事前监管难 事后处理难 退费更难

预付卡消费陷阱咋这么难治？

生活报讯（记者**李威兵**）连日来，生活报连续报道数起消费者维权难的情况，其中大部分为预付卡退费问题，涉及餐饮、洗浴、健身等多个行业。市民在遇到该类问题后，虽然都在主动维权，但结果却不尽如人意，大部分企业负责人都“隐身”消失，消费者根本拿不回预付卡里的钱。近日，记者向商务部门、市场监管部门了解情况，该问题目前也是全国各大城市均面临的棘手问题，没有前置监管措施，事后处理太难。

48.6%
预付卡消费者
反映未遭遇侵权现象

20.3%
被访者
表示曾听闻他人遭受过预付卡消费侵权

数据

预付卡退费难的问题不仅是冰城，甚至全国各大城市都存在无法解决的情况。根据2018年省人大的调查文件中显示：“从调查结果看，仅有48.6%的预付卡消费者反映未遭遇侵权现象，20.3%的被访者表示曾听闻他人遭受过预付卡消费侵权。”

生活报官方微信

生活消费投诉台
记者热线：15004520099

链接

连日来，生活报报道的数起预付卡退费的案例，消费者们都遇到了退费难的问题。聚鑫源洗浴老板失联，居民上百张澡票没处退；乾塘饭店停业，消费者一年多无法退费；博奥斯健身馆原负责人失联，消费者要求退费无果，原来的预付卡还被缩水。

预付卡好不好？

消费者：

就怕图小便宜吃大亏 要谨慎

张先生办过饭店的预付卡，因为饭店停业，自己卡里的1400多元钱打了水漂。张先生说：“我现在真的不太敢相信储值卡了，虽然确实得到了便宜，但亏得也多啊。我是轻易不敢办了。”

陈女士曾经办理过多家洗车行的预付卡，卡里的钱也多次打了水漂，但陈女士仍对预付卡抱有信心：“我办了十几张洗车行的卡了，没过几个月就黄了，卡里剩的钱就没了。不过我平时办卡数额都比较小，还算能接受。毕竟确实打折了不少，谨慎点呗。”

李先生则对预付卡一直抱有怀疑态度：“我轻易不会办这种卡，办得多赔得多。除非我对这个企业知根知底，那种轻易黄不了的大企业，我才敢办。”

商家：

你享折扣我短期收入多是好事

记者向部分没有停业的商家了解情况，商家对预付储值卡持认可态度。

一位饭店老板很干脆地说：“这是好事呀。”据其介绍，自己的店也可以办理预付卡，因为这样可以让饭店有大量的现金流，能保证经营。“你（客人）办卡，我给打折，这确实是实打实地打折，你享受实惠。你多存钱，我们短期收入多了，现金流多了，饭店运营起来更灵活了，大家都享受到实惠了。这不是好事吗？”

记者向饭店老板问：“万一饭店经营不善，又欠了客人那么多预付卡的钱，到时候咋办？”饭店老板也说：“明知道干不下去了，就别收了，那不自己坑自己吗？做生意，还是得诚信。”

预付卡多难管？

商家不主动备案 事前监管难

现行法规中，是否有对商家出售、发行预付卡的相关规定，记者就此问题向哈尔滨市商务局进行咨询。商务局工作人员明确告诉记者，虽然有规定，但规定并不完善，造成了事前监管难的状况。

根据现行规定，对出售预付卡的商家要求的是备案制。“备案制就是需要企业主动到行业主管部门备案。在备案的同时，根据商家想要出手或发行的预付卡的总金额，商家应向行业主管部门缴纳相应的保障金，以保障经营出现问题，能够有足够的金额实现消费者预付卡的退款。现在因为信息不对称，有时候一些规模不大的法人企业，不主动备案，就出售了预付卡。由于行业主管部门人员有限，无法用人力进行彻底排查，也就无法及时发现。只有在消费者投诉举报之后，才知道企业出问题了，再去时已经关门了，负责人已经消失了。这就造成了事后处理难的结果。”

如果在日常巡查中，发现有法人企业存在未备案就出售、发行预付卡的情况，行业主管部门会立即对其开具责令整改通知书，责令其立即备案，并缴纳相应的保障金，对情况严重的商家，也会有相应的罚款措施。

