



出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

手机一点 政府督办

青岛市12345政务服务便民热线媒体联动平台

城事微观

对“反向抹零”零容忍

在日常消费中，“抹零”原本是商家免去找零的繁琐、让利于消费者的一种行为，但近年来，“反向抹零”成为不少商家结账的潜规则。近日，有市民通过“民生在线”网谈栏目反映，他在某连锁便利店使用现金付款时，商家将原价7.36元的商品以7.4元结算，多收了4分钱。

商家“反向抹零”现象并不鲜见。今年1月，长沙市民何女士在某商场购买食品，消费13.97元，可等买完单后才发现，实付金额为14元。去年12月，天津一消费者在餐馆结账时，账单显示1474.6元，商家却收费1475元。去年5月，安徽一消费者在加油站加油，应付273.24元，工作人员却要求他支付274元……如此“反向抹零”，一方面几毛钱也能积少成多，商家能多一笔额外收入；另一方面，消费者的维权意识不强，懒得为了几分钱较真，让商家有了可乘之机。

从情理上来说，“反向抹零”抹掉的是消费者的口碑与信任。现如今，移动支付可以做到精准扣款，商家若利用电子收银系统要“小聪明”，则会丢了信誉；面对现金支付，商家若以没有零钱为由“薅羊毛”，则会丢了口碑。

从法律角度来看，“反向抹零”触碰的是法律红线。看似仅多收取少许费用，但实际上侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。《中华人民共和国价格法》第十三条规定：“经营者不得在标价之外加价出售商品，不得收取任何未予标明的费用。”根据《价格违法行为行政处罚规定》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等法律法规，“反向抹零”的经营者不但要向消费者退还多收取的货款，还可能面临没收违法所得等行政罚款，情节严重的，将被责令停业整顿或者吊销营业执照。

“善除害者察其本，善理疾者绝其源。”整治“反向抹零”行为需要多方共同努力。消费者要增强维权意识，遇到“反向抹零”违法行为时，应保留好小票、收据等消费凭证，积极向市场监管部门举报，倒逼经营者规范经营行为；经营者应严守法律底线，始终遵循诚实守信、公开公平原则，明码标价、按价收费；市场监管部门应以零容忍的态度严厉打击各类价格违法行为，提高执法的威慑力，切实保障消费者的合法权益。

记者追访

公共绿地被毁坏 居民投诉盼复绿



■被圈占的绿化带位于一楼住户东窗外，约有20平方米。

近日，青岛市城市管理局有关负责人做客“民生在线”网谈时，有网友投诉：崂山区银都景园小区7号楼一住户将公共绿化带圈占成自家花园，还砍伐了原有的竹子、冬青等植物。

记者在现场看到，被圈占的区域约有20平方米，位于一楼住户的东窗外，院子里的地面经过平整，用木板、条石铺成了小路。据楼上居民介绍，此处原来种着一片竹林和冬青树。几年前，一楼搬来了新邻居，可能因竹林挡光，该户居民擅自砍伐了原有植被，并在外围种了一圈低矮的灌木，将这片区域圈占到自家院子里。

“近年来，我多次向物业、街道和城管部门反映此事，都不了了之。”投诉人告诉记者，此前曾有城管执法人员表示，会在2023年7月整治，但最终没有行动。

对此，市城市管理局回应，崂山区执法人员已到现场调查，并清理了小区7号楼东边绿化带内的木板、条石。下一步，执法人员将继续调查毁绿一事，待确认事实后，依法处置。

投诉人表示，希望一楼业主拆除擅自设置的灌木围挡，并对砍伐毁绿区域进行补种，尽快恢复公共绿化带原貌。

本报将关注整改的进展情况。

本版撰稿/摄影(除署名外) 邱 正

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边

手机一点 政府督办

青岛市12345政务服务便民热线媒体联动平台

电动自行车消防安全隐患专项治理行动开展近一个月，有市民举报称仍有电动自行车违规进楼——

多次治理，“顽疾”为何难根除

堵点痛点
记者出击

■诉求来源
市12345政务服务便民热线
观海新闻客户端“直通12345”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★

存在“顽疾” 治理过后又回潮

“小区内有专门的电动自行车充电站和停放区域，可是还有邻居把车推进楼。物业和有关部门虽治理过，但很快回潮。”市民李先生拨打党报热线反映，市北区康居公寓小区内，电动自行车违规停放屡禁不止。记者两度探访该小区，发现居民反映的问题确实存在。

2月26日，记者在现场看到，小区有7栋高层和11栋多层，其中7栋高层住宅的门厅、通道口都被电动自行车挤占，而17号楼的情况最为严重，门厅内和通道口两侧共停放了22辆电动自行车、2辆摩托车，居民进出楼只能从这些车辆间穿行，通行宽度最窄处不足半米。

