

# 酒店擅自撤婚宴 美容健身退卡难

## 青岛发布2015年度消费纠纷典型案例

□ 本报记者 薄克国  
本报通讯员 孙华伟

3月14日，青岛市消保委发布了市消保系统2015年度消费纠纷典型案例。

### 酒店擅自撤婚宴 显失公平应赔偿

结婚本是人生大喜之事，可预订了2016年婚宴的王先生却怎么也高兴不起来。

2015年3月，王先生预订了一家高档商务酒店22桌室外大棚的婚宴，分两次共交了2.5万元的定金。可2015年11月，王先生突然接到商家电话，被告知其提前预订的婚宴被取消，要王先生到酒店取回定金。王先生认为，虽然合同中约定有定金条款，但商家应按《合同法》的规定双倍返还定金，店家却只同意退还已交定金，于是投诉至市南区消保委。

接到投诉后，市南区消保委立即进行调查，经过与被诉酒店沟通，调解人员了解到，拟办婚宴的室外大棚系未经相关部门批准搭建，现已被相关部门要求拆除。被诉酒店认为这属双方签订合同中约定的不可抗力，不应给消费者双倍定金，只同意退还已交定金。

消保委调解人员认为，室外大棚未经合法审批，私自搭建行为，可预见会被职能部门拆除的后果，不应视为不可抗力，酒店的说法不成立。经调解，商家最终答应退还消费者定金2.5万元外，再按违约金条款赔偿1.2万元，消费者表示接受。

### 美容健身退卡难 消保委调解助维权

投诉人张女士是一位70多岁的老人，自2012年和老伴在某美容院做足道、腿疗、腰、肾等保健项目，先后缴费10多万元，成为终身会员。

2013年该企业被并购，新美容院单方将其办理的终身卡改为次卡，对此消费者认为店方违约，自身权益受到伤害，坚决要求退卡，店方以各种理由不予办理，无奈之下张女士与老伴被迫进行次卡消费。

2015年新美容店合同到期关门，又将老两口转到其他连锁店，因二人年事已高行动不便无法继续消费，于是到市北区消保委投诉要求退卡。

接到投诉后，市北区消保委启动人民调解机制，由市北区消费纠纷人民调解委员会处理此案。调委会工作人员第一时间向投诉人张女士了解事情经过，同时与被投诉方联系核实情况。经调查，消费者反映情况基本属实。

在了解相关情况和掌握相关证据后，市北区调委会依照国家有关规定进行了调解，指出店方侵害消费者权益的事实，希望店方依法退卡，但店方仍然无理拖延。

经过长达3个月与经营者的反复协调，2015年7月，双方最终达成退卡协议，由该美容总店为消费者张女士退还37000元。

市北区消保委介绍，本案中，经营者承担了前者的债权债务后，应依法履行前期美容院与消费者签订的消费合同，即在原约定地点向消费者提供约定服务，并按按照原约定使消费者享受终身卡待遇，不能以企业并购侵害消费者的合法权益。

### 购车合同遭违约 依法调解平争端

2015年11月6日，平度市消保委接到一起签订购车合同后遭加价提车的投诉。

消费者于2015年9月在平度市某4S店签订购车合同，约定了车辆总价及型号，并交纳定金2000元。4S店口头承诺10月份可以提车，但到期后，车行以提不到车为由一直拖延交货，至2015年11月份，4S店又以出厂价上调为由要求消费者加价提车。

消费者对4S店加价感到不满，以4S店违约为由向消保委投诉，希望4S店履行合同，

原价购车。平度市消保委工作人员调查了解到，投诉人提供的购车合同、定金收据等手续齐全，合同合法有效，提车加价属于4S店单方违约行为。

根据投诉人提供的联系方式，消保委工作人员联系了4S店的销售经理。该经理表示，由于生产厂家上调了出厂价格，该款车已涨价4000元，如按原车价4S店要自行承担损失，售后部门就投诉人的情况也在积极与厂家领导协调，但这款车暂时提不到。

平度市消保委工作人员指出，车行应承担违约责任，建议车行在价格问题上能够按合同履行。经过消保委的多次调解，由4S店赠送消费者2000元保养维修代金券、导航配件，并尽快提供车辆，投诉人对处理结果表示满意。

