



预付卡消费 如何防止“跑路”

代表针对消费者维权、行业监管支招

《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法(试行)》将于3月1日起施行,最大亮点是首设体育健身行业预收资金“三限”标准,通过对健身预售资金限期、限次、限额,保障消费者和经营者合法权益。新规会给消费者和行业带来哪些变化?为此,记者采访了市人大代表,对这个老百姓关心的话题提出建议。

深思熟虑后推“三限”标准

新民晚报“帮依忙”栏目近几个月来报道多起健身房“退卡无门”的投诉。直面预付式消费经营活动在体育健身行业生态恶化中的老大难问题,“三限”设立明确的“天花板”:规定经营者对同一消费者一次性收取会籍类预付款金额在5000元以下、时长在24个月以下;课时类(团操、私教、泳教等)预付款金额在20000元以下、次数在60次以下;储值类等预付款金额在5000元以下。

数字是如何得出的?记者从参与《实施办法》编写的专业人士获悉,“三限”标准经过多维度考量,调研了体育健身行业预付消费的情况,也征求了主流品牌实际售卖会籍卡的期限和私教课程的数量,最后选取中位数;此外,还横向比较可供参考的制度标准。同时,也衡量了消费者和经营者双方能够接受的程度。“对于区体育局来说,《实施办法》的出台给了我们强有力的支撑。”市人大代表、黄浦区体育局局长潘虹虹建议消费者如果正在选择健身房,一定要先看其是否有规定的必须公示的内容。若健身房诱导甚至强制消费者购买超过“三限”的课程,一定要慎重。在她看来,“三限”之

后,经营者要通过提升服务质量、优化投诉解决,来不断促成消费者的复购率、续卡率,这才是双赢。

建议限制、取消预付卡

不仅是健身房,事实上预付卡涉及多个行业。2024年上半年,上海市消保委系统共受理预付式消费投诉14176件,占服务类投诉的23.8%。预付式消费在教育培训、体育健身和美容美发领域风险频发。市人大代表、静安区市场监督管理局局长王颖鸣建议在法律法规完善之前,有关部门出台相关规定,全面限制甚至禁止预付卡入市。“就像去商场购物,平时商品明码标价,节日时可以搞促销活动。现在美容美发、健身房、培训机构等往往抬高原价、采用预付费形式促销,让消费者被迫办卡,本身就埋下了风险的种子。一旦企业经营不善或经营者卷款逃跑,消费者的钱款包括企业员工工资等面临有去无回,既影响了消费信心,也形成社会不稳定因素。”

对于已实行预付卡的企业,他建议建立行业主管部门负责制,由主管部门统筹管理指导。首先,要提高发卡企业的准入门槛,提高保证金额度,通过惩罚性赔偿制度,防范卷款潜逃等情形。其次,行业主管部门牵头金融机构完善细化资金存管制度和风险管控,设立专款专用账户,引入第三方保险制度等,切实担负起监管责任。此外,还要加强社会宣教和引导,倡导消费者文明理性健康的消费观念。

本报记者 宋宁华 郜阳

网约车服务 如何消除“异味”

代表针对企业和驾驶员监管献策

2024年12月,不少网友吐槽“打网约车就像开盲盒,有的一上车全是味”引发广泛共鸣。某网约车平台迅速发布公告对此致歉,并表示将开展“异味车”专项治理,上线“拉黑”功能。然而,除了车内卫生状况,当下网约车服务还有不少普遍存在的“顽疾”。例如约30%的网约车聚合平台司机无证运营、司机处理乘客遗失财物不当、在服务中绕道多收费等,甚至个别网约车司机还从事运送现金、黄金的“副业”。

在今年上海两会期间,不少市人大代表关注到网约车的治理难题,纷纷建言献策。

企业自我监督动力不足

去年7月,本市交通执法部门联合公安交警等部门开展“惊雷行动”,集中整治出租车行业的顽疾。此次行动出动交通执法人员3283人次,查获出租汽车违法案件588件,不合规的比例并不少。然而不少代表发现,“雷霆”抽检投入大,虽能起到震慑效果,但行业更需要行之有效的持续性模式。

许多代表发现,目前虽然网约车平台都有自己的服务规定和投诉反馈机制,但存在标准不一的问题,企业自我监督动力依然不足。“我建议修订《上海市出租汽车管理条例》,在条例中增设专门针对网约车的章节,整合现有网约车管理规定与出租车管理规定,形成统一的管理体系,从而进一步规范本市网约车聚合平台的运营。”市

人大代表、上海烟草集团浦东烟草糖酒有限公司陆家嘴专卖管理署(分公司)副经理沈钦建议,在现有规定的基础上,还可以补充完善网约车聚合平台的责任条款,明确其在服务提供者审核、监督和管理方面的职责。例如可以通过责令平台定期开展内部审计、提交合规性评估报告,以及实施持续性的合规监控措施,保障运营活动符合法律法规要求。

提高申请人员准入门槛

“网约车服务和其他消费场景有一定区别,一般消费场景下,消费者都能先看到例如‘大众点评’等了解服务质量再决定是否消费,但是打网约车却很难做到。”市人大代表、上海广播电视台(文广集团)首席主持人王海波认为,网约车消费场景的不透明,对司机服务质量提出更高要求。“目前,各平台自身黑名单制度尺度不清执行不严,且未实现全网互通。这或许让违法违规的驾驶员有恃无恐,东家不做西家做,这是一个关键问题。”