根据有关法规，物业对管理区域内电动自行车停放、充电负有消防安全管理责任，街道办事处对此负有督促责任。当日，记者将问题分别反映至小区物业和洛阳路街道办事处。小区物业表示，将加强日常管理，并积极做通居民工作。洛阳路街道办事处表示，正在根据《通知》部署相关治理工作。

记者3月15日回访时看到，小区内新增了几张禁止在楼内停放电动自行车的宣传画和规范电动自行车停放充电的通告，不过在7栋高层住宅内，电动自行车进楼的情况并没有明显改善，一楼门厅内、通道口依然停放了多辆电动自行车和摩托车，在17号楼一楼门厅内能闻到浓重的汽油味，地面上有油污痕迹，疑似有摩托车漏油。

记者看到，康居公寓小区建有3处充电车棚，每栋居民楼距离最近的充电车棚不到百米远。3处车棚能停放百余辆电动自行车、摩托车，每个车棚内都有空位。

康居公寓小区的物业负责人介绍，为了解决电动自行车违规充电、停放问题，物业人员不仅张贴了许多安全提示和警示标志，还经常入户宣传。近年来，小区建设了3处充电车棚，施划了非机动车停车位，在电梯内加装了电动自行车智能阻止系统，缓解了飞线充电和电动自行车乘电梯上楼的情况，但仍有些车主不听劝阻，将电动自行车停到一楼门厅或通道口。为此，物业多次将这一问题上报给社区和街道，街道也曾组织人员上门宣传并联合清理违停车辆，但问题很快就会回潮。

“面对个别态度强硬的居民，无论是劝阻或搬离车辆都不奏效。还有居民提出，现有的充电车棚无法满足全部电动自行车和摩托车的停放需求。”洛阳路街道办事处相关工作人员表示，下一步，他们将稳步推进，一方面加强与消防、公安等职能部门合作，开展联合行动；另一方面要研究扩建、新建充电车棚，满足更多居民停放、充电需求。

同样，在李沧区东方龙城、西海岸新区维多利亚湾等小区也存在电动自行车乱停的情况。在东方龙城小区，每栋楼的一楼门厅内都停放着多辆电动自行车，而楼外的充电车棚内仍有不少空位。在维多利亚湾小区，每栋楼周边都没有电动汽车充电站，楼前还施划了电动自行车专用停放区，但仍有车辆停在一楼门厅，有的还堵塞了单元门入口。

意见分歧 充电设施难落地

在有的小区，没有充电车棚是电动自行车进楼和飞线充电的主要原因，而选址难、居民意见不统一等原因导致充电车棚在多个小区难以落地。近日，家住胶州市清华·凤凰园的赵女士向党报热线反映，小区交付4年，充电车棚一直未动工。

记者随机走访发现，该小区16栋1单元1楼和3楼、17栋2单元1楼的楼道内都停放了多辆电动自行车。有的电动自行车旁边还放着纸箱、鞋柜等物品。20栋、22栋楼下有多辆电动自行车正在飞线充电，还有多根连着插座的电线挂

电动自行车违规进楼入户、飞线充电是当前一个严重的消防安全隐患。2月23日，南京一居民楼因电动自行车引发火灾造成重大人员伤亡，引起社会高度关注。青岛市2月24日下发了《关于切实做好电动汽车和电动自行车消防安全工作的紧急通知》(以下简称《通知》)，在全市范围内开展专项治理，深入排查整治辖区和行业领域电动汽车和电动自行车消防安全隐患。治理行动开展近一个月，排除了群众身边大量安全隐患，大家增强了消防安全意识。但仍有市民反映，身边还存在电动自行车违规进楼、违规充电现象。为何个别区域的安全隐患如此难除？本报记者展开了调查。



■3月19日，东方龙城小区的高层住宅一楼门厅内停放着电动自行车。



■3月15日，在康居公寓小区，多辆电动自行车停在一楼门厅内。

在树上和墙角。

“我也知道飞线充电有隐患，但是小区里没有配建充电车棚。”一名车主表示，许多居民曾向物业建议建设充电车棚，但没有进展。

青岛市住房和城乡建设局的一位工作人员告诉记者，2023年以来，我市相继印发《青岛市老旧小区改造管理办法》《青岛市老旧小区改造技术导则》，将电动交通工具充电设施纳入老旧小区基础类建设改造序列，根据电动自行车数量和充电需求建设电动自行车棚，在制度上解决了“建不建”的问题。截至目前，全市累计建成电动自行车充电位近6万个。

“根据现行法规，既有小区加建电动自行车充电设施属于规划豁免事项，不需要规划审批，只需要在满足安全设计标准的前提下征得一定比例的业主同意即可。既有小区往往楼间距较小、空间受限，难以找到合适的地点，由于居民意见分歧较大，影响了项目落地。”该工作人员介绍。

