

提供信息不实 平台审核不严 入住体验不佳 各种纠纷不断

# 问题民宿 谁来给你加把锁

■ 本报记者 黄莹

酒店、宾馆、农家院、民宿……出门住宿你选择哪种?随着民宿的订房率越来越高,各大租房平台上关于民宿的投诉也开始高居不下。记者调查发现,被称为“民宿”的地方,其实是有许多规范和讲究的,你掏钱租赁的有可能是挂着“民宿”头衔的日租房。

**带着憧憬订民宿 入住却遭当头棒 无良民宿 给文旅市场抹黑**

出门选择住民宿,有人钟情于舒适的居住环境,有人喜欢随意的生活方式,有人为享受不一样的浪漫装修,还有人惬意于童话世界里的家具风格……

北京市民王佳(化名)也是抱着这样的愿望订了“五一”假期西青区的两间民宿。王佳3月底就在App上预订了房间,因为同行的有14个人,所以订了一间可住8人的民宿,还有一间住6人。“我们原定4月29日入住的,4月28日,房东给我打电话,告诉我6人间民宿有长期租户,无法正常入住,需要换房或者退房。”房东还给出了替代方案,6人中的其中4人住8人间的阁楼,另外2人住同小区的单间。行程已定,又临近“五一”假期,退房再订十分困难,而且价格也涨了不少,王佳只得同意房东的替代方案。但当几人进入8人间阁楼的时候,还是吃了一惊。“房子基本没有装修过,地面一层灰,窗帘就是块破布,枕头被单都是黑黄的,根本没地方住。”出门游玩的好心情在到达民宿的那一刻就全都消失了。

回到北京后,王佳找到平台进行投诉。刚开始她的投诉并没有被受理,房东和平台均表示不能退款,于是她便将此事投诉到政务零距离以及12345等平台。“几天后,平台把1000多元的房费退给了我,但那又有什么用呢?本来好好的假期,都毁了。”王佳说,“房东无故毁约,在平台上架不实信息,给天津市旅游



制图 王宇

市场诚信造成极大的不良影响。”

记者在各大平台上搜索,发现关于民宿的投诉并不在少数。刘女士和家人入住鼓楼附近的一间民宿,离开时房东拒不退还押金,理由是刘女士弄脏了一条毛巾。“虽然钱不多,但气不过,住宿费用理应包含清理费,毛巾是脏了也不是坏了,而且,什么毛巾几十元钱一条。”李先生也遭遇过这样的情况:“房间里有坏掉的充电器,我根本没用。退房的时候房东说是我弄坏的,让我赔偿。我入住的时候没太在意这个充电器,房间又没有监控,有理也说不清。”

**网上记录千余家 文旅登记300家 天津民宿 到底有多少**

记者在各大平台上搜索民宿,弹出很多信息,粗略地数了一下,携程App上天津的民宿共548个,美团App更有千余条天津本地的民宿登记。在记录企业信

息的天眼查App上搜索,带有民宿字样的商家信息有近500条。不过,记者从文旅部门得到的答复是天津仅有300余家正规旅游民宿。

为何网络平台有如此多的民宿存在呢?记者询问了美团等多家平台,得到的回复几乎一致,“对于民宿的话题,平台不愿多说。”至于民宿登记的标准,平台方称,“所有登记者的资料都由商家提供,平台没有可对外提供的内容。”

调查中记者还有一个惊人的发现,有的民宿甚至没有办理营业执照。记者在美团上随意找了几家民宿,以订房者的身份向房东询问,“您有营业执照吗?我想看一看。”没想到房东直接回答没有,而且还强调一句,“我们是民宿,不是酒店。”对于没有营业执照为何也可入驻平台,并开业揽客的提问,至截稿前,也没有得到任何一家平台的回复。

百度百科上,对于民宿的定义是这样描述的,“民宿,指利用当地民居等相关闲

置资源,经营用客房不超过4层、建筑面积不超过800平方米,主人参与接待,为游客提供体验当地自然、文化与生产生活方式的小型住宿设施。”

既然是“经营性客房”,就必须办理营业执照,没有营业执照便登录各大平台揽客,显然属于无照经营,平台的审核不到位。

**平台审核不严格 经营过程欠监管 问题民宿 相关监管要跟上**

平台把关不严,造成网络上民宿投诉不断,那么民宿的经营过程是否有严格的监管,又由谁来监管呢?

