

# 经营17年的龙洋游泳馆突然停业

## 正登记会员信息,承诺返还会员费;解释停业原因:设备年久失修不具备营业条件

经营17年的长春铁北二路龙洋游泳馆突然停业,要求会员一次性退卡,引起市民关注。10月11日,长春市民侯先生向本报反映,9月末他在铁北二路龙洋游泳馆办理了4500元的游泳卡,可没过10天却发现游泳馆停业,退卡问题解决缓慢。随后新文化记者对龙洋游泳馆停业原因进行了调查。

11日,游泳馆有关负责人向记者表示,退卡登记工作已经开始,将按登记顺序如数退款。至于停业原因,是由于游泳馆年久失修不具备继续营业条件,因此选择停业装修。

### 消费者:办卡10多天突然停业

侯先生是龙洋游泳馆的常客,9月24日他去游泳馆发现正在搞活动,4500元办理游泳会员卡,可以游泳100次,还多赠送10次。恰好打算冬天来这里游泳,侯先生就办理了4500元的会员卡。

“办卡时游泳馆没有任何迹象

要停业,直到10月3日才发现不对劲。”侯先生介绍,当天,他带两个亲戚去游泳,走的时候发现游泳馆里卖烤肠的摊位在收拾东西,这引起了他的好奇心。上前一问,一位工作人员告诉他,“游泳馆不干了!你不知道吗?”他大吃一惊,赶紧到前台询问,可前台工作人员告诉他,没接到通知。

“做买卖不会说停就停,肯定是计划好的,为什么不提前通知会员?如果我知道游泳馆要停业,肯定不会办卡。4500元不是个小数目,会员卡只用了5次。”侯先生告诉记者,他认为游泳馆在故意隐瞒实情,骗取会员费用。

侯先生说,“十一”期间他多次联系游泳馆负责人,对方以财务人员没上班为由,一直让他等。

### 游泳馆:每天退款20人

11日,新文化记者来到游泳馆,发现大门紧锁,张贴着停业装修的

通知。在门口站了20多分钟,就有多位会员焦急地赶来退款。“我也是刚听别人说,就立即赶过来了。”会员张女士介绍,她今年年初办的4500元会员卡,只用了几次。

随后,记者在正门旁边一家超市见到了办理会员退款的朱经理。她介绍,从10月10日开始游泳馆陆续通知会员登记退款,按登记顺序如数退还全部欠款。公司规定每天退款20人,现场退还现金。而且各个档次会员卡退卡人数也有限制,其中4500元会员卡6人,3000元会员卡6人。会员总数无法提供,但两天的时间已经有200多位会员登记,其中有160多人办理的是4500元会员卡。

为何每天限制退款人数?朱经理表示,会员退款要经过公司财务严格审核,还要到银行取款,现场退款,因此工作量太大,每天只能退20人。“游泳馆是我们集团自己所有,跑了和尚跑不了庙。而且集团还有其他上亿元资产,有实力全部退款,

会员可以放心。只要会员尽快来登记,然后等待退款通知。”她说,退款期间她每天都会在现场。

### 调查 年久失修不具备营业条件

“真可惜,10月1日还带两个孩子来玩过,不知道要停业多久。”附近居民张先生说。新文化记者看到,随着游泳馆的停业,旁边的长春豪龙饭店也在停业装修。

采访中,游泳馆周边的一些商户也对停业感到意外,有人猜测要拆迁,还有人猜测是由于环保问题。朱经理也表示,她也是接到老板通知说游泳馆10月4日停业,对于停业原因自己并不知情,只是在遵照老板的指示执行。

“我们装修后还会继续经营,现在退款是为了让会员有‘安全感’,所以选择一次性全部退款。”11日,记者辗转联系到游泳馆另一位负责人王经理,她表示,由于游泳馆年久

失修,棚顶漏水,锅炉也有故障,不具备继续营业条件。边营业边维修,维修难度大,又影响顾客安全,因此决定重新装修。预计此次装修时间在半年以上,在此期间院内的水厂仍然继续营业。

给会员退款,是否会造成会员流失?她介绍,游泳馆已经经营了17年,以前也遇到过特殊情况,比如“非典”期间就曾给会员退款。选择主动退款,是为了对会员负责,不让会员为预付费用担心。恢复营业后,游泳馆还会推出优惠政策。

### 提醒 赠送优惠不能擅自取消

游泳馆为了吸引消费者办会员卡,提供了很多优惠条件,退费按照什么标准呢?朱经理表示,游泳馆会扣除游泳次数,退还剩余的会员费。比如侯先生游了5次,就应该扣除225元。“可侯先生得到10次赠送,现在只游了5次,为何不能全额退款?”

