

莫让年夜饭变“年夜烦”

近期年夜饭订金纠纷增加 工商部门向消费者支招维权

商报讯（记者 周雁 通讯员）春节团聚，越来越多的家庭将年夜饭“阵地”转移到各大酒店，既省事又美味。庞大的需求迅速“点燃”了年夜饭消费市场。不过记者近日从市工商局 12315 中心了解到，近期有关年夜饭预订的纠纷时有发生，年夜饭变成“年夜烦”。为此，工商部门提示预订年夜饭时要树立维权意识、多留个心眼。

记者了解到，关于年夜饭的投诉，纠纷主要集中在有价无单、不退订金、不得擅自带酒水、菜的分量不足质量下滑、价格提高或未提示而加收各项服务费等。眼下，关于订金纠纷的问题最为突出。

郑女士去年 12 月在华东饭店支付了 1000 元订金，包了一桌年夜饭，不过这几天饭店告诉她酒店年夜饭不办了。错过了订年夜饭的好时间，这让郑女士头痛不已，目前这一纠纷仍在调解中。

同样地，唐先生今年元旦在月湖盛园的浙一家饭店付了 800 元年夜饭包厢订金，但前两天饭店通知他年夜饭不办了。经过投诉唐先生了解到，原来饭店的租约到期，本月 15 日已停业，最终他接受了饭店老板的道歉。

■工商支招

年夜饭如何不闹心？

一、提前查看酒店的资质和信誉。消费者在预订年夜饭时，尽可能选择资质完备、经营稳定的酒店吃年夜饭，避免交完订金或定金后商家倒闭、停业或发生矛盾纠纷后出现索赔无门的状况。

二、最好与酒店签书面合同。实践中，由口头约定等简单方式而产生的年夜饭消费纠纷，近年来多有发生。所以消费者应与酒店签订一份书面合同，合同中应写明消费时间、所订桌位、消费价格、就餐环境、饭菜质量、服务质量、有无赠送物品或服务违约责任以及纠纷解决方式等权利义务关系。特别要注意的是，消费者不要被“金玉满堂”、“龙凤呈祥”等菜名所误导，应尽量仔细询问饭菜的材料、规格和价格。

同时，还要对能否自带酒水、有无最低消费、有无额外收费项目等问题进行确定，并在合同中写明。在合同中，双方还应对消费者所交押金是属于“定

金”还是“订金”的法律性质进行明确。“定金”具有担保作用，金额不得超过总价款的 20%，如果消费者违约，定金将全额给酒店，如果酒店违约，则必须依法双倍向消费者返还；而“订金”具有预付款性质，如果消费者或酒店违约，可通过协商方式或参照商业惯例处理。

三、注意保存索赔证据。消费者要在消费过程中提高保护自己权益和防范风险的意识，确认无误后再结账，并务必向酒店索要发票。发票是消费者保护自己合法权益的有力武器，是产生争议时的有力证据。如果酒店以各种理由拒绝提供发票，消费者可以拨打投诉电话 12315 举报。

一旦发生纠纷，消费者要注意保留与酒店工作人员的交涉记录，如果方便可以对饭菜进行拍照或记录下音频、视频等作为证据。在各种证据中，原始的书面证据效力较高。而仅凭录音录像、证人证言，法院很难单独定案。

几百种外贸商品亮相鄞州年货展



记者 王增芳 摄

出口德国的真空保温便当盒，里面放着热饭热菜可保持 8~10 个小时的温度；不用油加热、不用水加热的铝钉，直接加热空气，冬季取暖不再干燥……昨天上午，第六届鄞州新春年货节在万达广场开幕，除了过年必备的鸡鸭鱼肉，20 多家外贸企业推出几百种出口商品，为年货增添了时尚的味道。

此次年货节将持续 6 天，到 1 月 27 日结束。

图为外贸产品年货会上的保温盒。

记者 孙美星 通讯员 王贤峰

■股市点评

节日行情构建，把握板块轮动机会

昨天指数中阳线的走势扫除近期阴霾的气氛，连续两根中阳确立了多头的氛围，而且量能有明显放大。金融、地产等大块权重也罕见地出现了集体的护盘上涨，这已经能够确立股民持股过节和延续往年春节红包行情的基调，即节前一周稳定、个股活跃的主要特征了。节前 IPO 节奏放缓给市场也减

轻了一定的压力。

操作上，首先对目前行情的定义为节日行情，暂时不要对于指数的涨幅给予很高的期望，但个股的机会将会更加活跃，这个是需要积极把握的。思路上，推动指数类的板块个股给予回避，即使出现超跌反弹的机会，并不能马上形成趋势行情；业绩向好有

