

预付卡“卡”在了哪里？

本报记者 张燕 通讯员 林刚

记者观察

透视消费预付卡(中)

提要

虽然某种程度上预付卡提供了一个类似于“团购”的价格，但预付卡消费的代价也是不言而喻的。对于大多数消费者来说，办了预付卡无疑是被“绑定”在指定商家这棵“树”上。

关门歇业终止消费

记者查询有关消费投诉记录，发现在预付卡投诉集中的美容、美发、健身等几大行业中，关于商家关门预付卡变“废纸”的投诉，几乎占了一半。

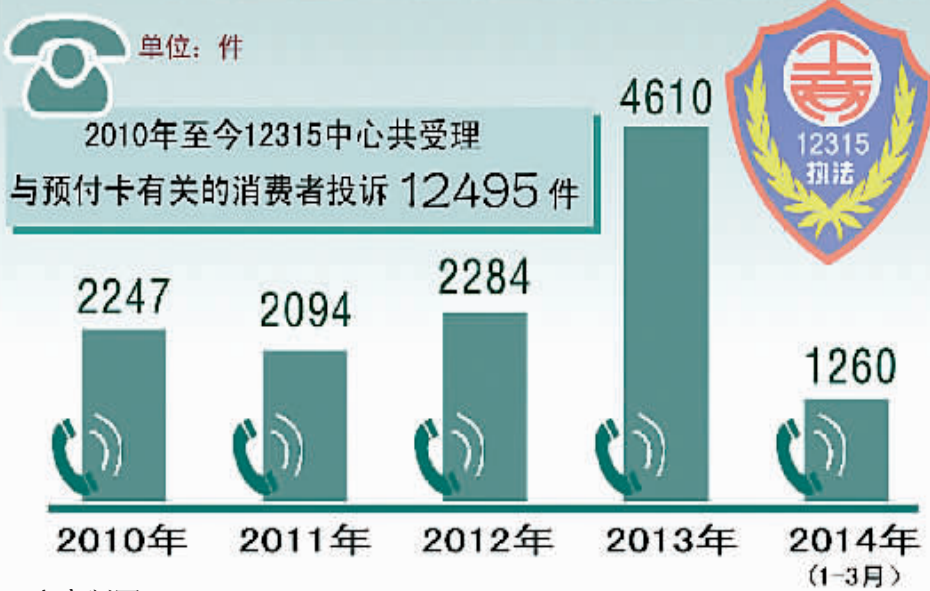
消费者朱小姐投诉，去年在余姚大黄桥“俊洁美容美发”店办理了美发卡，卡内金额还有600元，店家却关门了；消费者朱先生在海曙启文路“金派健身会所”办理了张面值1580元的年卡，这家店也突然关门……

一旦商家“蒸发”，除了极少数有同行接手外，绝大多数再无音信，预付卡不得不作废。“关于预付卡的投诉，如果商家还在，多少能为消费者讨回公道，最怕的就是商家关门走人。”一名长期负责处理投诉的工商部门工作人员表示。

商家关门有两种情况，一种是经营不善，发卡量越来越大而服务跟不上，最终导致资金链断裂。“几年前海曙有一家美发店关门，当时店家表示消费者手上尚有30万元的预付卡未使用，请求我们接管。”鄞州一家美发店负责人说，但最终盘点下来，发现前者已发行了超过100万元的预付卡，“资金链断裂是导致这家企业关门的主要原因。”

另一家关门就是恶意的了。2011年3·15前夕，工商部门接到投诉，称江东东园丁街一家美发店关门走人。据统计，52名消费者约有7万元预付卡未使用。工商部门了解到，

12315中心登记的消费者投诉受理情况统计



庄豪制图

该美发店经营者黄某不久前举办“充值有礼”活动，对外宣称充值800元即有机会抽取港澳游等奖品。事实上，他的房租即将到期。据查，此人在国内其他城市也采用短期租房、“优惠办卡”、“人间蒸发”的手段，恶意侵吞消费者的钱财。

市消保委的一项调查表明，有18.6%的消费者遇到过因商家关门或变更经营者，卡(券)无法使用导致损失的情况，其中也包括商家借发售预付卡实施诈骗，借机敛财、携款外逃。

