

曾因10元一个打包袋上热搜

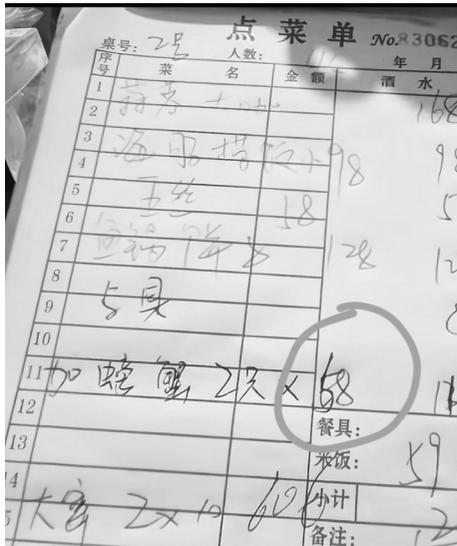
烟台老蓬莱酒楼疑再曝宰客事件



紫牛头条

在这里遇见不同

最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编



结账时误算成“68元一只螃蟹”



已经变质的螃蟹 受访者供图

山东烟台一家名为“老蓬莱酒楼”的饭店曾在2024年因打包塑料袋10元一个上过热搜,此后关于该酒楼的投诉依然经常出现。有网友近日在腾讯热问发帖,称他们在2025年十一黄金周期间到老蓬莱酒楼吃饭,遇到食材疑似变质、价格前后不一、饮料过期等问题,向主管部门投诉未得到有效反馈。扬子晚报/紫牛新闻记者联系该酒楼,店家没给实质性回应。蓬莱旅游度假区管理委员会1月4日表示,已经了解到这一事件,当地市场监管部门正在调查取证,如经调查属实,将依法依规严肃处理。

扬子晚报/紫牛新闻记者 宋世锋 刘浏 张冰晶

曾因10元一个打包袋上热搜,被罚后仍有投诉

“老蓬莱酒楼”位于山东省烟台市蓬莱区,2024年9月12日,有网友反映老蓬莱酒楼一个打包塑料袋要价10元,赠送的鲅鱼水饺也要收费,该酒楼当时还因此上过热搜。烟台市蓬莱区市场监管局次日发布通报,称对该酒楼立即依法开展调查,发现其存在部分产品未明码标价、不履行服务或价格承诺,涉嫌价格欺诈的行为,已立案调查。但目前尚不知道蓬莱区市场监管局对该酒楼的调查和处罚结果,记者发现,此事发生后,在社交媒体网站上依然能够看到不少关于老蓬莱酒楼的投诉。

2025年十一黄金周期间,几名网友到“老蓬莱酒楼”吃饭,他们告诉记者,刚进去时,店家非常热情,递给他们纸质菜单,但这份菜单和墙上贴的菜单价格根本对不上。比如他们点的“鱼锅饼子”,店家介绍时说88元一斤,顾客

结账时发现是128元一份,且根本没有当面过秤。店家介绍时说这道菜里用的是“杂鱼”,有鲳鱼、多宝鱼好几种,结果端上桌一看,主料是市面上10元3斤的冻鲅鱼。顾客表示:“我们当场就提出质疑,他最后也承认是鲅鱼。海鲜的新鲜度也有问题,我们点的‘生蚝海鲜大咖’里的虾,肉质是面的,明显不新鲜。生蚝的蒜蓉不是铺在肉上,而是浇在壳上。”

更让这名顾客感到气愤的是:“点螃蟹的时候,店家说是58元一斤,但结账时发现是58元一只,且两只螃蟹大小不一却是一个价,结账时甚至误算成68元一只,经我们指出才把10元差价抹掉。上桌后,我们发现螃蟹根本不能吃,已经变质了,蒸出来淌黑汤,有臭味,肉质发面。我们找他退,他完全不理,不给任何处理。”

顾客还发现,店家拿来的饮料显示2025年4月过期,“我们是十一时候去的,显然已经过期半年。”顾客拿着饮

料去找老板,老板矢口否认,称饮料是他们自己带的。“我们问饮料不是店里的,为什么收钱?”顾客说,听到这句话,老板立刻躲开不理。这几名顾客当时就向有关部门投诉,但到现在还未得到有效反馈。

店家回应很敷衍,管委会称市监部门已在处理

1月4日,记者联系老蓬莱酒楼,对方未回答问题,只说了一句“新年快乐,欢迎来到大美蓬莱”,就挂断电话,此后不再接听。

记者联系蓬莱区市场监管局,工作人员表示要去了解情况。记者联系蓬莱区文旅局,工作人员表示应由烟台市蓬莱旅游度假区管理委员会管理。记者联系该管委会,其工作人员4日下午回复称,已了解到这一事件,蓬莱区委区政府高度重视,由于这个情况属于市场监管部门的职责范围,当地市场监管部门已经在调查取证,目前该案件正在办理过程中,如经调查属实,将依

