一点不“糠”。

8、葵花籽油，不饱和度最高

葵花籽油就是中国人特别爱吃的葵花籽榨出的油，谁让葵花籽含脂肪超过50%呢。鲜榨的葵花籽油含维生素E十分丰富，风味又好，适合用来做色拉油。葵花籽油中的亚油酸比例比大豆油还要高，含量可高达66%，远远高于市场上的其他油类。从前这一点被认为是优点，因为亚油酸是人体必需脂肪酸，还能降低血胆固醇。但后来的研究发现，它既能降低坏胆固醇，也能降低好胆固醇，可以说是“不分好坏”，所以实际上并不能降低心血管疾病的风险。此外，近年来的研究认为，亚油酸属于欧米伽-6脂肪酸，而膳食中这类脂肪酸已经相当过剩，欧米伽-3脂肪酸的比例过低，这种情况对预防心脏病和癌症相当不利。所以，葵花籽油、大豆油和玉米油这类含有大量亚油酸的油脂慢慢地退出了“保健油”的行列。不过它也有优点，那就是在各种油当中，最富含多酚类抗氧化物质。正因这个特点，尽管它的脂肪酸不饱和程度特高，耐热性却比大豆油好，可以用于一般炒菜，只要不爆炒、不煎炸就没问题。

推荐指数：★★★

一句话点评：有时候换着吃吃，风味真的很不错。

9、芝麻油，最原生态的油脂

芝麻油又称香油，是白芝麻或者黑芝麻中榨出的油脂。芝麻油的优势在于它沁人心脾的美妙香气。为了保持珍贵的香气，芝麻油是所有烹调油脂当中最“原生态”的一种——它不能精炼，其中天然成分都原样保存在油里。这就成全了其中极为丰富的维生素E和著名的抗氧化物质芝麻酚，以及磷脂和植物固醇这些有益于控制血脂、预防心血管疾病的成分。它的脂肪酸成分比较均衡，与花生油最为相似。因为香油不能高温加热，只能用于凉拌、蘸料，或者做汤时添加，所以它也是健康低脂烹调的最佳配合。如果少吃点煎炒油炸菜肴，改成焯熟或蒸熟，然后加香油少许拌一下，对健康极为有益。记得一定要选香浓新鲜的香油，放久了也会氧化变质。

推荐指数：★★★★

一句话点评：“吃香”也能吃出健康。

10、核桃油

核桃油和芝麻油一样，通常不经过精炼，而是直接压榨制取。它含不饱和脂肪酸达90%以上，其中大部分是亚油酸，有10%左右的 α -亚麻酸，属于欧米伽-3脂肪酸；还含有非常丰富的维生素E、磷脂和大量多酚类抗氧化成分。每天吃2-3个核桃，或食用5至10克核桃油，同时减少其他油脂，长期坚持可有效减少患心脏病的危险，也有滋润皮肤的作用。其中最上品的是产于我国北方的野生山核桃压榨油，其中 α -亚麻酸、维生素E和抗氧化物质的含量都大大高于普通核桃油，而且安全无污染。食用核桃油要注意的是一定要不要高温加热，以便最大限度地保持其健康成分。

推荐指数：★★★★★

一句话点评：如果嫌吃核桃麻烦，每天1勺核桃油也不错。

真相告知：

凡是植物油都有几个优点——很好消化，容易吸收，含有维生素E和其他抗氧化成分，不含胆固醇。很多人以为只有某几种油不含胆固醇，只有橄榄油才容易吸收，这是上了广告的当。

专家提示：

无论选哪一种，都要记得，每日用量是25-30克。再“健康”的油，都只是对心脏病有好处，但多吃都会令人发胖。

山茶油民间妙用

1、孕妇后期皮肤拉伸，易出现瘙痒和干裂现象，每天清晨用山茶油涂抹，可预防缓解。

2、产妇分娩后食用，即补身，又可以让伤口早日愈合。孕产妇常食用野山茶油可以促进胎儿发育，增加母乳，恢复产后体型。

3、用于婴儿尿疹、湿疹，山茶油直接涂于患处，安全有效。

4、茶油具有活血化瘀的功效，能消红、退肿，特别适用于婴幼儿摔伤、碰伤，安全有效。

5、每天清晨空腹生食1匙山茶油，轻松解决孕妇便秘；用10—15毫克茶油加三分之一蜂蜜，每天早晚各服一次，连服3—5天可治老年便秘。

6、民间还用茶油治疗烫伤和烧伤以及体癣、慢性湿疹等皮肤病。

7、山茶油具有保湿、滋润、护发养颜功能，用于护发，可防头发断裂和脱发，浴后擦身，增强皮肤弹性，并可防治冬季皮肤瘙痒。

8、睡前在眼睛周围抹一点山茶油，可消除眼袋。

9、山茶油是最好的护手霜、润肤露，冬季早晚用少量茶油抹于嘴唇，可防止嘴唇干裂。

10、轻敷茶油于肝脏部位，可消腹部胀气，另外，茶油能够滋润肌肤，延缓机体衰老，提高人体营养水平，提高儿童消化吸收能力，促进儿童食欲，常吃茶油有利健康，是人们日常生活中的佳品，既有利于提高生活质量，又能延年益寿。

11、糖尿病：取适量茶油炒蕃石榴嫩叶，每天早上食用一次，可起到缓解作用。

12、高血压及降低胆固醇：取两汤匙山茶油拌白米饭，每天早上食用。

13、脚抽筋：取适量山茶油炒瘦猪肉，加生姜一片，炒熟之后，倒适量开水加青菜。

14、心脏病、水肿：取适量纯正山茶油煎含羞草，拌青壳鸭蛋。

15、皮肉外伤出血：用山茶油加黄豆煮荷包蛋吃，可防止伤口发炎，加快愈合。

维C银翘片还能吃吗？

在今年第32期《药品不良反应信息通报》中，国家食品药品监督管理局提醒医生、患者及药品生产经营企业，如果未按照说明书推荐的用法用量使用，同时合并使用与维C银翘片成分相似的其他药品，或者对维C银翘片所含成分过敏者用药，可能引发药品不良反应。

一边是百姓头疼脑热时就能想起的“老药”，一边是令人打怵的不良反应症状，带着公众对维C银翘片的疑问，记者采访了国家食品药品监督管理局负责人以及相关领域专家。

常用“老药”也会“不良反应”？

作为中西药复方制剂，维C银翘片由金银花、连翘、荆芥、淡豆豉、牛蒡子、桔梗、薄荷油、芦根、淡竹叶、甘草、维生素C、马来酸氯苯那敏、对乙酰氨基酚13味药制成，具有辛凉解表，清热解毒的作用，是常用治疗由流行性感冒引起的发热头痛、咳嗽、口干、咽喉疼痛的非处方药。

国家药品不良反应监测中心数据库维C银翘片不良反应病例分析显示，维C银翘片的安全性问题与其所含相关成分有一定关联性。其药品不良反应多为所含化学成分已知的不良反应，如对乙酰氨基酚（又称“扑热息痛”）的不良反应主要表现为皮疹、荨麻疹、药热、肝肾功能损害以及严重过敏反应等；马来酸氯苯那敏（又称“扑尔敏”）的不良反应主要表现为困倦、虚弱感、嗜睡、口干、咽喉痛、心悸等。

用药安全问题需引起更多关注

“事实上，‘扑热息痛’和‘扑尔敏’在多数感冒

类西药中也存在，这不仅仅是维C银翘片的‘专利’。”中国中医科学院首席研究员翁维良告诉记者，引起不良反应的主要是指这两种西药成分，而这样的类似反应在其他感冒药中也不同程度存在，并非维C银翘片药品本身有什么质量问题。

“公众甚至医务工作者可能忽视一些感冒类药品的化学成分，在服用维C银翘片的同时，还服用了化学药品‘扑热息痛’和‘扑尔敏’等成分的药品，可能加大了这些成分的用药剂量。由此可能带来额外的安全风险。”国家食品药品监督管理局相关负责人表示，鉴于维C银翘片的安全隐患在感冒药尤其是中西药复方感冒药中具有代表性，发布安全性提示旨在让公众使用维C银翘片等抗感冒药时注重科学性、合理性和规范性，避免因不合理应用、误用加大药品风险。

维C银翘片还能不能继续使用？

维C银翘片还能不能继续使用？这是国家食品药品监督管理局发布维C银翘片安全性提醒后，公众普遍关心的问题。

“事实上，只要是大品牌的厂家生产的药品，质量还是有保障的。毕竟不良反应并不等同于药物有质量问题。”在翁维良看来。

为降低用药风险，国家食品药品监督管理局在维C银翘片安全性提醒中建议：医生处方或药店售药时，应提示患者维C银翘片为中西药复方制剂。对本品所含成分过敏者禁用，过敏体质者慎用。患者在使用维C银翘片等感冒制剂时，应严格按说明书用药，避免超剂量、长期连续用药。

维C银翘片注意事项

- 1.忌烟、酒及辛辣、生冷、油腻食物。
- 2.不宜在服药期间同时服用滋补性中成药。
- 3.不适用于风寒感冒，表现为恶寒明显，无汗，头痛身酸，鼻塞流涕。
- 4.本品含马来酸氯苯那敏、对乙酰氨基酚、维生素C。服用本品期间不得饮酒或含有酒精的饮料；不能同时服用与本品成份相似的其他抗感冒药；肝、肾功能不全者慎用；膀胱颈梗阻、甲状腺功能亢进、青光眼、高血压和前列腺肥大者慎用；孕妇及哺乳期妇女慎用；服药期间不得驾驶机动车、车、船、从事高空作业、机械作业及操作精密仪器。

- 5.心脏病、糖尿病等慢性病严重者应在医师指导下服用。
- 6.儿童、年老体弱者应在医师指导下服用。
- 7.服药3天后症状无改善，或症状加重，或出现新的严重症状如胸闷、心悸等应立即停药，并去医院就诊。
- 8.对本品过敏者禁用，过敏体质者慎用。
- 9.本品性状发生改变时禁止使用。儿童必须在成人监护下使用。
- 10.请将本品放在儿童不能接触的地方。
- 11.如正在使用其他药品，使用本品前请咨询医师或药师。



市消协联合香港消费者委员会发布消费提示 赴港游客可自由选择自费活动

近日，内地消费者赴港旅游时，个别导游强迫内地旅客购物及行程安排不当的事件近来备受关注，挫伤了消费者消费信心，也扰乱了赴港旅游的市场秩序。为了让内地旅客了解游港的行程安排，减少旅行社与旅客因行程安排而发生纠纷的可能，市消协联合香港消费者委员会发布消费提示：

一、消费者在赴港旅游时，要货比三家，避免因选择过低价格的旅游团而导致的强制性购物问题产生。

二、根据2010年7月15日生效的《〈向内地入境旅行团旅客派发行程表〉指引》，旅行团抵港后，导游须向所有旅客派发《行程表》，并注明：旅客请保留此行程表以保障权益，行程表的主要内容包括：1. 一般资料，如香港接待社的名称、地址及电话号码，以及接待社联络人的姓名及联络电话等信息；2. 行程内容，包括行程中的膳食、住宿、交通、游览、娱乐等详细资料；3. 收费项目，如列明所有自费活动的收费、服务费及其它额外收费项目的详细资料；4. 旅客须知，如清楚列明旅客的权利、责任和保障等资料。

三、香港旅游业议会规定：1. 凡经旅行社安排到登记店铺购物的旅客，导游不得强迫旅客购物，也不得强留旅客在登记店铺之内。旅客如对所购货品不满，并

于购买日起计六个月内提出退款，均可获《入境旅行团（登记店铺）购物退款保障计划》的保障（旅客必须凭单据正本办理退款手续，有关货品并且必须没有损坏，亦没有因使用而导致的损耗，方可获百分百退回货款）；2. 旅客可自由选择是否参加自费活动，对于不参加自费活动的旅客，接待社将提供适当安排。

四、香港旅游业议会已明确要求经营内地入境团的旅行社、登记店铺及导游工会恪守良好的业务守则，并遵从议会的规例，对于侵权严重的将给与撤销议会会籍和导游证、撤除登记店铺的资格的处分。