“这是一起典型的因合同违约造成消费者财产损失的案例，在调解中主要解决的问题是合同违约责任的界定和消费者权利的保护。”平度市消保委工作人员介绍，此案中，双方签订合同后，4S店未按约定履行合同义务，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。

通过此案，平度市消保委提醒广大消费者，在签订合同或交纳定金时，一是注意明确

合同条款，对于合同约定的条款逐项核实、明确含义后再签署，避免商家的合同陷阱；二是遭遇商家的合同违约行为时，应保留好相关消费凭证，及时寻求法律途径维权。

## 青岛消费纠纷调委会工作室挂牌

□ 记者 薄克国  
通讯员 林上卿 报道

本报青岛讯 3月14日，青岛市消保委分别在海尔工贸、利群集团、青岛市洗涤行业协会设立的青岛市消费纠纷人民调解委员会工作室并正式挂牌运行，这是青岛消费纠纷人民调解委员会在青岛市生产企业、商业企业和行业协会各选一家代表设立的首批工作室。

成立工作室，希望进一步拓宽青岛市消费纠纷人民调解委员会的受理渠道，延伸调

委会的服务窗口，将人民调解工作向矛盾纠纷集中的行业和领域延伸，以最大限度地把矛盾纠纷化解在萌芽状态，并利用协会的专业优势开展人民调解，提高消费纠纷处置效率。

工作室将根据青岛市消费纠纷人民调解委员会的主要工作职责，宣传相关法律、法规、规章和消费维权知识；向消费者提供消费投诉咨询服务；受理因商品或服务质量问题，造成人身伤害或财产损失的重大复杂消费纠纷。



### 供求双方零距离 体验消费维权

□ 记者 薄克国 报道

如何处置消费者申诉和举报？如何辨别真假商品的不同……3月11日，市南区市场监管局举办“3·15”“开放日”活动，邀请部分企业代表、消费者代表零距离体验消费维权工作，走近、感知市场监管，全面了解市南区消费维权工作情况，倾听群众对市场监管部门的意见和建议。

## 青岛公布2015年度消费领域投诉热点

# 家用电器问题投诉高居榜首

□ 记者 薄克国  
通讯员 孙华伟 报道

本报青岛讯 3月14日，青岛市工商局公布2015年度消费领域投诉热点情况，其中，占投诉总量的13.24%的家用电器问题投诉高居榜首。

经12315系统查询，2015年度排名前10位的投诉分别为：家用电器、交通工具、通讯工具、服装鞋帽、家居用品、美容美发、预付款、装修建材、网络购物、计算机。

2015年度，青岛市工商局12315投诉举报指挥中心共受理咨询、投诉、举报130944件，同比下降12.96%。其中，投诉21402件，占受理量的16.34%，同比上升5.86%；举报5373

件，占受理量的4.10%，同比上升2.93%。

2015年，共受理家用电器质量问题投诉2834件，占投诉总量的13.24%。消费者投诉的主要问题包括：电视机出现黑屏、花屏等现象；电冰箱制冷效果差、噪声大、压缩机故障；空调不制冷、压缩机、室内机噪声过大等故障；售后维修不开具维修凭证，导致消费者因证据不足无法按规定退换货；一些不法商家，通过网络等途径发布虚假信息，冒充品牌售后服务网点为消费者提供维修服务。

交通工具投诉热度提升，2015年，共受理交通工具投诉类案件2651件，占投诉总量的12.39%。问题主要集中在以下几个方面：消费者购车时轻信促销人员的口头承诺，随

意签订合同；商家存在捆绑销售行为，强制消费者必须通过车行办理车辆手续、购买保险等；消费者提车时没有仔细查看外观和内饰等；个别消费者在汽车“三包”期内，因未到指定的特约维修站进行保养和维修引发纠纷；4S店未能尽到三包义务，采取拖延等方式，将汽车故障拖延至三包期满后，导致消费者付费维修车辆。

此外，投诉热点还包括通讯工具投诉“高烧”不退，服装鞋帽质量问题投诉仍然集中，家居用品问题层生，美容美发业投诉势头不减，预付式消费问题亟须规范，装修建材问题广受诟病，网络购物投诉成新热点，计算机商品投诉集中等。