记者首先联系了市场监管部门,相关工作人员回复称:“只要符合企业开办或者个体工商户开办的条件,就可以申领营业执照。至于经营许可及监管工作,应该由主管部门来负责。”

谁是民宿的主管部门?

记者联系了天津市文化和旅游局,工作人员回复:“民宿属于出租业,应该由商务局来管。由文旅等多部门联合评上等级后的民宿由我们负责,天津的等级民宿有300余家。”民宿等级分甲、乙、丙三等,有明确的开规范,最基本的一条就是,房客入住时必须由房东参与接待。该工作人员强调,在写字楼、居民用房里开设的民宿,虽然也在接待外地游客,但并不是真正意义上的民宿,只能称之为“日租房”。

记者又联系了市商务局,这次得到的回复是,“我们负责的是促进和发展旅游业,并没有监管的职责,也没有报备这一项。”

2022年底,我市出台了《天津市公安局民宿治安管理条例》,明确民宿接待住宿必须采集、核验、登记、上传住宿人员及访客身份信息。然而据王佳介绍,预订时,平台只需要填写其中一位租客的身份证号码,其余均不需要,而入住后也未见到房东,更不用提验证身份证了。

无人监管、投诉不断、安全没有保障……这样的民宿让游客望而却步,是否也会给天津的旅游发展拖后腿呢?

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政务零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办



帮办热线 23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmlj/

**小区燃气何时能通 区域投:预计今年7月中旬通气**

■ 本报记者 赵煜

市民张女士近日向本报热线23602777反映,东丽区城东南的雅和园,去年9月交房后一直没通燃气,居民生活十分不便。

“我们一家四口人,只能用一个小电炉子做饭,实在太费劲!”张女士告诉记者,户内燃气配套设施已经建成,但是没有燃气,无法使用,很多业主只能使用电磁炉做饭。

张女士告诉记者,业主曾多次联系小区开发商、燃气公司,得到结果是小区内部燃气管网已经铺设完成,但小区外部的燃气管网一直没通,导致燃气公司无法给小区供气。“燃气开通不是小区正常的交房标准吗,为啥还这么费劲?”

记者联系了东丽区城投公司,工作人员表示,其实外网燃气管线随路建设部分已经铺设完成,但因施工条件问题,多次更换气源点而导致未通气。现气源点方案已经确定,正在办理相关手续,计划6月初进场施工,预计于7月中旬完成通气。

**街边电箱基座破损 两部门表示近日修复**



■ 本报记者 房志勇文并摄

近日,有市民拨打本报热线电话23602777反映,河北区金钟河大街与新大路口北斗花园一侧人行道上,一电力部门设置的电箱基座水泥脱落钢筋裸露,存在安全隐患。

5月29日一早,记者赶赴现场看到,一个将近一人多高的写有国家电网字样的供电电箱基座水泥有三分之二发生脱落脱落情况。脱落的水泥石子散布在周边,并裸露着电箱内电缆。“这个情况得有两个月左右了,也没人修,破损越来越严重,再不修就要倒了。”周边商服告诉记者,在电箱旁有一个高达七米左右的灯杆,“估计是专门控制路灯的。”

记者通过电力热线95598将情况反映给电力部门,相关工作人员当即赶赴现场查看破损情况。

经核查,该电箱是交警部门为信号灯供电设置。电力部门随即将情况报送属地交警部门,两部门表示将在近日修复。

**环卫公建变成烧烤店 多部门联合执法清理**

■ 本报记者 赵煜

市民刘女士近日向本报热线23602777反映,她住在河西区全运村康乐园,晚上遛弯儿时发现,小区配套公厕旁的屋子竟然挂上“淄博烧烤”招牌,查询了解到,公厕旁的屋子为环卫清扫班,属于公建设施,怎么能改成烧烤店呢?

刘女士调取了施工蓝图,“图纸上明确写有环卫清扫班点以及公厕字样,怎么就变成了烧烤店呢?”随后,记者来到了康乐园小区,看到烧烤店位于小区的东门旁,屋外为黄色墙面,顶部挂有“淄博烧烤”的牌匾。屋内有几十平方米,已经打好了隔断。房屋前的空地上立有可移动的绿色棚顶,这栋建筑与旁边的菜市场相连。

本以为是无证营业,记者却发现,这家开在公建设施里的烧烤店竟然还有营业执照,对此记者联系了河西区市场监管局,工作人员回复称,当时经营者提供了相关材料,根据承诺制原则,予以办理了营业执照,在接到市民举报现场查验后,发现经营者暂时无法提供房屋使用权证明,目前已要求其停业。

