

精心构筑“青年之家”，提供婚姻介绍、心理咨询等服务—— “市民之家”：群团服务更贴心

“市民之家”内不仅有众多行政机关进驻，还设有团市委、市妇联等群团综合窗口，为群众提供各类特色服务。

让“青年之家”名副其实

“团市委进驻后，将以服务青年为核心，着力打造高水平的共青团便民窗口、服务平台和改革前哨，让‘市民之家’中的‘青年之家’名副其实。”团市委副书记朱蕾说。团市委在“市民之家”设综合窗口1个，位于“市民之家”2楼，将充分利用“市民之家”办事市民多、覆盖面广的特点，提

供青少年维权和心理咨询、团组织关系转移、青年志愿者注册、婚恋交友、就业创业指导扶持等一系列服务，着力打造“青年之家”。

青年人如需要找工作，工作人员将及时提供掌握的职位信息；如需婚恋交友服务，工作人员将认真记录相关信息并组织其参加联谊会；如需进行社会实践或参加志愿服务，也可到窗口咨询进而获得机会。

此外，团市委将定期组织“青年之家”开放日活动，加强对青少年诉求的收集，根据其需要拓展服务范围，让“青年

之家”成为广大青年遇到困难时想得开、找得到、靠得住的有生力量。

多项服务促家庭和睦

市妇联进驻“市民之家”2楼，成立市妇联婚姻家庭指导服务中心。该中心下设专业心理咨询室和婚姻家庭咨询室，为广大女性和家庭成员提供婚姻介绍、心理咨询、婚姻家庭问题咨询、家庭教育、法律维权、离婚前干预和家庭纠纷调解、家政培训和创业就业指导等服务。两个咨询室还将根据具体情况设置

壁画、绿植等，营造良好的交流沟通环境；保证每天都有专业的志愿者为市民解答家庭教育、家政培训、就业创业方面的问题。

此外，市妇联将充分利用“市民之家”内部的市民大讲堂等场所，灵活开展家庭教育讲座等内容丰富、形式多样的活动，让市民领悟家庭和和睦之道。

本报记者 苏楠 通讯员 褚红



我市强化重污染天气预警响应管控措施

本报讯（记者 高峰）9日，我市启动重污染天气Ⅱ级（橙色）预警响应。根据研判，本轮空气污染过程将持续，程度将加重。依据上级管控要求，我市于10日24时至15日24时，采取进一步强化重污染天气Ⅱ级（橙色）预警响应管控措施。

市环境监测中心相关负责人介绍，3月为冬春交替期，冷暖气流交替往复，风向变化频繁，污染物易反复推移，是重污染天气的高发期。由于气象条件差，本次污染过程出现区域性逆温，近地面湿度大，在高湿度条件下，污染物快速累积，不易扩散。同时，二氧化硫等气态污染物发生化学转化，生成硝酸盐、硫酸盐等二次颗粒物，加重污染。

为应对此次雾霾天气，我市要求，重点企业按规定实施错峰生产，未纳入错峰生产的所有涉气企业均纳入应急减排清单，并按管控要求落实减排措施。环保部门要严密监测在线监控企业的减排情况，供电部门要严密监测企业用电发电情况，对拒不落实限产限排、停工停产措施的企业和工地，要按照法定程序，采取依法限电措施。

“工程师志愿者”助学热情高

在中石化洛阳工程有限公司，有这样一群工程师——工作日，他们埋头于哈萨克斯坦石油深加工、北海炼化油品质量升级等国内外重大工程的项目设计中；双休日，他们走进贫困县，与大山深处的留守儿童结对子，用爱心点燃孩子们的希望。他们被同事们亲切地称为“工程师志愿者”。

今年31岁的田纪伟是这个群体的头儿。他说，自己与志愿者活动特别有缘。来自沂蒙山区的田纪伟上初中时，曾参加过所在学校与临沂市属一所中学的“手拉手”结对活动，那次活动给他留下了深刻印象。后来，在中国石油大学读研究生时，田纪伟参加了化工学院的蒲公英志愿者活动，“我心中从此播下了志愿服务的种子”。