## 让商标、专利、版权等知识成为创业资本

# 五四创客城推出无形资产抵押

□ 本报记者 高铭君 宋弦

### 实力股东提供一流资源

3月9日，青岛五四创客城与《跃龙门》创客赢”节目联合举办的“跃龙门·创客赢”投资分享会在五四创客城多功能路演大厅举行，天使投资人王馨仪等“大咖”分享了各自的创业经验。

投资分享会为五四创客城投入了新的力量。这个去年12月刚刚开城的创业“宝地”，目前已经签约了30余家企业等待入驻。依托于两大实力股东——青岛国际版权交易中心和青岛双星集团，五四创客城着力打造以物联网和橡胶轮胎产业为特色的创业场所。

“双星现在也在研究将产业与物联网结合，使轮胎具备一定的感知功能，所以我们现在倾向于给物联网和橡胶产业的企业带来一部分资源对接。”青岛五四创客城管理咨询有限公司开发推广部副部长陈洁表示，该创客

城借助于双星名企和版权交易中心的实力平台，将为入驻企业提供一流的资源。服务方面也更倾向于产业发展、产业对接。在实际的市场运营中，帮助企业运营和实现产业嫁接。

目前，五四创客城已与韩国最高经营者协会、韩国著作权委员会、韩国版权珠宝协会、韩国IT产业协、韩国技术科学研究院、韩国通信研究院等日韩机构建立了资源对接。

### 无形资产抵押解决融资困难

创客城提供人力资源、资金、知识产权保护、商务配套、物业管理、专业金融等一站式的服务。在资金支持方面，五四创客城借助于青岛国际版权交易中心，推出了无形资产抵押，帮助硬件实力欠缺的创业企业解决资金困难。

“现在大部分创客都是轻资产运营，他们技术好，有商标、专利，有版权，但是没有房子车子可以抵押，针对这种企业，我们可以帮助他们做无形资产抵押。借助青岛国际版权交

易中心自己在北京的评估所，可以出具无形资产评估报告，评估所有国家资质，所以是被认可的。”陈洁介绍。

青岛华世科技发展集团的北斗导航项目运用企业的十几个发明和实用新型专利以及商标，去年借助青岛国际版权交易中心，实现了无形资产抵押，分两次获得了1亿多元的评估，并利用评估报告拿到了青岛银行科技支行上千万元的融资。

“在创客城孵化的一个小创客团队，因为整个公司有国家工程师的资质，所以我们给这个企业评估了两三千万。评估报告可以作为整个公司价值的体现。他们拿着这个评估报告去跟风投谈也更容易，风投也很认可。”陈洁介绍。

### 创客公寓服务企业

五四创客城还是岛城唯一一家规划了公寓的孵化器。青岛五四创客城管理咨询有限公司、青岛国际版权交易中心董事长安波介绍，

五四创客城目前已规划建筑面积2500平方米的空间作为创客公寓，解决创客在附近租房子、居住困难的问题。

“建成后，房间大概有100个左右，分CEO、精英、普通创客三个级别，价格实行普惠制，有独立的卫浴，也可以做饭，拎包入住。公寓4月开工，预计7月投入使用。”安波表示。

对于五四创客城的开城，安波期望可以帮助中小企业的发展。他认为，中小企业良性发展是下一步的工作重点，考虑到现今的国际经济形势，希望能协助企业创造更多的空间，让它们在教学、产品、市场拓展等方面实现突破。

目前，大众创业参与度很高，很多年轻的企业家都很有激情，安波希望政府在把创业者的积极性调动起来的同时，为这些企业提供一些可持续发展的政策保障，让它们更好地结合创新创业，创造新的产业与服务模式，通过模式、产品创新，激发新的经济增长点，从而把创新创业成果变成经济发展的源动力。

## 青岛农业科技 展翅行动启动

□ 记者 张晚帆 通讯员 兰大彭 报道  
本报青岛讯 近日，青岛农业科技发展行动正式启动，计划实施农业科技自主创新推广行动、良种产业化行动、粮食绿色稳产增产技术推广等7项行动。

青岛将强化种子企业技术创新主体地位，加快育种人才、技术、资源依法向企业流动。建设10个市级种业研发中心，打造全国一流的花生、蔬菜、蓝莓种业科研创新中心。引进培育10家规模以上农作物种子企业，扶持龙头企业实现育繁推一体化。加快农作物种子生产基地建设，规划建设20万亩标准化种子生产基地。

