



3·15

特别
报道

共促消费公平

餐厅设最低消费
为何屡禁不止？

Vesta 黑石公寓包房图

开
栏
语操心事、烦心事、揪心事——
消费这些事，阿拉帮依忙！

3月15日，又一个国际消费者权益日即将到来。上海市市场监管局、12345市民服务热线、新民晚报社将连续第四年发起“市场监管局长接热线”行动，新民晚报、“新民帮依忙”融媒体平台线上线下全程直击消费“急难愁”。今天起，本报推出“共促消费公平——3·15特别报道”，与您分忧、为您解难。

扫一扫，说出您的诉求！
帮依忙，阿拉是真的！

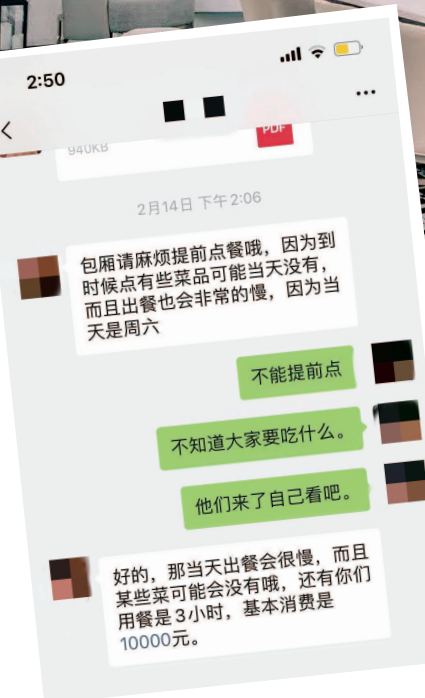
新民帮依忙
微信公众号新民帮依忙
今日头条号

2月23日，本报8版刊发报道《餐厅设最低消费合理吗？》，反映商务部和国家发改委2014年共同颁布的《餐饮业经营管理办法（试行）》（以下简称《办法》）虽明文规定“禁止餐饮经营者设置最低消费”，但不少酒店、餐厅仍对包房用餐设限，甚至怀中婴儿也被收“人头费”。报道刊出后，引发社会热议，许多市民致电本报反映，他们普遍遭遇过所谓“最低消费”，可一旦投诉，往往都“不了了之”，让人很是无奈。

记者采访发现，虽然《办法》旨在通过破除“霸王条款”保障消费者合法权益，但操作上的确存在现实难点。一方面，餐饮服务行业作为充分竞争行业，供需价格完全由市场调节，经营者巧立诸多收费项目，“强制消费”行为常难以界定；另一方面，《办法》只是笼统规定“禁止设低消”，并没有完善的配套细则，使执法常陷入僵局。

不达标 必须买酒

市民李女士告诉记者，他们全家人本想着替1岁儿子高高兴兴办场生日宴，却因“最低消费”，闹得不欢而散。2月19日，李



■ 在与李女士沟通中，工作人员告知包房设“基本费用10000元”

女士一家来到复兴中路1331号Vesta黑石公寓店聚会。其间，服务员不断提醒，消费必须满足10000元的包房标准。

结账时，对方称“消费总额离标准还差一点”，要求李女士再添瓶香槟。李女士说，参加生日宴的大多是不满10岁的孩子和老人，为凑到包房最低消费额，她已“超量”点了许多菜肴、饮料。“我们实在是吃不下、喝不下了。何况已经消费了9000多元，离标准真没差多少。”李女士虽反复沟通，但服务员态度十分强硬，“不喝可以带走送人”。僵持许久，她只能硬着头皮点了一瓶1000多元的酒。

记者致电餐厅了解情况。工作人员表示，包房没有设“低消”，那只是“场地费”，平日为10000元，节假日一般是15000元，可抵餐费。对方强调，餐厅包房资源有限，客人预约包房都需提前向公司报备，若消费金额“不够标准”，差额就要由工作人员来填补。之后，李女士又向相关部门反映，天平市场监

督管理所回复：餐厅拒绝调解和道歉，表示那是“场地费”，不是“最低消费”。如果还要继续投诉，可以走司法途径。

而市民王先生在向相关部门投诉西康路一家餐厅设“最低消费”后，经历的过程是一波三折。投诉先是转至物价部门，遭“退单”；转至市场监管部门，得到的回应是：餐厅已明确告知包房有“最低消费”，不存在“强制消费”。

严规虽有 执行却难

记者查询发现，《办法》第二十一条指出：商务、价格等主管部门依照法律法规、规章及有关规定，在各自职责范围内对餐饮业经营行为进行监督管理。对于餐饮经营者违反本办法的行为，法律法规及规章有规定的，商务主管部门可提请有关部门依法处罚；没有规定的，由商务主管部门责令限期改正，其中有违法所得的，可处违法所得3倍以下罚款，但最高不超过3万元。