五、同时，香港旅游业议会还增加景点和登记店铺的巡查次数，特派巡查员巡查店铺，巡查员还会在店铺逗留最少三十分钟，观察旅客能否自由出入店铺。如有旅客需要协助，巡查员会给与帮助并记录具体情况，以及向旅客提供投诉表格，便于议会跟进。

六、消费者赴港旅游过程中，出现消费纠纷还可以拨打相关热线：

香港旅游业议会入境旅客服务热线：

(852) 2807 0707

香港消费者委员会热线：(852) 2929 2222

香港旅游发展局热线：(852) 2508 1234



西城区消协发布消费提示 签订装修合同要谨慎

8月8日，西城区消协接到消费者李女士投诉实创家饰装修公司，诉称其4月18日与实创签订了一款装修套餐，交款32000元。7月24日，因厨房台面材质问题与实创产生争议，要求解除合同。实创按照合同约定，欲扣除合同标的10%，即3200元，双方多次协商未果，消费者遂投诉到消协。

西城区消协仔细审查了合同及消费者提供的相关信息，并与实创进行了联系、沟通。多次将双方约到消协进行调解。耐心做商家工作，并指出由于信息不对等，消费者处于弱势地位，商家在签订合同时，应做好说明，使消费者明明白白消费。经调解，实创家饰装修公司最终同意退款29830元。

目前已进入装修旺季，类似上述家装方面的消费投诉也多了起来。主要涉及合同不规范、消费者轻信家装公司的优惠装修等问题。对待纷繁的装修纠纷，消费者应该如何处理？西城区消协特发布消装修消费提示，提醒消费者应注意以下几点：

1、在选择装修公司的时候，应该选择有一定知名度的装修公司，这些公司一般不会出现欺骗消费者的行

为，接到投诉时也会及时认真地处理。

2、重视合同。由于很多问题都出在合同里，所以，建议合约双方在签合同前，一定要把合同的内容搞清楚，包括每条每款。而装饰公司则有责任告诉客户，每条合同条款都意味着什么。消费者在没有对合同充分搞懂之前，不管合同大小不要轻易签字。如果合同的附件(如图纸、报价、材料采购计划、施工计划)没有完全准备好，也不要签字。

3、预防为主。经常有一些装修完以后要求检测室内空气质量的消费者，但在这之前，他们并没有这方面的要求。其实，此时即便测出了有害气体的含量超标，也很难有什么办法来解决。所以，一定要“预防为主，检测为辅”，把自己对环保的要求放在合同里，落实到设计方案中。

4、严格履行合同。既然双方签订了合约，就必须严格执行。即使有一方对合同有一些改变，也一定要与合同的另一方讨论，征得对方的同意，最后落实到补充条款中。这样既维护了双方的合法权益，同时出现问题也有据可查。



西城区消协发布消费提示 橱柜门板名目繁多

近日，西城区消协接到几起关于橱柜质量问题的投诉，主要问题是橱柜门板着色不牢，或是夸大宣传，没有销售人员介绍的使用了高科技的效果。

据了解关于橱柜门板的“叫法”就多达10余种。它们大都宣称其使用了高科技或新技术材料。那些“悬乎”的名称让不少消费者迷惑。比如，“水晶板”、“碳光板”、“超晶板”、“晶刚板”等一堆“名词”。售货员在介绍产品时往往是说的是天花乱坠，消费者听的是一头雾水。据业内人士讲，目前橱柜门板并没有相关标准，商家各有各的宣传手法，有打擦边球的现象。比如，“钢琴漆”、“宝马漆”等说法并不准确。油漆并没有这样的分类，只是某种漆会用于“钢琴”或者“宝马”，商家的这种宣传并不准确。商家为什么要制造出一大堆新概念呢？一方面使用新技术、新材料的门板质量会有一定的提高，同时价格比传统的门板有较大的上涨。另一方面商家用新技术新概念吸引消费者。

在选购橱柜时，面对名目繁多、缺少行业标准、销售人员乱解释的现象，消费者应该怎么办？西城区消协

特发布消费提示：橱柜门板名目多，了解之后再选择。首先，在价格上消费者不要盲目崇拜高价，不要认为价高质量有保障而被高价所蒙蔽，这样有可能中了商家制造概念的圈套，而实际上是“新瓶装旧酒”。同时也不要因为在不了解产品性能情况下贪图便宜。其二，在质量上要选择自己熟悉的产品，不要被新概念所“忽悠”。在现行的橱柜标准中，更多的是对橱柜材料的甲醛释放量、橱柜的力学性能、耐火性、表面耐磨度等方面有相关规定，没有关于橱柜门板的具体分类或名称的相关标准。新技术和新材料可能会很好，但是慎重起见，还是选择自己相对而言比较熟悉的技术和材料。耐用、环保、防火是主要的标准。如果不了解产品性能，应该向装修过的人请教或向专业人士进行咨询，切不可盲目听信“新概念”。其三，购买产品时要求厂家出具产品合格证和说明书，说明书里要表明所使用的材质和性能。如商家宣称该产品有特殊功效也应在产品说明书中表明。另外商家如有安装、使用方面的承诺应当载入购买合同中。购买者应当索要购货票据，以便日后维权所需。



石景山区消协发布消费提示： 邮购药品纠纷维权难

近期,石景山区消协受理的消费者以邮购形式购买药品的投诉有所上升,涉及金额较大,往往是消费者与经营者在几个月以内和解不成的情况下来到消协投诉。这些消费者大多是通过电视、广播、报刊、网上等广告得知某种“疗效神奇”的药正好适合自己的病症,且广告中通常声称该药为“XXX研究中心”研制出的“特效药”,并承诺服药后十日内效果不好全部退款。有的甚至承诺近期购药的患者赠送会员卡一张,凭卡五年内复发者一律免费治疗,服用15天无效的无条件退款等等。于是在“疗效好、大医院、名医师、无效退款”等承诺还外加优惠活动的吸引下,许多消费者都邮购了大量药物,结果却是与广告宣传大相径庭,并且不履行承诺,无效也不退款。这些广告所留的地址大都是信箱和一部小灵通电话,出了问题往往与经营者无法联系。如:家住本市的消费者管先生听信了广播电台播放的广告,被其承诺吸引,先后汇款1680元,买回一堆“灵丹妙药”。原以为可以药到病除,结果事与愿违,出现了负作用。找到消协投诉,消协干部按照消费者所提供的信

息,无法找到明确的被诉方。

针对上述情况,石景山区消协发布消费警示:邮购药品真假难辨 发生纠纷维权难。提醒广大消费者:当身体患有疾病时,首先要到正规医院进行检查确诊,按医生处方拿药,或到当地正规医院购买药品。通过广告得到的信息,通过邮购方式购买药品也存在风险,因此当慎重。若需要网上购药时,应先对销售方的资质及药品的真实性进行核实,以避免上当受骗。

同时,石景山区消协建议:

一、各类媒体在进行药品广告宣传时,应本着对消费者负责的态度,制定内部、外部联合监督制度,防止一些不良企业利用媒体发布虚假商业广告而危害消费者。

二、邮政部门应对设立信箱的客户资质进行严格审查登记,加强管理,遇有消费者投诉应积极配合给予解决。



房山区消协发布消费提示 跟中介签订购房合同“四查看”

为了寻找居住环境好、质量好、价格适宜、物业管理服务功能健全的房屋，许多消费者首选房屋中介购房。房屋中介和消费者在达成房屋购买协议签订合同时，往往因合同存在的一些漏洞发生纠纷，消费者的利益也造成一定的损失，此类纠纷呈上升趋势。为此，房山区消协发布消费提示：消费者到房屋中介公司签订购房合同“四查看”。提醒广大消费者，在与房屋中介机构签订购房合同时，应当注意相关问题，谨防其合法权益受到损害：

首先要了解中介机构代理销售房屋的所有权状况；其次仔细阅读合同条款内容，看是否有存在霸王条款内容。

一是查看权利义务条款。看是否有合同存在对一方有利，而对另一方不利，显失公平的内容。按照《合同法》规定：“当事人应当遵循公平原则确定各方的权利和义务”。

二是查看免责条款。看合同是否有如因出售方原因导致中介公司不能按时提供房屋导致合同不履行，经营

者解除合同，双方也互不承担责任的等不平等条款。按照《合同法》规定：“因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。当事人迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任”。

三是查看贷款方式条款。消费者购买房屋前，一定要与中介公司确认购买方式，如需贷款，就要确定选择贷款方式，如公积金贷款或商业贷款，合同中如果没有确定贷款方式，当正式签订合同时，消费者如若不能选择利率低的贷款方式，此时合同终止，消费者就要承担违约责任。

四是查看定金条款。定金是约束甲乙双方的，协议中要明确约束双方条款内容及违约责任。按照《合同法》的规定：“给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。”



平谷区消协发布消费提示： 网上购物注意“五不要”

随着信息技术的革新，网上购物以其便捷、轻松等特点越来越多的走入人们生活中，但是，网上购物投诉也呈上升趋势，为此，平谷区消费者发布消费提示：网上购物注意“五不要”。

一是网上购物最好不要用即时到账的交易，一定要全程用“支付宝”等类似的交易平台全程交易。当然，有些网络用的是安付保，或者其他第三方提供安全支持的软件，都是类似支付宝的功能。首先消费者用即时到账付款，不受淘宝等购物网站的保护。如果消费者用即时到账，可能出现的结果是消费者的钱到经营者手中，消费者却竹篮打水一场空。如：消费者甲买了一个移动充值卡，跟老板旺旺联系300元的只要280元。经营者发了一个付款页面给消费者，要求即时到账，号称钞票的即时到账就是充值的即时到账。这就有可能，不管消费者付出多少钱，换不到一分钱话费。

二是没有收到货千万不要点击收货确认。某些经营者在消费者没收到商品的时候就要求消费者确认收货。消费者使用支付宝付款，款是第三方托管，而消费者收到货并且满意后才会确认由第三方把钱给卖家。所以如果未收货就付款就等于到了卖家手里，交易完成。一旦消费者未收到货或者货品出现问题，而钱已经给了卖家，消费者处于被动地位。另外要提醒消费者的就是，满意度评价一定要在确认货品确实符合自己的要求的情况下在确认，否则，可能影响到退换货品。

三是除非收到货，绝对不可以选收到货部分退款。所有的讨价还价要在付钱之前就商议好，购物前叫卖家改好数目消费者再付款。通常我们网上购物，会发生经营者要求我们先确认收货，再部分退款的情况，举例来说消费者跟卖家说好了买一个300元的充值卡，卖家承

诺可以便宜到280元，让消费者先付300元，然后他用部分退款的功能退给消费者20元。如果经营者是有意欺骗，那么消费者可能只能收到20元退款，手机上却没有300元的话费充进来。还有的消费者买了卖家2件东西，要求合并邮费，卖家要求先付全款，然后在部分退款中退掉一次邮费。因为部分退款是在确认收货的前提下，也就是消费者申请退款的时候已经确认了收货。可能出现的结果是消费者收到了退回的货款而收不到商品。如果消费者在没有收到商品的情况下确认收到货以后申请部分退款，那么是淘宝这类交易平台所不能管辖的范围，消费者的维权过程可能漫长而复杂。

四是要仔细辨认给自己提供服务的人，不要看到优惠头脑昏昏交易粗心大意。有些经营者善于利用中国汉字的相似性，例如：竟和竞，让“晓竟”的卖家给消费者发广告，300元充值卡现在280元！消费者因为没有看清楚居然把款付给“晓竟”。结果“晓竟”没收到款，是不可能提供货品或服务的，“晓竟”却一闪而过，无从查起，而“晓竟”却拒绝给充值。

五是个人信息如身份证号码、地址、电话等不要随意泄露，因为一些交易平台的交易密码丢失是可以利用个人一些信息来更改的。一旦不小心在泄露，应该多留意，看自己的账户密码有否改变，如果有变化，即时联络该平台客服，锁定账户。我们这里同时也提醒，某些账户用身份证找回密码的功能改变了密码，可以冒充买家确认到货。“确认到货就等于交易完成，有意欺骗的经营者可以不必发货而轻松得到买家的货款。其实除了日常物，其他时候包括马路上那些叫消费者填调查表的，或者美容院、专柜叫消费者登记身份证之类的，消费者一定都要慎之又慎，能不提供尽量不要提供。