2012年11月，田纪伟入职中石化洛阳工程有限公司不久，就通过中国青少年发展基金会参与了“希望工程1+1”活动，资助甘肃省舟曲县的一名贫困小学生，直到孩子完成学业。

用“天王星”的网名加入洛阳彩虹志愿者团队，给洛宁县陈吴乡王召小学送学习用品；与宜阳县张坞镇农民李光亮建立联系，为这个有11口人的贫困之家送来送面，给孩子们理发、洗澡、买新衣；帮助新安县石井镇南腰村于冰冰一家盖新房、接上生活用电；联系市区医院，为伊川县彭婆镇赵沟村10岁小女孩小菊（化名）根治残疾……几年来，田纪伟投身志愿者活动与他完成的炼化设计一样精彩，在他身边，渐渐聚拢起一个群体。

2015年11月，田纪伟带队慰问于冰冰一家，特意带上同在一个单位的妻子同行。妻子看到了家的窘境，当即将钱包里的现金全部捐出。回到单位，她在部门说起新安之行，有4名同事立马响应，也加入志愿者行列。

2017年1月初，田纪伟无意中把洛阳彩虹留守儿童助学中心的“五帮一”助学项目，分享到所在部门项目组的微信群，短短半天时间，便赢得组内同事一片点赞，专业副总郭劲鹤、董海芳，高级工程师丁宇峰、杨红斌等纷纷回复，也要参加“五帮一”爱心助学活动。于是，从那时起，中石化洛阳工程有限公司的9名设计师和来自栾川县庙子镇老张村完小的张国顺、范佳豪结成了“五帮一”对子。去年8月，“工程师志愿者”们还携带生活和学习用品，到大山深处两名贫困儿童家中进行了回访，鼓励孩子们要好好学习，以优异成绩回报社会。

截至目前，除了田纪伟部门的同事，中石化洛阳工程有限公司配管室、土建室和仪电室的工程师们也纷纷加入志愿者团队，“工程师志愿者”们捐赠书籍、衣物，积极参与公益活动，用自己的行动关爱贫困山区的留守儿童。

本报记者 赵志伟 通讯员 李建永



市消协发布2017年十大消费维权案例

随着“3·15国际消费者权益日”临近，昨日，市消费者协会发布2017年十大消费维权案例，涉及装修逾期、预付消费难退款、合同不明确等典型侵权问题，提醒消费者在遭遇类似问题时注意根据相关条例，切实维护自身合法权益。若消费者有类似经历，可拨打消费者投诉热线电话“12315”进行投诉。

案例1 网上购得假电池，“退一赔三”免损失

【案情简介】2017年4月，消费者席先生在京东商城ishop数码专营店购买手机电池，收货时发现实物不符，遂向京东商城客服反映该店售假行为。京东商城仅赠送其60元代金券，对售假事件不作回应。市消协以经营者欺诈为由依照“退一赔三”标准进行调解，京东商城赔付消费者1160元。

【案例评析】《中华人民共和国消

费者权益保护法》（以下简称《消法》）第55条指出：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费用的三倍。在本案中，京东商城并未采取措施纠正侵权行为，变相拒绝消费者合理诉求，属于典型的经营欺诈行为。

案例2 买到闹心商品房，消协帮您得赔偿

【案情简介】2017年3月，消费者谢先生等11户小区业主反映，其购买的由洛阳海晟置业有限公司开发的升龙天玺商品房存在房屋设计不合理、销售时虚假宣传等问题。经调查、约谈无效后，市消协启动支持诉讼机制。2017年11月，法院一审判决开发商违约，11户业主拿到

了相应的赔偿金。

【案例评析】《商品房销售管理办法》规定：开发商应当按照合同约定，将符合交付使用条件的商品房按期交付。未能按期交付的，开发商应当承担违约责任。本案中，开发商的一系列行为构成严重侵权，应承担相应的法律责任。

