

预付卡,如何不被“卡”?

咸宁日报全媒体记者 王恬

预付式消费已成为一种常见消费方式,但由于少数经营者守法经营、诚信经营的缺失,给消费者合法权益带来侵害风险。

今年9月,我市在全市范围开展单用途商业预付卡消费领域消费者合法权益行为专项治理,规范发卡行为,倡导诚信经营。为何治理?如何治理?近日,记者进行了采访。



A 预付消费投诉多

最近几天,家住城区的吴女士很是烦闷——她在自家附近的洗衣店办理了洗衣年卡,没想到前几天去洗衣服时,洗衣店大门紧闭,昔日热情的店主已不知所终。

无独有偶,市民周女士近段时间也在为预付卡打水漂而郁闷。去年8月份,周女士在城区一家理发店办理了预付卡,消费没有几次,理发店突然关门,店主的手机再也打不通了。

“虽然钱不多,但心里窝火,这样的店主一点儿信用都没有!”在周女士看来,办卡代表了对商家的信任,而商家却把这种信任当成了圈钱的工具。

所谓预付卡消费,即消费者在消费前预先支付一定费用取得消费卡或会员卡,实际消费时凭卡进行结算,并享受约定的折扣优惠。一般充值金额越高,折扣率越大。

在采访中,记者了解到,在与生活息息相关的消费领域中,办理预付卡很常见。诸如理发49元1次,办卡300元10次;洗车30元1次,办卡200元10次,另送打蜡;饭店充值1000元送100元……

“现在很多商家都有预付卡活动,反正要消费,不如一次性充值,还能多些优惠。”市民任女士告诉记者,走进理发店,商家告诉她充值能打折;走进面包店,商家向她推荐充值不仅有优惠,还可以享受每天特价活动。不知不觉,她的钱包就被各种预付卡“占领”了。

为什么有时明知有风险,还会办卡?在调查中,“优惠力度大”是记者听到最多的回答。“大幅折扣和丰厚回赠是经营者的撒手锏,不少商家通过制造‘过了这村没这店’的假象,诱导消费者购买预付卡。”市商务局副局长甘茂说,面对种种优惠,消费者难免冲动办卡。

预付式消费作为一种新兴消费模式,已经成为人们消费生活中必不可少的组成部分,对便利支付、促进消费、繁荣市场起到了一定作用。

但随着新冠肺炎疫情的冲击、市场经济环境变化影响、消费者维权意识增强、部门监管职责不明确、法律制度不完善等因素,经营主体长期歇业、个别商户经营不善出现关门停业,甚至有些不法经营主体存在恶意、故意侵犯消费者合法权益行为,导致消费者和市场经营者双方矛盾激化,预付卡消费投诉大幅度增加,目前预付卡消费投诉主要集中在教育培训、体育健身、美容美发等方面。

近年来,市商务部门受理预付卡投诉案件数量呈明显上升趋势。今年上半年,我市商务部门共受理预付类消费投诉203件,较2021年上半年的123件,同比增长40%;较2020年同比增长283%。且受理的预付卡消费投诉多为个体工商户,占比达95%以上。

B 全面检查常态化

那么,到底应该如何规范预付卡消费呢?

记者了解到,早在2012年9月,商务部就出台了《单用途商业预付卡管理办法(试行)》,对于预付卡的备案、发行、资金管理等方面均有相应规定,要求发卡企业在开展单用途卡业务之日起30日内前往各级商务主管部门备案。

但仅规范了公司法人的单用途商业预付卡的监管,对个体工商户及其他经济主体未作规范。

“我们主要对从事‘零售业、住宿和餐饮业、居民和服务业’发卡企业开展监管,但当前预付卡消费投诉涉及领域广泛,远远超过了商务部门管辖范畴,且当前消费投诉市场主体大多为个体工商户,而个体工商户又不符合在商务部门备案条件。”市商务局行业秩序管理科科长王曼君说,在现实生活中,预付卡的高危区正是那

些规模较小的企业和个体户。先付费、后服务,使得消费者处于弱势地位,再加上备案制度不健全等,又造成维权过程异常艰难。

那么,我们周围这些预付卡,到底有没有备案呢?记者采访发现,在实际操作中,往往是大型超市、百货商场规范办理了备案,但街边小店办理备案的几乎没有,同时也正是这些小店,是跑路和消费纠纷的重灾区。