霸王条款限制消费

办卡时重重优惠，用卡时层层设卡，不少消费者发现，办了预付卡后，充值金额越来越大，就会被“卡”得越来越深。经营者主要通过一些霸王条款来限制预付卡的消费。

最典型的是洗车卡在春节前的“暂时停用”或“洗一副三”。车主谢先生在一家洗车店办了洗车卡，春节前，卡里还有2000多元余额。然而，洗车时对方却要求他现金消费，每次50元。“办卡时根本没说春节要涨价，现在不仅涨价这么多，洗车卡还不能用了。”

预付卡大幅涨价，并不限于春节。消费者刘先生曾经拥有一张洗衣卡，卡上标明了每种服装的干洗明细价格。有一次他去洗衣时发现，这家洗衣店的服务涨价了：洗毛毯从38元涨到78元，洗西服从21元涨到36元了。刘先生承认自己购买洗衣卡确实有好几年了，但既然卡上没有注明有效期，应该按卡面上的价格来执行。

“预付卡一旦投入使用，就意味着合同约定依法签订并生效，合同双方当事人应全面履行，任何一方不得擅自变更或者解除。”在点评洗衣店投诉时，北仑工商分局一名工作人员表示，既然洗衣卡上有服务价格，即使商家对外的价格涨了，在没有有效告知并征得刘先生同意的情况下，洗衣店单方涨价行为属于违约。

事实上，价格问题仅仅是预付卡“霸王条款”之一，此外，关于有效期的设定、“一经售出概不退换”等商家单方面的说明，均透露着霸气。我市工商部门近年来多次开展合同专项检查，涉及大型商场超市、宾馆酒店、美容美发、汽车销售、房地产、足浴洗浴中心、干洗店、药房、农民专业合作社、健身等与民生息息相关的行业，发现美容美发、婚庆、洗涤等行业霸王条款相对集中，其发行的预付卡往往就是不平合同的集中体现。

服务缩水干扰消费

“办卡时一个阿姐，满面笑容，而用卡时却遭了不少白眼。”市民何女士谈起她使用美发预付卡的经历，十分气愤。自从办了美发卡，美发师总是向她推荐一些不必要的项目和价格更高的护发用品，如果不购买，就态度冷漠，动作粗暴，好几次何女士都想退卡。

“本以为预付了钱办了会员卡，可以享受更好的服务，没想到这卡的使用限制不少，不能参加活动，价格甚至比现金消费还要贵。”市民周小姐抱怨。

关于预付卡服务缩水的消费纠纷时有发生，这与商家的服务理念和考核制度有很大的关系。大多数预付卡发行企业是劳动密集型的服务业，一般服务员的收入主要来自三个方面：基本工资、服务提成、售卡提成。除了基本工资，很多美容师、美发师、健身房服务员通过售卡能获得更高的收入。“当卖卡成为服务员的主要业务之一，服务的质量和水平就显得没那么重要了。”一名业内人士表示，如果管理层没有将服务质量放在第一位，服务缩水将成为必然。

相关链接

多数预付卡消费争议发生在服务领域

预付卡“卡”住消费者，引起消费纠纷，这种现象愈演愈烈。从工商12315中心登记的投诉情况来看，多数预付卡消费争议发生在服务领域。

服务领域相关投诉主要集中在健身服务、美容美发服务、餐饮服务、洗车服务等，商品类投诉主要集中在食品提货卡券、家居用品提货卡券等方面。

从消费争议性质来看，预付卡消费争议中投诉最多的是商户突然关门造成预付卡消费卡余额无处可退的情况，极易引起群体性投诉。其次是消费者购买预付卡之后因各种原因造成退卡难的问题。

(张燕)

江东老小区安装太阳能照明灯

曙光社区66个“瞎眼楼道”将全部点亮

本报讯(张绘薇 杨磊 陈扬 沈佳乐)市区一些老小区由于没有安装楼道灯，到了夜晚就“缺光”，楼道黑乎乎，居民心慌慌。近日，笔者从江东曙光社区获悉，今年该社区66个“瞎眼”楼道将全部装太阳能照明灯，居民将从此告别在黑暗中摸索上下楼的日子。

曙光社区是一个有30年历史的老小区，基础设施配套不齐全，楼道内始终没有灯光照明，屡屡发生居民走楼梯扭伤脚事件。去年9月，社区工作人员灵机一动，决定引进新型太阳能楼道灯，首先在曙光四村16号、17号两个楼道试用，取得了良好效果。

屋顶安装一块半平方米不到的太阳能光伏电池板，通过一个超级电容储能箱进行能量转换，底下串起5盏红外线感应灯……近日，笔者随社区干部走进曙光四村17号楼道，见到了这套太阳能楼道灯设备。据介绍，这套设备白天储能，晚上供电，在储能充足情况下，遇到阴雨天气也不会受影响。