案例3 家装问题难解决，现场断案定责任

【案情简介】2017年9月，针对一起由家装瓷砖贴砖问题引发的投诉，市消协启动装修专家现场断案模式，将各方负责人请到施工现场，由专家现场拆解，重新自认责任。之后装饰公司同意免费重新施工，瓷砖经销商同意免费提供所有瓷砖。

【案例评析】根据《消法》第23条：经营者提供的机动车、计算机、电视机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者自接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。为此，销售和施工方有义务对“问题瓷砖”提供举证责任。

案例4 合同约定不明确，引发退款纠纷案

【案情简介】2017年3月，消费者孙女士投诉称，其儿子是应届高中生，于2016年7月缴纳12000元在河南蒙太奇教育科技有限公司洛阳分公司学习播音，后由于学习任务繁重无法继续上课，要求退款时遭拒。经调解，双方解除合同，公司退回余款9000元。

【案例评析】本案中，消费者是应届高中生，学习任务繁重，上课时间以学校安排为主。培训机构应知晓毕业生的特殊性，却未对消费者就有重大利害关系的内容以显著方式进行提醒，且对退费约定设定限制，存在利用格式条款侵犯消费者财产权的行为。

案例5 预付消费要注意，贵宾卡易办难退

【案情简介】2017年1月，消费者杨女士向市消协投诉，称其在东海大酒店办理了对方承诺可以随时消费的预付贵宾卡，结果在春节消费时，酒店却告知其春节期间不能使用该卡，也拒绝了其退卡要求。经调解，双方达成和解。

【案例评析】这是一起典型的预付消费投诉。本案中，当事人未在贵宾卡上明示限制使用条件，也未通过其他方式进行提示，酒店的相关做法违反了《消法》第16条、第53条的有关规定，属于设定不公平、不合理的交易条件，不按照约定履行义务的行为。

案例6 装修逾期挺闹心，违约须付赔偿金

【案情简介】2016年5月，消费者李先生在洛阳九创装饰工程有限公司签订装修合同，结果工程逾期达2个月。李先生要求该公司支付逾期违约金遭拒，于2017年1月投诉至市消协。经调解，该公司赔偿工程逾期违约金1万元。

【案例评析】根据《中华人民共和国合同法》第107条：当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。本案中，九创公司装修工程逾期属于违约行为，应当依法承担违约责任。

案例7 限制消费者维权，属于不公平条款

【案情简介】2016年8月，消费者李女士投诉洛阳协和医疗美容门诊部对其进行美容后出现问题，要求赔偿未果，投诉至市消协。在调解中，该门诊部同意赔偿，同时提出：若修复后再出现纠纷不得向相关部门投诉，必须通过司法诉讼解决。消协提出异议未果，于2017年2月召开新闻发布会对此案进行公开披

露。在强大的社会舆论监督下，该门诊部对侵权行为予以纠正。

【案例评析】这是一起严重侵犯消费者合法权益的案件。要求消费者必须通过“打官司”解决问题的规定属于排除对方权利的无效条款，侵害了消费者对法定争议解决途径的自主选择权，是典型的不公平格式条款。

案例8 健身场馆不能用，想退款可不轻松

【案情简介】2017年9月，消费者平女士在西工区悦动健身馆办理了价值5400元的健身卡，在连续2次健身后，该馆不能正常营业，消费者在要求解除合同时遭拒，投诉至市消协。经调解，该健身馆为消费者解

除合同，扣除已健身费用400元后，退款5000元。

【案例评析】本案中，当事人因故停止营业无法继续提供服务，依据《消法》第53条规定，理应退回持卡消费者余额，并承担利息和合理费用。

案例9 团购条款未告知，此时商家要担责

【案情简介】2017年8月，消费者宋先生在美团购购买3张门票到洛阳灵山莲花水城游玩，进园换票时获知一张门票可进2人，宋先生要求退还多买的一张票遭拒。经调解，商家赔礼道歉并通过系统为消费者退还一张门票款85元。

【案例评析】根据《消法》第20条：经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。本案中，商家对门票的使用人数没有明示，导致消费者多购票，商家应担责。

