

虽然无偿借出的自行车有去无回,但27岁的车行老板表示仍将会一如既往——

## 金富林和他的“诚信车行”

一时半会儿修不好,先把店里的自行车骑走;中意的车型缺货又急着用车,也可先借店里的车。自行车行自2012年6月开业至今,已有3辆借出的车有去无回,但27岁的金富林并不打算放弃。他说:“我想与客户成为朋友,相互信任。尽管这条路不平坦,我仍会坚持走下去。”

### 曾遇尴尬,选择坚持

近日,记者走进金富林的车行时,他正向客户介绍自行车。

2012年6月,刚开业的车行因货源单一、人手不足,客户中意的车型很长时间才能拿到货。于是,金富林做出了一个大胆的决定:无偿向急需用车的客户出借店内的自行车。

“这样做有风险,但我们得讲诚信,信任客户。”时隔一年,金富林依然感慨。



虽然借出的绝大部分自行车都能完璧归赵,但从开业至今,仍有3辆自行车有去无回。金富林回忆,曾有一名居民推了辆较破的旧车前来维修,由于当时车子无法马上修好,他就把店里一辆崭新的自行车借给对方。半个月过去了,对方的车子也修好了,可就是不见有人来取车。

不过,金富林并未去寻找那人,也未因此改变做法,“多数人都诚信的”。

### 诚信经营,生意红火

金富林说,现在车行的配套服务日趋完善。金富林和店员义务向客户讲授修理、保养技巧,因保养不当导致自行车多次维修的情况明显减少。

“现在经常有老客户带来新客户。他们的车子出现问题,只要招呼一声,就可以来店自己动手维修。”金富林说,我不担心店里会少东西,时间长了,大家都是哥们儿。

有时,金富林要面对客户的“无理要求”。去年8月,一名女士选购一辆价值280元的自行车,使用两个月后,总觉得车子有问题,多次要求金富林检修。



金富林在检修自行车

尽管每次检修都未发现问题,最终他还是答应对方的退款要求。

诚信服务,让金富林的车行生意越来越红火:起初,金富林单月的利润不够交房租,如今月进万元,还开了一家分店;起初车行的客户多为附近的

大学生,如今开车的车友都慕名而来购车……这些成绩的取得,离不开他始终坚持诚信经营。

“诚信服务是我成功的法宝,我会坚持走下去。”金富林说。

本报记者 苏楠 文/图

崔丹丹:  
用“三颗心”做名好法官

人物档案:崔丹丹,2006年11月进入洛阳市涧西区人民法院工作,历任书记员、助理审判员、审判员,现任涧西区人民法院民事审判第四庭副庭长,曾获“全省优秀法官”称号。

“作为一名法官,要有公正之心、坚韧之心和爱心。”

涧西区人民法院民事审判第四庭副庭长崔丹丹是一名80后年轻女法官,6年里,她审结各类民事案件700余起,无一发还重审。这些成绩的取得,源自她的“三颗心”。

### 审案700余 无一发还

涧西区人民法院是全市基层法院中案件最多的法院,崔丹丹走上工作岗位没多久,就成为院里的办案骨干,这归结于她爱岗敬业、刻苦勤奋。

对于女人来说,怀孕生子是件幸福又辛苦的事。2011年年初,刚休完产假的崔丹丹开始上班,手头上的案件一个接一个,崔丹丹把孩子送回老家,全心投入工作。

2012年下半年,崔丹丹被调至民四庭工作。民四庭受理普通程序和疑难复杂案件,在案多人少的情况下,崔丹丹坚持奋战在审判一线,从未准点下班。

“说实话,我也曾想过退缩。”崔丹丹说,面对一件件疑难案件,她也曾想离开民事审判岗位,可当她想起一个法官应有职业操守,她最终选择了坚持。

自2008年下半年起,崔丹丹共审结各类民事案件700余起,无一起发还重审,无一起形成信访案件。

### 用“三颗心”化解干戈

“能调则调、当判则判、调判结合、案结事了。”这是崔丹丹在审理民事案件过程中坚持的原则。

今年上半年曾发生一起交通事故,致一人死亡。面对受害人亲属,崔丹丹以最快的时间组织开庭,以最快的时间调解案件,以最快的时间审结案件。

在处理劳动纠纷案件过程中,只要有一丝希望,崔丹丹就不放弃调解,从而维护劳动者权益,最大限度地减少对企业权益的损害。“能调解的,最好不判决。”崔丹丹说,不同类型的案件适用不同的方法,解决纠纷才是最终目的。

