

# 5人吃海鲜花了1500元嫌贵投诉

点的螃蟹、黄鱼、蛏子、海肠等都是明码标价,起因在于沟通不畅积怨气

本报讯(YMG全媒体记者 何晓波 摄影报道)日前,“烟台民意通”热线6601234接到市民郭先生反映,称他在黄渤海新区一家海鲜饭店就餐后,结账时发现5人竟然消费了1500元,怀疑该饭店有欺诈顾客的嫌疑。

10月13日,记者联系上郭先生。据其介绍,事情发生在10月7日中午,他和朋友一行5人来到位于黄渤海新区秦山路的一家海鲜饭店,点了螃蟹、黄鱼、蛏子、海肠等8种时令海鲜菜品及面食,待吃完饭结账时发现共消费了1568元,打折后付了1500元。

5个人吃一顿饭怎么收费这么贵?郭先生仔细查看结账的小票时被告知,螃蟹、黄鱼、海肠都是相对价高的海鲜,其价格依据“双节”市场价格进行调整。对此,郭先生认为店家在他点菜前没有明确告知,怀疑其存在欺诈顾客的嫌疑。

是欺诈,还是有误会?记者随后来到这家海鲜饭店进行了采访。该店主营海鲜,在海鲜点菜区摆放有价格不等的螃蟹、帝王蟹及其他时令海鲜等,每个菜品上标明了单价。对于发生的这起消费纠纷,饭店前台服务员承认确有此事。但是她解释,该店所有的菜品都是明码标价的,客人点什么菜,饭店就提供什么,不存在欺诈一说。该服务员说,当时小票显示应收1568元,最后还是给客人打了折,只收了1500元。

市市场监管局黄渤海新区分局市场监管执法人员介入调查后,郭先生承认该店确实是明码标价,这些菜品也是他们消费的,主要是因结账时抱怨一声“消



费有点贵”,引起服务员的反感,加上第二天去饭店附近取车时被收了停车费,所以心里就积了些怨气,便怀疑店家在个别高档海鲜菜品上秤称重时做了“手脚”,让自己“花了冤枉钱”。

对此,该饭店负责人滕先生表示,作为饭店经营者,必须诚信为本,所有菜品都实行明码标价,不存在欺骗顾客一说。海鲜在上秤时,他要求点菜员“如果客人怀疑称重有问题,可以当场查验,或者由客人取消该菜品”。

在市场监管执法人员的协调下,滕先生为服务员的说话态度等问题,诚恳

地向郭先生表达了歉意,双方最后握手言和。市场监管执法人员表示,本起纠纷就是双方信息沟通不畅引发的,消费者在消费过程中怀疑有问题时,应该做到理性沟通,而商家只有做到诚信无欺、热情待客,才能顾客盈门。



## 市体育局主要负责人18日接听12345热线

本报讯(YMG全媒体记者 刘晋)10月18日(周三)上午,烟台市体育局局长张晓东将到12345政务服务便民热线接听电话,市民有相关问题可拨打热线进行对话,接电话时间为上午9:00-11:00。

有关受理范围为烟台市体育局职责范围内且属于烟台市12345政务服务

务便民热线受理范围的各类诉求,包括竞技体育、群众体育、体育产业等方面咨询、求助、意见和建议。不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项,不符合法律、法规、规章及政策规定的事项,以及涉及

国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

记者了解到,本次接听电话活动的受理方式是接听电话渠道的市民诉求,不接待来访人员。超出受理范围的来电,由12345热线工作人员按常规程序处理。

## 家里暖气不热怎么办?

昨起供热企业走进12345接听热线,现场解答问题

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜)“家里暖气不太热,能不能找人来看看?”“去年没供暖,今年要供暖,需要走什么程序?”“我们小区供热比例不高,能供暖吗?”昨天开始,市城市管理局、市12345政务服务便民热线、烟台日报社联合开展现场解答供暖诉求活动。首日,市热力公司、清泉供热、东昌供热选派了熟悉业务的工作人员,接听和解答企事业单位及群众诉求。

“我住在天合城小区,今年刚租的房子,去年没有供暖,今年想供暖,应该怎么办?”上午9点左右,一位市民拨打12345咨询。东昌供热工作人员答复,需要携带房主的房产证、身份证复印件或者照片到东昌供热营业厅报开,之后可以现场缴费,也可以手机缴费。