她表示,游泳馆已经停业,赠送的次数不再有效,因此不能抵消。

“游泳馆主动停业,属于合同违约一方,应当履行原来合同进行赔偿。因此侯先生可以用赠送10次抵消,游泳馆应该将4500元如数退还给侯先生。”长春市消费者协会秘书长钟萍表示,消费者办理预付卡时,消费者和商家形成服务合同。根据《消费者权益保护法》第53条规定“经营者以预收款方式提供商品或者服务的,应当按照约定提供。未按照约定提供的,应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款;并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。”此外,《合同法》第107条也规定:“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”消费者可以收集相关证据,向有关部门或消协投诉。

新文化记者 李德庆

# 隔空点餐、刷脸开房、一键测DNA ATEC大会亮相云栖 展示未来生活秀

10月11日,杭州云栖大会上,蚂蚁科技探索大会ATEC首度亮相,蚂蚁金服和他的四十位生态伙伴,联袂展示了一场盛况空前的未来生活秀,覆盖衣食住行等二十大生活场景,除了餐厅,还有智慧酒店、智慧零售、智慧医院……参观者只需使用手机或刷脸,就能体验各种便利的服务。未来生活的模样,在这里触手可及。



参观者用手机进行互动



参观者体验智慧医疗服务的基因检测DNA取样

### 刷脸闯天下的时代到了

10月11日云栖大会开幕当天,蚂蚁金服发布消息将旗下生物识别相关技术单独成立平台,名为ZOLOZ(蚂蚁佐罗)。

据了解,ZOLOZ主要解决的是“你是谁”的身份识别问题。在数字时代,消费者网络身份管理的挑战日益复杂化,传统的密码和短信验证码已经不能满足便捷的要求。

实际上,在解决“如何证明我是我”,提升线上线下消费体验上,阿里巴巴和蚂蚁金服已经携手生态伙伴做出了一系列“改变生活方式”的探索,衣食住行未来都可可通过刷脸搞定。

今年9月,支付宝在肯德基的KPRO餐厅上线刷脸支付,背后就是ZOLOZ提供的金融级人脸识别技术。盒马鲜生也接入了刷脸支付,让这家移动互联网时代的体验式消费中心如虎添翼,手机没电了也能购物,无疑提升了消费体验。

在云栖大会蚂蚁金服的ATEC展馆里,记者还发现,在智慧酒店,用户只要有支付宝即可刷脸入住,凭芝麻分免押金,还能在退房、结账、开票各个环节中享受到便捷的自助服务。这是蚂蚁金服与合作伙伴基于支付、信用、物联网等技术,共同开发的NEXT酒店智能化解决方案。

据记者了解,蚂蚁金服已经将身份核验、风险防控、支付结算等多种服务“打包”为风行时的无人值守技术,开放给商家和合作伙伴,让



一名参观者在体验智慧酒店的刷脸入住和退房

消费者能够自助用、自助借、自助买。

在办公场景内,门禁、会议室、货柜等都不需工作人员,用户通过支付宝扫码或人脸识别即可完成自助体验。无人值守技术方案也可以进行灵活拆分,既可以支持综合办公空间,也可以单点支持无人健身房、无人酒吧等。

优客工场是最早接入无人值守的共享办公空间,目前,优客工场内的门禁、会议室、无人值守货柜、无人健身房、无人KTV、洗衣房等都不需服务员,通过支付宝扫码或人脸识别即可完成。