旅游意外险保险金归谁所有？

越来越多的消费者加入了旅游的行列，享受着旅游的乐趣。旅游业的竞争也愈发激烈，旅行社以各种促销方式争夺游客。比如赠送旅游安全人身意外伤害保险，这听起来是个很好的事情，然而，等意外伤害真的发生了，旅行社却另有一套说辞，消费者要拿到保险金着实不易。

2009年五一前夕，消费者李女士夫妇与北京某旅行社签订《北京市国内旅游合同》，参加该旅行社组织的西藏全景旅游。合同专用条款规定，旅行社向李女士夫妇赠送旅游意外险。合同签订时，旅行社未给付李女士保险单和保险合同，也未告知李女士夫妇有关保险赔付的任何情况。

李女士夫妇2009年4月26日晚乘坐火车从北京出发，28日晚抵拉萨。当晚与地接社人员通电话联络，表示自己和丈夫年龄较大，希望导游第二天为他们预留旅游车的前排座位。然而，第二天早晨旅游车来接李女士夫妇时，前排座位已经全部坐满，只剩下了最后一排的两个座位，李女士夫妇无奈只好坐在了最后一排。第三天游客们还是“各就各位”。30日下午，从购物点返回宾馆途中，旅游车突然颠簸，将李女士甩起，头撞车顶后蹲回座位，李女士当时感觉腰部疼痛难忍。经当地医院检查，诊断为腰1椎体爆裂骨折、腰1-2椎间盘突出，后经与旅行社协商，李女士返回北京手术治疗。旅行社刚开始时推脱责任，要求李女士自负医疗费用，经过李女士家属的多方交涉，旅行社支付了医疗费用。

李女士住院期间，旅行社通知了保险公司，保险公司人员到医院了解了李女士伤情和治疗情况。出院后，李女士与旅行社联系，取得了旅行社与保险公司签署的《旅游安全保险协议》复印件，得知旅行社赠送的“旅游意外险”全称是旅游安全人身意外伤害保险，承保人

是某人寿保险股份有限公司，被保险人是李女士，医疗保险金为6000元。李女士遂与该保险公司联系索赔事宜，保险公司刚开始口头答复说医疗保险金6000元应当理赔给李女士，后又改口让其找旅行社解决。旅行社则说，医疗保险金需要提供医疗票据才能理赔，而李女士的医疗费用是由旅行社支付的，旅行社已将医疗票据已经入账，不能提供给李女士。

后因双方就残疾赔偿金、误工损失、陪护费用、交通费用等赔偿问题不能达成和解，李女士提起诉讼。提起诉讼时，李女士并未提出关于医疗保险金的诉讼请求，该项诉求原计划另行解决。诉讼过程中，旅行社提交了某人寿保险股份有限公司《医疗保险分割单》，该分割单显示旅行社已经领取了李女士的医疗保险金6000元，李女士遂增加诉讼请求，要求旅行社返还医疗保险金6000元。

此时，旅行社又变了一套说辞。旅行社提出：该医疗保险是属于人身保险中的财产保险，适用补偿原则。同时，提交了某人寿保险股份有限公司经中国保险监督管理委员会备案的《旅游安全人身意外伤害保险条款》，该条款第十三条规定：“本合同中的医疗保险为医疗费用保险，适用补偿原则，即被保险人通过任何途径（包括本保险）所获得的医疗费用补偿金额总和以被保险人实际支出的符合本保单签发地政府基本医疗保险规定的医疗费用金额为限。”

那么，这6000元医疗保险金究竟是该归旅行社，还是应该给李女士呢？

律师评析

首先，李女士作为被保险人，享有保险金请求权。法律依据是《中华人民共和国保险法》第十二条第五款

规定：“被保险人是指其财产或者人身受保险合同保障，享有保险金请求权的人。”

其次，该医疗保险属于人身保险，不适用补偿原则。其法律依据有二：其一是《保险法》第四十六条规定：“被保险人因第三者的行为而发生死亡、伤残或者疾病等保险事故的，保险人向被保险人或者受益人给付保险金后，不享有向第三者追偿的权利，但被保险人或者受益人仍有权向第三者请求赔偿。”其二是北京市高级人民法院《审理民商事案件若干问题的解答之五（试行）》，第34问专门回答了“商业医疗费用类保险是否适用损失补偿原则？”这一问题，其解答为“人身保险所属的健康保险、意外伤害保险中关于医疗费用的保险，不适用损失补偿原则。保险合同另有约定的除外。”根据上述规定，旅行社赠送的旅游安全人身意外伤害保险是人身保险，李女士因第三者的行为受到人身损害，可以同时取得保险金和第三者的赔偿金，不适用补偿原则。

第三，即使《旅游安全人身意外伤害保险条款》中约定了医疗保险金适用补偿原则，对李女士也不发生效力。旅行社与某人寿保险股份有限公司签署的《旅游安全保险协议》第五条约定：“甲方（即旅行社）有将本协议及本协议所附的各个附件内容（如保险责任、责任免除）等各项重要事宜如实告知每一位被保险人的义务，如甲方未履行此义务，则由此引发的一切纠纷由甲方承担。”《旅游安全人身意外伤害保险条款》是《旅游安全保险协议》附件之一，说明旅行社已经知道医疗保险金适用补偿原则，但旅行社在签订《北京市国内旅游合同》时并未告诉李女士，反而将赠送旅游意外险作为其招揽游客的服务亮点。鉴于旅行社在签订合同时未向李女士出示过任何保险文件，亦未告知李女士《旅游安全保险协议》和附件的任何内容，即使某人寿保险股份有限公司的《旅游安全人身意外伤害保险条款》规定了医疗保险金适用补偿原则，其责任也应当由旅行社自负。

第四，旅行社以自己为保险合同受益人违反了法律规定。《保险法》第三十九条规定：“投保人指定受益人时须经被保险人同意”。旅行社取得了保险金，说明其以自己作为保险合同的受益人；该指定受益人的行为未经被保险人李女士同意，甚至故意对李女士进行了隐瞒，因而违反了保险法的规定，是无效的。

至于旅行社如何成为了受益人，如何领取了保险金，因缺乏进一步的材料，无法判断，但此过程存在的问题值得我们关注。

第五，《民法通则》第就九十二条规定：“没有合法根据，取得不当利益，造成他人损失的，应当将取得的不当利益返还受损失的人。”据此，旅行社取得李女士的医疗保险金属于不当得利，应当返还。

第六，旅行社为了招徕业务，赠送旅游意外险，如果赠送的旅游意外险只是使旅行社自己受益，那就失去了赠送的意义，是采用虚假促销手段欺骗消费者。

经过双方激烈的辩论，法院最后支持了李女士的诉讼请求。法院认为：旅游安全人身意外伤害保险是在签订合同时旅行社赠送给李女士，被保险人是李女士，保险金理应归李女士所有，故判决旅行社将自保险公司领取的保险金返还给李女士。

该案告诉我们，在经营者捧出诱人“馅饼”的时候，一定要了解“馅饼”背后有没有“陷阱”。对于旅游安全人身意外伤害保险要注意如下问题：

第一，要求旅行社或者保险公司提供保险单和保险条款，以便了解保险合同的主要内容，特别关注免除保险人责任的条款。

第二，要求在保险单上写明自己或者自己指定的人为保险受益人。

最后，提醒消费者如果遇到类似问题，一定不要被经营者蒙蔽，要通过法律途径维护自己的利益。否则，就是以自己的健康和生命为旅行社做嫁衣。



本栏目由北京市律师协会消费者权益法律专业委员会协办

本期主持：王惠娟律师

中国消费者协会律师团律师

北京市律师协会消费者权益法律专业委员会委员

执业专长包括消费者保护、金融、房地产、公司法律事务等。十余年执业经历中，担任多家银行、房地产企业和公司法律顾问，为客户预防、控制法律风险提供保障；并代理了包括消费者维权案件在内的多起诉讼案件，维护了客户的合法权益。

电话：010-84417811

电子邮箱：13910293893@139.com

老百姓的主心骨 消费者的保护神

——记朝阳区消费者协会投诉部主任韩卫林



消费者协会，一个有权受理投诉、调解广大消费者与经营者之间纠纷而无执法权的消费者权益保护组织，注定了其工作过程中的繁、难、琐碎，也注定了消费者协会从业人员工作的特殊意义。朝阳区消费者协会的韩卫林常说这样一句话，“化解消费纠纷体现了平凡岗位中那不平凡的意义”。

作为在消费维权第一线工作十多年的老同志，韩卫林以“热心”关爱社会，把“百姓利益无小事”落到实处；以“诚心”对广大消费者尽心尽力、尽职尽责；以“公心”上为政府分忧，下为百姓解难；以“耐心”面对错综复杂的投诉和不同的消费者与经营者；以“信心”坚持不懈，努力工作，不达目的，誓不罢休，永不言败。正是此“五心”，韩卫林的消费纠纷调解工作赢得了广大消费者的信赖和认可，韩卫林本人也被誉为“老百姓的主心骨，消费者的保护神”。

一双篮球鞋的纠纷

下岗职工王女士生活十分困难，但为了让自己上中学的孩子达到锻炼身体的目的，花费180元钱为其购买了一双篮球鞋。没想到的是，新鞋刚穿了一天就感觉一高

一低，新鞋质量有问题。为了这个事，王女士总共3次找到商家，每次都耗去两、三个小时，而商家只是简单地回复，“你去质检”，再没有下文。无奈的王女士来到消协，请求帮助。

韩卫林接到投诉后，仔细观察这双鞋，找到了问题的症结：大小、图案都十分相像的两只鞋，实际上细微之处其图案是不一样的。结论就是，这不是一双鞋，根源在于商家在商品管理上不到位。

问题明确之后，善良的王女士还仅仅是要求退货或换一双鞋。针对消费者合法权益受到的侵害，韩卫林在处理这起投诉案中并没有就事论事，而是根据《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定为王女士做了主。一是要求商家为王女士退货；二是因商家人为原因，致使王女士多次往返解决问题耗时累计两天，误工费总计金额224元整，商家要将此款悉数赔偿给王女士。

长达一年之久的轿车调解案

山西消费者刘先生在北京某汽车经销商处购买德国大众原装进口辉腾轿车一部，价值74.5万元。购买后在一年内出现三次不着车的相同故障，经销商与德国大众方面虽更换大部分零部件，但却始终未找到故障原因。最后是在检修中突然自然着车的情况下，交付给刘先生继续使用。由于汽车出现同样的质量问题，而经销商与德国大众方面始终找不到故障原因，未能从根本上解决汽车质量问题，刘先生要求换车或退车。双方经多次协商未果，于是刘先生向北京市朝阳区消协投诉。

韩卫林受理投诉后，进行了认真调查，并及时召集经销商与德国大众代表及刘先生进行公开调解。与会各方对汽车故障事实没有异议，但被诉方代表对刘先生提出换车或退车未作答复，而是提出应等待第4次出现不能启动故障时，由维修人员赶赴现场检查原因。对此，消费者表示强烈反对，并坚决要求给予退车，否则将自行



报废汽车，以示抗议。

韩卫林为切实保护消费者的合法权益，向经销商与德国大众方面同时下达了投诉催办函，明确提出调解意见和要求：根据《消费者权益保护法》相关规定，被诉方应尽快做出给予消费者换车或退车的决定，并将结果提前告知区消协。被诉方如有不同意见，区消协将再次举行现场公开调解会，届时将邀请有关新闻媒体参加，请被诉方代表执《授权委托书》准时参加。

投诉催办函下达后，被诉方迫于法律尊严与压力改变了态度，经韩卫林再次调解，双方最终达成一致意见：经销商与德国大众代表最终同意消费者退车要求，退购车款总额为81.1万元（购车款74.5万元+车辆购置税6.6万元。）