商家停业负责人消失 事后处理难

在记者采访中，消费者们遇到的最多的问题就是商家突然停业，负责人消失。大部分消费者遇到这种情况都会向市场监管部门举报投诉，希望市场监管部门能够帮助协调达到退款的目的。然而根据实际情况的不同，有时可能无法得到消费者想要的结果。

市场监管部门工作人员告诉记者，解决预付卡退费问题的方法，需要多部门联合协作。主要是行业主管部门与银行做好前置备案工作，并要求商家缴纳押金；市场监管部门进行行政调解维权；公安、法院等部门依法处理。

市场监管部门作为与消费者最近的前端窗口，遇到此类问题肯定会做到有诉必接，接到举报后依法依规进行行政调解。如果企业负责人能够联系上，经过调解一般都会有比较好的结果，大部分消费者会得到退款。如果企业负责人失联，市场监管部门会立即将企业列入异常经营名录，但退款可能会要不到。市场监管部门会及时将涉嫌犯罪案件移交到公安部门。对严重违法违规企业，依法依规吊销企业执照。

“消费者希望的是尽快退还预付卡内的钱，如果能够联系到企业负责人，可以通过行政协调达到消费者的目的。但有些案例中，没有第三方资金监管，企业负责人失联。消费者投诉到市场部门的时候，已经是事后，这时单靠市场部门的力量想要让消费者满意，就太难了。”

找负责人、起诉等判决执行 退费更难

梁女士于2019年3月在哈尔滨博奥斯健身馆办了一张1790元的预付卡，5月博奥斯健身馆停业。梁女士先去找健身馆负责人，但是费了好大劲没能找到，经过与派出所、市场监管部门沟通，最后仍然无法找到健身馆负责人，无法退款。

法律意识比较强的梁女士赶紧来到南岗人民法院对博奥斯健身馆进行起诉。经过开庭审理后，梁女士胜诉，2020年10月15日，南岗法院下达了判决书，判决被告南京博奥斯健身服务有限公司南岗分公司于判决生效之日起十日内退给梁女士会费1325.9元，并且已经申请执行。但到现在，梁女士还没有收到钱，还在继续等待。

黑龙江法昕律师事务所陆珊珊律师说：“我建议，遇到这种情况后，先反映给市场监管部门，看看行政干预是否有效，如果无效，就应当尽快通过法律维权。诉讼的话简易程序三个月，普通程序六个月。法院判决后，一般都会退款，只是执行时间根据情况有所不同。如果商家恶意转移资金，被查实后也是会被上征信黑名单的，其实消费者还是有地方说理的。”

但多位消费者告诉记者，自己根本没有时间去找人，也没有时间打官司，更没有时间和商家扯皮，很多时候遇到这种事，只能无奈地叹气。

老年公寓
一元养老公司
招自理、半自理卧床老人，吃的好，住的好，玩的好，照护好，交通便利，配套齐全，药店、洗衣房、食堂、护士站，老年大学，琴棋书画特色班，24小时热水、冰箱、互动电视、无线网络等。哈西红星城3号楼
电话：0451-51025111/13936510333
乘坐57.58.82路区间车直达

丢失声明

★ 孙丹丹不慎将购房合同丢失，合同号：19174411096，合同地址：利民开发区南京路南、远东大街西4—03号楼4单元26层2601。
特此声明作废

★ 富力江湾写字楼T2栋2611，王键购房订金小票（五万）丢失。
特此声明作废

★ 姓名：宋占庆，不慎将购房发票与购房合同丢失，发票号：31913562，发票金额：1298683元，房屋位置：新松·茂阁山住宅小区二期6栋2单元1201室。
特此声明作废

★ 哈尔滨乾坤医药连锁有限公司同泰分店，证件名称：第二类医疗器械经营备案凭证，证件号：黑哈食药监械经营备20170112号，不慎丢失。
特此声明作废

★ 哈尔滨市阿城区杨树乡翻身村一组张云清，身份证号码（23012219562****1919）不慎将土地确权证丢失，编号1001090500201087。
特此声明作废

★ 哈尔滨市南岗区添福轩快餐店遗失黑龙江省食品小经营核准证副本，编号：XJYB(2018)230103001657。
特此声明作废

★ 邵丽华将中国人寿保险公司哈尔滨分公司一营保险销售从业人员执业证书（展业证）丢失，身份证号：230105195611142722，工号：23190000016981。
特此声明作废