预告近期要发布的多加关注，容易形成板块效应。题材类的个股当心涨幅较大的会出现调整，而同板块滞涨的个股机会更大。节前的时间是有限的，抓住这个时间赚个过年钱还是有希望的。继续关注推荐的行业景气度向上的板块。

民族证券宁波营业部 本文仅供参考

本报联合市环境保护促进会共建公众参与环境保护监督平台 今天起征集30名市民环境监督员 你的积极参与可能意味着能保护一片蓝天碧水



报名者要符合 4 个条件

需要指出的是，成为一名市民环境监督员是件光荣的事，但却没有任何报酬。届时，主办单位会对应征成功的监督员颁发聘书。

更为重要的是，要成为一名市民环境监督员还需要满足 4 个方面的条件：

具有良好的思想政治素质，遵纪守法，诚实守信，有社会公德心和责任感；

热心支持环境保护事业，有较强监督意识和奉献精神；

年龄为 18~65 周岁，具有宁波市常住户口，身体健康，有充裕时间和精力参与环境监督活动；

有一定的文字、口头表达能力，能进行电脑基本操作。

同时，筹备负责人还表示，退休人员、有环境保护相关专业或环境整治相关工作经验者，将优先录用考虑。

为保障人民群众的环境监督权、知情权、参与权，宁波市环境保护促进会、东南商报社、中国宁波网将联手共建公众参与环境保护监督平台。从今天起，三家主办单位将公开向社会招募首批 30 名市民环境监督员。

接下来，本报也将和宁波市环境保护促进会共同开设环境监督热线 87270000，并在商报设立“环境眼”专栏。对市民反映的各类严重环境问题，主办单位将组织市民环境监督员前往现场核实，对相关部门的执法、处理情况进行跟踪督促。

“对情况严重、投诉未得到有效处理的环境问题，市民环境监督员可以要求商报记者进一步采访曝光。”监督平台的筹备负责人说。

招募条件很高，监督员的职责更加不简单：

带头倡导生态文明理念，践行环境友好的生活方式和行为习惯；

依据客观公正的原则，向相关主管部门投诉反映各类环境问题；

监督相关主管部门对投诉、举报情况的处理过程和处理结果；

帮助市民维护正当的环境权益。

“我们还对 30 名监督员设立了一年的试用期。每年，我们还会对每名监督员的表现进行考评，对表现优秀的监督员进行适当奖励。”这名负责人说。

如果你符合招募条件，又能担当上述职责，也愿意为宁波的生态市建设出一份力的话，那请你登录中国宁波网（www.cnnb.com.cn）填写完整的《市民环境监督员报名登记表》并完成报名。

如果还有疑问的话，市民也可以拨打市环促促进会咨询电话：87086571。报名截止时间为 2 月 10 日。

监督全市各类环境问题

30 名市民环境监督员招募成功后，由他们搭建起的公众参与环境监督平台将作为第九届“环保·故乡·山江海”活动的主线并贯穿全年，倡导公众参与环境监督，守护蓝天碧水，建设美丽家园。

“监督员的监督范围为全市各类环境问题。监督平台搭建起来后，监督员主要监督建筑工地扬尘、道路扬尘、矿山扬尘、非法围垦、非法毁林造田、焚烧垃圾、企业违法排污等环境问题。”

为此，监督平台也将在本报开通环境监督热线 87270000，设专人接听、登记市民反映的各类环境问题。

同时，本报也将设立公众参与环境监督特定指向的“环境眼”专栏。根据市民反映的各类严重环境问题，由主办单位组织市民环境监督员前往现场核实，对相关部门的执法、处置情况进行跟踪督促。

对情况严重、投诉未得到有效处理的环境问题，市民环境监督员可以要求本报记者进一步采访曝光。

而在今年的山江海活动中，本报和市生态办将带领环保志愿者探访宁波的生态文化古村，同时还将带领部分市民环境监督员，对环境监督重点区域进行督察性探访。

■新闻链接

宁波环保促进会成立

2013 年 3 月 28 日，宁波市环境保护促进会宣告成立。这是一个在宁波从事生态环保事业的企事业单位，以及关心和有志于推动宁波生态环保事业发展的社会各界人士，自愿结成的地方性、专业性、非营利性法人社会组织。

促进会旨在发挥政府与社会之间的桥梁和纽带作用，开展环境领域公众参与、社会监督，构建环保新平台，凝聚社会各方力量，促进宁波环保事业发展。

记者 林伟 通讯员 赵鸣婵