

# 新餐厅未开业即“火” 开业后却屡遭投诉?

## 商家回应质疑,相关部门已介入

最近一段时间,惠山区一家海鲜自助餐厅未开业就在网络平台上“火”了,帝王蟹、榴槿等食材无限畅吃等宣传内容,引起大量网民围观。开门迎客后不足一月,却引起多起消费投诉纠纷,其中原因何在?近日,记者对此进行采访。



### 消费投诉

#### 鲜活海鲜无限畅吃 实际是冷冻海鲜,还被控量?

家住经开区的王先生,11月4日在抖音平台看到,一家自助餐厅在其官方抖音账号进行直播宣传。“当时,直播间里展示有大量新鲜的海鲜等食材,很是诱人。商家介绍称,店内有鲜活的帝王蟹、波士顿龙虾等海鲜和新鲜的榴槿,不限量畅吃。开业前推出半价优惠,双人只要398元。”王先生说,看到活动价格很优惠,便抢购了两份。

11月9日中午,王先生带着4位朋友(其中一人以358元的门

市价购买了就餐券)前去该餐厅消费,结果,大失所望。“帝王蟹要排10多分钟的队才能取到,每次只能取三小段,分量相当于1/3的蟹腿,拿到手的时候还带着冰,吃起来肉质比较柴,并不是商家宣传的鲜活的,榴槿也是排很长的队才能拿到两三小块,还是烤过的。”王先生说,只有在顾客的要求下,商家才会给鲜活的帝王蟹,由于中午限时两个小时就餐,加上店家有可能在控制配餐量,实际消费体验并不好。

3天后,家人得知该店开业,也想前去体验。王先生劝阻未果,便陪同家人再次前往该餐厅就餐,消费体验与上次基本一致,排队等候时间则更长。王先生认为,该餐厅前期宣传内容与实际提供的产品、服务并不一致,涉嫌虚假宣传,遂向有关部门进行投诉。同时,王先生希望该餐厅能向消费者说明,店内提供的帝王蟹等海鲜是否鲜活,让消费者有充分的知情权和选择权,能够明明白白消费。

### 商家回应

#### 商家称未作虚假宣传 试营业暴露的问题正优化调整

记者注意到,在抖音等网络平台上,搜索该自助餐厅相关评价,结果褒贬不一——有网友称其为无锡自助餐的“天花板”,帝王蟹等鲜活海鲜可以无限畅吃;也有网友遭遇了与王先生相似的消费体验,质疑商家涉嫌虚假宣传。

对此,商家作何回应?11月22日下午5点多,记者来到该自助餐厅。餐厅门口,有“品质海鲜 无限畅享”等宣传字样,旁边的信息牌上标有不同时段、就餐区的价格。店内,海鲜类的取餐区内,展示有鲜活的帝王蟹、鲍鱼等食材,并设置了带有“请勿捞取,如需食用待海鲜师傅加工好以后有序领取”等字样的提示

牌。晚市营业后,陆续有顾客前来用餐,很快,海鲜区就成为人气最旺、排队取餐人数最多的区域。

该餐厅相关负责人表示,相关评价以及消费投诉,该店已关注。但该负责人表示并不存在虚假宣传的情况。他解释称,该店提供的菜品多为当季时令食材,会根据季节变化而调整,现时供应的帝王蟹、波士顿龙虾都是鲜活的,深海虾等海鲜为保证食材新鲜,采用了低温锁鲜技术进行运输、储存。“之前店内师傅是把帝王蟹现场宰杀好,放在冰槽上供顾客取用,可能在此环节带上了冰块。榴槿则是考虑到天气、顾客口感,当天切开、分装

后,再进行焗烤加工。”该负责人说,由于鲜活的海鲜等食材需要加工,出于安全、卫生的角度考虑,不允许顾客自取。前期有网友拍摄了在店内取帝王蟹展示的视频,引发消费者误解。

对于无限畅吃的问题,该负责人称,店内可以无限畅吃,为尽量保证每位顾客都能吃到,避免食物浪费,店内采取“勤拿少取”的模式。

该负责人坦承,该店目前处于试营业阶段,正根据消费者反馈,积极进行优化调整。该店也在加强对服务人员的管理,做好顾客引导、就餐服务以及售后服务,后期菜品调整时,也会在宣传上更加严谨,避免引发消费纠纷。