案例10 劣质种子频坑农，消协维权挽损失

【案情简介】2017年10月8日，农民张某代表村里的23户村民在温县新润丰种植专业合作社购买小麦种子40袋（1200斤），播种后至10月21日均未出苗，他才意识到购买的是劣质小麦种子。因商家不愿意承担责任，张某投诉至偃师市消协。经调解，商家赔偿消费者损失3000元整。

【案例评析】《中华人民共和国种子法》第41条：销售的种子应当符合国家或者行业标准，附有标签和使用说明。标签和使用说明标注的内容应当与销售的种子相

符。种子生产经营者对标注内容的真实性

和种子质量负责。本案中，该合作社销售伪劣种子已涉嫌违法，应当担责，不但要退回农民的种子款，还应赔偿损失。

本报记者 陈曦 通讯员 张亚亚



全市共设置19个分会场

“3·15国际消费者权益日”宣传活动明日举行

本报讯（记者 陈曦 通讯员 邵雅慧）明日（13日）上午，我市“3·15国际消费者权益日”宣传活动将正式举行。

据了解，今年“3·15”活动的主题是“品质消费 美好生活”。活动期间，市工商局将举办12315公众开放日活动，邀请部分市人大代表、政协委员、知名企业负责人、消费者代表和新闻媒体代表参观12315投诉举报指挥中心，零距离体验12315的受理、分流、转办、反馈等工作，让社会大众进一步了解消费维权工作。

为全市消费者提供维权“直通车”也是当天活动的主要内容。市工商局负责人介绍，在3月15日当天，市工商局将在城市区繁华地段通过设立咨询服务台、直播间的形式进行维权服务，同时组织各城区

分局工作人员在市局12315指挥中心大厅现场受理消费纠纷，为消费者提供面对面维权服务。

此外，根据计划，全市将设置19个分会场，由各城区分局开展专项消费维权活动，有需要的消费者可选择就近或拨打相关电话进行投诉。分会场活动内容包括直接受理消费者投诉咨询、设立展板展示假冒伪劣商品、向消费者讲解辨假常识等。



扫二维码，了解全市19个分会场地址及联系方式
短网址：http://shoujilyd.com.cn/835065



明日，体重秤、血压计、纺织品可免费检测

明日是“3·15国际消费者权益日”，市质量技术监督局将在高新区丹尼斯百货门前广场举行“开展质量提升 共享品质生活”主题服务活动。

届时，市质监局的工作人员将在现场为市民提供体重秤、血压计、纺织品等日常用品的免费检测服

务，同时宣传相关法律法规，讲解产品质量安全常识及辨假、识假知识，受理消费者投诉，为消费者提供咨询服务。

想要参与活动的市民，可乘坐12路、39路、50路、72路公交车前往。活动时间为15日9时至12时，咨询电话64335508。（李冰 徐伊歌）

短讯

■因S243郭木线龙门西山段道路损毁严重，S243郭木线龙门大道至洛伊快速通道段将大修，其间采取分段分段围挡方式施工：3月15日至3月30日封闭维修S243郭木线龙门大道龙门西山口向西300米段，5月4日至8月31日封闭维修S243郭木线龙门大道龙门西山口向西300米处至洛伊快速通道段。

道路封闭期间，需从龙门大道由北向南经封闭路段前往伊川县方向的车辆，可绕行龙门大道、伊洛路、王城大道往返；封闭路段沿线单位车辆3月15日至3月30日可沿S243郭木线龙门西山段向南经洛伊快速通道出行。（苏楠 谢育健）

■日前，宜阳县为67名2017年县级道德模范进行健康体检。近年，该县持续开展道德模范评选活动，迄今共评出县级道德模范111人、乡级道德模范330人、村级道德模范6777人。（陈曦 张珂）

■9日，老城区司法局社区矫正中心组织100余名在册社区服刑人员到上清宫森林公园开展“新生林”植树活动，引导社区服刑人员积极参与社会公益劳动，帮助他们克服自卑心理，早日回归社会。（申利超 张悦丽）