因发卡领域已涉及商务、文化、体育、交通、旅游、教育等多个行业领域,市政府在2021年结合我市实际印发了《市人民政府办公室关于建立咸宁市单用途商业预付卡监管联席会议制度的通知》,成立了由市政府分管商务副市长为总召集人,市政府分管副秘书长和市商务局主要领导为召集人、17家市直单位为成员的咸宁市单用途预付卡监管联席会,并明确了联席会议各成员单位按职责分

工负责各自领域内的日常监管及举报、投诉处理工单,引导和促进市场有序、健康发展。

“您好!请您出示一下预付卡台账记录。”9月21日,在中百仓储咸宁店,市商务局工作人员正在对超市预付卡发放情况进行检查。

“此次我们检查企业的单用途商业预付卡备案发卡和售卡企业是否落实好‘实名购卡’、‘非现金购卡’和‘限额购卡’等三项制度,以及在发行、受理、使用等环节的管理制度。”市商务局工作人员廖承龙说。

同时,市商务部门对大型商业零售企业、餐饮和美容美发以及洗浴等预付卡发行规模大、用卡占比高、消费者数量多的企业进行抽查。对风险较大的美容美发和洗浴等行业,主动抽查,发现应备未备的,及时约谈企业负责人,通过责令整改或行政处罚等督促发卡企业完成备案工作。

C 理性消费是关键

相关预防、监管和处罚机制的建立健全是解决预付卡乱象的重要一环,但同样关键的还有消费者在办理预付卡时应增强自我保护意识,事后维权不如谨慎买卡。

“我们常说,天上不会掉馅饼,这就提醒广大消费者在面对优惠时要保持理性。”市商务局提醒在购买预付卡前,消费者要详细了解经营者信息,尽量选择规模比较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳、在商务局进行单用途预付卡备案的企业。不可因某商家优惠幅度较大而忽视潜在的风险,结果贪小失大。

然后,在购买预付式消费卡券时需与经营者签订书面合同,并明确预

付费卡券的使用范围、有效期限、违约责任等相关条款,要特别注意终止服务、转让等限制性约定。

同时,消费者要理性办卡,根据需要选择合理充值,并以月卡、季卡等短期消费为主,不能为追求高折扣率而盲目购买长期预付卡,以免在无力维权时损失更大。

此外,在购买预付式消费卡券时,保留合同、发票等证据,遇到侵害消费者合法权益的违法行为时,不退缩、不忍让,积极主动利用法律赋予消费者监督、投诉、举报的权利。

网民们对于如何规范预付卡消

费,也进行了热烈讨论。

网民“清风”建议,预付式消费

市场主管部门应及时发布消费警示,在执法上保证消费者办卡自愿、退卡自由,“倒逼”经营者诚信经营。

网民“一路高歌”认为,对于经营者要培养其诚信守法的意识,推行预付式消费市场示范合同或协议文本,以书面形式确定经营者和消费者在预付式消费行为中的权利和义务。

网民“昆仑水”说,希望部门能够建立预付式消费经营者信用档案“红名单”和“黑名单”制度,定期向社会公示“黑名单”,禁止其发售预付式消费卡券。一旦发现预付式消费卡券投诉,要从重处罚。

新生入学,适应期如何渡过?

咸宁日报全媒体记者 王恬

每年9月,一年级新生们都会迎来“新生入学适应期”。

孩子们如何融入新的校园,新的学习环境?连日来,记者走访城区学校,体验孩子从幼儿园到小学的新环境带来的新感受。

丰富课程的趣味性

“同学们,还记得报到日见到的大舞台?以后你们也有机会在这里表演”“要好好记住到垃圾桶的路线哦,打扫后你们需要把垃圾送到这里……”9月6日上午,咸安区马桥镇小学的新生怀着好奇,跟随班主任在校园进行了第一次班级游园,这是学校每年新生入学课程中的一项内容。

今年,马桥小学一年级开设3个班级,共122名新生。为了帮助他们尽快适应小学阶段的学习与生活,学校与往年一样,继续在新生入学后开展为期一周的幼小衔接课程。

该课程涉及校园日常生活,由各班主任主导、副班主任等协助开展,不仅带领新生认识新校园,还开展垃圾分类、课堂常规课间行为规范、文明如厕教育等。

当老师带着班上学生一一解锁厕所、饮水间等校园地图时,一(1)班的教室里则响起了整齐、响亮的《课前准备歌》及上课口令,老师正通过歌曲、口令的方式,让新生们熟悉课前准备规范,并一一纠正新生的坐姿体态。