这个房屋属于哪个部门管理呢?河西区城管委工作人员告诉记者,房屋为公建设施,一部分是公厕,一部分是环卫清扫班点,2019年交房后,目前处于代管状态并没有正式移交。为方便群众,公厕开放后,请了周边小区物业帮忙清扫,至于环卫清扫班点一直处于空置状态。

烧烤店经营者告诉记者,他负责经营旁边的菜市场,在装修过程中发现相连的公厕以及一间空置房屋,误认为是配套设施,便决定将空置房屋利用起来做成烧烤店,将尽快整改到位。

河西区太湖路综合执法大队工作人员介绍,屋内设施、牌匾以及棚子等,均已要求经营者拆除。

**小区周边道路脏乱 影响居民正常生活**

■ 本报记者 黄莹

近日,市民王先生向本报热线23602777反映,小区外道路垃圾遍地,非常脏乱,影响居民正常生活,希望相关部门能尽快处理。

王先生家住河东区龙峰嘉园小区,小区南侧的龙图道几乎整条路都遍布着垃圾,野草丛生,夏季蚊虫滋生,影响居民正常生活。

王先生介绍,小区是2020年初入住的,但周边道路一直无法正常通车,“就好比南侧的龙图道,周边有很多平房,道路就只能压缩变窄,根本没办法通行车辆。小区是新的,但配套太差,我们业主住着也不舒服。”

记者来到龙峰嘉园小区,南侧的龙图道十分狭窄,机动车无法通行,只能勉强通过三轮车。周边居民介绍,因为道路不通,很多人就将垃圾堆在道路上,长时间无人清理,臭味难闻。也因为交通不便,面向龙图道的底商无人问津。

随后,记者联系河东区住建委及二号桥街道办事处,相关工作人员介绍,龙图道道路及配套管线工程在办理相关施工手续时发现,麻纺厂宿舍,也就是王先生提到的平房及所在地块占压道路红线,地块尚未出让,导致工程无法全部竣工投入使用。街道已与市住建委及天津市市政基础设施中心沟通,待条件具备时再重新实施。另外,二号桥街道已对龙图道附近的卫生环境进行了清理。



孩子正在网上挑选“化学实验教具”。

■ 本报记者 韩爱青文并摄

隔空灭火、彩虹喷泉、人造雪、瓶子吹气球……一些商家将化学实验教具当成玩具销售,销量居高不下。但记者在调查中发现,这些打着“科学”旗号的玩具其实并不“科学”,其中一些化学物质使用不当

## 化学实验教具当玩具 暗藏隐患

会影响儿童的健康。

儿童科学实验玩具热销“来头”不小。记者在电商平台输入“科学实验玩具”,出现上百款产品,月销量最高的近万件,评价超过两万个。这些产品“来头”可不小,有教育部推荐、学校老师推荐、央视推荐、访谈类节目专家推荐……可在评论区有人提问:“孩子学校有要求买这款玩具吗?”回答几乎一致:“并没有。”

再看这些产品的分类,从幼儿园小班到小学6年级都有,价格从60元到160元不等,最多的套装可以做238个实验。但看评价,有不少买家表示材料劣质,容易坏。记者看到,一款产品包含漏斗、试管、烧瓶、培养皿等基本工具,还包含近20种化学品,其中有明矾、小苏打、醋酸钠等,有的甚至还有硼砂,但对这些化学品的量剂等并无说明。

在线下实体店,“科学实验玩具”也大多被摆在比较显眼的位置上,价格在百元左右。商家表示,这是最近卖得最好的玩具。

**化学实验教具成玩具 孩子容易误食**

一位孩子上小学的家长告诉记者,孩子所在的学校有这样的课程,材料学校提供,老师讲解,孩子们做这样的化学小实验都是在老师的监督下完成。如果是在家让孩子自己玩,他认为不太安全。