清华·凤凰园小区充电车棚建设就“卡”在意见征集阶段。小区物业的一位工作人员告诉记者：“前年，小区打算在16号楼周边建设充电车棚，有部分业主不同意，后来准备建在小区大门附近，也有业主不同意，充电车棚建设计划就搁浅了。”

除了清华·凤凰园小区，崂山区的橄榄城小区、即墨区的一品华庭小区同样因为居民意见不统一而没有建设充电车棚。记者在调查中还了解到，有小区的居民因为充电车棚选址距自家楼座过近，反对建设充电车棚。

即使过了选址和居民意见两大关，小区能否建设电动自行车充电设施还取决于专业运营企业的经营意愿。一位业内人士坦言，电动自行车充电设施运营要综合考虑多方面因素，如果小区内电动自行车数量较少，或是物业管理水平较低，运营企业往往不愿意接手。

“有的居民反对在自家楼座周边建设充电设施，主要是担忧其安全性。”市政协委员孙学峰建议，在建设充电车棚时要科学选址，设置在小区主要出入口等公共区域，或改为安装充电桩，打消居民顾虑。同时，引入智能化停车和充电管理系统。据了解，成都老旧小区改造中，试点在电动自行车棚安装自动喷淋装置，一旦有车辆起火，自动喷淋装置就会启动，第一时间降低火场温度，有效阻止火灾蔓延。青岛可参考这一做法，将在电动自行车棚安装简易自动喷淋装置纳入老旧小区改造方案。

“因电动自行车电池自身存在安全缺陷以及过度充电、擅自改装等原因导致火灾频发，目前，多地都制定了针对电动自行车用锂离子电池安全性的国家标准，强制性国家标准也即将出台。”赵卫东说，有关部门应强化对电动自行车生产、销售和使用等环节的全链条监管，尤其是电动自行车用蓄电池、充电器等关键零部件的监督管理，严查擅自改装电动自行车的行为。

责日常消防监督检查、开展消防宣传教育，具体办法由国务院公安部门规定”，目前相关规定还未出台，公安派出所尚未被赋予相应的处罚权。面对小区内电动自行车违规进楼、充电的安全隐患，辖区公安派出所只能当场劝阻，情况严重时会向物业或社区下达整改通知书，要求他们加强管理和整改。对如期不整改的，会转交给消防部门处置。

消防部门相关工作人员表示，他们接到公安部门移交的材料后，会到现场调查落实，车主在面对消防执法人员时往往比较配合，不会拒不改正，因此不会实施处罚。该工作人员坦言，电动自行车进楼、充电的行为具有随机性，因而取证难、执法难，加之消防执法力量有限，所以此类问题容易反弹。目前，消防部门正在加强与公安部门协作，进一步优化治理机制。

“要实现对电动自行车的有效治理，必须进一步破解监管难题，尤其是消防、市场监管、公安、城管等职能部门和属地街道(镇)要切实形成执法合力。”山东消防协会专家库专家赵卫东认为，要疏堵结合，综合治理，既要充分发动业主、物业、企业、社会等力量共同参与，协助监管部门依法从严查处违规停放、充电等行为，也要本着便民、安全原则，结合城市更新、社区治理，综合运用法律、经济、行政、信用等多种手段，切实解决电动自行车在何处停放、在何处充电的现实难题。

“有的居民反对在自家楼座周边建设充电设施，主要是担忧其安全性。”市政协委员孙学峰建议，在建设充电车棚时要科学选址，设置在小区主要出入口等公共区域，或改为安装充电桩，打消居民顾虑。同时，引入智能化停车和充电管理系统。据了解，成都老旧小区改造中，试点在电动自行车棚安装自动喷淋装置，一旦有车辆起火，自动喷淋装置就会启动，第一时间降低火场温度，有效阻止火灾蔓延。青岛可参考这一做法，将在电动自行车棚安装简易自动喷淋装置纳入老旧小区改造方案。

“因电动自行车电池自身存在安全缺陷以及过度充电、擅自改装等原因导致火灾频发，目前，多地都制定了针对电动自行车用锂离子电池安全性的国家标准，强制性国家标准也即将出台。”赵卫东说，有关部门应强化对电动自行车生产、销售和使用等环节的全链条监管，尤其是电动自行车用蓄电池、充电器等关键零部件的监督管理，严查擅自改装电动自行车的行为。

急难愁盼 小邱帮办

领高龄补贴今年要多跑腿？

社区：可由他人代办和预约上门服务

记者和重新申办外，之前领过补贴的老人也要到社区复核。另外，老人的医保卡还要开通金融功能。

多位老人反映，为了领取补贴，要到银行、社区跑两趟，很不方便。记者了解到，考虑到高龄老人行动不便，通知中称，老人的补贴登记可由他人代办。“以前，补贴直接打入银行卡，今年要办一张开通金融功能的医保卡，老人九十多岁了，行动不便，只能由家人找时间代办。”家住永嘉路社区的张女士称。

