



明天就是大年三十了。过年了，亲友团聚少不了吃喝玩乐，但随之而来的不仅仅是喜庆，“年夜饭、商家促销、网上购物、外出旅游……”也将我们带入了一年中的消费高峰时节。

“‘年年岁岁花相似’用这句话形容节后消费投诉情况很贴切。”中国消法研究会副秘书长陈音江介绍说，生活中看似平常的小事，却总是每年春节后的投诉热点。所以，为了大家都能过个开心的春节，在进行消费时，千万别忽视了质量、安全和售后服务等关键性问题，做到“消费不任性，舒心过大年”。

采访中，陈音江结合往年春节期间受理的消费投诉情况，盘点了几个需要注意的问题，提醒大家要提高警惕。

消费不任性 舒心过大年

□本报记者 博雅

吃年夜饭 提防“糊涂”菜单

年夜饭，是中国人传统的团圆喜聚饭。为了吃好吃好这顿饭，消费者往往不计较价钱，却常常因为忽视消费细节，让一些不良商家趁机推出最低消费、虚假打折、推荐猫腻等。比如，为迎合消费者图吉利的心理，一些店家在菜名上玩花样，将菜名改为“金鸡报晓”“花开富贵”等；还有一些餐馆在菜单上不标注价格或只标注部分价格，有的只标注桌菜的价格，而没有标注每个菜价格，在结账时胡乱加价，这种现象时有发生；还有店家在客人点菜时，推荐另外类似的菜，但到结账时顾客才发现，推荐菜的价格要比原先点的菜价格高了不少……

“糊涂菜单的产生，多是商家的故意欺诈。产生的原因是一些消费者不太注意核对账单，有的餐馆便借此故意多收、多算，也有的餐馆宣传菜肴打折，但结账时真正能打折的部分却很少，一旦



被发现就算错为推卸责任。”对此，陈音江介绍说，年夜饭质量不能只靠饭店自律，消费者也应提高自我维权意识。如，消费者在要求饭店出具菜单时，要问清楚每道菜的实际内容，不要被菜名所误导，对每道菜的材料、规格（或质量）和价格要问清楚，在吃年夜饭时，要就菜肴的实际情况与事先约定进行比较，尤其要防范个别商家用库存积压甚至变质的原材料制作。

“不光是年夜饭，春节里还有各种亲朋之间的聚餐或是喝茶休闲。”陈音江提醒，外出就餐时，应选择公示有《餐饮服务许可证》、卫生设施好、干净整洁的餐饮场所就餐，消费时要确定好服务内容。

参团旅游 勿被“低价”迷惑

想起去年春节出游的事儿，赵小姐至今还有些郁闷。去年春节她跟团准备去香港玩。但没想到，登机时才发现，因为自己和旅行社的疏忽，竟然没有发现签证过期。因为当时是听信朋友介绍的低价团，也没签合同，所以这个损失只有自己承担了。

“出游过程中遇到类似纠纷，进而投诉到旅游局的现象并不少。然而让旅游行政主管部门颇为无奈的是，有不少游客既无发票亦无合同，在遇到问题或产生纠纷时，没有证据，基本没法调解。”记者了解到，近年来随着春节家庭出游越来越热，旅行社也推出不少相应套餐，并常以“保证成团”“低价纯玩”等名头进行宣传，其中有的缺人或团体根本无旅行社业务经营资质，以低价团诱惑消费者，出团只给电子通知书，没有合同发票等等，一旦发生消费纠纷，损失自然都是消费者自行买单。



那么，如何确定自己选择的旅行社是否合法？如何防范旅游风险？陈音江提醒，合法旅行社必须具备《工商营业执照》以及《旅行社经营许可证》，查询旅行社是否合法及其相应资质。同时，参团外出旅游时，一定要与旅行社签订《旅游合同》，明确双方的权利和义务，明确旅游具体事项。“一般而言服务价格与质量是成正比的。”陈音江建议，消费者选择旅行社，一是不要盲目相信“超低价”，二是善用合同保障旅游权益，在《旅游合同》中明确约定是否拼团、出门时间、行程安排、交通工具、游览景点、住宿的标准、双方违约责任等内容。

买进口食品 不图“洋文”身份

在满身“洋文”的进口食品外包装上，如果找不到相应中文标识，则很有可能是问题食品。据了解，随着网购的迅速发展，各种洋咖啡、洋酒、洋奶粉等进口食品受到消费者的青睐，尤其是春节期间，许多人喜欢买来当做赠送亲朋的礼品，但鱼龙混杂确实让人难辨真伪，给购买和食用都带来困惑。

