

遇到取钱纠纷，银行往往太强势

□本报记者 苑菲菲

在银行取款时没有清点钞票，到另一家银行转存时才发现少了1000元(本报5月23日C07版曾报道)。面对这种事，银行的第一反应不是帮助顾客查找少了的这1000元哪去了，而是推卸责任称客户离开柜台银行概不负责。转存后顾客失去的是1000元，而银行失去的却是顾客信任。

在服务业一直奉行“顾客就是上帝”，可这句话用到银行身上就完全反过来了。财大气粗的银行，面对大客户

时还能鞠躬尽瘁，开辟VIP窗口，开通绿色通道，派遣专员服务。可当对象是小平民，那就要受诸多限制了。诸如5000元以下柜台不受理，银行卡里存的钱少要收小额账户保管金，扣年费连通知都不通知等等。

网上一直流传一个段子：ATM取出假钱银行无责，网上银行被盗储户责任；ATM出现故障少给钱用户负责，ATM出现故障多给钱用户盗窃；银行多给了钱储户义务归还，银行少给了钱离开柜台概不负责。段子的描述将银行强势的姿态暴露无遗。

作为弱势的小客户，对于从银行取出的还带着封条的钱自然是没有半点怀疑，银行是权威的象征，程序那么

严谨，还能弄错钱的数目？可问题是，钱真的少了，且谁也无法证明自己无责。在这种情况下，银行将责任全推到客户身上，这不能不让客户心寒。

笔者了解到，像这种取款转存，上一个银行的封条还在钱却少了的事已经不是第一次发生了。的确，客户本身没有办法证明自己离开柜台后没有对取的钱做过手脚，可银行能证明自己银行的每沓1万元都真的够1万元吗？客户也许出于对银行的信任，加上比较麻烦，不会清点大额存款。可银行不能为了嫌麻烦，就不主动提醒每位取款



要想治狗先要治人

□本报记者 姜萌

越来越多的狗狗进入家庭，进入到市民生活中，可市民遛狗时，让狗狗随地大小便，“半夜狗叫”扰邻居清梦，导致邻里纠纷不断，这些看似“为狗烦恼”的问题，其实拷问的是狗主人的素质。如何文明养犬？济南公安组织养犬论坛，各行各业的人聚在一起商讨“治犬先治人”(本报5月23日A04版曾报道)。

聪明的狗相当于六七岁孩子的智商，它们也有学习的能力：如何与人握手、如何拿回主人指定的东西，或者在它们随便咬人的时候主人及时加以制止……如果狗主人往好的方向教导，狗狗也能做到乖巧，不影响和伤害他人。

所有小狗都被教过不能在屋内大小便，这是主人为了保护室内的环境。但是，遛狗时狗狗的大小便主人不给清理，却也破坏了公共环境。养狗是种个人爱好和行为，但养狗也必须遵守公共道德和秩序，遵守相关法规。涉及到公共利益，就变成了一种义务。是否能文明养狗，是对狗主人社会公德心的一种要求。

另外，狗狗随地大小便的确破坏了环境，可现在除了在道德上声讨狗主人外，看似与公安、工商、城管、畜牧和环卫等部门都有关系，可缺乏相关法规来约束，也没有具体的部门实施处罚，权责不明也把治理“狗烦恼”置于了尴尬的境地。怎样让文明养犬不再成为单纯的一句口号，我们要走的路还要很长。

谁为真假难辨的网购负责？

□本报记者 陈海芹

网络购物由其一开始，以省去中间环节、门店租费使得同类商品比市场价偏低而赢得越来越多的消费者追捧。从服饰、鞋帽、化妆品到保险、休闲餐饮服务均可在网上找到消费链接，从淘宝网风靡到团购兴起，越来越多的网购形式和内容，迷乱了消费者的眼睛，然而“低价诱惑、渠道不一、真假难

辨”成了如今消费者购物的疑惑(本报5月23日A11版曾报道)。

真假难辨不说，网络黄牛党也随之兴起，虚拟的购物销售链俨然已在网络上形成规模，有买有卖、有真有假、还有黄牛……网络市场已经到达了“五脏俱全”的程度，那么又有谁来为维护网购市场秩序而承担起监管责任呢？现下，越来越多的网购诈骗案被一一摆上案头，轻则与实物不符重则钱没了货不到。显然，网购秩序的稳定仅仅靠商户的自觉维护是远远不够力度的。

在众多的网购受骗案例中，除了消费者贪图便宜的心理作祟以外，网购交

易平台的监管缺失成为重要原因。与实体销售相比，网上交易多为虚拟的远程交易，买卖双方不是面对面，从这一层次说网购是“卖方市场”的天下也不为过，因此没有强有力的监管就容易让消费者吃苦头。网站有对卖家身份和资质进行审核的权利，但是谁又对网站负起监管责任呢？在此，笔者呼吁，真正担起网购监管责任的不应仅仅是网站，政府部门应建立适时干预机制和监管体系，不能等消费者上了当才涉入调查，出了问题再做追究难免有“捡了芝麻丢了西瓜”之嫌，从商户进驻网站的源头开始监管才是治本之策。

