

疏通马桶竟然花了1180元

消费者联系美团客服讨要说法无果,给个差评还被骚扰威胁

YMG全媒体记者 张孙小娱

连日来,“烟台民意通”热线6601234接到多位市民来电反映,在美团平台预约了马桶疏通服务,结果商家接单后“天价”收费。市民在发布差评后,又被各种骚扰威胁要求删评。

预约30元的马桶疏通服务最后付了1180元

5月12日下午,孙先生居住的集体宿舍由于安装热水器,部分墙皮掉入马桶造成堵塞。他在美团APP上搜索“管道疏通”服务后,点开第一条推荐的“老班长全能疏通烟台”店,预约了30元的马桶疏通服务后,有师傅联系他表示,服务费是80元,另外上门费是80元。虽与美团上的价格不一致,孙先生感觉收费也可以接受,于是把地址告诉了维修师傅。

师傅上门后,用简单工具进行了尝试,表示马桶堵塞情况比较严重,并给出了两个方案:一个是拆掉马桶疏通,价格是拆卸200元,疏通、塑封另算,而且2-3天内不能使用洗手间。另一个是使用压力枪,一个压力180元,具体用几枪、几个压力不确定。由于孙先生住的是集体宿舍,如果等待两三天很不方便,就选择了第二个方案。结果最后维修师傅用了2炮6个压力,费用一共是1180元。孙先生询问为何这么贵,对方称氮气压力枪成本高。无奈之下,孙先生支付了费用。

事后,孙先生越想越不对劲,明明



自己预约的美团服务几十元,电话沟通也是100多元,最后疏通个马桶花了1000多元。感觉被骗的孙先生联系了美团客服,“他们既不帮解决问题,也不提供沟通渠道,也不出示服务商的公司资质。我回来找了5个部门6名专员,费了很多精力,事情一点进展也没有。”孙先生愤怒之下在网上给

出了差评,还分享了他的故事。让他没想到的是,因为这条差评,自己受到了电话骚扰甚至威胁。

“开始是一个自称是商家的打电话,让我删掉评论,事后可以给我100元,不同意就威胁要到我住的地方上门协商。”孙先生说,他拒绝并报警后,商家还反复打电话骚扰要求删评。

商家要价前后差别大,市民拒绝支付遭拆马桶威胁

孙先生的遭遇不是个例,莱山区的李先生5月27日同样在美团搜索疏通下水道服务,平台第一条推荐的“老班长全能疏通烟台”店,服务项目标注要“提前电话咨询再下单”。结果过程与孙先生如出一辙,电话咨询要80元,且对方说能开增值税发票。维修师傅到现场后估价最多三四百元,等维修结束后价格又变成了1500元。李先生认为不合理拒绝支付,对方竟威胁要把马桶拆了,把下水道重新堵上。

李先生报警后,经协调支付给对方800元,但要在5月28日前开发票。5月28日,李先生仍未收到对方开出的合规发票。因无法报销,李先生再联系对方,发现已被对方拉黑、消息被拒收。

5月31日,记者拨打美团平台客服电话,工作人员表示不能提供客户电话、无法接受采访。根据孙先生提供的商家在美团上的营业执照显示,该商家是在高新区注册。记者电话联系高新区市场监督管理局,询问他们是否收到该类投诉、该商家营业执照的经营范

围是否包括马桶疏通、针对此类行为是否会警告查处时,对方回复需要当事人提供相关证据后才能进行调查处理。

后续情况,“烟台民意通”将持续关注。



餐厅收取8元餐具有偿使用费被投诉

蓬莱区消费者投诉中心:退还!收取“餐具费”现象虽司空见惯但并不代表合理正当

本报讯(YMG全媒体记者 刘晓阳 通讯员 王健)近日,韩女士到蓬莱区某海鲜餐厅就餐,桌子上摆放着四套用塑料纸包装的消毒餐具。韩女士咨询该餐厅有没有免费使用的餐具,商家表示只有收费的餐具。用完餐后,韩女士认为不合理,将此事投诉到了蓬莱区消费者投诉中心,要求协调处理。

蓬莱区消费者投诉中心接到投诉后,电话联系诉求人了解情况并到海鲜餐厅现场核实。经检查,餐厅每张餐桌上都摆着一套消毒餐具,均标注“有偿使用2元”字样。服务人员称,韩女士来到餐厅时,咨询是否有免费餐具。服务员向韩女士推荐使用一次性餐具,并告知消毒餐具比较卫生。韩女士没有异议便打开包装使用。