法依规严肃处理。

对于顾客来说,假期出去玩,在有当地特色的饭馆吃饭是件让人开心的事情,但不好的用餐体验无疑让人望而却步。记者曾关注过一起类似的事件,网友张女士发帖称在张家界旅游时,遭遇出租车和饭店联手宰客,“当时打车被出租车司机推荐到当地一家叫‘土家园’的饭店,服务员推荐娃娃鱼和打鼓皮,还说两个菜就够吃了。结账时发现两个菜居然要844元!”该事件在网上引起热议,张家界市永定区市场监管局迅速调查。3天后,官方通报:涉事餐饮店存在支付出租车司机回扣招揽客人等宰客行为,责令涉事经营主体停业并对其进行立案调查。该店铺将顾客的844元饭钱全额退回。

中消协曾点名批评此类行为:“这种定价行为不仅损害了消费者的经济利益,还破坏了公平竞争的市场环境。逢节必涨是供需矛盾下的正常现象,但涨价应在合理范围。”

多说1句

监管可否也亮“红黄牌” 必要时就该“罚出场”

烟台这家酒楼继2024年被曝出“天价打包袋”遭立案调查后,近日再次被消费者投诉菜品货不对版、价格变动随意,还有疑似质量问题。打着地区特色的旗号,却屡屡因经营诚信问题负面“出圈”,相关部门若不严格处罚,可能受损的还有当地的旅游形象和管理口碑。

显然,对该店家的第一次处罚未能形成有效震慑,其背后的逻辑无非是“违法成本”低于暴力所得,加上游客消费“一次性”特点,才导致如此猖狂。这就需要相关部门在执法中运用更多智慧,创新方法进行系统治理。

对于这种顽疾的治理,有必要超出“个案查处”的层面,监管需要“长牙带刺”。好比足球比赛中犯规的“红黄牌”制度,第二次违反,必须“红牌罚下”。当然,罚出外并不是目的,可以配套相关的行业培训教育和整顿,规范后才可再次入场。作为知名旅游目的地,管理者应当更主动、敏锐地建立消费者维权机制和相关评价体系,构建“零容忍”的服务生态,呵护旅游业长红。

紫牛热点

多名游客:在司徒小镇游玩时车胎被扎

景区:涉及19辆车,承担损失费用并补偿千元

扬子晚报讯(记者 郭一鹏)近日,有网友在社交平台发帖称,元旦期间前往山西省晋城司徒小镇游玩时,车胎被人恶意扎破了。1月4日,扬子晚报/紫牛新闻记者致电司徒小镇,负责处理此事的邢女士介绍说,目前统计有19辆车受损,景区承担损失费用并补偿每位车主1000元。

据该网友称,车辆是1月2日停在司徒小镇4号停车场的,结果取车时发现轮胎的侧面被扎破了。“大概看了一下,这个停车场有10多辆车轮胎被扎,大部分为外地牌照。”该

网友称,当时去找人补胎,结果说这种位置受损只能换新胎,冰天雪地带着老人和孩子折腾到半夜。该网友表示,景区承诺待核实完证明材料后,负责出换轮胎的钱再加上1000元补偿。

1月4日,扬子晚报/紫牛新闻记者致电司徒小镇。负责处理此事的邢女士介绍说,事发地的4号停车场是不收费的,当天接到游客的反映后,景区已经第一时间报警。“目前统计共有19辆车受损,核实相关材料后景区将承担损失费用并补偿每位车主1000元。邢女士透露,目前已锁定嫌疑人,具体情

况暂时还不方便透露。

记者注意到,1月4日,发帖网友更新了此事的最新进展,称当天上午,景区已将2100元款项打了过来(临时补胎50元+轮胎1050元+1000元补偿金),并表示歉意和关心。

网上公开资料显示,司徒小镇位于山西省晋城市城区北石店镇司徒村,是集特色餐饮、休闲娱乐、农耕体验、旅游购物、精品民宿、文化演艺等为一体的综合型旅游景区,是全国首个农民演艺小镇。2020年7月,司徒小镇景区被评定为国家AAA级旅游景区。

突发大雪致游客被困

陕西太白山景区致歉:可免费重游

扬子晚报讯(记者 郭一鹏)元旦小长假,陕西太白山景区迎来了众多游客,可就在1月2日当天,因突发大雪降温,部分路段出现积雪结冰,导致大批游客被困。记者获悉,1月3日深夜,太白山景区发文致歉,同时表示,凡在1月2日购票入园的游客,凭本人购票凭证,可在2026年12月31日前免费再次入园游览一次。

1月2日晚,太白山景区发布了临时闭园公告,称受降雪天气影响,景区内道路出现积雪与结冰现象。为切实保障广大游客的人身安全,太白山景区决定

于2026年1月3日临时闭园,暂停对外接待游客

记者注意到,1月3日深夜,陕西太白山景区发文致歉,称1月2日,太白山景区因突发大雪降温,部分路段出现积雪结冰,为保证游客的绝对安全,景区交通车不得不采取低速慢行措施,导致部分游客滞留。

太白山景区同时承诺,“凡在2026年1月2日购票入园的游客,凭本人购票凭证(电子票截图、纸质票根等),可在2026年12月31日前免费(门票+景交车+索道往返)再次入园游览一次。”