为此，记者与市商务委取得联系，在发去采访函一周后，相关部门发来书面回复称：《办法》出台后，市政府召开专题协调会议，明确对设置“最低消费”的经营行为，要按照《办法》要求加以禁止，餐饮行业协会要本着行业自律的原则，对餐饮经营者行为加以规范，对明码标示“最低消费”的经营行为，由物价部门依法处理，对涉及违背消费者意愿的强制消费等不公平条款，由市场监管部门依法处理。

记者在上海市商务委官网信息公开栏查到，在去年发布的《上海市商务领域违法

行为线索移交与执法协作办法（试行）》通知中提到：商务部门在获取违法行为线索后，应当及时进行初步核查。经初步核查，认为存在涉嫌违法行为且属于市场监管部门集中行使的行政处罚职责的，应当向同级市场监管部门移交违法行为线索。

但即便如此，在采访中，有不少相关部门基层工作人员坦言，他们确实遭遇了执法难的问题，由于《办法》缺乏配套细则，对于“最低消费”范畴界定不明确，违法证据不易获取，往往很难找出“实打实”“硬碰硬”的执法依据。

低消回潮 如何管理

上海市餐饮烹饪行业协会相关负责人表示，2014年在对“最低消费”做出明确禁止规定后，确实存在争议。反对者视其违背市场规律，缺乏操作性；支持者认为通过行政或法律手段加以干涉很有必要。

该负责人坦言，这两年，餐厅设“低消”确有抬头之势。近年来，消费者对品质餐饮需求增长明显，为此越来越多的餐饮企业打造“精品化”，投入了较大成本，设“最低消费”确有“不得已而为之”的苦衷。但他明确，一直以来餐饮烹饪行业协会要求餐饮企业多从社会效益考量，鼓励企业做到“两个禁止”（禁止设“低消”和不能禁止自带酒水）。

如何拒绝“强制消费”？如何共促消费公平？这一切都在考量着管理者的智慧，需要拿出更多惠民利企、具有实际操作性的法规细则。对于这，我们拭目以待中。

本报记者 季晟祯

楼下清运垃圾响震天 “帮依忙”介入调查后
小区启用“智能箱”降噪小
帮
有
回
音

本报讯（记者 王军）2月21日，本报12版刊发报道《楼下清运垃圾轰隆隆 楼上待产孕妇心慌慌》，反映松江区文翔路3088弄文翔名苑小区建筑垃圾堆放点距离居民楼不足10米。每周至少四次的垃圾清运期间，扬尘弥漫、声响震天，关窗实测噪声高达113.7分贝，家中待产孕妇备受煎熬。“帮依忙”介入调查后，立刻引起了松江区相关部门和广富林街道的高度重视，有关方面现场召开协调会，决定用“建筑垃圾智能收集箱”，取代传统建筑垃圾清运方式。

针对小区建筑垃圾堆放点客观存在的扬尘、噪声扰民问题，松江区环卫部门、广富林

街道、文翔名苑居委会、业委会、物业公司和智能化垃圾收集方净达公司等召开了现场协调会，各方一致同意先行试用“建筑垃圾智能收集箱”作业，进一步降尘降噪，有效解决居民的“急难愁”。

第一阶段，今年三月起至四月，小区将投放试用“建筑垃圾智能收集箱”，建筑垃圾装袋投入，减少铲车作业时产生的扬尘和噪声问题，实现建筑垃圾与其他垃圾的分离管理，进一步提高精细化管理的水平。在试用期间，净达公司将免除“建筑垃圾智能收集箱”的所有相关运营费用。

记者了解到，“建筑垃圾智能收集箱”具备良好的密闭性，可实现垃圾处置“不落地”，避免了环境污染。同时，收集箱还安装了超声波感应探头，全方位精准监测箱内垃圾量的变化：当箱体装载量达到80%时，箱体自动发送清运单至后台，后台自动发送作业清单至作业人员，通知及时清运；待清运完毕，箱体装载量重回0%后，箱体会自动发送信息至

后台自动核查。

第二阶段，小区将对前期试用情况和居民反馈做出评估，全面加强箱体周边的安全化和美化，进一步提升居民的获得感和满意度。

在得知这一波“高科技”操作后，小区居民们表达了由衷的喜悦：“没想到，一直困扰着阿拉的烦心事，真的要解决了！”在为相关各方的共同努力纷纷点赞的同时，居民们希望，小区能建立更加完备的长效管理机制，把好事办得更好，让大家始终拥有美好宜居的生活。

■ 有关部门决定投
用“建筑垃圾智能
收集箱”

本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英