在科学实验玩具的产品详情页“注意事项”中,明确提示“避免误食或者作其他用途,实验溶液若接触到皮肤请及时擦拭冲洗,避免长时间与皮肤接触。妥善处理实验

后的残渣废液,避免化学品污染居家环境”。由此看来,这些实验玩具给低龄孩子当玩具,存在安全隐患。

在网上投诉平台,曾有一位消费者反映,自己的孩子误食了实验材料,她很担心影响孩子的身体健康,但她不清楚实验材料的成分有多少及其不良反应,产品说明中也没有。

**儿童玩具安全性要求高 教具当玩具不妥**

记者查询发现,儿童玩具在化学安全上有着严格要求。国家《儿童用品通用安全要求(征求意见稿)》中明确,通常6岁以下儿童使用的用品,其可触及的材料和部件中,可迁移元素如铅、汞的最大迁移量不能超过90mg/kg、60mg/kg。与此同时,儿童用品应该满足《危险化学品安全管理条例》要求。

“化学实验在家让孩子自己操作并不安全,即使用量小也是有一定危险性的。”天津科技大学理学院化学系副主任杨乾认为,通常化学实验都具有一定的危险性,一般的化学实验室都设有通风橱、灭火装置、喷淋装置等安全设备,进行实验的人员也会配备实验服、手套、面罩等防护设备,并定期进行安全培训。孩子在家自己做实验显然做不到以上这些安全防护措施。另外,化学实验的原料是具有一定毒性的,孩子甚至大部分家长并不清楚每种原料的毒性和危害。好多化学原料无防护接触,会被皮肤吸收或者发生反应产生有害气体,进而给孩子健康带来伤害。所有的实验原料都应该进行毒性等级标记和附带相关说明。

技术学院恢复杜先生的教师岗位并补发工资待遇,但是天津渤海职业技术学院对该裁决不服,认为自己的解聘程序合法,遂向北辰区人民法院提起诉讼,请求判令其无需恢复杜先生教师岗位并补发工资待遇。一审法院经过审理支持了原告天津渤海职业技术学院的诉求,后续的二审以及再审中,法院对判决结果予以维持。通过仔细对比一审、二审以及再审判决书不难发现,尽管三份判决书中的判决结果没有变化,但是随着双方提供的证据越来越多,判决书中的内容有不小的变化,其中变化最大的是双方一直关注的焦点问题:该解聘程序是否合法?杜先生是否存在师德师风问题?一审判决中提到天津渤海职业技术学院与杜先生解除人事关系程序合法,然而在终审判决书中,法院认为天津渤海职业技术学院解聘杜先生的程序不符合法律规定,属于违法行为,其主张杜先生存在师德师风问题的依据不足。判决书中还提到违法解聘后的相关问题,双方可以另行解决。

截至发稿前,该学院并未就此问题与杜老师沟通。

## 试用期教师被辞退

法院已判决 善后事宜待解

■ 记者 刘连松

▼ 读者来信

我曾是天津渤海职业技术学院公开招聘的事业编教师,2021年7月份被该学院违法辞退。两年来,我多次要求学院恢复我的教师岗位并补发工资待遇,但是始终没有得到解决,甚至在法院的终审判决中已经确认学院辞退我的程序违法之后,对方至今也没有作相应的道歉和解释。

读者 杜男杰

2020年11月,我参加了天津市事业单位工作人员公开招聘考试。笔试通过后,2020年12月,我参加了天津渤海职业技术学院组织的事业单位工作招聘面试,随后经过体检、政审、考察及公示等一系列程

序,我被录用为事业单位工作人员,2021年3月10日进入该学院开始工作。但是,2021年7月,该学院以我在此期间存在师德师风等问题,阶段性(试用期)考核不合格解聘了我。之后,我与该院的人事争议纠纷,经法院在终审判决中确认,天津渤海职业技术学院对我的解聘程序不符合法律规定,而且根据在案证据,其主张我存在师德师风问题依据不足。然而,时至今日,该学院并未就上述违法问题作出道歉和解释。

▼ 记者调查

对于杜先生反映的,学院为什么要违法解聘该教师,谁应该对该违法行为负

责,相关责任人如何处理,如何弥补杜先生因学院违法行为,失去事业编制造成的损失,记者多次联系天津渤海职业技术学院,但该学院拒绝了记者的采访。对方相关工作人员解释说,杜先生的案件经过北辰区法院、天津市第二中级人民法院、天津市高级人民法院反复审理,学院的意见都已如实向法庭陈述,都记录在判决书中,以判决书为准。由于已经过诉讼程序裁决,根据相关规定,学院不便接受采访。

记者了解到,针对当事人杜先生与天津渤海职业技术学院的人事争议纠纷,在近两年时间里,双方通过仲裁、诉讼等途径维护自身合法权益。

其中,天津市劳动人事争议仲裁委员会仲裁书显示,其裁定天津渤海职业