“社区给楼道安装了太阳能灯，真是给居民办了一件大实事。”昏暗了30年的楼道亮起来了，令受惠居民不甚感激。

据曙光社区书记张世军介绍，目前社区安装的太阳能照明灯一套不到5000元，使用寿命10年，由于使用天然能源，后期不需要再缴纳电费，避免了部分老小区安装楼道灯电费收缴难的尴尬。另外，灯光由红外线自动感应，不用操作，也令老年居民很爱用。

看到社区两幢楼里的灯率先亮了起来，其他楼道的居民好生羡慕，要求在安装太阳能灯的意愿很强烈。今年年初，曙光社区联系到辖区一家爱心企业，该企业愿意赞助25万元，对社区内剩余的64个楼道全部实施“亮灯”工程。目前工程已经进入招投标阶段，5月份即可进场施工，预计到8月份所有楼道可“点亮”。

让图书漂流起来



今天是世界儿童图书日。昨天，市实验幼儿园青林园联合新商业、二轻一幼、启新、锦华、闰窑园等幼儿园开展“图书漂流月”系列活动。各国通过图书交换，让更多小朋友分享知识与快乐。

(胡建华 许玉芬 郑晓红 摄)

春游，为何离学生越来越远？

本报记者 陈敏



近日，宁波艺术实验学校初中生在鄞州区章水镇田野感受春的气息。(严龙 摄)

很多学校不组织春游

春暖花开，又到了中小学生们最盼望的踏青赏春季节。三月以来，陆续有学校组织学生到野外春游。可是，也有相当一部分学校只能“望春兴叹”。据了解，我市一些学校已经有四五年没有组织开展春游活动了。采访中，有老师认为，学校不愿组织春游，主要有两个原因：一是担心安全问题，二是涉及收费等敏感问题。

记者在采访中发现，不组织春游的学校占了相当部分。海曙区另一所初中学校的相关负责人告诉记者，该校已经有四五年没组织学生春游了。有老师认为，现在孩子出游机会挺多，不少学生曾出国旅游，学校组织春游就显得不是那么必要了。不过，在孩子们的心目中，家庭出游与学校春游完全是两码事。从采访情况看，多数的中小学生们认为，参加集体活动，受到的教育、获得的知识更多，和同学在一起，不管是参观、游览还是做游戏，都很开心。

有位学生家长说，春游是学生时代最美好的记忆，至今还记得春游前翘首以盼的心情，“可惜现在的孩子连这样的记忆也没有了！”

为何不愿组织春游？

很多老师认为，组织学生春游，让孩子们走进社会、走进大自然，有利于开阔眼界、发散思维。宁波艺术实验学校校长陈伟忠就说，春游、社会实践应当是学校教育的重要组成部分，现在的孩子大多是独生子女，需要在集体活动中培养与人合作、交往的本领，在活动中了解社会、观察社会，这些是在课堂上学不到的。

那么，老师、家长、学生一致叫好的春

游，学校为什么不组织？

从采访情况看，原因主要有两个。首先其冲的是安全问题。上个星期，宁波艺术实验学校组织初二、初三400多名学生春游，集体步行15公里到鄞州樟村烈士陵园扫墓。校长陈伟忠告诉记者，为确保学生春游安全，学校足足准备了一个月，几次踩点，排查学生健康状况，租车，给学生上保险，开动员大会……出发那天，还配备了保安，邀请了疾控工作人员、后勤保障人员有60多人。

集体活动最怕发生意外。几年前，我市曾有学校在春游过程中发生安全事故。在安全这条“高压线”下，一些学校干脆取消了集体春游活动，即便组织春游，也本着就近原则。另一个原因就是收费问题。中小学组织春游，一般租车费、保险费、门票费由学生自理，一次春游每名学生的费用100多元。因为收费过于敏感，一些学校怕引起家长误解，多一事不如少一事，于是干脆不再组织春游了。

莫让春游远离学生

春游是重要的社会实践活动，学校不能因为担心发生安全问题或是涉及收费敏感问题就因噎废食。这是许多家长、老师的共同心声。有中学校长认为，防范春游的风险，可以借鉴日本的做法。日本出台了相关法规，按专款给学生上保险，成立学生社会实践风险基金，出了事基金负责赔偿。在日本，初中生可以外出三到四天，高中生可以去国外。