接听电话期间,不少供热企业都接到了市民咨询关于家中不暖怎么办的问题,以老旧小区居多。记者了解到,去年出台的《烟台市供热管理办法》规定:“在室外温度不低于供热系统最低设计温度(-5.8℃)、建筑围护结构符合当时采暖设计规范标准和室内采暖系统正常运

行条件下,供热企业应当保证采暖供热期内用户卧室、起居室的温度不低于18℃。供用热合同另有约定的,遵从其约定。”

龙山海景小区居民咨询今年能否供暖?清泉供热工作人员答复,龙山海景属于新小区,需要根据供热比例看能否供暖。根据规定,新建住宅小区具备并网供热条件的,小区、单元或者高层供热分区用热比例均达到50%及以上需要进行集中供热的,供热企业应当供热,并达到供热标准。小区、单元或者高层供热分区用热比例达不到50%的,由供热企业、开发建设单位和用户协商达成协议后,方可供热。

“缴完暖气费之后,怎么获取发票呢?”市热力公司工作人员答复,需要发票的用户,在完成缴费24小时后,可以通过微信公众号、烟台市热力APP获取电子发票,并下载打印;在客户大厅现场缴费的用户,还可以扫描收据上的二维码自行下载发票。

接听电话过程中,有不少市民咨询今年会不会提前供暖。工作人员介绍,《烟台市供热管理办法》规定:“市区(芝

罘区、福山区、莱山区、牟平区、黄渤海新区、高新区)采暖供热期为每年的11月16日至次年的3月31日。其他区(市)人民政府可以根据当地实际确定行政区域内采暖供热期。市、区(市)人民政府可以根据气象情况适当延长供热时间,并向社会公布。供热企业不得延迟或者提前结束供热。”近年来,我市建立冬季供热预热制度,通过“看天供热”启动预热,并适时延期停暖,这一方式不但可以提前对供热系统进行查漏补缺,强化平衡调试,确保法定采暖供热期开始后达标供热,而且能主动应对可能提前到来的寒流等低温天气和“倒春寒”,受到居民的普遍欢迎。

根据安排,接下来各区市供热企业工作人员将陆续接听12345政务服务便民热线,回答市民关心关注的供暖问题。



## 西南关南街堆有建筑垃圾

芝罘区西南关南街27号门前堆放了很多建筑垃圾,已经两个月了,有1米高,是老旧小区改造施工方堆放的,要求相关部门尽快清理。

丽景半岛酒店西面有一堆生活垃圾,一直没有人清理。

金地浅山艺境小区北面空地垃圾成堆,一直无人清理。

芝罘区白石路43号门口,有根废弃电线杆横在路上,存在安全隐患。

YMG全媒体记者 盖鹏 整理

## 幸芝里小区路面坑洼不平

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)近日,有不少市民拨打12345热线,反映道路坑洼问题。

芝罘区幸芝里小区的居民反映,小区正在进行改造,道路挖开后一直未重新铺设,导致路面坑洼不平,存在安全隐患。还有市民反映,芝罘区上夼东路正在进行维修,但是挖出的深沟周围没有任何警示标识,安全隐患较大,希望施工方能加装警示标识,方便市民出行。

## 夫妻婚后买房 只写一方名字有风险

本报讯(YMG全媒体记者)10月16日8:00至8:30,烟台市法律援助中心嘉宾做客烟台广播电视台《民生热线》节目直播间,通过热线电话6251234与市民交流。

网友:夫妻婚后共同买房,但不动产证上只落一方的名字,今后另一方可能有什么风险?

法律援助律师:从法律意义上讲,夫妻双方婚后买的房子属于双方共同财产,但是如果房产只登记在一方名下是有风险的,在交易过程中,若夫妻一方擅自以个人名义处分房产,并告知对方该房产属于个人所有与配偶无关,且第三人为善意情况下,该合同成立并有效,夫妻另一方对该房产的财产权益将受到侵害。受到侵害后,财产受侵害一方可向对方主张赔偿。

王女士来电:下班途中开车捎同事,如果有交通事故的话我需要承担责任,那么能让对方签署协议,避免我承担责任吗?

法律援助律师:签署协议法律并不禁止,如果条款不违反社会公共利益、不违反法律,可认定为合法有效,如果是驾驶员出于主观故意或者主观过错导致同事受伤,则应承担相应责任。

