

有人真信了、真缴了，损失了钱还成了“帮凶”——

九折代缴供热费？骗局为何年年上演

轻信“打折代缴”，费用打了水漂

去年10月，市民王先生在微信群内看到有人发布“供热费九折优惠”的内容。“我算了算，如果打九折，我家供热费能省200多元。”王先生添加了对方微信进一步咨询。

“一开始我也有疑虑。他说自己有专属渠道，能够拿到几大供热企业的优惠价格。”王先生告诉记者，对方发来多个“成功案例”，称可以不通过微信转账，而是到大家熟知的某二手购物平台上付款，这让他放下了戒备。数日后，他查询到自己供热费缴纳成功的信息。

然而不久后，王先生接到了警方电话。“民警告诉我，一位济南的女士报案，称信用卡被盗刷了10万多元，警方发现这些钱被不法分子用于帮人代缴供热费，分别交到了郑州、济南、青岛等多个城市的供热企业，以此洗钱。”王先生说，这些用于代缴的供热费被成功追讨，返还给了济南的受害人，他不得不向供热企业补缴了2000多元供热费，“本想享受折扣，没想到吃了大亏，还成了不法分子的‘帮凶’。”

与王先生的经历相似，去年供热缴费时段，市民张女士在小红书平台上刷到了“八五折缴费”的帖子，与发帖人联系后，她提供了供热缴费编码、户主姓名及地址信息，并向其转账1800多元。“一开始确实是缴费成功了，但后来供热公司让我重新缴费，我都懵了。”张女士悔不当初。

“不法分子勾结境外诈骗团伙，盗刷他人的银行卡代缴供热费。被盗刷银行卡的受害者报警立案后，警方通过交易流水溯源找到委托代缴供热费的人，其中就包括张女士。”青岛某供热公司工作人员介绍，张女士找人代缴的供热费涉及涉案赃款，依法需追回退还给受害者。每年总有像张女士一样的供热用户，轻信“打折代缴供热费”骗局而蒙受损失。

资金来源“不清楚”，却称“包售后”

小红书平台上，有数名博主发布“供热费打折代缴”相关内容。记者以供热用户身份与其中一名博主“H***”私信取得联系，他称可以“八五折代缴”青岛4家供热企业的供热费。“可以走闲鱼平台交易，你提供供热编码就行，缴完费用后你再确认收货。”该博主说。记者询问对方是如何获得折扣优惠的，他称自己也不太清楚，就是“渠道缴费”，“我是个人，不是公司，跟供热公司没关系。咱不干违法的事，代缴费没有出现过问题。你今年可以找我试试，稳不稳明年就有数了。”

随后，记者将供热企业此前发布的提醒内容发给该博主，提出两点疑问：一是代缴供热费的资金是否均为涉诈资金，二是能否承诺代缴供热费的资金安全、合法。对方没有给出明确答复，只表示自己“不清楚”。

记者发现，“H***”在小红书平台还用其他账号发布了代缴广告，同样是简单回答咨询者的问题后，引导添加其微信细聊。

记者调查

“每串烧烤都单独收取打包费，但所有食物只用了个保温袋”“一份麻辣烫添加了几样配菜，被加收配菜打包费，二是配菜与麻辣烫在同一个餐盒里”……外卖配送需要餐盒、打包袋，合理收取打包费无可厚非，但不少消费者反映，点外卖时被商家“花式”收取打包费，与实际包装服务并不匹配。

打包费暗藏猫腻

近日，市民吴女士通过外卖软件在辽宁路一家烧烤店下单了总价30元的烧烤，订单中打包费一项就收取了10元。吴女士收到外卖后发现，全部餐品仅用一个铝箔保温内袋和普通外卖袋包装，她认为10元打包费收的不合理。

记者通过外卖软件在这家烧烤店下单发现，几乎每款烧烤单品，每根烤串都需要支付数额不等的打包费，下单单品数、数量越多，打包费总额越高，且上不封顶。其中，售价每串2元的蒜包肉、五花肉等主营肉串打包费最贵，每串加收1元。记者下单7串五花肉、3串蒜包肉，订单合计30元，其中餐品费20元、打包费10元。尽管每根烤串都单独收取了打包费，但餐品送达时，所有烤串被封装在一个铝箔保温内袋和普通外卖袋内，并未单独封装。