本案自汽车出现质量问题到调解成功退车，时间长达一年之久，主要是被诉方对争议采取躲避、推诿的态度，置汽车存在安全隐患和消费者人身安全于不顾，消极不作为。消协组织受理投诉中，因为没有执法权，韩卫林依靠的是他多年的工作经验，凭借的是他的“五心”，最终使这起棘手的消费纠纷得到圆满解决。

服务奥运中的老外来信

奥运期间，朝阳工商分局消费者权益保障组在第一时间受理了群体投诉3件，涉外、涉奥投诉9件。身为保障组成员、消协一线消费投诉调解工作责任人的韩卫林，直接参与主持调解了涉外、涉奥投诉5件，突发群投2件，为消费者挽回经济损失153,379元，受到广大外宾的称赞与感谢。

德国消费者蓝泰凡在调解书中写到：“对调解结果非常满意，我再次非常感谢韩主任的帮助”。加拿大消费者魏名阳在事后专程到区消协送来感谢信，信中说：“尊敬的朝阳区消费者协会投诉部韩卫林主任，由于我在今年7月和中国太和双井部订购随团机票受到不合理待遇，在

协商未果后向贵部提出投诉。就在贵部接受我的投诉后，马上为我安排调解时间：7月23日因通过了韩主任和其部门长官提供的协助下，就在同一天内完成了所有的调解程序并达成了协议。为此我要特别感谢韩主任，当我去接受调解时，您非常热心地前来了解情况，并承诺会好好处理此事。如今，我得到了满意的答复和公正的结果，这真的让我很感动，也感到很温暖。因为我是一个加拿大人，在中国工作，有时需要当地人的帮助和支持。经由这件事，我和我的家庭再次对韩主任无私的助人精神和诚挚的情谊表示感谢，也为韩主任您领导的部门的有效办事效率而提出赞扬。通过您，我们更了解到北京有如此完善的调解机制和发展成效”。

韩卫林说，“作为消协组织中的普通一员，借助‘百年奥运，展现中华’难得的契机，通过消协组织提供的天然平台，我思想上高度重视，突出‘认真’二字，把‘涉外、涉奥投诉无小事’落到实处。在行动上尽心尽力、尽职尽责，强调‘细节’二字做好本职工作。工作收到如此理想的效果和政治成效，我从内心感到欣慰”。

“五心”换来工作中无价的智慧

多年的工作经验和思考，韩卫林总结出处理消费纠纷的八大技巧：以我为主的原则；一听二看三表态的原则；换位思考的原则；有作为有原则的原则；同情弱者的原则；注重“认真”、“细节”的原则；“模糊理论”化解纠纷的原则；“技巧，技巧”，先技后巧的原则。

“八大技巧”在解决各类消费纠纷中，尤其是老年人的保健品、健康食品，分时度假旅游产品，预付费消费，婚介、职介等一大批比较热点、难点的纠纷案件中发挥了显著成效。“八大技巧”在系统内作为典型经验进行了全面推广，在全市消协系统干部培训班上进行了宣讲；经验材料先后在《中国消费者协会工作通讯》、《北京工商内参》、《北京消费者》等刊物上进行了刊登。

多年以来，韩卫林经手调解处理各类消费纠纷1000多件，为消费者挽回经济损失2000多万元。接待来访、咨询5000多人次。自2006年以来，连续4年被市工商局授予三等功；2008年在奥运保障工作中成绩突出，荣获“北京奥运会、残奥会朝阳区个人功勋奖银质奖章”；连续多年被市工商局评为优秀共产党员和先进工作者；自2006年至今被聘为北京人民广播电台首都生活广播《消费者热线》节目特约评论员，每月2-3次到电台消费者热线进行现答疑、案例点评；在北京消费者杂志“老韩说法”专栏及个人博客对典型案例进行点评，发布各类消费提示、警示等，加大普法宣传力度，深受广大消费者欢迎。（宣讲家）

新手机内存旧信息 该当退货



投诉案由:

消费者金女士于2009年3月27日在密云县某手机超市花650元购买了一部某品牌的手机，当天晚上到家一试，发现有杂乱不堪的录音和原有旧的信息，于是，立即电话与该手机超市取得了联系，并说明了情况，提出了诉求。该手机超市非但没有解决问题的诚意，反而还说是消费者在讹诈，造成消费者的极度不满，故电话投诉到县消协。

调解结果:

县消协受理这一投诉后，立即展开了调查。经调解，经销商全额退货，并另补偿误工费150元。

案例点评:

出现这一投诉的原因，关键是在消费者购买手机时，经销商没有按照《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第五条第四款之规定，“开箱检验，正确调试”现场检验手机各种功能，出现了消费者购买的新手机内存有购机前的短信和录音内容，把使用过的手机当作新手机销售，因此，经销商应承担责任的。

腻子粉一碰就掉 厂家应赔



投诉案由：

2009年4月20日上午，密云县太师屯镇令公村消费者王某打电话给县消协，反映其于2009年3月23日从一经销商处花400元购买的“北京朝阳区某强力装饰材料厂”生产的金强力高级耐水腻子粉，回去用于自家翻建房，可打完腻子粉后用手一碰就掉，怀疑产品存在质量问题。之后，便与经销商和生产厂家取得了联系，厂家和经销商也及时派人到消费者家中作了试验。试验后厂家认为其产品不存在质量问题，但是腻子粉一碰就掉是什么原因，也没有向消费者解释清楚。故消费者才打电话给县消协，请县消协帮其维护合法权益。

调解结果：

县消协接到投诉电话后，迅即电话与北京朝阳这家生产企业取得了联系，核实相关情况，2009年4月21日县消协秘书长亲自与北京朝阳生产企业负责人一起赶到消费者王某家中，在消协秘书长主持调解下，双方同意不再重新做试验，而由生产厂家一次性补偿消费者各种损失1000元。

案例点评：

《中华人民共和国产品质量法》第26条规定“生产者应当对其生产的产品质量负责”。本案中厂家和经销商虽然在消费者家中作了试验，认为其产品不存在质量问题，但是对腻子粉涂到墙上一碰就掉，究竟是什么原因，并没有找出确切的理由，做出科学合理的解释。因此，并不能排除腻子粉本身的质量问题，应当承担相应的责任。

商家无过错也让步 值得赞赏



投诉案由：

2009年8月18日下午，河北省承德市兴隆县消费者支女士来到密云县消协，诉说自己办的一件窝心事，要求消协帮忙。支女士去年在北京国泰平安百货有限公司密云店黄金柜台花1054元购买了一对（5.27克）黄金耳环，买回后发现，其中有一个带上总是勾头发，后找到该商场想换一对，但一直没有她满意的款式。直到当日下午，支女士又到商场去换，在没有挑选到合适首饰的情况下，自愿按原价退了货。支女士退货后总觉得黄金已经升值，自己原价退货吃了亏，于是便于第二天一大早又找到了该商场，要求再购回自己的耳环，商家未同意。故请县消协帮其讨回公道。

调解结果：

经调解，该商家同意支女士选购任何一款新的黄金首饰，重量在5.27克以内按支女士所退首饰价格，高出5.27克的部分按现时黄金价计算补差。

案例点评：

本案一是支女士购买的耳环不存在质量问题；二是商家退还支女士的耳环款系支女士自愿，商家并无过错；三是商家在耳环没有质量问题的情况下，按消费者购买时的价款如数退还消费者符合相关规定，并不存在经营者损害消费者权益现象。县消协以一位外地农民消费者能够攒钱购买黄金饰品也不容易的角度考虑，与该商家进行了协商，使之在既为消费者解决了问题，又不损害经营者利益的情况下，问题得到圆满解决。

特价机不退不换只保修 违反消法



投诉案由：

2009年3月8日，农民消费者夏某，在北京某电讯器材销售有限公司花380元购买了一部某品牌低端手机。购买时商家说是为了庆祝“三八”妇女节进行特价销售，并在购货发票上写了“特价机不退不换只保修理”字样，还要求消费者在此发票上签了字。该手机买回后使用时间不长便发生故障，不但更换了电池而且还修理了三次，仍然经常出现自动关机故障，后虽多次找到经销商要求退换，经销商都以“特价销售”为由答复消费者“只负责修理，不负责退机和换机”。消费者因不懂相关法规，故向消协咨询并请求帮助解决。

调解结果：

经调解，经销商于2009年8月17日以补差价款的方式，为消费者夏某更换了一部价值近500元的三普牌手机。

案例点评：

该手机销售当中存在的问题，首先是以特价销售为理由，免除手机退换责任的行为，违反了《消费者权益保护法》第二十四条“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定”；其二，违反了《移动电话机商品修理更换退货责任规定》第五条第六款“在三包有效期内，移动电话机商品出现故障，销售者应当根据本规定承担三包责任，不得故意拖延或无理拒绝”和第十三条“在三包有效期内，移动电话机主机出现附录3《移动电话机商品性能故障表》所列性能故障，经两次修理，仍不能正常使用的，凭三包凭证中修理者提供的修理记录，由销售者负责免费更换同型号同规格的移动电话机主机”的规定。根据三包规定，经销商应承担退换责任。



大中电器购买问题手机退货难

消费者叶女士在大中家用电器连锁销售有限公司购买一部手机，在出现质量问题维修两次后又相继出现同样的问题。经检测，手机的确存在质量问题。因是在更换新机的7日内，消费者找到商家要求免费退货。但商家以没有货源为由，一直拖延解决。

朝阳区六里屯消协分会接到投诉后，对事情的经

过进行了认真的核实了解。工商所干部和消协工作人员根据调查的事实和《中华人民共和国消费者权益保护法》第十条（消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝经营者的强制交易行为）和第六条（经营者提供的商品存在质量问题的，应当按照消费者的要求负责修理、更换或者退货，并不得收取任何费用）的规定，调解人员对商家拖延时间不予解决的态度和做法提出了批评，同时经营者应向消费者表示歉意，对消费者所反映的问题，应引起足够的重视。消协工作人员对此纠纷提出调解意见：经营者将希望他们应尽快将消费者的问题解决，商家对该问题十分重视并表示愿意接受消协的调解和建议。当即将手机退货，1488元退还给消费者。

大中电器销售手机涉嫌虚假宣传

宣武区消协接到消费者田先生的投诉，称其在大中电器城购买了两部康佳牌A3手机（每部单价为799元），服务员介绍和宣传单页上均称该手机具有“双卡双待”功能。但消费者在使用中发现该手机并非“双卡双待”，而是一个号在通话情况下另一个号打不通，后查询信息产业部网站，发现该型号手机注册信息为“双卡单待机”。消费者认为，大中电器城在销售中存在虚假宣传，侵害了消费者利益，要求大中电器城给予退货并双倍索赔，大中电器城不同意双倍索赔。

接到投诉，消协通过调查认为消费者投诉的情况基本属实，提出的双倍索赔要求也是合法的。针对这一情况，消协找到大中电器城，依据《北京市实施“消法”办法》第十四条，“经营者提供商品或者服务有下列欺诈行为之一的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的一倍：（二）作虚假的现场演示和说明的；（八）以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务的；（十四）发布虚假广告，欺骗和误导消费者，使购买商品或者接受服务的消费者的合法权益受到损害的；”等规定，让他们对消费者进行退货并双倍索赔。经调解，大中电器城为消费者双倍索赔并赔偿消费者误工费600元，共计人民币3796元。

安踏旅游鞋穿一个月破裂

消费者付先生在一家超市购买安踏牌旅游鞋一双，价格319元整。一个月后，鞋帮出现破裂，无法穿着。消费者认为是鞋的质量有问题，于是找到商家要求退货。商家认为是穿着不当所致，不同意退货。消费者投诉到崇文区幸福大街消协分会。

消协的工作人员听取了消费者的诉求并对鞋子出现问题的地方仔细观察。同时联系商家进行调解。消协的意见是：一、消费者购鞋后穿着不到一个月的时间，鞋帮出现破裂是不太合常理的。鞋帮不属于易损部位，消费者再穿着不当，也不太可能将鞋帮穿裂。安踏鞋属于品牌产品，应该为消费者提供质量保障。经调解，商家退还消费者购鞋款319元整。



