

您的声音我来倾听

热线:962555

微博报料:新浪 @ 新民晚报社会新闻

电子邮件:qgb@xmwb.com.cn
来信地址:威海路 755 号新民晚报群工部
邮政编码:200041

网红冰淇淋 200 家门店仅剩 1 家,近期也将关闭 “爱茜茜里”预付卡退费又成难题

民声台

你说事 我调查

“一个冰淇淋球≈一个苹果的热量”,这句宣传语来自以低卡路里著称的爱茜茜里冰淇淋,2007 年,爱茜茜里在徐家汇港汇广场开出第一家门店。至 2018 年,全国门店近 200 家。今年,这个“网红”冰淇淋品牌陷入“关店潮”,目前上海直营门店仅剩一家。如今,会员充值卡难退款,又成消费投诉热点。

只能网上购物

市民毛先生是爱茜茜里冰淇淋的拥趸。他告诉记者,今年上半年开始,上海的爱茜茜里门店陆续撤柜,他常光顾的浦东龙阳路地铁站门店也已结业,“已经找不到线下门店了,客服说公司关门。”毛先生说,现在他手中的会员卡里还有 240 多元,爱茜

茜里却不肯退款,令人头痛。

今年 7 月,爱茜茜里在其微信公众号“爱茜茜里甄选”上发布公告称,由于部分门店停业,公司将调整业务模式,开通线上微商城,之后消费者可使用会员卡在网上消费。落款公司名称是上海仟果企业管理有限公司。

对于这样的善后处理方案,毛先生无法接受。他说,爱茜茜里网上商城里售卖的多为食用油和大米等商品,他对此没有需求,只想退款。不少消费者认为,爱茜茜里门店关闭,在提供网上商城选购之外,还应开通退款渠道。

仅剩一家门店

那么上海市内还有无爱茜茜里门店呢?日前,记者分时段数次拨打爱茜茜里的客服热线,均无人接听。浦东新区消费纠纷人民调解委员会表示,市民反映的龙阳路地

铁站门店已经停业,浦东消调委一直联系不到爱茜茜里方面的负责人,所以也不清楚是不是全市所有门店关停。

近日,记者拨通了爱茜茜里浦江万达广场门店的电话,该门店位于闵行区永跃路 360 号。门店工作人员回应,现在店铺还开着,消费者也能照常充值卡消费,但最好“尽快前来”。工作人员称,浦江万达店是现在上海唯一的一家爱茜茜里门店,不过短期内也将关店,具体何时歇业还没确定。

余款不能退还

据网上公开工商信息显示,爱茜茜里的运营公司是上海仟果企业管理有限公司,注册地在徐汇区,公司成立于 2006 年。记者致电该公司了解情况,电话中相关工作人员确认,上海仟果企业管理有限公司即将关闭,但流程上该公司还没注销。

对方透露,7 月份公司开通网上商城,目的就是让持卡的消费者用完卡里的余额。

记者问,爱茜茜里网上商城营业到几时,有没有限期?工作人员直言,网上商城能开到何时是个未知数,鉴于公司要倒闭的实际情况,建议广大消费者尽快消费。至于退款问题,对方表示不可能,除非消费者通过司法途径维权。

记者查询到,《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》在 2019 年正式实施,上海仟果企业管理有限公司是备案企业之一。《实施办法》规定,因经营者停业歇业或者经营场所所迁移等原因导致单用途卡无法兑付的,由区单用途卡行政执法部门通过内部工作机制移送区行业主管部门牵头处理。根据办法,在爱茜茜里这个投诉中,单用途卡行政执法部门是市场监督管理部门,行业主管部门是商务部门。

主管部门约谈

近日,徐汇区商务委约谈品牌经营方——上海仟果企业管理有限公司,公司因前期疫情影响和董事

会出资问题,发生资金链紧张。约谈后,记者了解到,爱茜茜里预付卡卡内余额可以退款,仟果公司已于 10 月 25 日完成前期登记消费者共 229 人的退款。该公司 400 开头的客服热线在工作日 10:00-16:00 正常接听,相关情况已多次在网站和公众号公示。另外,企业负责人未失联。

针对有消费者反映的无法打进客服热线,11 月 5 日起,仟果公司在 400 客服热线和网络在线客服之外,又新增了两条线接听。具体电话号码可查询“爱茜茜里甄选”微信公众号文章。

徐汇区商务委表示,仟果公司表态称将保持与主管部门的沟通和协调,做好预付卡的退款和兑付工作。

本报记者 夏昀



随手拍

有图有真相

有点悬

九曲桥下鱼儿闹,九曲桥上人欢笑。一手抱娃一手喂,一个失手哇哇叫。

摄于豫园九曲桥
种楠 摄
马来 文

水泵坏损 居民生活用水受影响

物业维修还要“走流程”

和事佬

面对面 调一调

晚报编辑:

我是家住普陀区武威东路 788 弄华公馆小区的居民。最近,我们楼的水泵坏了,我家的水龙头能放出水,但是水流“纤细”。而且,洗澡时根本放不出热水。我们高层住户受影响较大,都希望物业能够尽快修理,却被告知根据业委会的规定,需要整幢楼的业主投票表决是否维修。而业委会只有每周二上午办公,这意味着我们近一周无法正常用水。为此,我向晚报“和事佬”栏目求助。 读者 吴先生