他建议,可以在《上海市网络预约出租汽车经营服务管理若干规定》中增加“五年内无被网约车平台暂停承接业务、注销平台注册等处罚记录”的准入要求。各网约车平台应对申请人员进行全面背景调查和风险等级评定,不良从业记录也要行业互通。另外,对于通过“换脸”等技术冒用他人身份进行注册的从业者,建议通过“技术核验+人工核查”的方式,从源头上审核驾驶员身份的真实性,有效拦截不符合条件及不具备资质的申请人员。本报记者 曹博文

碰撞出火花

前天下午政协分组讨论间隙,传统中医药与生物医药的交流意外擦出火花。钱菊英委员(左)此次带来《关于降低创新多元成本,推动生物医药产业高速发展的提案》,提到要逐步利用人工智能等技术加强临床试验数据采集和资料整理的智能化水平。姚蓁委员则拿出医院研发的葫芦锦囊腕垫,其以鄂尔多斯艾草及大山中的珍贵中草药为原材料,有舒缓疲劳、促进血液循环等功效。如何利用人工智能技术对其功效量化分析?两人进行了热烈讨论。传统与现代的碰撞,让中医药与生物医药的未来充满了无限可能。本报记者 张龙 方翔 摄影报道



两会影话

委员建议强化风险防范、优化海外投资政策指导和监管机制 更好护航民企高质量“出海”

本报讯(记者 屠瑜)近年来,中国企业“走出去”步伐不断加快。今年上海两会,民营企业如何高质量“出海”成了代表委员们关注的课题之一。市政协委员张润斌从出海合规、出海服务等方面提出建议,护航民营企业“扬帆出海”。

张润斌认为,由于海外政治和经济环境和国内存在较大差异,部分民企在“走出去”过程中,合规经营意识不强,信息获取渠道缺乏,企业“单打独斗”较多,缺乏竞争优势。

他建议,进一步优化民企海外投资政策指导和监管机制。针对“一带一路”等企业投资较为集中国家的市场和发展需求,

定期搜集民营企业“走出去”过程中遇到的共性问题,进一步优化和完善政策措施,提升政策指导的针对性和实效性。严格规范企业海外投资行为,完善企业出海投资的事前、事中、事后监管制度,对投资企业及项目在海外的经营状况及时跟踪,并建立促进出海企业资金、海外收益、税收回流的疏导和监管机制,实行黑白名单制度,有效区分优质企业与不良投机行为。

在提升民企“走出去”服务方面,张润斌建议,由政府牵头,依托上海“一网通办”平台的大数据技术,联合专业出海服务机构、金融机构、行业组织、学校共同搭建“民企

‘出海’一站式服务中心”,实现线上对接、线下实施,为“出海”企业提供跨境法律咨询、风险管理、投资机会寻找和鉴别、项目可行性分析、规章与制度审查等方面服务。

高质量“出海”离不开产业链的支撑。张润斌建议,鼓励国企、民企抱团“出海”,一是鼓励具有海外园区成功建设经验的国有企业,加大与民企的合作,扩大园区建设规模,推广成功经验,规划建设新的海外园区。二是鼓励国内链主企业带动上下游“组团出海”,在海外形成产业集群效应,并积极融入当地产业经济,加强与本土企业合作,实现供应链本土化改造。

本报讯(记者 屠瑜)今年上海两会,市政协委员杨文悦带来了《关于改革上海公立医院科普绩效评价的提案》。

杨文悦调研发现,科普工作在公立医院绩效评价中所占比重有待提升。公立医院及院长年度绩效评价指标中,重点考核出院人次、手术人次等诊疗业务指标,科普工作鲜有提及,医务人员科普工作对绩效薪酬影响无足轻重。市卫健委发布的《上海市卫生健康状况报告》显示,2023年,全市医疗机构诊疗总次数同比上升14.54%,出院人数、手术人数分别同比上升47.25%、49.19%。“病人越看越多”的问题并未得到改善,这不利于公立医院深化“公益性”改革。

公立医院科普绩效评价精准性有待提升。互联网是公立医院科普核心渠道,但以“网络点击量和浏览量”,评价科普绩效,不能促进科普知识实际转化为健康成果。医务人员认为只要开个“公众号”就是科普,而对罹患特定疾病患者的诊疗精准科普,受到时间和空间限制,效果欠佳。

“推动深化以公益性为导向的公立医院改革,加快实现‘把以治病为中心转变为以人民健康为中心’目标。”杨文悦建议,加快推动科普业绩和声誉纳入公立医院评价体系。以科普咨询门诊为抓手建设公立医院精准科普阵地,鼓励公立医院在有条件的科室开设科普咨询门诊,探索将科普咨询门诊挂号费纳入医保支付范畴,科普门诊收费也更能体现医务人员的技术劳务价值,推动医院收支结构优化。此外,要进一步落实公立医院科普工作与人才保障制度。

开个公众号就是科普?委员建议
改革公立医院科普绩效评价