

# 先充值后消费的坑到底有多大

八个月接到802起投诉,美容美发、健身、餐饮、洗车、教育培训等领域问题突出

本报泰安9月11日讯(记者

薛瑞) 母婴店联系不到商家、健身房突然关门、儿童影楼人去楼空……近期,齐鲁晚报·齐鲁壹点连续报道泰安多起预付卡消费投诉事件,消费者维权无门,干吃哑巴亏。

今年1月至8月,泰山区市场监管局共接到预付卡类投诉802件,涉及金额63万余元,美容美发、运动健身、餐饮洗浴、娱乐、洗车、教育培训等领域问题突出。

被投诉方对消费者合理的退卡要求推诿拖延不予积极处理,更有部分商家突然关门、“人去楼空”、人员卷款逃逸,致使消费者的经济损失无法挽回。对有下家接手店铺的商家,市场监管部门通过协调,还能为消费者挽回部分损失,对关门“跑路”的商家,部门只能从登记方面,依照国家相关规定和程序对商家列入经营异常名录,但是无法为消费者挽回损失。

为规范企业发售预付卡的行为,商务部曾有规定,从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的规模发卡企业、集团发卡企业、品牌发卡企业,应在开展单用途卡业务之日起30日内按照规定到各级商务部门办理备案,值得注意的是,其规制的对象不包括健身、教育、旅游类企业和个体工商户。而现实中,这些正是预付费消费的投诉重灾区。

针对此类问题,泰山区市场监管局也给出了建议。相关部门要完善制度,加大商户违法成本。同时,督促商户依法发行和管理预付卡,一旦商家违法违规,企业信用和经营者要被纳入诚信黑名单。这样就会从源头上规范商家预付卡消费,确保消费者权益得到充分保护。通过媒体发布消费提醒,提醒消费者不要贪图便宜而购买大额消费卡。

另外,消费者在办理预付卡时,要选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的商家,尽量不要一次为预付卡充入过多金额,以免商家停业走人、携款潜逃导致损失;如果遇到办理预付卡需要签订合同的情况,要注意查看条款,不要轻信商家的口头承诺,要特别注意终止服务、转让等方面的合同约定内容;办理完预付卡后,要注意保存发票证据,以便以后维权。

泰安市消费者协会、消费者协会律师团也联合发布“预付卡消费警示”,提示消费者,为预防预付卡消费陷阱,办理预付卡,一定要核实商家信息、慎重选择商家、避免冲动消费、签订书面协议、降低预付额度、缩短使用周期、保护个人隐私、索取凭证发票等。如遇纠纷,消费者可以依据合同(协议)约定的纠纷解决方式解决,也可以拨打12345或者12315寻求帮助,甚至向公安部门报案。

## 健身房停业、转让

2018年年底,泰城某健身公司宝龙店由于租赁合同到期,通知有效会员可到其他店正常锻炼,未及时转入其他店锻炼的有效会员,因此耽误的时间将对有效会员卡时间顺延。同时,该健身有限公司于2019年4月将旗下健身场所协议转让给另一家公司,并承诺原所有有效会员均可正常锻炼。消费者因路途过远、卡内余额、退卡退费等问题与经营者产生纠纷,并投诉到市区消费者协会。目前,此事还在处理中。

**建议:**办理健身卡要遵循“小额短期”的消费原则,以免出现类似问题能够避免较大经济损失。

## 饭店关门转租

消费者于2019年2月在东平县汇合街某酸菜鱼饭店花

费500多元办卡,当消费到近200元时,发现商家关门。工作人员现场调查发现店面已关门转租。后通过电话联系该店店主,该店主表示其于停业前一个月,已短信告知消费者前往店内退还卡内余额,并有消费者到店成功退还。后经工作人员与店主联系,回复已与投诉人联系近期退款。

**建议:**办理饭店类预付卡,要注意平时多关注饭店营业状况,如果发现饭店存在歇业、转租等苗头,要及时退还卡内余额。

## 肉夹馍店拒退余额

2019年7月,肥城市消费者在人民商厦肉夹馍店充值300元,仅消费了十多元,该店就由另一家饭店接手。肉夹馍店在与新店交接时,由于电脑显示数量与实际预付卡数量不符,新店负责人拒绝退还卡内余额。经过多次协调,肉夹馍店又拿出2000

元现金交予新店,重新梳理预付卡名单,双方达成协议,由新店负责退还卡内余额。

**建议:**对于新开业的各类商家,存在盈利不足导致停业的风险较大,消费者要谨慎办理预付卡。

## 酒店收押金没开凭证

消费者于2019年5月在宁阳县新汽车站旁边的酒店缴纳500元婚宴押金,后觉得该酒店档次不够,换了另外一家。当时咨询商家称不退押金,但500元押金可用于酒店消费。但消费者近期到酒店消费时,酒店不承认其缴纳过押金。经核实,消费者由于种种原因,没有留下押金或者平台支付的消费凭证(发票),导致酒店拒绝为其提供服务,最后由双方协商解决。

**建议:**消费者在办理预付卡及其它各种消费后,一定要索取和保留好消费凭证(发票)。

# 泰山护理职业学院教师节举行庆祝活动,为老师们送去节日祝福

9月10日上午,泰山护理职业学院在学术报告厅举行庆祝第35个教师节大会。学院党委书记孙兰俊,党委副书记、院长辛海明,党委副书记马腾文等学院党委领导班子全体成员、全体教职员和部分学生代表参加大会。辛海明主持会议。