记者发现，当前，外卖软件上的打包费查看路径较为隐蔽，金额并不像菜品单价那样被醒目标注，消费者下单时很容易忽视这笔费用。想要查询，则必须先点击菜品展示页面左下角的购物车图标，跳转至“商品明细”页面后，才能看到用小字标注的打包费总金额。如果想要进一步查看分项明细，还要点击“打包费”字样旁边的问号图标，进入专门的“打包费”说明页面。此外，订单一旦进入付款确认环节，平台就不再支持消费者查看打包费的分项明细。也就是说，消费者在付款前如果不刻意逐层点击链接查看打包费明细，很难察觉商家按单品叠加收取打包费的操作，付款后更是无从查起。

堵点痛点

记者出击

■诉求来源

12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★★

“青岛暖气费优惠开始了，错过拍大腿”“代缴暖气费，九折优惠”……供热季临近，网络社交平台、微信群内出现了不少此类供热费打折代缴的广告。

事实上，每年供热缴费时段，公安部门、供热企业都会向供热用户发布相关提醒——警惕供热费打折代缴骗局，保障信息和资金安全。然而，仍有人贪图小利，落入骗子精心设计的陷阱。

代缴中介是何人？骗局背后暗藏什么套路和风险？连日来，记者就此展开了调查。



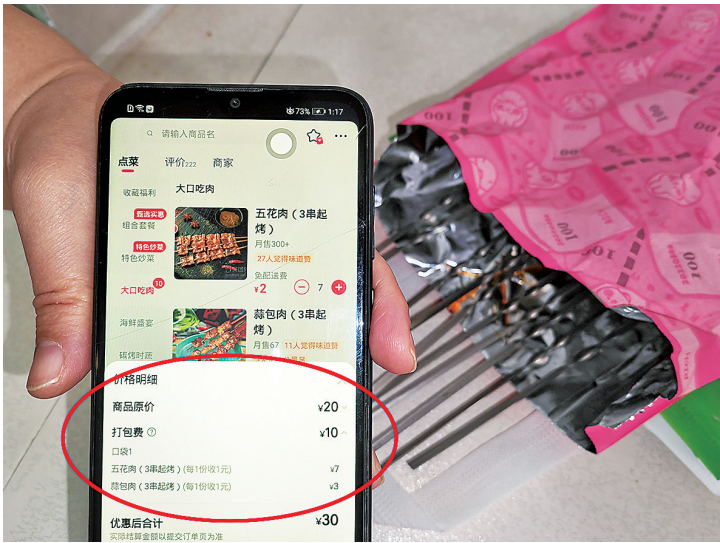
■记者就供热费优惠事宜咨询一名小红书博主，对方称可以八五折代缴。

记者采访中发现，这些代缴中介人员基本上无固定职业，他们从事的代缴业务也多为兼职，通过拉业务获取利益。采访中，中介均称代缴“没问题”“可以放心”，但当记者询问资金来源时，他们便闪烁其词——要么称“不清楚”，要么说“不要管那么多”。

打折代缴链条涉嫌犯罪

事实上，“打折代缴”行为绝大多数不合法，用户和中介均面临多重法律风险。国浩律师（青岛）事务所律师许方明提醒，对于找人代缴供热费的供热用户而言，风险集中在多个方面。“此类交易可能不受法律保护。除供热企业外，其他主体无权代收代缴供热费。”许方明介绍，依据《民法典》第654条、第

打包费成外卖“隐形刺客”



■每一串烧烤都单独收取了打包费，但并未独立包装，而是全部装在一个锡纸袋中。

行业的共性问题。

打包费设置无标准

因打包费受到诟病，有餐饮商家道出自身的经营难处：平台抽成、强制参加减免活动以及配送成本过高等因素增加了运营成本，他们才通过收取打包费来对冲。这样操作也让菜品单价看上去较低。例如，原本售价3元的单品，被拆分为2元菜品单价和1元打包费，商品页面直接展示2元单价，不提示对应的1元打包费。这类套路在单价较低的小食、额外加菜品类中应用最为普遍，极易给消费者造成菜品低价的错觉，诱导消费者多选购。

对于打包费的设置标准，某外卖平台客服回复，打包费没有统一标准，是由商家根据各自餐品的包装材料成本自行设置，所以不同商家、不同餐品的打包费会不同，具体金额以下

656条，供用热力合同参照供用电合同规定，缴费义务由用热人向供热企业履行。把费用交给个人并不构成对供热企业的履行，用户仍可能被催缴欠费、计收违约金直至停暖。若代缴以转移涉案赃款或实施诈骗为目的，该委托约定不受法律保护。一旦资金被认定为涉案赃款，即视为未完成合法缴费义务，供热企业有权依法追缴并按规定程序中止供热，损失由用户自行承担。

“另外，供热用户可能沦为赃款洗白‘工具人’。”许方明介绍，中介以他案赃款为用户充值，涉嫌《刑法》第191条、第312条意义上的转移、掩饰、隐瞒犯罪所得；上游犯罪一经查证，赃款依法追缴，用户付款及供热账户可能被冻结、充值被核减、恢复欠费状态，并需配合公安调查。