## 1082万元慈善款 用于农村精准扶贫

□ 记者 张晚帆 报道

本报青岛讯 青岛市慈善总会第二届理事会第九次会议3月8日举行。会上，青岛市慈善总会把农村精准扶贫作为2016年慈善救助的重点，计划安排项目支出1082万元，占救助支出的87%。今年将成立精准扶贫爱心基金，积极参与全市的社会扶贫活动，为青岛确定的3万农村贫困人口脱贫作出应有的贡献。

去年，青岛全市慈善募捐款物达2.88亿元，同比增长19.5%；全市新设立各类慈善基金会230家。共支出善款2.03亿元，开展了助困、助医、助老、助学、助残等慈善项目，全年救助17.2万余人。目前，青岛慈善义工总队已成立39个直属义队，注册慈善义工近3万人。

## 青岛招募PPP发展基金 参股子基金

□ 记者 肖芳 报道

本报青岛讯 3月11日，青岛市财政局发布公告，设立总规模不低于300亿元的政府和社会资本合作（PPP）发展基金，即日起面向社会公开招聘参股子基金。

根据公告，PPP发展基金的投资范围限于青岛市境内获各级政府批准的PPP项目。青岛市PPP发展基金总规模不低于300亿元，计划分5年募集到位。其中，政府引导基金出资30亿元，社会出资不低于270亿元。今年首批基金规模60亿元，其中引导基金出资6亿元。本次招募的单只子基金规模不低于20亿元，子基金数量视募集情况而定。申请机构既可依据2016年基金规模申请，也可依据总规模提出申请，后者需明确2016—2020年出资计划。

在中国大陆境内注册成立的企业法人均可作为申请者。其中股权投资管理和投资类企业可独立申请设立子基金；非投资机构不能独立申请设立子基金，需至少与一家投资机构组成联合体进行申报。多家企业拟共同发起设立子基金的，应推举一家企业作为申请者。

申请截止时间为2016年3月31日。

## 青岛国家级企业 技术中心总量达33家

□ 记者 肖芳 报道

本报青岛讯 青岛市经信委3月12日透露，截至目前，青岛市已认定企业技术中心502家，其中，国家认定的企业技术中心达到33家，山东省认定的企业技术中心达到107家。值得一提的是，国家级企业技术中心的数量，在计划单列市中位居榜首。

近年来，青岛海信技术中心、青岛港技术中心、青啤技术中心、软控技术中心等33家企业技术中心先后获得国家相关部门认定，成为国家级企业技术中心。

目前，青岛已启动2016年企业技术中心培育申报工作。

## 城阳今年“调稳抓” 主打地方特色牌

### 引进500多家企业总部 建国内最大韩企聚集区

□ 记者 肖芳 通讯员 李政 报道

本报青岛讯 今年，城阳区开始酝酿一个将发展总部经济和对韩优势相结合的计划：以总部经济发展东部片区尤其是天安数码城及其周边10平方公里区域为依托，对接引进韩资总部经济、文化创意、医疗养老、健康养生等韩国高端产业，创建“中韩科创中心”，打造对外开放新平台。这是记者近日从该区“调稳抓”活动指挥部了解到的。

据介绍，规划建设“中韩科创中心”共分为“三中心一基地”。首先是中韩总部商贸中心，主要是引进建设中韩企业区域性总部、功能性中心和韩国驻华非盈利性公益机构。目前，该中心已经入驻投资5000万美元的韩国惠人株式会社中国区销售总部项目、投资1000万美元的韩国NEIGHBOR株式会社软件项目及投资1000万美元的韩国最大食品生产商不倒翁中国销售总部项目等。未来3年，这里的目标是引进企业总部500家以上，打造省内乃至国内最大的韩国企业总部区。第二个中心是韩国商品展示交易中心，建设韩国名牌商品展示交易中心、进口贸易综合服务平台。这里将入驻韩国中小企业户振兴公团综合中心项目、青岛保税物流中心、中外跨境电子商务产业园项目等。第三个中心是中韩创客中心，目标是建设韩国大学生和本土创客创业中心、路演中心，最终打造国内最专业的服务中韩创业者的孵化器。同时该区将配套在西部规划建设1平方公里的孵化生产基地，为入驻企业提供孵化服务。

城阳是韩国在山东省内投资最集中的区域，韩国驻青岛总领事馆已于去年底入驻城阳。