★ 本人哈尔滨市铭鹏食品有限公司不慎将哈尔滨泽晟商业管理有限公司开具的冷库C301-03保证金票据丢失，票号：HZS－007567，金额：6098元。
特此声明作废

★ 本人黑龙江省饕餮农业科技有限公司不慎将哈尔滨泽晟商业管理有限公司开具的冷库B201-18保证金票据丢失，票号：HZS－001586，金额：2672元。
特此声明作废

★ 本人高岩不慎将哈尔滨泽晟商业管理有限公司开具的冷库B301-10保证金票据丢失，票号：HZS－009119金额：2746元。
特此声明作废

★ 本人高岩不慎将哈尔滨泽晟商业管理有限公司开具的冷库B301-20保证金票据丢失，票号：HZS－009198金额：7248元。
特此声明作废

★ 本人王程不慎将哈尔滨润恒物流发展有限公司开具的冷库C201－12保证金票号：HW－008664，金额：3026.4元票据丢失。
特此声明作废

★ 本人王程不慎将哈尔滨润恒物流发展有限公司开具的冷库C301－16保证金票号：HW－008661，金额：2138.4元票据丢失。
特此声明作废

生活报
分类广告
中缝声明
企业招聘
业务办理电话：
15504651777
89682777
QQ/微信：80451

692家企业在冰城招聘 这次是直播

节后生产制造业企业用工需求大 有的带来200个岗位

生活报讯（实习生**郭佳鑫** 记者**吕晓艳**）“男职工月薪在3500元以上，根据在厂区里的劳动强度，工资还会有所浮动……”在哈尔滨市就业服务中心的“职为你，抖音直播带岗”直播间里，哈尔滨就业服务中心的梁栋科长正在担任主播，给企业直播带岗。2日，哈尔滨市人力资源和社会保障局启动“春风送岗位 就业暖民心”春风行动大型系列网络招聘活动。

此次招聘活动邀请了哈轴集团、红光锅炉、万豪酒店、哈投物业、太氏食品、兴业证券等省内外共吸引了692家企业线上招聘，涉及制造业、服务业、建筑业、医药卫生食品业、航空航天、电子商务等行业，为中高级人才、应往届高校毕业生、农民工、退役军人等各类求职者提供26013个招聘岗位，其中适合农民工就地就近就业的岗位达到7804个，各类求职人员1184人。活动当天，各类招聘平台访问量达14.9万人次。

生产制造业企业年后用工需求大

2日9时30分许，哈尔滨就业服务中心的直播带岗主播梁栋已经在直播间里与30多名应聘人员互动了10多分钟。直播间歇，梁栋介绍，这是春节后的首场招聘会，生产制造业企业用工需求大。

哈尔滨光宇集团人力资源部部长万润虎也早早赶到抖音直播间，“我们是一家工业制造企业，生产新能源电池、电动车、自行车，用工主要集中在哈尔滨。春节后复产复工以来，新能源行业很热门，企业订单明显增加，一线以计件为主的工人、维修技工、辅助岗位的技术工人、高端的销售人员和国际贸易人才都出现缺口，今天我们带来了150至200个一线工人岗位，高端人才岗位30个左右。”企业给出了平均4500至5000元的月薪，可以提供五险、通勤车和宿舍等待遇。在直播间外，哈尔滨的军工企业也来到现场，希望招到一线动手操作能力强的工人。

在直播间内的直播带岗的滚动大屏上，哈尔滨一家牛奶销售企业播出了招聘销售员的岗位：要求接待客户热情、细心，不断提高服务质量。

去年年底企业员工流动性减弱

梁栋在工作中发现，以往每年年末都会出现高频辞职和跳槽现象。但2020年年末时，相当一批员工没有选择放弃原有工作，在择业上表现得比较慎重，尤其是餐饮服务业的员工。哈尔滨一家餐饮企业领班告诉记者，春节期间由于餐厅上座率不高，无需太多员工，一些员工也无奈地选择离开企业。