### 衣食住行,技术开放打造未来生活

据记者探馆时的不完全统计,本次ATEC生活展示,共有四十家展商参展,像餐厅、酒店、医院这样的展示场景近二十个,几乎覆盖了生活的方方面面。“这是我看过的最全景的未来生活秀。”一位云栖大会的参观者称,“所有的技术又都具有鲜明的现实操作性,让人们在衣食住行的各个领域,都能感受到技术所带来的微小而美好的改变。”

不仅仅是金融生活,也不仅仅是支付场景的创新,在现场注



参观者在ATEC展馆体验未来智慧生活服务

意到,蚂蚁金服和生态伙伴们推出的新技术对于生活的改变,还深入到更多陌生的领域。

其中,支付宝与基因检测的结合也为消费者带来了全新的体验:用户在支付宝生活号完成注册后,在线下药店进行DNA取样,最快2小时内即可在支付宝生活号中查看报告结果,并获取基于检测结果的健康计划及相关商品解决方案,省去了用户现场等候与来回奔波的烦恼。并且通过支付宝保险的支持,用户可以直接获得基于基因检测结果的健康保险计划。

据了解,在未来,蚂蚁金服还会

探索更多的体验场景,提供更便捷的消费和支付体验。比如在商场购物,实现购物时穿上即走、拿完即走的便捷支付体验,还会联合合作伙伴,利用物联网技术、AR技术等,追溯和查看商品故事、来源等信息,增强消费体验。

蚂蚁金服相关负责人表示,金融科技是Fintech,而这些展示的生活就是Finlife,“技术的研发,最终都是为了解决社会问题和需求,技术开放正是为了让Fintech成为人们能够受益的Finlife,而这正是蚂蚁金服举办ATEC大会,推进技术开放的初心和目标。”

### ■新闻花絮

#### 浙江省长体验未来智能餐厅 凌空“点餐”“吃完”就走

10月10日,杭州云栖小镇,浙江省省长袁家军和马云在一张餐桌上方挥挥手,桌面就亮了起来,上面还出现了各种菜品,两人在餐桌上空用手指比划,菜品立即随着手指比划的方向移动,“跳”进购物车,下单。随后,“服务员”蚂蚁金服首席技术官程立端上一盘“菜”。

这就是引爆云栖大会的网红店“未来智能餐厅”的真实场景,而在ATEC大会上,这还只是未来生活的一角。

这个来自未来的智能餐厅,由蚂蚁金服技术实验室、口碑与支付宝AR团队共同打造。这个餐厅依托先进的物联网技术和创新的支付模式升级,在顾客使用支付宝扫码授权并确认身份后,即可体验智能互动点单,实现无感支付。

蚂蚁金服技术实验室资深技术专家林锋告诉记者,这是对餐厅未来形态的探索和尝试,餐厅里也许不再需要纸质菜单、点餐员、收银员。客人在餐厅里就像在家一样,想吃点什么自己点,也不再需要“买单”这个仪式感,因为在客人走出去的那一刻,支付宝就会自动为客人“买单”。未来,还可能结合个人口味和习惯,提供菜品推荐。

### ■名词解释

## ATEC大会

ATEC (Ant Technology Exploration Conference) 是蚂蚁金服的年度技术盛会,于2017年10月首次亮相杭州,是阿里巴巴集团一年一度技术峰会云栖大会的重要组成部分。

作为一家科技公司和技术开放平台,蚂蚁金服希望通过云栖大会和ATEC技术盛会,向遍布全球的合作伙伴与开发者展示蚂蚁的技术布局与进展,以及蚂蚁平台上的全球生态伙伴。

U2

# 三季度我省消协受理投诉同比减少四成 教育培训类投诉同比增长一倍

新文化讯(记者 李德庆) 消费者购买的服装鞋帽、汽车轮胎存在质量问题,商家拒绝退货怎么办?省消费者协会提醒您,应该及时向有关部门投诉和举报。10月11日,新文化记者从省消协获悉,今年三季度,全省消协组织共受理投诉咨询3726件,其中投诉1076件,比去年同期减少40.78%。解决931件,投诉解决率86.52%。为消费者挽回经济损失215.76万元,同比增加25.27%。其中,因经营者有欺诈行为得到加倍赔偿的投诉21件,加倍赔偿金额1.69万元。根据投诉性质划分,投诉最多的是商品质量问题、合同问题和售后服务问题,分别占投诉总量的33.83%、15.43%和12.27%。投诉量同比变化幅度最大的商品类别是农业生产资料类、交通工具类、房屋及建材类;同比变化幅度最大的服务类别是教育培训类、生活社会服务类、电信服务类。