崔丹丹在审理案件时,首先给当事人双方进行“析法”,细心讲解法律规定,耐心做当事人的思想工作,以调解纠纷。去年,崔丹丹在处理一起医疗纠纷案件时,多次找到当事医院,为受害方争取利益,化解医患矛盾。

“将心比心,谁都不愿打官司。作为法官,我不能把手中的法槌当成结案的唯一工具。”崔丹丹说,她就是要用自己的公正之心、坚韧之心和爱心这“三颗心”,换取当事人的顺心、舒心和放心。本报首席记者 李三旺 见习记者 李冰



网购“订单失效”系骗局

“订单失效,需要银行卡和支付宝信息,重新激活订单。”大家接到这样的电话,可要注意了,这是新的诈骗手段。

16日上午,曾女士花82元在淘宝上给孩子买了双鞋。当天20时许,曾女士接到一个来自福建龙岩的电话,对方是操南方口音的男子,他以淘宝客服的名义,称曾女士上午购的商品因付款出现异常,导致订单失效,需提供银行卡与支付宝信息重新核实订单。通话中,该男子准确说出曾女士的姓名、手机号、发货地址、货物型号等信息。

“卖家是深圳的,号码来自福建。当天下午我已收到卖家正常发货的短信通知,订单怎会失效?”曾女士顿时提高警惕,询问对方:“既是客服,怎会不知我的交易银行卡号和支付宝信息?”这时,该男子挂断电话。随即,曾女士与卖家联系,她的订单没问题,已经正常发货。

业内人士提醒,如果接到需要提供银行卡和支付宝信息的电话或短信,多数是骗子设下的骗局,消费者一定要提高警惕,切勿随意透露自己的银行卡、支付宝等信息。

本报记者 戈晓芳

国家旅游局、工商总局联合发布2014年旅游合同示范文本

## 旅行社违约,游客可索要三倍团费

### 核心提示

购物地点、时间要写进合同,游客遭遇甩团最高可获3倍团费赔偿,在名胜古迹刻字涂鸦或被退团……日前,国家旅游局和国家工商行政管理总局联合发布2014年版《团队境内旅游合同(示范文本)》《团队出境旅游合同(示范文本)》《大陆居民赴台湾地区旅游合同(示范文本)》和《境内旅游组团社与地接社合同(示范文本)》,并在全国范围内推行使用。

### 购物地点、时间要写进合同

去年10月,市民吴晓飞报团去云南,几乎每天都要进购物点,且在每个购物点待的时间都超过半小时,“时间都浪费在购物点里,游玩的时间根本不够”。

今后,游客进购物点的时间将在出发前确认。根据新版旅游合同,购物场所名称、最长停留时间、地点、主要商品信息等均须注明,并要求双方签字盖章。此外,另行付费的旅游项目,合同也要写明。

游客有权在行程结束30日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货款。

“此前,各旅行社关于购物和自费项目的补充协议内容、格式不统一。”我市某旅行社的负责人张丽萍说,新版旅游合同范本补充协议简明扼要,对旅行社和游客来说是一个保障。

### 双方分担因滞留增加的返程费用

市民周勇峰今年年初跟团去海南,返回前遇暴雪,延误了行程,因此产生的食宿费用由周勇峰自行承担。今后这种情况将有改变。

新版旅游合同示范文本,对因不可抗力或已尽合理注意义务而不能避免的事件,双方解除合同后产生的相关费用的承担做出约定:合同要写明造成旅游者滞留的,旅行社应采取相应安置措施。增加的食宿费用由旅游者承担,增加的返程费用双方分担。

业内人士表示,旅游中突发事件时有发生,如遇游客滞留,由于牵扯到航空公司、酒店、地接等方面,关于滞留费用的承担,游客和旅行社不易达成一致,今后,双方可严格按合同执行。

### 游客遭遇甩团最高可获赔三倍团费

旅游途中遭遇甩团怎么办?新版合同示范文本还增加了处罚性赔偿责任。针对旅行社具备履行条件,经游客要求仍拒绝履行合同义务,造成其人身损害、滞留等严重后果的,示范文本约定游客可要求旅行社支付旅游费用一倍以上三倍以下的赔偿金。

