



邻声

与民分忧
为民解难

告诉我，你在烦点啥——扫描上方二维码，下载“新民邻声”APP，前往热线板块说出你的烦心事

邻声

回音壁

道路坑洼

■ 青浦区崧泽大道(嘉松中路至明珠路)到处都是挖路留下的坑,机动车道也从两道减少为一道,导致本来就拥堵的路段更加拥堵。(@Karmis)

回音——

该处正处于崧泽高架前期勘探阶段，目前已派施工队进场实施掘路修复工作,预计十月底完成。(信源:市民服务热线 12345)

树木倾倒

■ 杨浦区国权路复旦附中围墙外边有一棵树木有倾倒的趋势,树枝正好挂在电线电缆上,存在安全隐患。(陈先生)

回音——

接单后立即派人赶至现场,已修剪扶正倾斜树木。(信源:市民服务热线 12345)

无证经营

■ 虹口区欧阳路 355 号康乐足浴店存在无证经营问题,望管理部门核实查处。(@咕咕鸟)

回音——

经核实情况属实,对经营者未依法取得相关许可证和营业执照,擅自从事足浴等经营活动的行为转立案查处。(信源:市民服务热线 12345)

社区全媒体

吕倩雯

邻声

投诉吧

人间蒸发 钱没了

“上个礼拜天我还在这里做头发，这个礼拜理发店居然跑路了！”近日,住在肇嘉浜路的陆小姐很是郁闷,原先自己在家门口一家美容美发院办了 2000 元的预付卡,前两天,该美容院的大门突然上了一把环形锁,内部的家具等也被清空,而之前一直甜言蜜语忽悠办卡充钱的理发师,也将陆小姐拖入了微信“黑名单”。

家住徐汇区三江路的孙先生反映,自己的母亲去年在“阿尼优美容美发美体连锁机构”办理了一张美容美发预付卡。孰料今年 7 月初,该美容院不打招呼就“关门歇业”了,“预付卡里还有 900 多元呢!”

记者根据读者陆小姐和孙先生提供线索联系商家,所谓的“负责人”电话始终处于关机或忙音状态。

改头换脸 再充钱

市民王女士反映,原先家门口的 一家美容院突然“改了名”,老“会员卡”需要继续充资后才能继续使用。

记者来到位于古方路上的该美容院实地探访。“办理我们的会员卡吧,每次可享 8 折优惠。”一进门,接待人员就卖力地推销起了预付卡,记者称原先来过这里,但似乎名字有变。装作犹豫时,该工作人员压低了声音:“我们和之前就是同一家,只是换了个名字。”对方还不忘嘱咐一句:“不要跟别人说,我们对外都说是换了个老板。”

市民苏女士反映,今年 6 月底她曾在位于虬江路 1288 号的尚熙理发店办理了一张价值 580 元的“会员卡”,一个月后,该店铺就开始装修。新店开张后,老板称跟老店“毫无关系”,要继续使用原来的会员卡,需要充 1000 元来“激活”。

美容美发遭遇

跑路变脸

“办卡危机”

市商务委表示,拟禁止美容美发、沐浴(含足浴)等生活服务行业个体工商户发行单用途商业预付卡。

消费者花了数百元甚至上万元的钱,想图个方便、优惠,在美容美发机构办了预付卡。可万万没想到,一转眼,商家要么使出“跑路计”:人去楼空,卷走大把钞票,让消费者徒呼奈何;要么上演“变脸术”:改换店名,想用卡再充资,让消费者越套越深。

今年以来,12345 市民服务热线已相关投诉 3000 多件,而市工商部门处理的单用途商业预付卡消费投诉达 7702 件,同比增长 22%。

10万企业发卡备案不足1%

今年,市商务委对美容美发、沐浴等重点行业的排摸调查结果显示,上海有相关市场主体共计 17375 家,发卡比例约 42.3%,属于《单用途商业预

付卡管理办法(试行)》所针对的注册资金超过 500 万的集团化企业仅占约四分之一。大量发卡主体属于个体工商户,无法纳入《管理办法》范畴,行政部门无法可依。而这些处于制度空白中的企业,恰恰是纠纷

发生的主要源头。

而另一项统计显示,全市发卡主体总数近 10 万家,实际备案的企业却还不足 1%。针对此现象,市商务委表示,下一步将提高发卡准入门槛,对拟发卡的企业法人设置准入门槛进行备案,未备案企业不得发卡,同时拟禁止美容美发、沐浴等生活服务行业的个体工商户发行单用途商业预付卡。