【本报调解】

吴先生告诉记者,10 月 22 日,他发现自家水龙头里放出来的水特别小,“水流简直比小拇指还要细。”吴先生打听后得知,原来是他所住居民楼的水泵坏了。吴先生

随即向物业报修,但是物业工作人员表示“暂不予受理”。因为按照业委会的规定要。

修个水泵,再正常不过了,还要走流程?物业回复,需要动用维修资金,而这笔钱是由业委会负责管理,首先要征询整幢楼所有业主的意见,发起投票,票数过半,才能拨款修理。

吴先生却对该规定一无所知。随后,他了解到,先前小区里也发生过类似的情况,足足等了两个多礼拜才解决问题。“现在,找业委会办事也是个难题。”吴先生无奈地表示,业委会只有每周二上午 9 点到 11 点办公。“洗澡放不出热水,大人还能忍忍,小朋友怎么办?”

记者电话联系了普陀区武威东路 788 弄业主委员会。表明身份后,业委会工作人员以“无法确定记者身份”为由,表示不接受电话采访,拒绝回答问题。这让吴先生颇有微词。他直言,这样的态度,能做好服务么?

10 月 23 日早晨,吴先生等前往物业,向物业表达了尽快维修的诉求。“为了能快点解决问题,工作人员让我们自己先去‘扫楼’,逐个请业主签名。”而对于这样的“流程”,物业随后也无奈地告诉了解情况的记者:“没办法,业委会是这样规定的,我们只能‘照章办事’。”记者指出,后续如遇到相关突发情况,能否先行维修为主?物业方面表示,会去积极沟通。所幸的是,“中午前我们就拿到了过半数业主的签名,物业这才给我们修。”吴先生说。

“这次是水泵坏了,下次要是出了什么紧急情况,又该怎么办?”吴先生和部分小区居民表示,业委会成立的初衷,是帮助居民解决问题,而不是为解决问题设置障碍的。他们希望,在遇到紧急情况时,业委会能够更人性化操作,一枝一叶都是民生。

本报记者 徐驰 王新华
实习生 沈佳颖

6号线自电梯基坑倾斜 进博会后马上施工整修

新闻追踪

本报 11 月 3 日 11 版读者之声刊发《地面沉降致 6 号线多部电梯停运》,报道了地铁 6 号线五洲大道站和巨峰路站因地面沉降,多部电梯停运,造成乘客出行不便。当天傍晚,上海地铁运营方回应,目前电梯整修方案已通过审批,计划于进博会后立即整修施工,力争年底前完成两座车站变形电梯的修复工作。

上海地铁第四运营有限公司说明,2019 年 12 月 16 日,6 号线五洲大道站 2 号口周边地面发生沉降,导致 2 号口处的无障碍电梯门套变形、自动扶梯基坑倾斜;2020 年 8

月 31 日,运营方发现 6 号线巨峰路站 2 号口处的无障碍电梯、自动扶梯基坑也有倾斜。两座车站扶梯变形量均已超出安全运行标准,存在较大的安全隐患。

相关工作人员告诉记者,关于电梯并道基础加固及扶梯整修方案,目前已通过审批,计划年底前完成两座车站扶梯的修复工作。

同时,在电梯停用期间,两座车站落实好相关服务措施:一是在醒目位置设置温馨提示,告知乘客停梯信息;二是增派工作人员加强巡视,引导乘客使用车站其他正常运行的电梯进站,同时安排员工志愿者对携带大件行李或出行不便的乘客,提供人性化助行服务。

本报记者 夏昀

摘下口罩 脱下鞋子 旁若无人躺在地铁座椅上

网友:你没教养的样子真丑陋

大观园

新鲜事 稀罕事

近日,有网友爆料,称一名女乘客在轨交 2 号线列车车厢内,摘下口罩,脱下鞋子,直接平躺在乘客座椅上,其间还做出一些不文明的举动。不少网友看到这则视频后,纷纷谴责不文明的乘车行为。轨交方面也表示,车厢文明需要从个人做起,在乘坐地铁列车时,应当遵守相关规定。

据网友反映,当时一名女乘客进入车厢后,直接脱下鞋子,横卧在乘客座位上,霸占多个座位。更出人意料的是,该女乘客在车厢内摘下口罩,直接将口罩放在了列车车厢的地板上。随后,她旁若无人地躺

在座位上看手机,其间还不断用手抠牙齿,举动极其不雅。

网友看到视频后,惊呼太让人惊讶了。网友“李泽鹏 Nice”说道:“太没素质了吧,地铁车厢不是你的家,秩序应当人人遵守。”网友“庭院静听雨”表示:这也太没有素质了吧,应当拉进“黑名单”。不少网友表示,地铁车厢是公共场所,车厢秩序需要共同维护。如此没教养的行为,实在非常丑陋。

记者就此事联系了轨交方面。对此,轨交方面表示,良好的乘车环境需要每一名乘客共同营造。乘客在乘坐列车时,应当遵守相关规定,不在车厢内做出不文明的举动,以免影响到他人。

本报记者 徐驰 通讯员 翟晓龙