市旅游监察大队相关负责人表示,在旅游法实施前,国家也有针对旅行社甩团的处罚规定,但并未将其写进合同。现在将旅游法的相关规定写进旅游合同有助于游客保护自身权益。

### 在名胜古迹刻字涂鸦或被退团

有的游客在外游玩时,会在名胜古迹或树木上写下、刻下“某某到此一游”字样。如今游客刻字涂鸦,有可能被旅行社解约清退出团。

新版旅游合同示范文本中首次明确,游客如从事违法或违反公德的活动,旅行社有权单方解约,扣除相关费用后退还游客余款。

张丽萍表示,旅行社曾遇到部分游客在名胜古迹涂鸦或随地吐痰等不文明行为,导游只能婉言劝说。新版旅游合同示范文本明确,游客存在这种不文明行为,旅行社有权劝退。

### 据旅游法修订合同内容

业内人士表示,在旅游法实施前,也有针对旅行社低成本揽客、强制购物、甩团等进行约束和规范的相关条例,由于没有具体落实到旅游合同中,往往是“雷声大雨点小”。

新版旅游合同范本是首个根据旅游法相关内容修订的旅游合同,其中针对购物、滞留、违约等情况给出明确界定和具体操作办法。

市旅游发展委员会相关负责人表示,新版旅游合同示范文本刚刚发布,本地旅行社暂未启用,待正式接到相关通知后,旅游部门将号召全市旅行社机构尽快参照执行。本报记者 戚帅华



(资料图片)

## 洛河东段滨河公园公开征名公告

洛河东段滨河公园是市委、市政府着力建设“生态宜居城市”的一项重要举措,是改善人居环境、提升城市品位的民心工程。为把该公园打造成环境优美、品位高雅、富有文化气息的主题公园,现公开征集公园名称,并将有关事宜公告如下:

### 一、基本概念

公园区位:二广高速至李楼桥段洛河北堤,迎水坡面和坡脚的滩地范围。

公园规模:总面积46.18公顷,绿化种植百种植物,建设投资约为1亿元。

园内主题:漫步临波、古曲新唱、花田里坊、大地太极、中原河韵及水天一色等。功能区中分设林中剧场、戏水乐园、滨水舞台、竹音清韵、花田里坊、宿营地、沙滩排球场、儿童游戏场、戏水长廊、攀岩石壁、野餐营地、观星台、眺远台、亲水木栈道、足浴池等。

### 二、征名时间和范围

征名时间:即日起至2014年5月1日。

征名范围:面向社会征集,欢迎踊跃参加。

### 三、应征方式

1.应征者以电子邮件参与的,可将作品发送邮件,并标明参加“洛河东段滨河公园征名”字样。邮箱地址:lystgymm@163.com。

2.应征者以纸质形式投稿的,须在信封上标明“洛河东段滨河公园征名”字样。作品邮寄至:洛龙区牡丹大道一幢中原康城尚阁2207,邮编:471000。

### 四、征名要求

#### 1.作品要求

(1)征名作品要寓意深刻,主题鲜明,富有文化内涵;

(2)征名作品能充分体现“生态、休闲、文化”理念,大气、上口、易识、易记;

(3)征名作品必须有100字以上文字说明,要体现出对人文、生态、环保理念的向往和认同;

(4)征名作品必须是原创作品,此前未以任何形

式发表过,也未以任何方式为公众所知;

(5)作品名称应用中文名称,并具有时代感,用字、读音必须准确规范,避免使用生僻字、歧义字、繁体字,字数不得超过5个字。

#### 2.注意事项

(1)征名方案由命名和命名释义两部分组成,且每位参加征集者所提交命名方案作品限报3条;

(2)所有征名方案来稿恕不退还,请作者自留底稿;

(3)征名方案一经采用,将发给作者“采用证书”和酬金,作品使用权和发布权归使用者所有,且有权对作品进行修改、组合和应用,作者不得以任何理由向使用者提出利益诉求;

(4)征名方案中获奖如有重复,按照提交时间顺序以最先提交者为准;以网络或电子邮件提交作品的,按网络上传提交显示的时间为准;以邮寄方式送达的,以邮政局接收当日邮戳为准;以当面交付方式送达的,送达时间以征集方签收时间为准;

(5)应征作品以个人为单位,如多人合作,必须清楚列明;应征者必须如实注明个人姓名、性别、所在地址、联系方式、身份证号、作品名称及作品释义。

### 五、评选方式和奖项设置

1.评选方式:命名评选工作由专家评审组成评委会,最终评选结果在洛阳水务网(网址: http://www.hnllysl.gov.cn/)进行公布。

征名咨询电话:0379-69800928

#### 2.奖项设置

(1)公园总冠名采用作品1件,酬金人民币3000元;

(2)可备用分景区命名作品5件,各奖励人民币500元;

(3)鼓励奖作品150名,各奖洛河游船票1张。

六、征集方对本次征集活动的规则保留最终解释权。任何与本次征集活动有关的未尽事宜,均由征集方进一步制定相应规定或进行解释。

洛阳水利建设投资有限公司