找人代缴供热费还存在钱财被骗风险——中介收钱后未缴费或失联的情形已有大量案例，全国多地已出现利用供热企业身份或优惠话术行骗的刑事案件。此外，代缴容易导致个人信息泄露，居民供热编码、房产信息可能被套取用于二次精准诈骗。

而对于代缴中介及上游雇主而言，法律风险则更大。许方明介绍，若明知是犯罪所得收益而通过“打折代缴供热费”等方式予以转移的，可能涉嫌《刑法》第312条掩饰、隐瞒犯罪所得、犯罪所得收益罪。若其与诈骗犯事先通谋、招募他人提供账户、形成稳定配合关系的，可按诈骗罪共犯追究。此外，若其明知他人利用信息网络实施犯罪而提供支付结算帮助、情节严重的，可能涉嫌触犯《刑法》第287条之二规定的帮助信息网络犯罪活动罪。即使其行为未达刑事追诉标准，也可能面临拘留、没收违法所得、罚款等行政处罚。

日前，青岛能源集团有限公司相关负责人做客民生在线答复网友提问时表示，青岛能源集团从未委托任何单位或机构以“九折缴费”“八五折优惠”等优惠名义代缴供热费用。“为保障广大供热用户资金安全，我集团多措并举开展缴费提醒宣传，通过在小区及单元楼张贴收费通知、新闻媒体推送、向用户发送缴费提醒短信、社区现场宣讲、微信公众号发布提示等多种渠道，广泛告知用户通过正规渠道缴纳供热费，提高防范意识，谨防诈骗。”该负责人说。

公安部门也提醒，打折代缴供热费与代缴电费、慢充话费套路一样，看似省了几十元、几百元，实则是帮助犯罪分子转移了赃款。这类诈骗陷阱背后很有可能隐藏着洗钱犯罪链条，市民若贪图小利，不仅可能面临资金损失，更有可能承担法律责任。

如何有效防范此类诈骗？许方明建议，居民应通过供热企业营业厅、官方公众号或App、银行等正规渠道缴纳费用，注意保护供热编码、房产信息等个人信息，切勿轻信打折代缴信息；供热企业在发现异常充值情况时要及时报告公安机关；网络平台应及时下架“打折代缴”类广告，共建清朗网络空间。业内人士还建议，公安部门不妨“循线深挖”供热费打折代缴背后的违法犯罪线索，持续提升反诈治理效能。

单时页面展示为准。

记者在电商平台随机查询发现，外卖商家常用的铝箔保温袋约0.2元/个，食品级牛皮纸袋约0.1元/个，常规大小的塑料打包盒约0.3元/个，装麻辣烫的加大加厚打包盒约1元/个，锡纸约0.1元/米，定制款的外卖手提袋约0.2元/个。显然，部分商家设置的打包费远超超包装材料的成本。

受访消费者表示，打包费定价应符合实际成本，且收费细则与菜品定价要同步公示，不能遮遮掩掩，更不应强制收费、重复计费、名不副实。

打包收费需规范透明

“外卖商家乱收打包费的根源在于没有统一明确的收费标准。”青岛市人大代表、山东文康律师事务所执行主任张宁认为，打包费虽然属于市场调节价范围，但市场调节价不等于随意定价，需遵循“有实际包装服务、收费与服务内容相匹配、计价标准事先充分明示”的原则。部分商家“花式”收取打包费，出现强制收费、重复计费、名不副实等行为，已经触碰价格监管红线，涉嫌侵犯消费者的知情权、公平交易权、自主选择权。

“打包费标准长期处于模糊地带，伤害的是外卖市场的公平经营秩序。”张宁建议，外卖平台应担起主体责任，联合相关部门完善打包费收费标准，优化调整打包费前端显示机制，还可针对不同品类的外卖订单设置打包费封顶线，明确打包费的计费规则、收费金额；商家层面需合理设置打包费，主动公示所用包装材料与收费标准，避免过度包装、高价包装、重复收费，并畅通消费者维权通道；消费者自身要提高警惕，点餐时仔细核对打包费用，如果发现不合理的地方，需保存订单页面截图、支付凭证等材料，及时向商家或平台反馈。若与商家沟通无果，可向市场监管部门反映。

城事微观

高层住宅“老年病” 考验城市治理智慧

城市在生长，建筑也会老化。随着城镇化进程推进，上世纪末至本世纪初建设的一批高层住宅，正批量迈入“中老年期”，而电梯、管道等核心设施的使用寿命远短于建筑本身，电梯故障、外墙脱落、设备老化等问题日益凸显。据统计，截至2025年底，全市使用15年以上的住宅老旧电梯有5589台。