商品房被泡索赔遭推诿

消费者欧先生购买了北京华业地产股份有限公司的商品房，在保修期内精装的厨房水管线接口处裂了，最后导致家中被泡。消费者要求物业及开发商修理并赔偿相关损失。物业和开发商口头上同意解决，实际上却互相推诿拖延解决，致使消费者无法正常生活。消费者向朝阳区高碑店消协分会投诉。

消协分会接到投诉后，立即联系双方了解事情经过，对经营者的拖延解决问题给予批评，《消法》第二十三条规定：经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定承担包修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。经调解，经营者认识到自身的问题，及时修理了房屋并补偿消费者30000元。

新电话按键失灵退货难

消费者沈先生在东五环市场购买一部固定电话机，购买后就出现了免提不能使用的故障。沈先生马上与商家联系并要求将电话退掉，但该店只同意更换或是维修不同意退机。经多次协商，双方意见始终不能达成一致。消费者投诉到朝阳区酒仙桥消协分会。

分会工作人员立即展开调查，证实消费者反映情况属实。对此，消协指出，依据《消法》第二十三条规定：“经营者提供商品或者服务，按照国家规定或者与消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。”电话出现质量问题，商家理应为消费者积极解决问题。经调解，经营者为消费者退货。

客人在锦江之星滑倒骨折

宣武区大栅栏消协分会接到了消费者常女士从上海打来的一个求助电话，其父母及同事朋友一行人来京旅游，住在锦江之星和平门店。母亲洗澡时不慎滑倒把胳膊摔骨折，由于一行人都是老年人，一时不知如何是好，第一时间想到了消协就打电话寻求帮助。

消协工作人员立即赶赴现场，首先安抚受伤的老同志，帮助其联系相关医院，使受伤的老年人得到了及时的救治，之后便约见了饭店的负责人，责成店方妥善处理这件事关消费者人身安全的申诉案件。在消协各方面的协调下，受伤的老年人得到及时治疗并已初步康复。在消协的调解下，消费者也获得了经营者（饭店）相应的赔偿。



餐馆每次都说发票已用完

消费者陆先生到一家餐馆去用餐，餐费共计256元整。结账后陆先生向服务员提出需开具发票。服务员称“发票已用完，并告知陆先生过两天再来开票。”几天以后，陆先生到餐馆来开具发票，服务员又以发票还未领取为由进行推辞。此后陆先生多次到该餐馆索要发票，均被对方以各种借口进行推辞，长达一个多月之久。消费者投诉到崇文区幸福大街消协分会。

由于消费者情绪比较激动，工作人员一边平复消费者的情绪，一边打电话与商家联系令其立即到消协分会解决纠纷。在了解情况后，消协干部对商家进行了批评教育。并告诫商家依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十一条的有关规定：“经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例向消费者出具购货凭证或者服务单据；消费者索要购货凭证或者单据的，经营者必须出具。”经调解，商家很快为消费者提供了用餐发票。

福瑞贝德洗衣店丢失手套

消费者王女士委托“北京福瑞贝德洗衣中心”干洗一副美国364品牌皮手套，价值89美元。王女士取手套时被告知手套丢失，消费者与对方多次协商未果，于是投诉到朝阳区双桥消协分会，要求赔偿全部损失费用600元。

工作人员依据《北京市洗染行业经营管理规范》试行条款第二十六条“对于非保价服务的衣物，因经营者的责任造成损坏、丢失的，应根据购衣凭证所标注的购物时间、价格实行折价赔偿。”的规定，进行调解，“北京福瑞贝德洗衣中心”赔偿消费者直接损失费用400元，双方满意。

恒大永基中介不退租房押金

消费者张女士在2008年8月25日委托北京恒大永基房地产经纪有限公司提供租房服务，并交押金2260元。租期到时张女士要求退还押金，该公司却以种种理由为借口，一直拖延退还。张女士消费者在多次与该公司协商无果的情况下，投诉到朝阳区六里屯消协分会。

接到张女士的投诉后，消协分会对事情经过进行了认真核实。经调查了解，消费者反映情况属实。根据调查事实和《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十七条：“经营者以预付款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供，未按照约定提供的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款。”和第八条：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”的有关规定，消协指出经营者却无故拖延解决，这无疑是一种极不负责的态度，经营者应实事求是的按照合同的约定去履行，不应违反合同的约定，给消费者造成损失，应当承担责任。经调解，双方达成了协议，经营者将剩余押金2260元一次性退还给消费者。



百安居装潢中心违约不退款

消费者熊女士与北京百安居装潢中心来广营店签订装修合同，一次性付清所有装修款。装修后百安居没有按照合同约定聘请正规的燃气公司改造天然气管道和安装燃气灶，而协议约定代购的柜子、卫生纸托等出现了没有购买或者不是约定样式型号等问题。因此，消费者要求退还该部分装修款，并退还委托购物款。为此，消费者多次与百安居装潢中心联系，要求尽快解决，始终未果。于是，消费者投诉到朝阳区望京消协分会，要求退还部分服务费及委托购物款。

消协分会接到投诉后，及时与双方取得联系，经过调查、核实情况，消费者反应的情况属实。消协工作人员一方面安抚消费者，另一方面与百安居积极联系，指出百安居装潢中心在施工过程中没有严格按照合同约定进行施工，存在的不足，作为经营者应当诚信经营，依法维护消费者的合法权益。依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条：“消费者在购买、使用商品或者接受的服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”和第十六条：“经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照《中华人民共和国产品质量法》和其他有关法律法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。”的规定，经营者应当承担责任。按照合同的要求，经营者为消费者家的工程进行了整改、修理、同时退还给消费者监管费3000元及代购柜子款620元、油漆款400元。



盛世瑞家超市沙发问题不断

消费者金女士在北京市盛世瑞家超市有限公司购买沙发。消费者使用一月后发现沙发把手上方一快木板掉下,与厂家取得联系,半月后更换了一台新沙发。因为有了第一次的更换,消费者对于新送来的沙发做了认真的检查,发现沙发表面很粗糙,经与厂家协商,同意进行二次更换,一个月后第三次更换的沙发才送到消费者家中,这一次消费者认真检查,发现新商品侧面被包装的木板有缺口。厂家认定是质量问题,并同意赔偿直接损失费用300元,并赠送一件小商品,但消费者不能接受,理由是前后共更换三次,质量问题仍然存在,而且每一次请假的误工费用相应也要赔偿,要求补偿损失费用1000元,商家拒绝。消费者投诉到朝阳区双桥消协分会。

双桥消协分会接投诉后,立即进行调查,核实情况,对于厂家拖延解决问题给予了批评,并依据《中华人民共和国消费者权益保护法》和《北京市家具产品修理、更换、退货责任规定》出据调解意见:家具产品质量问题给消费者造成损失,销售者、生产者应按有关法律、法规的规定进行赔偿。根据消费者受到的损失,家具超市补偿消费者直接损失费用650元。双方无异议。

“IMAC”牌皮鞋名不副实

海淀区北下关消协分会接到消费者赵先生的投诉。其在海淀区某商场消费4430元购买了两双“IMAC”牌皮鞋,穿着后感觉不适,怀疑是不合格商品,要求双倍赔偿。消协工作人员接到投诉后,立即展开调查。双方的分歧来源于该鞋的钢勾心,按照国际惯例,此鞋如果说是休闲鞋,应属于合格产品;如果说是皮鞋则为不合格产品。商家认为,商品的款式、价格应属于休闲商品;可消费者认为经营者出示的发票及购物小票明白无误地显示为皮鞋,商家的行为已经构成欺诈。

经过多次沟通双方仍然无法达成一致,消协工作人员建议将该商品送去质检。检测结果显示:“送检商品未安装钢勾心,单项判定为不合格商品”。对此,消协指出,经营者应当按照《消法》第四十八条规定:“依法经有关部门认定为不合格商品,消费者要求退货的,经营者应当负责退货。”以及第四十九条规定:“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的,应当按照消费者的要求增加赔偿受到的损失。增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的一倍。”这两条规定,承担相应责任。经调解,经营者为消费者办理退货并进行一倍的赔偿,同时承担检测费300元,赔偿误工费100元,共计9200元。

超市购物无故被砸索赔难

海淀区北下关消协分会接到一起消费者购物受伤的投诉。消费者余女士到某超市购物,被超市理货的梯子砸到了头部。受伤的余女士当即倒地,后由超市工作人员陪同到医院就诊。在治疗期间,转过一次医院,超市方面全程参与。痊愈后的消费者要求超市赔偿误工费、医药费、营养费共计3000元,被超市拒绝。

经过调查,消协认为消费者反映的问题属实,其要求基本合理。与超市联系,指出,依据《消法》第四十一条的规定:“经营者提供的商品或者服务造成消费者或者其他受害人人身伤害的,应当支付医疗费、治疗期间的护理费、因误工减少的收入等费用;造成残疾的,还应当支付残疾者生活自助具费和生活补助费、残疾赔偿金及由其抚养的人所必需的生活费等费用;构成犯罪的,依法追究刑事责任。”因此,超市有义务承担消费者的损失。经调解,超市负担所有医药费2000元,赔偿各种费用500元,消费者营养费500元。



燕翔灶具型号不符引纠纷

消费者张先生电话投诉到密云县消协，其在密云燕翔灶具商店花1200元购买了一个型号为“3622D”燃气灶。商店按要求派工作人员到消费者家，在购买者张先生未在家的情况下安装了灶具。张先生回到家后，发现该商店为其安装上的燃气灶并不是他所购的型号，于是便及时与商家取得了联系，要求为其安装所购型号燃气灶，遭到了商家的拒绝。

密云县消协展开调查，据了解，当时商家所派安装人员到消费者张先生家中安装时，确实发现其燃气灶的型号与张先生所购买的燃气灶的型号不符，于是便要封箱更换，但张先生的姐姐却说如果性能一样，不耽误使用，就别换了，在这种情况下商家安装人员才给安装，而并不是商家不给更换。

对此，消协指出，虽然消费者家中有人同意可以安装，但是真正的消费者是张先生，作为经营者还是要对消费者负责，尊重消费者的意见。经调解，商家为消费者张先生更换并安装了其所购买的“3622D”型号的燃气灶。

拔罐烫伤消费者赔偿有争议

东城区安交消协分会接到投诉，消费者周女士在东城区交道口某健身服务有限公司花费3000元的价格办理保健卡。6月初在做拔罐治疗时，由于技师操作失误，导致她的右手被烫伤。经医院诊断右手20%的面积为Ⅱ度烫伤。时逢夏季，受作的手给消费者的生活和工作带来极大不便。商家为此也在消费者养伤期间，承担了部分费用，并帮助做家务。伤愈后消费者向商家提出索赔。“商家”同意赔偿2000元，消费不认可，希望赔偿6000元。