学校一间教室正在上音乐课,老师正神情茂地为一年级孩子授课,孩子们积极举手,课堂气氛活跃。

“一年级的音乐课程,以游戏化和生活化为主,不仅增强课堂的趣味性,还能调动孩子们学习音乐的积极性。”在课堂奖励的方法上,老师以同学个人积分形式,给孩子颁发表扬信、小礼物等方式,提高孩子们在课堂上的参与度。

“孩子从幼儿园迈入小学,难免会有点陌生。在入学适应期,学校从环境、课程、行为习惯等方面进行幼小衔接,让孩子们尽快度过适应期。”马桥镇小学校长余佳说,新学期的幼小衔接工作也有了很多改变。比如,环境上,一年级教室布置地更加童趣化;课堂上,老师们从游戏方式切入,让孩子感受课堂趣味性。

让好习惯陪伴成长

“请你像我这样做,我就像你这样做……”9月6日上午,咸宁实验外国语学校玉泉校区101班教室里,班主任余昀将教室布置一新,正在做上课坐姿训练。

记者注意到,教室后面的文化墙还保留着之前班级的文化痕迹,早到的孩子被这些手抄报、优秀书法作品所吸引。

“暂时保留这些作品,也是为了增加孩子们对小学生活的热情。”余昀介绍,同时为了增加仪式感,给每个孩子的新书用彩带包扎,并绑上了气球。从幼儿园到小学的过渡,开学初,学校主要培养孩子们在学习坐姿、课堂发言、排队等行为习惯的养成。

“与以往的一年级课程相比,今年减轻了学生的课业压力,同时更加重视培养孩子们的行为习惯,帮助他们提高对学习的兴趣。”

“咸宁实验外国语学校110班班主任苏幸艺说,新学期,学校组织教师岗位培训,强调要将良好行为习惯养成,贯穿到学生的每日学习生活中,让孩子们以最快的速度适应学校上的参与度。

苏老师说,开学两周多,经过这段时间的强化培养,孩子们在上下学排队、整理书包、时间观念养成等方面都有了极大的改变。“下一步,我们会继续引导孩子们从文明礼仪、独立整理书包、与同学合作协作等方面加强学习,培养孩子们自主学习的能力,以及创新精神和创造能力。”

据悉,咸宁实验外国语学校一年级适应课程从学生报到起一直延续至开学后,从入学准备、生活准备、心理准备、学习准备和环境布置各方面入手,让孩子们快速进入小学生角色。

缓解焦虑静待花开

入学适应期,孩子需要学,家长也需要学。

市第二实验小学校长谭璐说,教育部高度重视幼小衔接工作,作为家长不要急于求成,要静待花开。

“6岁的孩子,有独立思考的能力,但更需要鼓励。对于孩子的学习而言,并不取决于孩子先天的智商差异,而是后天培养的学习能力和学习习惯。”谭璐说,小学是一个相对独立的阶段,所以孩子们需要提升自己的抗压力、独立性和自主性。孩子在遇到困难时,不能一味地向长辈求助,要尽量靠自己的能力去解决。

因此,需要调整心态的不仅仅是孩子,还有家长。父母需要管理好自己的情绪和期望,给孩子真正有用的支持。不要一次性给孩子超过他能力范围的要求,要让孩子体会到学习的兴趣和努力过程的价值。

对于小学一年级新生家长来说,开学前要帮助孩子做好心理、态度上和行为习惯上三方面的准备,坚持做到“四个一”,即“问一问”,孩子回家之后要多问问孩子在学校发生了哪些事,关注孩子情绪变化,了解孩子的感受,及时帮助孩子缓解心理压力;“看一看”,通过查看孩子的课本和书写内容,了解孩子学习情况;“提一提”,了解孩子是否能做一些力所能及的事情;“练一练”,老师布置的劳动、运动等任务,让孩子主导着练。

进入小学后,孩子们幼儿期自发的学习环境将转换成分学习,受教师主导的学习环境,孩子容易陷入注意力不集中的状态。为了改变这样的情况,孩子们需要适应规律性的作息。

谭璐建议,家长要多培养孩子的识字量和阅读兴趣,要给孩子们创造良好的学习氛围;当孩子遇到困难时,要有意识地培养孩子靠自己的能力去解决问题;在生活中多让孩子们完成一些他们力所能及的事儿,养成独立自主的好习惯等。



咨询赤壁城区共享单车投放车位

网民报料:

请问,现在赤壁市城区还有投放共享电动车的空间吗?