3月哈尔滨还有4场特色专场招聘会

在直播带岗现场，哈尔滨市就业服务中心劳动力市场处的副处长李世和介绍，现在的线上招聘活动打造“24小时不打烊”的就业服务，此次活动采取全市九区九县（市）人社部门上下联动、人力资源服务机构互动、网络直播带岗相结合的方式，通过哈尔滨就业地图、零工平台“来活儿”、哈尔滨人才网、“哈尔滨人才导航”微信小程序、“冰城就业服务”抖音号、“王科长热线”QQ群等6种服务手段，实现“24小时不打烊”的就业服务，为农民工、应往届高校毕业生等就业重点群体和有用人需求的企业提供便捷的就业服务。此次“春风行动”网络系列招聘活动将持续到3月31日，其间将举办庆“三·八”专场、农民工就地就近就业服务专场、人力资源服务机构专场、建筑企业专场等4场特色专场招聘会，为专业人才提供有针对性的招聘岗位。

2021年哈尔滨教育民生实事来了

新建5所特色高中 消除普通高中大班额

生活报讯（记者**吕晓艳**）记者从哈尔滨市教育局获悉，2021年哈尔滨市将重点办好一批教育民生实事，包括新建5所特色高中，消除普通高中大班额，中高职院校新增20个专业点等。

实行递进教学 减轻学生课业负担

哈尔滨市出台中小学生减负实施细则，减轻学生过重课业负担。控制课业量，按不同学段、不同年级、不同学生实行阶梯课业量，实行递进教学，小学阶段作业不出校门，随堂作业在校园内完成，初中阶段作业不超纲，高中阶段作业不越界，引导学生自主完成、自我管理作业。教师要认真批改作业，及时做好反馈，不得给家长布置或变相布置作业，不得要求家长检查、批改作业。加强中小学生手机管理，按照“有限带入校园、禁止带入课堂”的要求，细化管理措施。

新建5所特色高中 消除普通高中大班额

此外，探索构建“一端培养创新拔尖人才、一端满足学生个性成长、中端协同发展优质特色”的橄榄型哈尔滨高中发展新样态。继续推进高考综合改革工作，深化市区共建试点高中工作，完善考试评估监测系统，提高教学管理水平。全面推进新课程新教材实施。深化特色学校建设，新创建5所特色高中。消除普通高中大班额。

治理整顿培训机构 深化黑白名单制度

另外，要加大力度治理整顿校外培训机构，坚决落实对举办者处违法所得一倍以上五倍以下罚款规定。

从严审批培训机构，深化黑白名单制度运用，实现对校外培训机构动态监管。

哈尔滨公证处办理首个零接触远程视频公证

生活报讯（记者**李威兵**）“您好，我是哈尔滨公证处公证员张游美，现在就您申请的公证事项与您进行视频确认……”1日，哈尔滨公证处办理了自该处启动远程视频公证服务以来的第一份“零接触”远程视频公证。

这份公证的申请人是加拿大籍的张女士，她在哈尔滨买了一处房产，正在办理房产证。因不方便回国，已在加拿大办理了委托公证，因受当地疫情影响所时近两个月才办完，但现在又得知需要一份护照影印本与原本相符公证，张女士犯了难。在公证员指导下，张女士进行了在线申请，并上传了相关材料。公证员在线受理审核后，把材料传给张女士，张女士通过手机在公证辅助平台上进行了身份验证，并在公证材料上进行电子签名，随后公证员在视频中与张女士确认了身份信息、公证事项和用途、公证材料签字情况以及是否本人意愿，全部办理过程只用了不到半个小时。

“爱耳日”15名高危患儿可免费筛查常见耳聋基因

生活报讯（**魏然** 记者**王秋实**）3月3日是我国第22个“爱耳日”。据WHO估计：目前全球听力残疾人数已达4.66亿，其中3400万为儿童。我国是世界上耳聋人数最多的国家，每年新出生3万余名聋儿。

记者了解到，哈尔滨市儿童医院听力障碍诊治科将为15名耳聋高危患儿免费提供24个基因、208个位点的常见耳聋基因筛查。同时哈尔滨市百威英博城市发展基金听力慈善救助项目将对0－6周岁家庭贫困的“神经性耳聋”患儿，提供上限不超过3000元的听力诊断检查费用的慈善救助金。

听力障碍诊治科沈碧云医师提醒，要重视新生儿听力与耳聋基因联合筛查。一般情况下，正常新生儿出生后48至72小时进行听力筛查初筛。

活动地点：听力障碍诊治科（门诊急诊楼四楼）