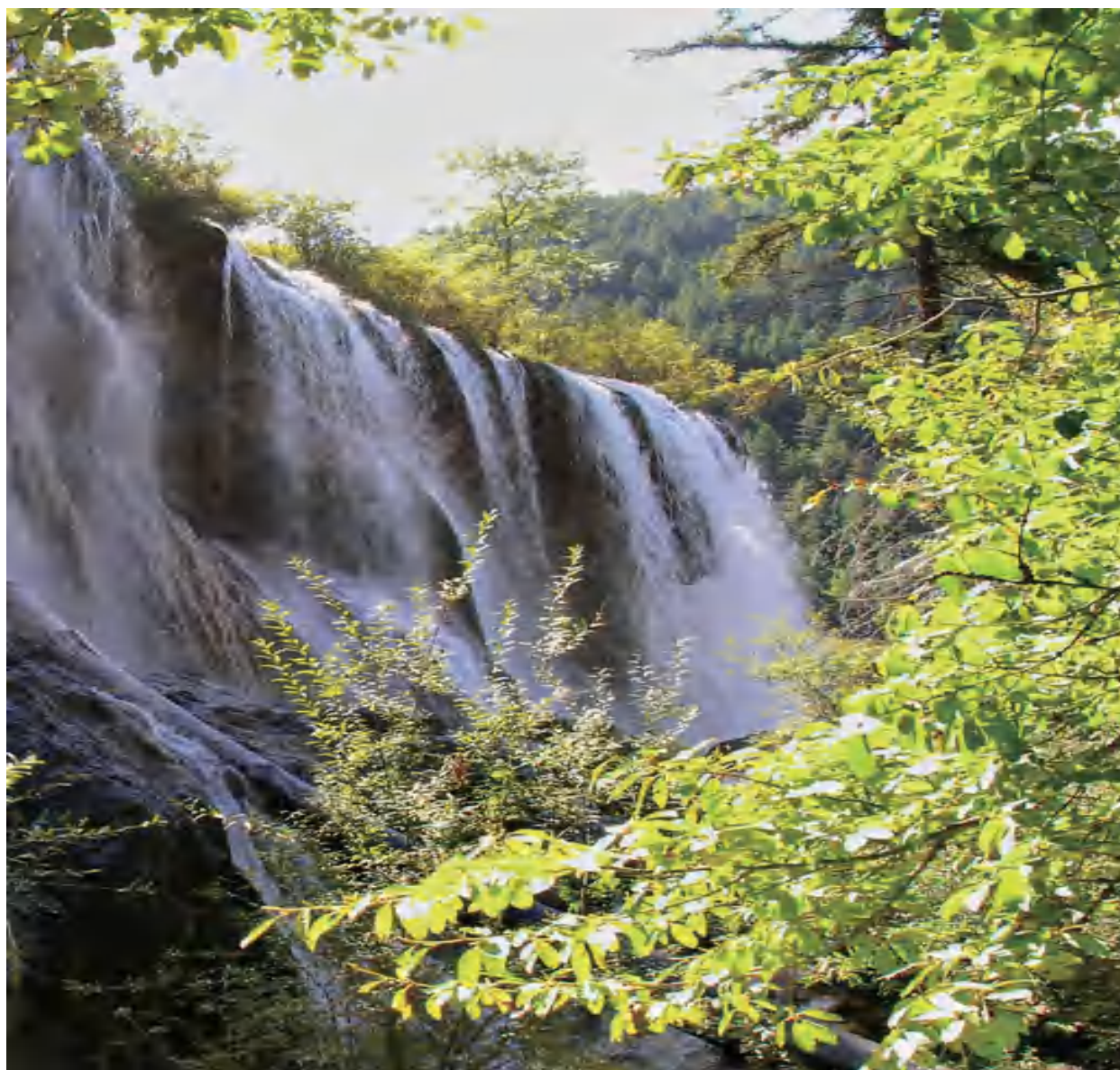
消协约见了经营者，肯定了他们其先期对待这起事故的积极态度，同时也希望商家能体谅因自己失误为消费者带来的不便和心理压力。指出依据《消法》第41条的规定，“商家”应该给消费者报销全部医药费、用于看病的交通费等之外，还应支付消费者因生活不便使用小时工的服务费、休养期间的误工费等，消费者索要的6000元赔偿金并不为过。同时，分会又与消费者联系，建议消费者也能对“商家”的配合有个肯定的意思表示。在反复沟通协调下，双方达成协议：“商家”一次性赔偿消费者5000元，并按实际消费次数为消费者退还消费卡内的余额2046元，共计支付消费者7046元。

金凤成祥蛋糕硌掉消费者假牙

8月1日，东城区东朝消协分会接到投诉，消费者路女士7月20日在金凤成祥蛋糕店订了生日蛋糕，并付款148元。老人在食用时，因蛋糕上面的花托很硬，硌到了老人的假牙，使老人感到很不舒服，生日也没过好。消费者找到蛋糕店，售货员的态度很不好，商家尽管按原价赔偿，但消费者也不同意。

消协接到投诉后展开调查。了解到消费者购买的蛋糕，花托是用糯米做的，能够食用。可能是老人岁数大了，而个别的花托有点硬，吃起来费劲。对此，消协指出，虽然花托是可食用的，但是作为经营者还是有一定责任，商家经常制作各类蛋糕，应该对于不同的蛋糕送给何年龄段的消费者有一定的了解。如果蛋糕在用料上会给一些不特定的消费者带来安全隐患，那么商家应该引起重视。此外，店方也应加强员工的管理，真诚为消费者服务。经调解，店方负责人向消费者赔礼道歉，并送给她150元的代金券。





初冬出行 品味别样的西南风情

西南的初冬，没有夏秋的游人如织，也没有冬天的冰雪袭人，这时的你，不必担心灼热的阳光会晒黑皮肤，也不必担忧视线除了人还是人，也无须背着厚重无比的行囊，你可以一个人尽情地品味别样的西南风情；或者携手恋人，在蓝天白云雪山碧水间写下属于两个人的回忆。

九寨沟 如梦似幻别样风情

习惯了惊叹九寨沟的五彩秋景，初冬的九寨，又是怎样的一幅风景呢？

早晨，沿着栈道前行，攀台阶，过小桥，呼吸着清寒的空气，看着晨雾从芦苇海的水面上如梦如幻地漂浮，满山的秋色直扑眼前。夜里下起小雨，夜阑卧听，时间仿佛凝固。第二天醒来，发现窗外的松树枝干和变色的叶子上都落满了雪，挂满了霜，雾气朦胧地笼罩着山峦……

这是九寨沟的初雪。山岭峰谷这时都变得银装素裹，而雪线以下的林涛树海则继续穿着秋的盛装，枫叶在白雪的映衬下红得更艳，艺术大师精心绘出的经典画作难以还原吧！初冬行人甚少，所有的美景似乎都为你一人所准备，空气清新得透亮，水声风声鸟啼声，树叶草味泥土味，扑面而来。

峨眉山 “天下秀”上探佛光

峨眉山素有“峨眉天下秀”的美誉。初冬的成都还不太冷，但往往峨眉山就开始洋洋洒洒地飘起了雪花。这段时间晴天较多，也是观看日出、云海、佛光和晚霞的最好季节；一幅长长的画卷就这样展开了。

绿树上积白雪当是画卷的最大特色之一，似乎这里的冬天仍舍不得抹去夏的痕迹。偶尔看见在雪地里觅食的猴子，让初冬的画卷充满了生灵乐趣，听说峨眉的猴子特别有灵气，会自己喝矿泉水，会挑选食物。

在雪域世界里观看佛光当是画卷里最神奇的部分。佛光，又称峨眉宝光，佛家称为普贤菩萨眉宇间放出的光芒。初冬的午后，摄身岩下云层中骤然幻化出一个红、橙、黄、绿、青、蓝、紫的七色光环，中央虚明如镜。观者背向偏西的阳光，有时会发现光环中出现自己的身影，举手投足，影皆随形，奇者，即使成千上百人同时同址观看，观者也只能只见己影，不见旁人。有诗云：“试向石台高处望，人人都在佛光中。”

泸沽湖 曲径通幽女儿国

没有到过泸沽湖的人，怎么样也领略不到，来自大

洋彼岸的洛克游览此地的心境。大凡风景秀丽、原始风貌保存比较完整的地方，大多都不是轻而易举能看到的。从丽江出发，需要走200多公里的路，依次翻过5座大山，反复体会曲径通幽之后才到达。

极目四眺，整个泸沽湖为大山所环绕，像一双大手小心地掬起一捧圣洁的水。映入眼帘的湖水是如此纯净、洁白，如一颗被墨绿缎子半裹着的夜明珠，天宫瑶池都比不上。初冬的早晨，湖面烟雾萦绕，湖中岛影影绰绰；湖边有用栅栏围起来的小路，生长着一簇簇的野花野草，附近的村庄炊烟袅袅。

坐船在湖中穿行，不时能够看到一群群的野鸭从岸边飞起又落下，还有海鸥，一圈一圈的绕着船飞，还有不时的鸟儿在湖心小岛飞起飞落，就象在畅游仙境。当地人介绍，这个湖直径有7公里左右，大概要划1个多小时。值得一去的还有格务比岛，也叫鸟岛，岛上小寺周围有一圈转经桶，里面的壁画很值得看。身在泸沽湖，你会不止一次的深刻理解：第一个把泸沽湖带向世界的美国人洛克为什么说不能死在泸沽湖而遗憾了。

石卡雪山 幽静神秘人间天堂

世界上只有这个地方能同时看到八座雪山、蔚蓝的湖泊、满山遍野的花海、葱郁的高山牧场和古老的藏族村落……这就是未被世人所窥探过的人间天堂——香格里拉石卡雪山，又称蓝月山谷景区。

石卡雪山位于香格里拉县城西，乘坐云南最长的脉动循环式索道上，首先到达的是因草质好、牦牛产出的酥油和奶渣品质优良闻名的亚拉青牧场。牧场西南面6公里处，就是景区极富传奇色彩的灵犀湖，这是一个充满灵性的湖，深藏于原始森林中。据传，每当月圆之夜，就有一头犀牛出现，它是石卡女神的坐骑，保佑着这里的牛羊茁壮成长。湖的西面是一座小山，犹如一尊坐佛，当地群众称是强巴佛的化身。

上到海拔4449米的山顶，西北方向可见闻名中外的梅里雪山主峰——卡瓦格博，左边可见缅茨姆峰，东南面则是玉龙和哈巴雪山。石卡主峰背后是蓝月山谷，当地人称之为死亡峡谷。2003年9月，一对年近七旬的美国人海尔丹居夫妇在赏花时神秘失踪，经当地政府组织上千人、历时三天的地毯式搜索后，他们方得以获救。

中国十大秋游目的地出炉 游客最爱北京香山红叶

9月和10月是秋游的最佳时间，国内知名旅游网站，同程网根据旅游预订数据，评出了本年度五大热门秋游主题和十大热门秋游目的地。



今年秋游最为热门的五大旅游主题依次为：赏红叶、温泉、水乡古镇、登山和采摘。

十大热门秋游目的地依次为：北京、杭州、黄山、南京、香格里拉、成都、苏州、武汉、扬州和开封。

北京的香山红叶如今正值最佳观赏季节，成为其荣登十大热门秋游目的地的主要原因，而几个南方城市则主要得益于江南水韵，黄山和香格里拉的上榜理由则主要是美丽的山间秋色。

同程网景区门票及度假产品预订数据显示，今年秋季的热门出游主题依次为赏枫、温泉、水乡古镇、登山和采摘。进入秋季以来，“北京香山”、“苏州天平山”等赏红叶线路很景点门票预订量上升趋势明显；“乌镇一日游”、“周庄一日游”等以江南古镇为主的水乡古镇游较去年同期也有抬头之势。

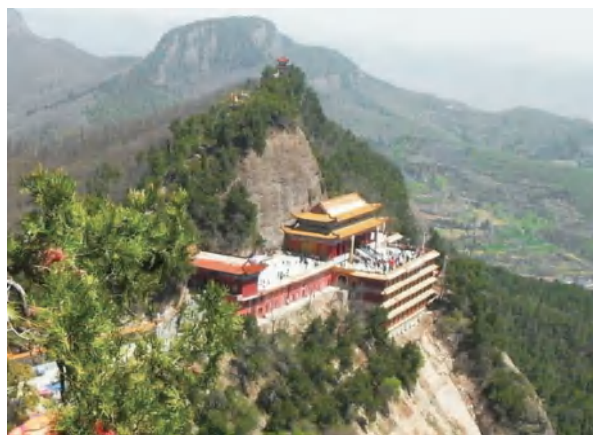
此外，温泉、知名山峰及“桔子采摘、葡萄采摘、梨子采摘”等以采摘为主的景点预订量火爆。

秋游目的地方面，结合网民投票及度假预订平台数据，同程网发布了十大秋游目的地，依次为：北京、杭州、黄山、南京、香格里拉、成都、苏州、武汉、扬州和开封。

城市	推荐指数
北京	★★★★★
杭州	★★★★☆
黄山	★★★★☆
南京	★★★★
香格里拉	★★★★
成都	★★★★
苏州	★★★★
武汉	★★★★☆
扬州	★★★★☆
开封	★★★

【香山名片】

香山又叫静宜园，位于北京海淀区西郊，距市区20公里，全国面积160公顷。因山中有巨石形如香炉而得名，是北京著名的森林公园。香山可谓是国内赏枫的鼻祖，其红叶驰名中外，是我国四大赏枫胜地之一。