据了解，我市目前正在抓紧建立学校安全第三方协调机制，预计今年底可以出台。各中小学负责人普遍认为，这一机制的建立，有望减轻学校在学生安全问题上的心理负担。

为让学生参加安全健康的春游活动，我市一些中小学也在进行创新尝试。早在五年前，镇明中心小学就以班级为单位，由家委会组织春游。据介绍，家委会和班主任老师会反复沟通，决定春游的有关事项。

境外引进林木种子苗木有新规

本报讯(孙吉晶)从境外引进林木种子、苗木的企业要注意啦，今年4月1日起，国家林业局对从境外引进林木种子、苗木实行新规定。

近年来，林业绿化用苗向国外、境外引种势头趋猛，由此带来外来有害物种对产业、生态的威胁，一些物种甚至在较短时间内造成了严重影响。作为花木、绿化用苗生产大市，我市去年花卉苗木面积达到32.7万亩。

规定指出，凡从国外(含境外)引进包括籽粒、果实和根、茎、芽、叶、苗等林木的种植或繁殖材料和绿化、水土保持用的草种，以及省级人民政府已经规定由林业行政主管部门管理的相关种类，必须具备相关资质条件，并接受省级林木植物检疫部门的检疫审批和监管。引进林木种子、苗木的行为涉及经营、科研、展览、交流等活动，其中经营性企业必须取得进出口经营资格，其他引种必须取得协议、合同或批准文件，实行“谁引种谁负责”的责任制度；引进林木种子、苗木时必须向省级以上检疫部门提出申请，获得审批许可后方可按指标引进，并按规定做好报检、隔离试种、备案等工作，引进乔木、灌木、竹、藤等种类的应当全部进行隔离，隔离期限由原来规定的2年以上减为6个月以上。为规范我市境外引进林木种苗检疫审批管理，已引进或需要引进的企业及个人可向当地林业部门或林业植物检疫部门咨询具体规定要求。

公安海警学院开展“警营开放日”活动

本报讯(通讯员郭银江 唐翔)3月31日，公安海警学院举办“警营开放日”活动。驻地居民和学生走进军营，参观了学院内务设置、警营文化及警用装备，还观看了学员擒敌格斗、倒功、战术动作等表演。通过互动交流，大家零距离地感受到了部队的生活，激发了热爱祖国和军队的热情。学员们还向参观者详细讲解了部分武器装备的用途。

海曙监测63条内河水水质

本报讯(曹爱方 张黎升 蔡晓丰)昨日上午8时左右，在段塘桥上，海曙区水质监测人员对桥下的苏家河进行了水质监测。

从昨天开始，海曙区五水共治办、监测机构等工作人员逐一前往各条河流，实地查看并确定水质样本提取点。该区的63条内河都将实行水质监测，各条河流的水质情况每月通报一次，督促“河长”与责任单位深入推进治水工作。

甬城进行时

#您播报#

@金通驾校吴教练：耳边嗖一声，吓我一跳，白色无牌跑车，在天童北路狂飙……兄弟车虽好，且行且珍惜。

@丸小珏：宁波哪里有地道的油泼面？@木子变变变奥特曼：在江东新天地有家西安会馆，而是手擀的，很劲道！

@NB显龙：农工商斜对面那个小区，有家老房子面馆。

@一包小米：城隍庙那边有家西安凉皮肉夹馍店，而是现揉现扯的。

@俺不是交警：曙光电影院那里的车记陕西面馆开了十几年了，家乐福对面也有一家也挺地道的。

#每日读报#

《鄞州热门小学生源井喷教室告急》——有关人士认为，主要原因在于鄞州中心城区几所小学的办学质量和社会认可度都较高，宁波实施“零择校”政策后，不少市民选择到这些学校附近购买学区房。(宁波日报4月1日A5版)

@望京柳猪爸爸：苦了家长，乐了开发商，不管是择校还是租房，其根源都是优质教育资源分配不均。

《清明捣麻糍》——捣麻糍有不少工序，如蒸饭、捣臼、甩子等。青麻糍还要割新鲜嫩绿的蓬蒿作辅料，此外，还要采松花盖面。(宁波日报4月1日A8版)

@日晷：喜欢啊，今天回家可以吃到喽。

@燕灿灿：我家年年捣的。宁波麻糍有卖到吉林去的。

#宁波微影#



@黑夜闪电：【烟雨四明】江南的山，总觉得在烟雨蒙蒙的季节更有韵味，多了不少秀气和柔情！【拍摄于宁波四明山区】

(记者 金雅男 王珏 整理)