悦儿湾婴童水疗馆停业 多名客户投诉不给退款

12345热线介入，多部门联合处置化解纠纷

12345 一呼即应 一心为民 首问即办

“支付了两千多元，办了婴童游泳卡，结果店关门了！好在12345热线中心以及相关部门积极处理，我们收到了退款。”最近，北仑区市民王女士向12345热线反馈了问题处理情况，并向相关部门表示感谢。

“首问即办”专栏记者了解到，通过多部门联合处置，目前48名投诉客户已收到退款。

关门停业的悦儿湾婴童水疗馆。

A 客户要求停业水疗馆退款遭拒

今年2月19日，北仑区12345政务服务热线中心一下子接到了十多起投诉，称当地一家名为悦儿湾婴童的水疗馆停业后不给退款。

“我花了两千多元办的婴儿游泳卡，结果商家突然停业，并发出通知，只给退2019年9月15日以后办的卡，之前办的卡不给退余额了。”王女士说，以前因为孩子游泳的需要，而且优惠幅度挺大，所以在该店办了一张两千多元的婴童游泳卡。孩子小的时候游得多，后来孩子长大了，游得就少了，卡里还有七八百元余额。

结果到了今年2月19日，该店突然贴出通知，说停业了，只给退2019年9月15日以后办的卡余额，之前办的卡余额不给退。

“因为商家停业造成预付卡无法使用，商家理应退还全部余额。”于是，一些客户纷纷给12345热线打电话反映。

B 监管部门：新老板要对老客户负责

接到投诉后，12345热线中心十分重视，立即报送北仑区相关部门，一边协调处理问题，一边重点关注情况发展。此后几天，仍不断有客户打来投诉电话。

对于预付卡纠纷问题的处置，此前北仑区已经组成了由区商务局牵头，市场监管、卫健、公安、教育、人社等多部门联合的“预付凭证综合治理联席会议办公室”。该事件一出，工作人员立即通知各部门，并与商家和客户代表联系，召开协调处置会议。

2月23日上午，多部门联合约谈悦儿湾商家负责人，在约谈处置会议上，监管部门向商家负责人明确提出，对此前发出的预付卡都要履行责任，商家停业，卡内余额应该退还客户。

商家负责人解释，此店是他在2019年9月15日从之前老板手里转过来的，因此转店之前的客户退卡他不愿负责。对此，监管部门表示，股东变更是商家的事情，需要商家自己处理好，新老板仍然要对老客户已经购买的预付卡负责。

C 目前商家已向400余名客户退款

经过预付凭证综合治理联席会议办公室的约谈，最后商家负责人认识到了问题的严重性，表示愿意退还预付卡余额。

截至2月24日下午3点，12345热线中心共接到48起退款诉求。在约谈结束后，商家便开始向客户退款。

此后，热线中心进行跟踪回访，因充值时有优惠赠送，因此退还卡内余额时打了折扣，客户基本上接受了退款。12345热线中心接到的48件投诉，均已处理完毕。

监管部门也要求商家，要对没拨打12345热线中心的客户也履行退款责任。目前已向400余人退款，金额约12万元。

记者 陈善君 通讯员 叶甬 文/摄

高新区上线全市首个装修垃圾在线监管平台

本报讯（记者 边城雨 通讯员 孙维） 城市装修垃圾因存在体大量重、人工分选难度大、处置成本高等问题，成为城市发展进程中的老大难。为进一步实现装修垃圾规范化处置，提升全过程信息化监管水平，日前，高新区正式上线全市首个装修垃圾在线监管平台。

据了解，高新区综合执法局一直致力于装修垃圾规范化收运处置的调查实践，并在2020年下半年引入全市首台装修垃圾堆体处置设备，成为全市装修垃圾（大件垃圾）一体化分拣处置的“样板”。2021年，区执法局又联合搭把手公司，进一步研发了装修垃圾在线监管平台。该平台运用“互联网+大数据、智慧车联网物流”技术，将装修垃圾回收流程进行全局化、数字化、可视化展示，实时监测和管控回收系统和物流系统。通过大数据管理，从前端下单、中端回收到末端处置和跟踪反馈，日运输量、收运订单、收运量、车次、各街道回收量、企业运输量，实时在平台上更新展示，运行情况一目了然。数字化赋能垃圾分类技术，科学又高效。

目前，该平台已经在高新区59个物业小区全面推广，各小区可以在手机小程序端下单、查看、评价订单；各清运单位可以在后台（小程序、PC端）接单、派单，查看订单信息；同时清运单位共有32辆运输车也统一加装了卫星定位系统，在对装修垃圾运往处置消纳场的过程中，实时掌握车辆所在位置和运行轨迹，全程监管垃圾的收集和运输。清运至消纳场的装修垃圾，通过引入的装修垃圾堆体处置设备这台高技术含量的分选“神器”，最终将垃圾实现资源化回收和利用。

海曙区启动5条河道清淤工作

昨天上午，海曙区西塘河清淤工程正式拉开帷幕。与此同时，在另一侧的新星河靠近丽园北路处，也在同步进行围堰作业。记者通过海曙区综合行政执法局涉水管理科了解到，作为2021年民生实事项目，今年海曙城区河道清淤项目共涉及西塘河、黄家河、马家河、沈家河、新星河等5条，预计疏浚总量约12万立方米，将于9月前后完工。

记者 边城雨 通讯员 黄珍 冯桑 摄