对于一些老人办理登记有困难的情况，记者致电永嘉路社区。“老人如果行动不便，也无人代办，可联系社区，预约网格员上门服务，只需提前

准备登记材料即可。”一位工作人员表示。

记者又从银行了解到，有的银行可以为行动不便的老人提供上门服务，有的银行则需要老人到网点代办。因此，老人在办理相关业务时要提前咨询。

为何今年领补贴要开通医保卡金融功能？记者从市民政局获悉，根据今年发布的《青岛市养老服务补贴实施办法》，养老服务补贴除了以货币形式发放外，还可用于购买养老服务。“若老人选择在养老服务机构购买服务，则需要一张具备金融功能的医保卡。”市民政局的工作人员称，下一步，各项养老服务补贴将统一发放至具备金融功能的医保卡，确保发放规范有序。

青岛日报社(集团)党建品牌专栏

●热线电话 0532-82863300



读者来信

建议搭建公益婚恋平台

现今，年轻人工作节奏快、线下社交圈子窄，交友、“脱单”多依赖网络平台。但一些商业化的网络婚恋平台鱼龙混杂，信息审核不严，甚至捏造虚假对象，诱导消费“割韭菜”，年轻人苦于没有靠谱的“脱单”渠道。

政府部门搭建“鹊桥”不失为一种有效的解决办法。例如，浙江省政务服务软件“浙里办”推出了“亲青恋”平台，市民填写个人信息，经认证后即可成为会员，可享受每日速配、约会预约、恋爱课堂、联谊活动报名等交友婚恋服务。与商业化婚介平台相比，“亲青恋”对接了浙江省6个部门的大数据，能第一时间核实会员信息，具有安全性、公益性优势。另外，“亲青恋”还紧密对接各地团委组织，不断推出游园、露营、登山探险等线下特色活动，为年轻人创造交流机会。因此，我建议青岛市学习浙江经验，增强创新服务意识，依托政务App推出交友婚恋服务平台，满足年轻人的婚恋需求。

你问我答

办理健康证需体检哪些项目

民生在线网友：办理健康证需要体检哪些项目？证件有效期是多长时间？

青岛市卫生健康委：根据国家有关规定，从业人员健康体检项目主要有既往病史、体格检查(含化脓性或渗出性皮肤病体格检查)、静脉采血、大便常规、大便细菌培养和鉴定(含检测霍乱、志贺氏及沙门氏细菌、胸片(含活动性肺结核检查)等。健康证有效期为1年，从业人员需每年体检1次。

此外，为方便从业人员，市卫生健康委推出了电子健康证业务，市民可关注“健康青岛”微信公众号，点击“专项服务”，通过手机端填写基本信息，预约体检机构。电子健康证效力等同于纸质健康证。

店铺户外招牌能否自主设计

民生在线网友：我是个体工商户，可以自主设计店铺的户外招牌吗？

青岛市城市管理局：设置户外招牌应当符合《青岛市户外广告设置管理办法》和《青岛市户外广告和招牌设置技术规范》的要求。近年来，为优化营商环境，提升招牌设置品质，市城市管理局允许商户企业在符合规范标准的前提下自主设置安装户外招牌。同时，为解决部分商户企业不了解设置规范，盲目施工导致“返工”的现象，市城市管理局研发了“门头招牌设置前置服务”小程序，商户企业可在手机微信中搜索“爱山东政务服务”，上传招牌设置的样式、规格、材质、色彩及效果图，一般1至3个工作日会收到咨询答复意见。

奋进路打通工程何时竣工

读者周先生：西海岸新区奋进路(香江路至静江路)打通工程何时竣工？

西海岸新区建筑工务中心：奋进路打通工程南起香江路，北至静江路，新建道路全长345米，建设内容包括道路、三水管线、电力通信排管、路灯等。目前，已完成道路三水管线、路基等工作，正在建设道路结构层，预计今年6月通车。项目完工后，将向北打通现状奋进路，完善片区交通路网，改善青岛印象·春小区、岔河回迁社区等周边居民的出行条件。

留言板

这些身边事群众盼解决

观海网友“勿忘心安”：在胶州市东关大街道路两侧，有商户用锥形帽、晾衣架、电动自行车、纸箱等物品占用公共停车位，希望相关部门清理杂物，提高车位利用率。

观海网友“有事没事转转”：位于李沧区青峰路30号的一家水果店将货物摆放到店外，占用人行道，周边居民曾多次反映，未得到解决，希望