经现场检查,该餐厅消毒柜摆放在进门南侧,柜内摆放有公共免费餐具,消毒柜外张贴着“免费餐具取拿处”。消投中心认为:根据《中华人民共和国

食品安全法》规定:“餐饮业经营者应当为消费者提供安全、卫生的就餐条件,不得违反国家有关规定和食品安全标准使用添加剂。餐饮业经营者在消费者接受服务前应当明示商品、服务价格和消费金额,不得设定最低消费,不得收取或者变相收取开瓶费、餐具消毒费等没有合法依据的费用。”作为餐饮经营者,有义务向消费者提供卫生合格的餐具。让顾客另外掏钱,才能使用安全放心的卫生餐具,侵犯了消费者的合法权益。消费者要求提供免费餐具,经营者应该无偿提供。

经调解,经营者将收取的8元餐具费退还给韩女士。针对现场检查发现的问题,工作人员现场下达了责令改正通知书,并督促整改完成。

蓬莱区消费者投诉中心工作人员介绍,目前,很多餐厅的餐桌上摆放的都是收费餐具,收取“餐具费”现象虽已是司空见惯,但并不代表合理正当。餐

具、饮具和盛放直接入口食品容器,使用前应当洗净、消毒,炊具、用具用后应当洗净,保持清洁。据此,餐饮企业应承担餐具消毒费用,食品经营者向消费者提供安全、卫生的就餐环境和餐具,是法定义务,不能将消毒产生的费用转嫁到消费者头上。

使用集中消毒套餐收费餐具的经营者,应当同时提供免费餐具供消费者选择。经营者在免费餐具外提供收费餐具的,应当在经营场所显著位置公示,由消费者自主选择,不得强制或变相强制收费,未事先明示告知的,不得收取费用。餐具标价应依法落实明码标价规定,做到价签价目齐全,标价内容真实、具体、明确,经营者因价格标示不明致使消费者多付价款的,应当退还多付部分。

如果发现问题,请及时向市场监管部门或者拨打12315电话投诉,以维护自身合法权益。

餐饮企业将试点安装监控 在线监测净化设备运行

本报讯(YMG全媒体记者)如何解决餐饮企业油烟净化问题?5日8:00至8:30,烟台市生态环境局嘉宾在做客烟台广播电视台《民生热线》节目时表示,将在餐饮企业试点安装简易监控,在线监测净化设备运行!

网友:芝罘区体育场周围门头房有20多家饭店,每晚七八点钟油烟呛人,严重影响居民锻炼身体,请督促商业网点安装排烟净化设备。

党组成员、副局长董利国:将会联合相关部门督促餐饮企业尽快安装排烟设备。针对油烟问题,我们将试点在一些餐饮企业安装简易监控,以便在线监测排烟设备是否处于正常运行状态。

王女士来电:山水龙城小区内有人劈柴烧火,烟气大,污染环境。

董利国:住宅区烧火涉及禁燃区域的问题,节目后会到现场进行确认,如果问题较为严重,将进行取缔。



医保个人账户里的钱 可以提出来吗?

咨询:医保个人账户里的钱可以提出来吗?

答复:参保人员满足以下条件,可办理个人账户一次性支取:调离市行政区域;死亡;出国定居;办理省外异地居住手续的退休人员。

提取方式:现场办理转移接续,参保人员持本人身份证或社保卡及本人名下银行卡到医保经办窗口现场办理;网上办理,关注“烟台市医疗保障局”微信公众号,在医保服务-办事大厅-我要办事-个人账户一次性支取中上传本人身份证或社保卡及本人名下银行卡办理。

咨询:如何在线为他人代办异地就医备案登记?

答复:可通过“国家医保服务平台”APP为他人办理异地就医备案业务。办理流程:依次点击异地就医-异地就医备案申请-为他人备案-就医地选择-参保险种-备案类型-选择家庭成员,选择已绑定家庭成员(未绑定的,需先添加家庭成员)后,点击“开始备案”,在线填写备案信息并提交,即时查看备案结果。

咨询:居民基本医疗保险最高支付限额是多少?住院报销比例是多少?

答复:我市参保居民在一个医疗年度内,年度最高支付限额一档缴费的为18万元、二档缴费及各类在校大学生、未成年居民为22万元。

参保居民在一个医疗保险年度内,因病住院发生的符合规定的医疗费用,在起付标准至最高支付限额以内的,根据医院等级按以下标准支付:按一档缴费的,在实施基本药物制度的一级医院发生的住院医疗费用按90%比例支付,在未实施基本药物制度的一级医院住院的按70%比例支付、二级医院按58%比例支付、三级医院按45%比例支付;按二档缴费的,一级医院按90%比例支付、二级医院按72%比例支付、三级医院按60%比例支付。

张孙小娱 衣宝萱



医疗保障
咨询台

烟台晚报与
烟台市医疗保险事业中心 合办

中国医保 一生守护