在庆祝大会上,马腾文宣读对从事教育工作三十年的教师及教育工作者颁发荣誉证书的决定和表彰师德标兵、优秀教师、优秀教育工作者、优秀班主任的决定。

受表彰的代表依次上台领取荣誉证书,田秀丽、房丽娟分别代表优秀教师和优秀班主任发言,四名学生代表全体学生向教师节大会献辞。图片加载失败

孙兰俊代表学院党委领导班子向各位老师致以节日的祝福,向从事教育工作三十年的教师及教育工作者和受表彰的老师表示热烈的祝贺。孙兰俊说,自上个学期以来,新一届党委明确提出了

“11359”的发展思路,着力抓师资队伍、抓教学教改、抓招生就业、抓开放办学、抓设施建设、抓制度完善,学院规范化建设和创新发展迈出了新步伐。师资队伍建设有了新提升。学院教育教学实现新进步。全面推行了学分制管理,在三年制高职班级开设了42门第二课堂选修课,健全完善院系两级教学督导体系,组织开展优质课比赛、教学能力比赛等活动,越来越多的教师在全国全省赛事活动中获得好成绩。

值得一提的是,在招生方面,2019年泰山护理职业学院共录取新生3957人,其中普通专科3158人,五年一贯制高职199人,普通中专600人,夏季高考录取人数、录取分数实现“双突破”;在专升本方面,组织862名应届毕业生参加专升本考试,有99人升入本科院校,其中72人升入护理专业本科,占全省护理专业专升本招生计划的14.4%;在就业方面,2019年3536名大专毕业生中,初次就业率为

86.79%,比去年提高了3.25%,专业对口率为64.61%。

泰山护理职业学院与泰智(山东)医学研究有限公司、山东九州通医药有限公司达成了一批订单培养项目。继续与泰安市妇幼保健院、漱玉平民大药房开展“院中校”“店长班”培养,提高了学生实践能力。陆续实施1.65万平方米的2号、3号实训楼和体育场改造、消防管网改造等工程项目,完成了校园“一卡通”系统升级,建成了云网络语音教室、录播教室等配套设施,进一步丰富了信息化教学手段,改善了学院软硬件配套,办学条件不断提升。学院将今年确定为规范化建设年,制定实施了规范教育教学的意见,健全完善了党务院务公开、招生工作管理、学分制专业人才培养等一系列规定、制度、办法,学院运行渐趋有序。孙兰俊希望老师们要常修为师之德,常怀律己之心,常思育人之道,常练育人之功,真正以“不破楼兰终不还”的勇气,“逢山开

路、遇水搭桥”的担当,永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态,干在实处,走在前列,勇做新时代泰山“挑山工”,在建设国家规范化职业院校和全国一流护理职业学院的新征程上,浓墨重彩地描绘好属于自己的人生画卷,努力为国家建设增光添彩,为学院发展增砖添瓦,也为自己的职场生涯画上圆满的句号。

最后,辛海明就做好学院教育教学各项工作,提出三点希望:以身立教,为人师表,严守师德规范。对标先进,见贤思齐,努力履职尽责。健全制度,深化教改,提升教学质量。以教学诊改为抓手,注重高职高专教育思想的学习与研究,更新教育观念,改进教学模式,调整完善知识结构,积极开展教学内容、教学方法、教学手段等方面的改革,改善各项教学指标,积极稳妥地推进学院内部质量体系建设,全面提升人才培养质量。

齐鲁晚报·齐鲁壹点 记者 侯海燕 通讯员 李伟

## 关爱环卫工人 金秋双节送温暖

# 泰安富力万达嘉年华酒店邀请环卫工人享用自助午餐

本报泰安9月11日讯(记者

王坤 通讯员 丁宁) 9月10日,泰安富力万达嘉年华酒店携手泰安市环境卫生管理处保洁一公司共同举办“关爱环卫工人 金秋双节送温暖”活动。34名环卫工人来到该酒店自助餐厅享用自助午餐,感受节日温暖。

10日中午,泰安富力万达嘉年华酒店迎来一批特殊的客人—34名环卫工,他们身穿桔红色外衣,成为自助餐厅的一道靓丽景色。在酒店工作人员的引导下,环卫工人拿着盘子夹起他们想吃的各个菜品、甜点、面食等。今年50岁的葛老师做环卫工人已有十多年,这还是她第一次走进这么高档的酒店吃饭。“这个真不孬。”一

边吃着饭,葛老师一边夸赞着。环卫工人们除了到这里吃上一顿自助餐,酒店还给环卫工人赠送了中秋月饼。酒店总经理马财进先生自掏腰包为每一位环卫工人准备了一个50元的现金红包,以感谢他们为泰城带来的清洁与美丽。

酒店总经理马财进表示,环卫工人用自己的辛苦换来了城市的整洁和美丽,作为一座城市不可或缺的劳动者。酒店将继续致力于爱心公益慈善事业的发展,积极承担社会责任,不忘初心,砥砺前行,更多的回报社会。

据介绍,此次慰问活动也是继今年“5·21”万达义工日后,酒店第二次关怀环卫工人。