4条赏“红”路线观看香山红叶



“来香山如何能观赏到景致最美的红叶”是游客朋友们最关心的问题，在这里，公园为您推荐4条赏“红”路线，您可以根据游览目的、时间、兴趣等选择合适的游览路线。



寻古观景探“红”路线

近千年的历史积淀使香山这座古典皇家园林处处蕴含着文化韵味，而“香山红叶”正是这座古老皇家园林中独具特色的植物景观代表，有着悠久的历史，年龄最大的黄栌树已近百岁。我们推荐的就是这样一条将清幽古路、红叶景观融为一体的观赏路线。下起南麓阆风亭，上至香炉峰下的豫泰门，是古代皇帝登山赏景的御道，身处古路红叶中，您可欣赏到步移景异的红叶景观，并可置身于红叶树下，细心品味。



省时省力观“红”路线

如果您行程紧张或不愿走太远的路程，可从公园东门进入，迎面就可以欣赏到两棵长势茂盛的标志性枫树，向南行进5分钟，就可以到达静翠湖景区，那里以山为屏障衬托出的漫山红叶景色，正是您拍照留念的最佳选择。最大看点是沿石板路向上再走200米左右，可领略到翠微亭景区“红叶黄花自一川”的历史园林胜景。



凌空轻松眺“红”路线

俗话说：站得高，看得远。坐在索道座椅上，可以观赏到同平地景色不同的红叶大景观，您可以选择凌空轻松览“红”这条线路，乘坐游览索道只需17分钟就可以毫不费力地到达顶峰——香炉峰，在缓慢的行进过程中，您可远眺南山红叶幻色炫彩的缤纷景致，还可俯视图星罗棋布于山林中的各处景点。



品茗休闲赏“红”路线

红叶有很多赏法，不同的欣赏方式带给您的是不一样的感受。边走边看是一种，停留在一个地方细细品味也是一种，此时您泡上一杯香茗，不仅能够缓解登山的疲惫，还可静静地欣赏到红叶美景，实属一件乐事。位于中路玉华岫和半山腰的香雾窟（平台）就是为您品茗休闲赏红的好去处，品一杯香茗，欣赏漫山红叶、金黄的银杏、翠绿的松柏交织在一起的香山金秋美景，也许您还会感悟出一篇绝妙的文章呢。



清润祛火秋梨膏

李时珍在《本草纲目》中指出，秋梨膏有“治疗风热，润肺凉心，消痰降火，解毒之功”。

千年传承秋梨膏

据有关史料考证，秋梨膏最早的起源可以追溯到唐朝。唐武宗李炎一次患病，终日口干舌燥，心热气促，服了上百种药物均不见好。正在满朝文武焦虑之时，从青城山来了一位道士，自称有妙方可治皇帝的病。道士将梨绞汁，配上蜂蜜熬制，请唐武宗服用；连喝几天，皇帝的病果然好了。这个妙方就是最早最原始的秋梨膏。李时珍在《本草纲目》中指出，秋梨膏有“治疗风热，润肺凉心，消痰降火，解毒之功”。

自盛唐至大清，沧海桑田物换星移。秋梨膏始终是皇家御用的养生佳品，直到康熙年间，贵为四大御医之首的刘恩济出于普度众生济世救民的目的，将秋梨膏秘方带出宫廷，创立“恩济堂”，并按照秘方所记载之配方，凭借精心筛选的蜂蜜、草药等原料，采用独特的熬

制方法，成功再现当日极致贡品之精粹。

清润祛火受青睐

作为一个历史悠久的老字号品牌，北京恩济堂秋梨膏拥有数百年历史。京城广传谚语：“梨膏王，恩济堂，清润祛火保健康”；后经历代后人传承，继而成为传家秘方，延续至今。恩济堂秋梨膏精选上等的秋梨洗净切丝用榨汁机榨汁，然后加精白糖熬成糖浆；在熬浆过程中，要不断地放入鲜鸡蛋清。蛋清遇到滚热的糖浆立即凝固，同时吸收了糖浆内的杂质，再把凝固的蛋清捞出。这样放入、捞出要达十五次之多，糖浆中的杂质方能清除干净；再将糖浆用密质的绒布过滤，成为透明的粘性液体；在粘液中放入百分之三的洁净蜂蜜，配以熬制40小时的茯苓贝母汤或燕窝灵芝汤，连续用文火熬制12个小时方可成品，有助于祛火、降燥、润肺、止咳的现代生活必备保健佳品。（陈亮）

拌藕清火 炖藕补血

俗话说：荷莲一身宝，秋藕最补人。现在正是吃藕的最佳季节。莲藕微甜而脆，可生食也可做菜，药用价值相当高。

《本草纲目》称藕为“灵根”，经常食用能“令人心欢”。但莲藕生吃和熟吃药用价值有所不同。生藕性寒，甘凉入胃，有清热凉血作用。因此将藕稍微焯一下，凉拌吃或直接生吃可治疗热性病症，清烦热、止呕渴、开

胃，防治鼻、牙龈出血。莲藕煮熟后其性由凉变温，能增进食欲，是补脾、养胃、滋阴的佳品。它富含铁、钙等微量元素，植物蛋白质、维生素以及淀粉含量也很丰富，熟后更有利于吸收，能明显的补益气血，提高人体免疫力。

需要注意的是，藕性偏凉，产妇不宜过早食用。生藕虽然清脆爽口，但碍脾胃。脾胃消化功能低下、大便溏泄者不宜生吃。（摘自《生命时报》）

秋冬五类食物防口唇干裂

引发口唇干裂的主要原因有：日常饮食缺乏水分和油脂，缺乏维生素A、维生素B、维生素C、维生素E以及阴虚低热、气候干燥或某些全身性疾病。饮食防治口唇干裂，应摄取食性平和或偏冷的食物。

蔬菜类：如菠菜、芥菜、苋菜、荠菜、黄花菜（鲜黄花菜应经蒸或煮处理后再食用，防止秋水仙碱中毒）、茭白、萝卜、茄子、竹笋、西红柿、冬瓜、黄瓜、丝瓜、苦瓜、蘑菇、银耳、绿豆、大豆及其制品。

水产品：如紫菜、海带、海蜇、蛤蜊、龟肉、田

螺、蟹、泥鳅、鲤鱼、鳊鱼、黑鱼、牡蛎。

禽肉蛋类：如乌骨鸡、猪肉、鸭肉、鸭蛋、鹅蛋、鹅肉、猪肺、兔肉、马肉及奶类。

粮食及硬果类：如芝麻、松子、黑豆、小米、小麦、大麦。

水果类及其它：如桑椹、甘蔗、香蕉、西瓜、甜瓜、枇杷、芒果、梨、罗汉果、柿子、菠萝、椰子、荸荠、莲藕、生菱、莲子、百合、薏苡仁、枸杞子、茶叶、菊花、蜂蜜、冰糖、食盐等。（摘自人民网）

常吃核桃多搓脚心可养肾

一过中年，有些人会觉得很容易疲劳，晚上睡不好，白天没精神；时常头晕耳鸣，记性也差；更糟糕的是，头发开始大把的掉；有些人老觉得腰酸背痛，四肢无力；有些人夜尿多，一晚要上好几趟厕所。这些现象大多数是由于肾气不足造成的。《黄帝内经》中讲，男性40岁、女性35岁后，就会出现肾气逐渐虚衰的现象。

最佳调养季节：冬。冬天为肾主令，宜补充阳气，养护肾气。而且，冬季寒冷，寒邪首先侵袭人的肾，只

有肾气充沛才能阻挡疾患。

调养方法：多吃黑、搓脚心。中医认为黑色食品入肾，可择食黑米、黑豆、黑芝麻等。肾虚的人可以多吃核桃和枸杞。此外，每日临睡前用温水泡脚，用左手按摩右脚心，右手按摩左脚心，各100下，有强肾滋阴的功效。平时可多按摩后腰两侧的肾俞穴，有养肾气的作用。（摘自39健康网）

吃柑橘别丢白色筋络

现在正值大量柑橘上市，橘子因其外皮金黄鲜艳，果肉酸甜可口，而受到人们喜爱。其实，橘子不仅仅是一种水果，更是“全身是宝”的中药。橘子的皮、核、络、实皆可入药。

秋末冬初，柑橘成熟时采收果皮，晒干或低温干燥，以陈者为佳，故又名陈皮。陈皮能提高机体免疫力，还能使皮肤细腻有弹性。橘核是橘的种子，可以理气散结止痛，用于疝气痛，睾丸肿痛和乳房结块等。橘肉含有丰富的维生素C，比苹果、梨、葡萄等要高几十倍。

柑橘营养丰富，药用价值高，但在食用时要讲究方法。首先，吃柑橘别丢橘络：许多人吃橘子时，喜欢将

橘瓤外白色的筋络扯得一干二净，其实，橘络具有通络化痰、顺气活血之功，不仅是慢性支气管炎、冠心病等慢性疾病患者的食疗佳品，而且对久咳引起的胸胁疼痛不舒还有辅助治疗作用。

人们在吃完橘子后，往往将橘皮用来泡水喝，其实这是误区。陈皮是成熟的橘皮经晒干或晾干制成的。一般放至隔年后，等挥发油含量大为减少，黄酮类化合物含量相对增加之时，药用价值才能体现出来，且陈得越久越好。用鲜橘皮泡水，不但不能发挥陈皮的药用价值，由于挥发油气味强烈，有刺激性，还会刺激肠胃，对健康产生不利影响。（摘自《家庭保健报》）

又是一年秋茶上市时 走进京华茶园品甘露



老百姓开门七件事，柴米油盐酱醋茶。五千年前，自打“神农尝百草，日遇七十二毒，得茶而解之”后，茶叶作为一种饮料，就与人类生活结下了不解之缘。

茶叶有益于人体健康

我们中国地大物博，民族众多，历史悠久，而饮茶是中华各民族的共同爱好，无论哪个民族，都有各具特色的饮茶习俗。汉族人饮茶以纯饮为主，多饮绿茶、红茶、花茶等。藏族人多饮酥油茶、甜茶、奶茶、油茶羹。维吾尔族人多饮奶茶、奶皮茶、清茶、香茶、甜茶、茯砖茶。蒙古族人多饮砖茶、盐巴茶、黑茶、咸茶。回族人多饮三香碗子茶、糌粑茶、三炮台茶、茯砖

茶等。满族人多饮红茶、盖碗茶。

各族人民生活之所以离不开茶，主要还是茶叶有益于人体健康。医学专家认为，茶能清心神，醒睡除烦；凉肝胆，涤热清痰；益肺胃，明目解温。李时珍《本草纲目》云：“茶苦而寒，最能降火。火为百病，火降，则上清矣。”现代医学则指出：人的衰老与体内不饱和脂肪酸的过度氧化作用有关，而这种氧化又和一种叫自由基的物质有关。茶叶中的多酚类化合物和咖啡碱及维生素C、E等对自由基有着很强的清除效果，这便是茶能养生益寿的奥秘所在。

正因为茶叶与人们的身体健康紧密联系，因此茶叶销量不断增加，尤其是正宗的品牌茶叶，例如黄山毛

峰、西湖龙井、洞庭碧螺春等名牌茶叶是市场的抢手货。品牌企业卖品牌茶叶，北京茶叶总公司就是品牌企业中的一员。

北京茶叶总公司的“京华茶叶”商标在北京家喻户晓。它是新中国的第一个茶叶类商品的注册商标。这家公司自1950年创建伊始，励精图治半个多世纪，逐步确立了中国北方茶叶市场的领先地位，并以稳定的货源基地、先进的拼配技术、强大的销售网络、精锐的员工队伍，进入了全国500家大型饮料制销企业行列，拥有“中华老字号”、“中国商业名牌”等诸多荣誉。