记者调查:

赤壁市城市发展集团有限公司回复称:为规范共享电动车投放骑行及市场运营,该集团通过公开招标,已引进了嗨马、靓骑、美团、骑电4家共享电动车进行运营,已向市场投放共计4000辆共享电动车。结合赤壁市城区的实际情况,共享单车投放车位已满,暂时不能继续投放。如有审批的共享单车退出市场,将第一时间告知市民。

(咸宁日报全媒体记者 张欢)

城区二轮车道划分是否合理

网民报料:

最近咸宁城区给非机动车专门划分了“二轮车道”,对缓解城区交通拥堵及提高城区交通安全有积极影响。但以车轮的数量作为划分车道的依据,要求电动自行车等非机动车与摩托车等机动车统一走“二轮车道”,是否合理?

记者调查:

9月13日,市公安局城区交警大队核查后进行回复:近年来,随着城市快速发展,使用摩托车、电动车、自行车等二轮车出行,成为百姓日常生活常态。但是二轮车乱穿乱行、乱放、闯红灯、违法载人等交通违法行为也呈频发态势,引发的交通事故常有发生。增设二轮车专用车道,是顺应我市交通安全形势需要。经过前期调研和结合道路交通管理工作,我市规划将非机动车道改为二轮车专用车道,对现有道路资源进行“微改造”,确保道路资源的合理分配和通行安全。城区重点路段,车流量大,各种车辆以及行人通过频繁,二轮车专用车道的设置,使大家各行其道,不仅安全性提高了,出行效率也大大提升。

(咸宁日报全媒体记者 张欢)

环保小区水压不稳定

网民报料:

自8月下旬以来,咸安区金桂路环保小区自来水水压一直很低,热水器也启动不了。致电联合水务客服电话,工作人员到现场检查,说是正常的水压,但我们小区邻居都在反映和抱怨水压小。前两年也出现过此情况,经投诉,联合水务勘察发现是主水管道漏水导致,现在天气一天天降温了,天天洗冷水也不是个事,盼解决。

记者调查:

9月15日,咸宁市住建局工作人员回复,现收到咸安区金桂路环保小区自来水水压低相关事项的投诉,我局排水处会同联合水务9月14日18时30分赴现场查看,经排查,发现一处DN110PE管道漏水,我局排水处督促联合水务当天23时20分维修完毕,现水压已恢复正常。9月15日16时10分电话联系市民告知处理结果,市民表示满意。

(咸宁日报全媒体记者 陈希子)

高新实验外国语学校放学早

网民报料:

咸宁市高新实验外国语学校的晚托服务,现在9月份要求一年级在17:20接孩子,冬天17:10要求接孩子。这么早要求家长去接孩子,而家长都没有到下班时间,根本无法正常去学校接孩子,学校也没有做到无缝衔接。期望学校晚托放学时间延迟,万分感谢!

记者调查:

记者就此问题联系了咸安区教育局,该局相关工作人员回复称,教育局工作人员于2022年9月14日到新实验外国语学校进行开学工作检查,因学校今年学生数增多,校门口交通压力很大,拥堵严重,必须考虑错峰放学,故一二年级放学时间比其他年级提前十分钟,敬请家长理解。

(咸宁日报全媒体记者 王恬)

马柏大道斑马线设置太少

网民报料:

咸安区马柏大道从岔路口到暖山艺术酒店路段掉头地方设置太少,以及该路段麦萌超市门口应设置斑马线方便行人出行,希望相关部门重视。

记者调查:

记者就此问题联系了市公安局,该局相关工作人员回复称,已安排市交警支队城区大队核实处理。因马柏大道路段与外环相连,往来大货车较多,且车速较快,极易发生交通事故。为了改善城区道路通行环境,提升道路通行效率,有效减少道路交通事故的发生,经多方调研,由规划设计部门设计,城管部门负责施工,在道路中间设置了隔离护栏。通过实地查勘,距肖桥公交站台不足300米处的红绿灯路口已经设置了人行横道,不宜再增设人行横道标线。

(咸宁日报全媒体记者 王恬)