六部门联合让扰民噪音“失声”

市民可拨打各部门电话投诉

本报5月23日讯(记者 杨宁) 记者从青岛市环保局了解到，23日起，环保、城管、建管、文化执法、教育、公安六个部门将联合对全市噪声扰民行业依法采取现场制止、勒令整改和罚款等处罚，各部门还公开了投诉电话，接受举报。

青岛市环保局环境监察支队支队长董新春告诉记者，自23日至高考期间，每天晚上都要对市区所有在建工地和娱乐场所进行检查，共同努力为市民和考生营造一个安静的生活、学习环境。考试期间，各部门要及时与考点主

考人员联系，安排专人对考点周边进行不间断地巡查，发现影响考试环境的违法行为要立刻制止，并严肃处理，必须做到坚守岗位。

据了解，今年各个部门还明确了监管范围。对于违法产生噪声污染的排污者，各部门将依法采取现场制止、勒令整改和罚款等处罚，市民可通过投诉电话对噪声扰民行为进行举报。市环保部门投诉电话：12369；建管部门投诉电话：85061282；公安部门投诉电话：110；文化市场行政执法局投诉电话12318；城管部门投诉电话：82888005。

周六海底世界有海洋科普课

本报5月23日讯(记者 孟艳) 青岛海底世界将在28日上午9:00、下午1:30，免费举行两场大型海洋科普公开课，每堂课约一个半小时。

科普课由中国自然科学博物馆协会水族馆专业委员会秘书长王士莉主讲，题目是《大海里的小星星——海星》。授课过程中，小朋友还可以在专业人员指导下亲自动手分组做试验。

本次公开课活动面向全市爱好海洋科普的7至12岁小学生，可有一名家长陪同参加。为保证公开课质量，每场人数限制在50人，限报前100名，名额有

限，额满为止，请家长提前电话报名预约上课，报名电话82862377。

如果你的孩子也想见证鲨鱼宝宝的诞生，制作美丽的海洋标本，和饲养员一起喂养海洋生物，或者带着小水母、小丑鱼尼莫等海洋生物回家自己喂养观察，可以加入海洋科普俱乐部，活动现场办理368元的VIP科普卡，就可以加入青岛海底世界海洋科普俱乐部，成为俱乐部会员。在享受每月一次的科普课活动的同时，小会员还可以全年不限次数免费参观海底世界。

青岛葡萄酒美食节周末开幕

本报5月23日讯(记者 孟艳) 来自五大洲百余个葡萄酒品牌将齐聚青岛。2011青岛葡萄酒美食节将于27日在奥帆中心拉开帷幕后，届时国内外知名葡萄酒品牌将应邀参加，在奥帆中心长约534米的情人坝上，展出各国葡萄酒、酒精类饮料和各类美食等。

此次葡萄酒美食节将持续三天，分文化板块、会展板块、美食板块、旅游板

块四个板块系列活动。5月29日，在奥帆中心媒体中心一楼将举行葡萄酒品评大赛，届时由国家级品酒委员、品酒专家现场品评。

市民除了可以品尝美酒，还可以尝各国美食。27日至29日，参展商及参观者将应邀参加青岛海上观光旅游活动，登上“蓝海明珠”号观光船，体验青岛沿海一线及周边海岛的美丽风景。

周日来参加

少儿英语联欢会

本报5月23日讯(记者 杨宁) 5月29日13:30，青岛市图书馆将携手瑞思外语学校在青岛市图书馆报告厅举办“金色畅想，快乐六一”——公益少儿英语联欢会活动。

届时，瑞思外语学校、青岛希望英语少儿舞蹈班、镇江路小学、太平路小学、无棣四路小学、基隆路小学等青岛多所学校和团体的同学们将为大家表演精彩的节目。咨询电话：0532—85016759。

交银施罗德张科兵：

未来十年可关注大装备行业

近日，交银施罗德研究部总经理张科兵在北京参加交银施罗德“财富万里行”活动时表示，过去十年，房子是大热的投资品，但是目前从房价收入比、租金回报率及人口结构变化等方面来看，未来的投资方向绝不可能是房子，具有出口升级和进口替代特点的大装备行业值得重点关注。同时，国内政策大力扶持先进装备的发展以促进国内产业的调整与升级。这两大因素将使得先进装备制造行业迎来了非常良好的发展机遇。

市区天气



今天

今天白天，晴间多云，有轻雾，南风3—4级，气温17/22℃；今天夜间，晴转多云，南风3—4级，气温16/17℃。相对湿度30%—70%；郊区温度14/28℃。

明天

晴转阴，南风转东南风3—4级，16/20℃。

郊区天气



由青岛市气象局青岛市气象台提供

海洋预报

今日滨海浪高1.0米，浪向东南，水温13.9℃。第一次大潮09:47，潮高3.75米；第二次大潮21:43，潮高3.40米。第一次低潮03:44，潮高0.85米；第二次低潮16:20，潮高1.65米。

由国家海洋局北海预报中心提供