“小散乱”状态必须遏制

“如今美容美发行业‘乱发’预付卡现象呈爆发式增长。”市消保委法部主任汪鹄表示,美容美发行业的预付卡乱象之所以存在,就是因为相关行业监管部门对其准入门槛、实时监控、惩处力度等方面的严重不足和滞后。当前规定下,针对违规发卡行为最高只罚 3 万元,却缺少停止发卡行为、吊销营业执照等强制措施,违法成本低。相比之下,有关部门的执法成本又很高,给预付卡管理带来了一些难度。同时,本市商务部门并无专业执法队伍,尽管日常监管中对涉嫌违法企业开展了约谈、责令改正等行政执法工作,但力度十分有限。

汪鹄表示,如今美容美发店行业呈“小散乱”的状态。“为数众多的美容美发店规模小、店面分散、乱象丛生,野蛮生长。”对于有良知、有社会责任感的商家,发放预付卡的商家应存有自律。而对消费者而言,也需要衡量和评估自己的消费速度,理性购买商家提供的各类预付卡。“购买的周期越长,金额越大,显然需承担的风险也就越大。这时消费者也要留个心眼,适当考量下商家的‘成色’。”

汪鹄认为,美容美发和预付卡行业协会应加强对行业的监管力度,比如引入黑名单制度等;可推广履约保险,保障消费者权益。同时,在必要情况下可引入“行刑对接”,让企业再也不敢肆无忌惮地给消费者下套。

本报记者 徐驰

龚家坤 文 王震坤 图



蔷薇

花下

上月的一天下午,张老伯去徐汇某超市购物。在化妆品货架前,张老伯看见一位穿着时髦的妇女,从货架上拿起一瓶美加净润肤露。只见这位妇女熟练地打开瓶盖,放到鼻子下面闻了闻,自言自语说:“这润肤露香味不浓。”然后将润肤露放回货架上,又另外拿起一瓶凡士林润肤露。她打开盖子用鼻子闻过后,又用手指挑了点涂在左手背上,摇着头说道:“太油了。”

眼见这一幕,张老伯对这位少妇委婉地提出了批评,要她不要随意打开使用,如果要试用可以找化妆品柜台销售员。谁料,那少妇柳眉一竖,提高嗓门说:“试用试用,有啥大惊小怪的,再说,依有啥权利来管我?”

这个少妇蛮不讲理,还如此理“直”气壮,周围的消费者都纷纷指责她这种不文明行为。至此,她才哑口无言,灰溜溜地离开。

深夜卸货噪声大
楼上居民难入眠

邻声

帮帮忙

求帮忙

求助人:王先生

黄浦区车站支路上有四家物流仓库,每天深夜到次日凌晨,前来送货的卡车络绎不绝,工人卸货时,随手乱扔箱子,发出“乒乒乓乓”的响声,吵得附近居民无法入睡。希望有关部门能管管这一现象,让我们有个舒适安宁的休息环境。

去调查

昨天下午,记者来到现场,车站支路是条三四米宽的小马路,沿街开了不少店铺,其中有

四家为物流仓库,屋内屋外堆满了各种纸箱,几名工作人员正忙着分拣。据王先生介绍,这些仓库主要存放鞋子、五金、水果等商品,每天深夜 11 时后,一辆辆满载货物的卡车就接踵而至,工人们为了卸货方便,经常直接将箱子扔下地面,“乒乒乓乓”的响声此起彼伏,而卡车占道卸货,阻碍了其他车辆的通行,刺耳的喇叭声也不时来“添乱”,令居民们不胜其烦。“这样的情形往往要持续到次日凌晨五六时,我孩子刚上小学,几乎每天晚上都要被吵醒,夜里睡不好,白天上课也没精神!”更令人不安的是,物流仓库内不仅堆物,而且住人,工人私拉电线,甚至用液化气做饭,一旦发生火灾,后果不堪设

想。王先生说,他曾多次向有关部门反映,但收效甚微,即使消停了几天,很快又会卷土重来。

有结果

记者致电半淞园路街道车中居委会,居委会江主任坦言,车站支路上确实有几家物流仓库会在深夜卸货,前不久,他们刚和街道城管中队一起上门,要求店主在卸货时轻拿轻放,避免野蛮作业,对方也答应了,谁料如今他们又将承诺抛之脑后,“我们会马上联系城管部门再次上门,对仓库负责人进行约谈,并增加夜间巡逻次数,确保不再发生噪声扰民。对于仓库内的安全隐患,也将责令对方立即整改。”

本报记者 房浩