面对高层住宅“老年病”，“治疗”需要精准施策。现实中，高层住宅老旧问题往往很难解决，究其原因，是陷入了“钱”与“人”的双重困境。一方面，电梯大修或更换动辄数十万元，房屋专项维修资金一定程度上存在归集难、提取难。另一方面，业主意见不一，有人觉得“还能凑合用”，不想出线。

要解决这些矛盾，必须建立房屋全生命周期的“慢病管理”机制。首先，要把“体检”做在日常。建立常态化的房屋安全监测平台，定期对电梯、消防设施、水电管线等硬件开展排查，及时发现安全隐患。其次，要把“治疗”做成闭环。对排查发现的隐患建立台账、限期整改、复检销号，小修及时做、大病不拖延，避免“体检”流于形式。再次，要把“换新”纳入制度安排。统筹制定高层住宅老旧设施更新改造计划，通过“政府引导+市场运作”拓宽资金来源渠道，推广电梯综合保险等市场化风险分担机制，优化专项维修资金使用流程，让超期服役、反复故障的设施能够有序更新。

青岛在这方面已经迈出实质性步伐。近年来，我市积极争取超长期特别国债资金支持，2026年获批3944台住宅老旧电梯更新指标，涉及超长期特别国债补助资金6.1亿元。为破解“意见统一难”，青岛依托智慧物业平台，搭建了电梯更新业主表决专用模块，与不动产登记系统联网，提高了决策效率。此外，青岛还推动电梯综合保险落地，通过市场化风险分担机制，为电梯的长效管护加了一道“安全阀”。

高层住宅“老年病”考验着城市治理智慧。唯有落实房屋全生命周期管理，凝聚多方合力，才能让老楼得以精准改造，常住常新。

民事无忧 12345 热线聚焦

心结解了，碍事台阶拆了

“一户村民家门前的台阶延伸到了村里公共路面上，影响车辆通行。”近日，平度市白沙河街道张戈庄西村村民通过青岛市12345政务服务便民热线求助，希望相关部门上门协调，督促整改。

接到平度市为民热线服务中心的工单后，白沙河街道安排张戈庄管区牵头，与张戈庄西村村委会一同现场核查，发现某村民家门前向外延伸的台阶确实超出宅基地范围，挤占了村庄公共路面。

调解中，该村民不认可占道事实，对上门劝说的工作人员比较排斥。“这件事如果简单强硬处置，就算整改到位了，邻里矛盾也容易激化。而且台阶紧贴墙体，整改要兼顾房屋安全，不能粗暴施工。”张戈庄管区主任姜彬介绍，考虑到村民白天要下地忙农活，管区工作人员和村书记商量后，把调解时间选在了晚上。他们一次次登门与当事人谈心，一边摆事实、讲规定，说明村内道路属于全体村民共有，私自向外扩建台阶影响大家通行，有安全隐患；一边耐心倾听当事人的顾虑，予以开解。几番交流之后，当事人心里的疙瘩慢慢解开，最终同意配合整改。

随后，村委会联系施工人员进场，在保障房屋墙体安全的前提下，精准拆除台阶超出宅基地的部分。施工过程中，村干部守在现场盯控细节，尽量减少施工对村民日常生活的影响，同时及时把整改进度同步反馈给反映人。

最终，这件事圆满解决。反映人特意到张戈庄管区送上锦旗致谢，还两次拨打12345热线，表扬工作人员耐心负责、真心实意为群众化解难题。

“我们打算以这个案例为样板，结合日常网格化走访，全域开展村庄公共空间问题摸排治理，重点关注私建台阶、私搭构筑物、杂物占道等问题，以提前劝导、登门释理为主要方式，把矛盾化解在萌芽阶段。”姜彬表示。

你问我答

天康路高中建设进展如何

民生在线网友：城阳区实验高中（天康路高中）一直在借址办学，等校区建成后整体搬迁。请问，天康路高中建设进展如何？周边道路能否同步修好？

城阳区政府：经落实，天康路高中新建工程于2024年1月12日开工，目前处于装饰装修、室外景观绿化阶段，并通过增加施工班组、优化施工流程、加强现场管理等方式，力保尽快完工。天康路高中周边的4条配套道路分别为经五路、天康路、瑞金路及玉云路。其中，经五路尚未完成土地征收工作；其余3条道路已办理完成土地手续并开工建设，正在实施地下管线工程，争取在2027年春季学期搬迁开学前完成底层沥青施工，具备基本通车条件。

本版撰稿/摄影 邱正