### 部门介入

#### 市场监管部门介入调查 调解消费纠纷,约谈企业负责人

记者了解到,针对该自助餐厅涉及消费纠纷及投诉问题,惠山区市场监管部门也已介入调查。

据介绍,今年11月7日以来,惠山区市场监管局共接到涉该自助餐厅的投诉共计14起。为确保消费者就餐安全,保障消费者合法权益,惠山区市场监管局接到投诉后,第一时间赶至现

场进行调查。期间,该局对该餐厅进行全面食品安全隐患排查,对于检查中发现的隐患问题,发出了责令整改通知书,目前商家已全部整改完成。

针对投诉者反映的夸大宣传、虚假宣传问题,市场监管部门目前就其宣传内容等情况正在调查取证中,如查实存在虚假宣传行为,将严格依法处置。

针对该商家经营初期暴露的投诉量大等问题,惠山区市场监管局在积极调解相关纠纷期间,对该公司负责人进行行政约谈,要求其进一步落实企业的食品安全和广告宣传主体责任,并指导企业进一步完善食品安全管理各项工作,规范宣传行为,切实保障消费者合法权益。

(晚报记者 刘娟 何白/文、摄)

## 这个“残疾人之家” 打造沉浸式读书法

本报讯 近日,清名桥街道残疾人之家举行“书香拨心弦 交流展情怀”阅读推广交流展示活动。该活动通过“沉浸式”阅读活动,以“微剧场”“穿越剧”“音诗画”等多种形式,有效培养残疾人阅读习惯,在阅读中享受快乐人生。

当天的活动通过“读书明理”“读书增智”“读书兴国”等不同篇章展开,残友们表演了音诗画相结合的《三字经》、微剧《孟母三迁》、情景剧《红色经典·领航梦想》等。残友小张表示,在这次情景剧排练中,有一段内容经常会卡壳。那段内容与荣德生先生发起并主编的《人道须知》有关,她特意到荣巷古镇买来原书翻阅,才知道这本书与荣氏家风家训有关。在老师的带领下,她从看不懂到有所感悟。

另一位残友斯小春本来就是位爱书之人,他经常会去市图借书看。“我还追加了200元押金,这样能借百元以上的书籍回家”,斯小春表示,自己因病需要服药,人生一度觉得黑暗。他最近家政类的书读得比较多,厨艺也上了一个台阶。“母亲已80岁了,我争取能够生活自理,再能照顾一下她”,斯小春表示,书里自有百态,更有各类导师,值得深入其中。

清名桥街道残联专干杨清莉表示,今年以来,他们已带着残友阅读了36本书。当天,相关单位还捐赠了书籍,在该街道残疾人之家成立“立心书屋”,让残友能更方便地读书。

(黄孝萍)



1. 在什么情况下,工伤职工停止享受工伤保险定期待遇?

答:发生以下情形的,工伤职工停止享受工伤保险定期待遇:(1)丧失享受待遇条件的;(2)拒不接受劳动能力鉴定的;(3)拒绝治疗的。

2. 可以在网上申请工伤保险待遇吗?

答:工伤职工和单位可以登录江苏省人力资源和社会保障厅网上办事服务大厅办理部分业务。目前,工伤职工可以在网办大厅办理一次性伤残补助金和一次性医疗补助金申领业务;单位可以在网办大厅办理一次性伤残补助金和一次性医疗补助金申领业务,还可以办理异地居住就医申请确认业务。

3. 在经办窗口申请工伤待遇,受理期是否有变化?

答:自2021年5月1日起,工伤保险待遇业务受理时间为每月11日至29日的工作日,若当月无29日的,业务受理时间为11日至28日的工作日(原工伤保险待遇业务受理时间为每月8日至26日的工作日)。

4. 如何获知工伤保险待遇的审核结果?

答:工伤保险待遇审核完成后,申请人可登录江苏省人力资源和社会保障厅网上办事服务大厅进行查询,工伤职工还可以下载江苏智慧人社App进行查询。