“根据《中华人民共和国食品安全法》第六十六条，进口的预包装食品应当有中文标签、中文说明书。标签、说明书应当符合本法以及我国其他有关法律、行政法规的规定和食品安全国家标准的要求，载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。预包装食品没有中文标签、中文说明书或者标签、说明书不符合本条规定的，不得进口。”

采访中，陈音江表示，目前大量的进口食品涌入国内市场，



消费者如何选择这些食品，只有通过食品包装上所标注的内容来辨识，因此，标签的内容非常重要，在购买进口商品时要查看中文标识，对来历不明的进口食品要慎重购买，切不可盲目迷信“洋文”身份。

比如，就春节期间购买比较多的进口红酒来说，原装进口红酒必须有正标和背标，背标有中文标志。欧洲红酒正标要体现酒庄名、产区、级别、酒精度、容积、年份这6个基本要素。进口红酒酒瓶底部有印花纹和压花纹，酒瓶底部还会印有凸码，用于酒瓶质量安全体系追溯。原装进口红酒封口标是可以转动的，因为对酒起密封作用的是橡木塞，而不是封口标。

谨慎扫码 小心“背后”风险

每逢过春节，人们都会收到各种各样的祝福短信，不少人看到有趣的短信后，也会通过短信或微信转发给其他微信朋友。其中也有一些内容是需要扫二维码获得的，比如游戏、猜谜、参与抽奖等。

然而，殊不知二维码背后也暗藏安全风险。

采访中记者了解到，随着智能手机的快速普及，二维码已经走进越来越多大众的生活。目前，它不只应用在查询促销信息、团购消费、在线视频等传统领域中，电视媒体也开始利用二维码提升与用户的交互程度，甚至街头小广告也用上了二维码。

“但是需要注意的是，借助二维码传播恶意网址、发布手机病毒等不法活动也开始逐渐增多。一些不法分子会将有毒或带插件的网址生成一个二维码，对外宣称是优惠券、软件或视频



等，以诱导用户进行扫描，达到获取推广费用或恶意扣费的目的。比如说，有人在扫描二维码参加团购，由于二维码中含有手机病毒，导致被莫名扣除了话费。”

对此，陈音江提醒，在春节期间，尤其要做到不扫用途不明的“二维码”、不抢来源不清的“红包”、不点有风险的网站链接和弹窗。

另外，需要提醒大家的是，在春节期间用手机二维码在线购物时更要提高警惕，要看清网站域名，保护好自己个人信息。如果手机已和银行卡绑定，不要在银行卡内储存过大数额的资金。

小贴士

春节期间 北京各大医院门诊 开放手册

春节来临，各大医院的门诊时间安排备受市民关注，记者从市医管局了解，所有大医院急诊均24小时开放。而这些医院的门诊开放时间如何安排、与平时有什么不同呢？

北京协和医院

东院区：

1月27日至1月30日停诊；
1月31日至2月2日上午半天门诊。

西院区：

1月27日至1月31日停诊；
2月1日至2月2日上午半天门诊；

1月22日(周日)正常上班，按周三的门诊各科挂号；
2月4日(周六)正常上班，按周四的门诊各科挂号。

注：

半天门诊时间：
上午8:00至12:00

北京医院

1月27日至1月29日门诊全天停诊；

1月30日至2月2日上午安排半日门诊；

1月22日(周日)、2月4日(周六)全天正常门诊，分别按周三、周四门诊进行挂号、就诊。

北京大学第一医院

1月29日至2月2日(初二至初六)上午半日门诊(按节日值班安排)；

1月31日、2月2日上午半日门诊；

放射治疗科1月31日、2月1日至2日上午半日门诊；

麻醉科疼痛门诊2月2日上午半日门诊；

核医学科、康复医学科、口腔科、麻醉术前评估门诊、心理门诊1月27日至2月2日停诊；

儿科、急诊24小时开放。

北京大学第三医院

1月29日至2月2日(农历大年初二至初六)上午各安排半日门诊。

北京大学第六医院

1月30日(初三)、2月1日(初五)上午半天门诊。

北京大学口腔医院

1月27日(除夕)至1月29日(初二)门诊停诊，急诊应诊；

1月30日(初三)至2月2日(初六)半日门诊。

解放军总医院(301医院)

1月27日至1月30日(除夕至初三)安排上午门诊；

1月31日至2月2日(初四至初六)安排上、下午门诊；

节日期间暂停夜间门诊。

阜外医院

1月31日至2月2日上午半天门诊；

放假期间急诊照常；
探视时间：普通病房15:00至17:00；

监护病房15:00至16:00；
小儿病房谢绝探视。

本报记者 黄葵 整理