以质量、诚信、服务宗旨

抓质量他们首先抓基地建设。俗话说，“自古高山出好茶”，由于高山多雾、潮湿、林木茂密的生态环境非常符合茶树“喜温、爱湿、耐荫”的生活习性，因此，古往今来，我国的历代贡茶、传统名茶，乃至当代新创制的名茶、优质茶等，大多出自高山。北京茶叶总公司有机高山茶园位于福建省政和县东南海拔千米的高山区，远离工业污染源，无工业废气、废水，具有生产优质高档茶得天独厚的环境。茶树生长在平均海拔1000米以上的低温山坡地，这里气候凉爽湿润，具有独特的南国北原气候，年平均气温在13~15℃，且受高海拔影响，形成了独特的夏凉气候，夏季最高月平均气温为23.9℃。茶区终年云雾缭绕，水气充沛，年平均降雨量1900~2200毫米左右，平均日照时间短，相对湿度大，年平均相对湿度为78%。空气纯洁清新，区内重峦叠嶂，林木密布，土壤含砂，通透性好，土质疏松，腐殖质层厚，有机质含量高，富含茶树生长所需的大量元素和各种微量元素。山间溪水纵横，水质澄净优良。茶园灌溉用水全部来自山涧溪水和降雨蓄水。

茶区早晚云雾笼罩，空气和土壤湿度大，昼夜温差大，茶树生长缓慢，芽叶中纤维素不易形成，从而使叶质柔软，芽叶肥厚，持嫩性好；高山气候冷凉，平均日照短，使茶树芽叶中所含儿茶素类等苦涩成分降低，而茶氨酸、可溶氮等对甘味有贡献的成分以及芳香类物质含量则明显提高；植被繁茂，枯枝落叶多，土壤有机质含量丰富，茶树所需的各种营养成分齐全，使茶树芽叶的有效成分特别丰富。由此加工而成的茶叶，当然香高味浓。

北京茶叶总公司加工生产的“京华”牌茶叶所有原料均来自名茶原产地，引进经营了正宗的西湖龙井、武夷岩茶、黄山毛峰等中国茶叶名品，值得一提的是，公司生产的京华茉莉花茶以其汤色明亮、滋味鲜醇、口感

厚重、开窍清神的特点，在中国北方地区得到了广大顾客的好评，先后获得“北京市名牌产品”、“中国茶叶名牌”等荣誉称号。

京华茉莉花茶，外形显毫、茶汤明亮、滋味鲜浓。这些特点来源于茶叶拼配。

茶叶拼配就是把不同等级、不同香气特征、不同产地、不同季节的茶叶按照一定的比例、一定的工艺要求进行拼配，通过合理的拼配可以改善茶叶品质，提高饮用价值，这是因为有的茶叶好看但不好喝，有的茶叶好喝但不好看。比如：安徽的茶叶外形粗壮、色泽黄绿、滋味醇厚；福建的茶叶外形较细、色泽乌绿、茶味稍淡；苏州的茉莉花茶香气浓郁、鲜灵；而福建的茉莉花茶，香气浓郁但欠鲜灵。通过拼配就能充分利用不同产区茶叶的特点，取长补短，提高茶叶的饮用价值。

拼配的技术指标要求非常严格，拼配人员要具备丰富的评茶经验，要经过拼配工程师审核拼配单是否合理，针对茶叶的色、香、味、形的要求，反复调整，最后再对拼配出的小样进行茶汤鉴定，才能确定投入批量生产。

茶叶拼配的过程也就是进行分级和调整质量的过程，从而便有了老北京人钟情的“京华”茶叶一号、二号、三号到十号袋装花茶及零售的散装茉莉花茶，干茶外形条索紧实、整齐，色泽油润有光泽，沏出的汤色浅黄明亮且干净，香气鲜灵、纯正而持久。京华系列袋装花茶的问世开创了质价统一，卫生健康的先河。

好茶还要懂得饮用

喝茶一要注意水与茶的比例。大致上说，一般红绿茶，茶与水的重量比为1:80。常用的白瓷杯，每杯可放茶叶3克；一般玻璃杯，每杯可投2克。

二要注意泡茶的水温。一般说来，红茶、绿茶、乌龙茶用沸水冲泡还是较好的，可以使茶叶中的有效成分迅速地浸出。但嫩度较高的绿茶，如龙井茶，应用80℃~85℃的开水冲泡（即将水烧沸后，晾凉到80~85度左右），使茶水绿翠明亮，香气纯正、滋味甘醇。

三要注意浸泡的时间长短。一般也就是3到10分钟左右。一般冲泡后加盖3分钟，茶中内含物浸出率可达80%，香气发挥正常，此时饮茶最好。

四要注意冲泡次数。一般3到4次就好了。有一句不太雅的俗话说：“头道水，二道茶，三道四道赶快爬。”意思是说头道冲泡出来的茶水不好，第二道正好，喝到三道、四道水就可以了，该走了。



京城养生宫廷菜

宫廷菜作为中华美食文化的璀璨瑰宝，历来就是皇城根脚下的人们引以为傲的资本。它的滋补功效，让每个食客都会竖起大拇指，再加上那些神秘的飘香四溢，怎能让人抵抗的住此种诱惑。“玩疯了”的朋友们大可将此作为滋补食地，在为疲惫的身体补充营养时，也能再过一次口瘾。

直隶会馆

从保定会馆到直隶会馆，时至今日，相信京城的人们对这家有着“能吃的博物馆”盛誉的食府已不再陌生。这里用亦虚亦实的装饰艺术，将颐和园的长廊、故宫的太和殿、保定的古莲池、北大的博雅塔等众多景观“移植”入馆，时空仿佛随时随地都流动着一般，让人震撼不已。

李鸿章烩菜、鸡里蹦、国藩代蟹都是直隶官府菜里的“老当家”。而养生海参汤更是一道绝美的位菜，依照《沈氏尊生书》的记载，选取辽宁东北部的刺参为食材进行烹制，并用可以长期保温的青花缠枝炖盅盛装，回味无穷。

坐标：中关村北大街127号

美味珍御膳

进门，便立刻感受到皇家奢华高贵的气息弥漫四周，整个餐厅以各种清朝时期的东阳木雕作装饰，巧夺天工，精美得令人叫绝。紫红色的绣花地毯衬托着牙黄色的松香玉餐桌，葫芦万寿的瓷器与镀金流彩的金托交相辉映，极具中国传统文化内涵的各种雕刻饰品，让人目不暇接。同时集山珍海味之大全的传统名菜“佛跳墙”是店里招牌菜，在这儿商务宴请绝对有面子。

坐标：美味珍御膳国贸店；和平店；西海店

厚德福酒楼

厚德福酒楼始建于1902年，主营官府豫菜，曾与鲁迅先生这样的执笔“斗士”结缘。厚德福的官府豫菜以典故见长，凡菜必典，借典喻史，其中的水席菜肴更是独具一格。糖醋瓦块鱼焙面便是厚德福豫味官府菜中一道经典，先品鱼鲜，再就着糖醋汁吃面，“立体”的享受让人回味的不仅是味道，更是美食之趣。推荐菜肴：铁锅蛋、紫气东来、牡丹燕菜等。坐标：德内大街260号、262号

格格府

格格府隐身于美术馆后街大取灯胡同里。院内青砖墁地，雕梁画栋，廊腰缦回，点点滴滴中渗透出金枝玉叶般的贵族风范。从名字上看就知道菜品以格格府家宴为主。宫廷炖品更是其主打，既满足温补滋养的功效又体现格格们追求青春永驻的需求。席间，穿着清朝服装的小姑娘会送过来用红丝带绑着的“考卷”，如果走运中个状元、榜眼，还会有赏银呢，甚是有趣！

坐标：东城区美术馆后街大取灯胡同9号

金堂食府

在故宫东门的南池子大街，远远便看到门口停着辆红色老爷车，那就是到了金堂食府。这里的官府菜重味、重养，不做表面功夫，但绝对好吃、绿色、健康。所以这里的汤有着“京城第一汤”的美誉。首推一道清汤燕菜，也是国宴中的一道名菜，汤清味鲜，燕窝糯口清香，更有滋补功效。而金汤一品虾、佛跳墙等都是精工细作的一道佳肴，香醇耐品，更添回味。

坐标：东城区南池子大街11号

皇家冰窖小院

一百多年前的清朝皇家御用的冰窖就隐藏在这里，门口一块碑刻着“文物保护单位”，朱红的大门虚掩着，一般人恐怕不敢随便“惊扰”。虽然在外看起来威严“寂寞”，但是走进那扇大门，淡雅的菊花盆栽、木桌木椅的摆饰，处处显示着小院里的闲适与安逸。代表菜清宫烤羊腿，外酥里嫩，火候把握的刚刚好；冰窖私房菜是这里的独家发明，掏去内核的小番茄，填入肉馅后上屉蒸，卖相可爱，口感独特。

坐标：西城区恭俭胡同5巷5号

国肴小居

在国肴小居用餐是件美妙的事情。这里主打官府私家菜，上桌的菜品，款款造型完美，诱人的色泽和饱佳的口感更是令人心动不已。自制的酒烤香肠，可谓“鬼才”之作，烹调的过程很是讲究，一嚼之下，肉香和酒香的完美结合使您陶醉其中，肥而不腻，醇香适口。浓汤鱼肚、珍珠虾排，都是人间极品。尤其是珍珠虾排，外酥里嫩，鲜香回绕。

坐标：东城区交道口北三条58号

燕赵食府

燕赵食府是河北驻京办餐厅，位于地安门内黄化门街锥把胡同，毗邻景山，汇聚了河北特色名吃，最大名鼎鼎的自然是驴肉火烧了。脆皮白饼加入热腾腾的熟驴肉，雪白的火烧衬着粉嫩细腻的驴肉，勾人食欲。更大牌的是金毛狮子鱼：精选当季鲜嫩的河鲤炸制而成，鱼丝蓬松形似狮子，这道菜就是因此而得名了。在古色古香的环境中坐定，举箸入口，只觉得酸甜适中，实在是不折不扣的人间美味。

坐标：地安门内黄化门街锥把胡同1号

关爱儿童健康 倡导科学消费

部分省市母乳代用品市场消费状况研讨会

中国·北京 2010.10

主办单位:  北京市消费者协会

承办单位:  《北京消费者》杂志

支持单位:  辉瑞中国



北京市消费者协会家具检测指定实验室

国家家具及室内环境质量监督检验中心



国家家具及室内环境质量监督检验中心是2008年12月31日国家质量监督检验检疫总局正式批准成立，是由北京市产品质量监督检验所与北京市木材家具质量监督检验站合作筹建。2009年9月25-28日正式通过国家各种资质认定验收，2010年3月8日-3月9日通过国家质检总局能力建设验收。

国家家具及室内环境质量监督检验中心是以家具、木材、人造板、室内环境质量为特色项目的国家产品质量监督检验机构，也是经中国国家实验室认可和国家依法授权和计量认证的公正产品质量评测机构。

国家家具及室内环境质量监督检验中心成立1年多来，在国家质量监督检验检疫总局的正确指导下，在北京市局的关心帮助下，全面落实科学发展观，边筹建边工作，围绕着检测产品领域的拓展和科研技术水平的提升两个主要方面，

全面推进科技兴检战略，不断提高产品质量监督检验水平，加强检测技术创新能力，加快检测标准的研究，积极开展多种形式的交流与合作，全面提升我中心的核心竞争力。2009年完成主起草强制标准送审1项、产品标准2项，参加起草标准7项，标准验证12项。参加各种人造板、家具标准研讨会14次，参加省级以上研究课题2项，新立国家质检总局课题1项。参加国际能力验证1次、与国家权威机构比对3次均达到了满意效果

国家家具及室内环境质量监督检验中心本着“立足北京，辐射环渤海，服务于政府，服务于企业”的发展战略，科技兴检，将科研与检测项目、服务与质量、市场需求与百姓利益紧密结合，以创新促业务，以业务促效益，以效益促发展。

检测范围

- 1.家具产品：木家具、金属家具、软体家具、厨房家具、建筑木门、木窗等家具；
- 2.木材产品：常用木材、红木、单板层积材、指接材、一次性筷子等木材及其制品；
- 3.人造板产品：胶合板、纤维板、人造板、刨花板、细木工板、木地板、竹地板等人造板材；
- 4.装修材料产品：铝合金窗、塑料窗、彩色涂层钢板窗等建筑外窗；清漆、色漆、油漆涂料用辅助材料、胶粘剂等；
- 5.室内空气质量及治理产品等。