### 百货类投诉占投诉总量1/3

案例一:7月15日,消费者高先生向消协投诉,他在伊通某服装店购买外套,仅穿一天就发现有质量问题,要求退换遭到拒绝。经消协调解,经营者同意为消费者更换新衣。

三季度,百货类投诉占投诉总量33.55%。其中,服装鞋帽类投诉居首位。从投诉性质来看,质量问题仍是引发投诉的主要原因。省消协提醒广大消费者,在购买服装鞋帽类商品时不要轻信商家“甩尾货”、“去库存”的宣传,要仔细查看服装、鞋帽的标签是否齐全,做工是否存在瑕疵,并索取购物凭证,尽可能详细记录所购商品的品名型号、购买时间等信息。目前我国对服装类产品没有专门的质保规定,建议消费者在购买时与销售商就质量保修等责

任进行事先约定。

根据《消费者权益保护法》第二十四条规定:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的,消费者可以依照国家规定、当事人约定退货,或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的,消费者可以自收到商品之日起七日内退货;七日后符合法定解除合同条件的,消费者可以及时退货,不符合法定解除合同条件的,可以要求经营者履行更换、修理等义务。依照前款规定进行退货、更换、修理的,经营者应当承担运输等必要费用。一旦发生消费纠纷,消费者应及时向有关部门投诉和举报。

### 教育培训投诉同比增长一倍

案例二:7月21日,消费者金女士在磐石市花费810元为孩子报名

参加三个月绘画课程,1个月后因对培训机构的的教学和服务质量不满意加之消费者自己的经济、时间等原因,申请解除合同,投诉到当地消协。经调解,培训机构退还消费者剩余2个月的培训费用540元。

统计显示,三季度教育培训服务类投诉与去年同期相比上升100%,成为本季度投诉热点。此类投诉主要涉及合同问题,主要表现在退费难、服务质量差、虚假宣传、不具备资质等。

省消协提醒消费者,教育培训机构应有教育部门颁发的办学许可证,且许可证应在有效期内。面对培训课程顾问的一面之词,不要盲目轻信。对于广告宣传更要保持清醒、警觉,有条件的情况下应咨询该课程的在读学生或者自行上网了解确认相关情况。此外,仔细阅读合同条款,了解合同中关于课程内容(含授课老师的资质等)、课时、收费标准、退费相关规定、违约责任等与自身权益密切相关的内容。培训机构口头承诺,应要求写入合同,明确双方的权利和义务。当培训机构提出变更授课地点、改变授课教师时,消费者应及时与其签订补充协议,明确变

更后的授课地点、开课时间、授课教师、剩余课时、违约责任等权利义务关系。

### 购车和零部件投诉下降6成

案例三:9月1日,消费者徐先生在白山市江源区某轮胎专卖店支付2000元购买轮胎,几日后发现轮胎存在脱胎起皮等质量问题,要求经营者根据《消费者权益保护法》相关规定予以退货。双方协商未果,投诉到当地消协。经销商最终同意消费者退货要求。

三季度,全省消协组织共受理交通工具类投诉76件,同比下降54.76%。其中汽车及零部件投诉58件,同比下降59.44%。投诉主要集中在合同问题、质量问题、价格问题等方面。

省消协提醒消费者,选购车辆或零部件前要全面了解产品的标价、服务,进行比较,切勿贪图便宜。切勿冲动付定金,购买需谨慎,小心经销商附加其他条件。消费者与商家签订购车合同时口头约定的内容也要一并以书面形式在合同中注明。此外,查验新车要仔细,发现问题及时处理。

**渤海银行长春分行盛大开业**  
理财产品预期年化收益率**5.24%**  
■财富热线:0431-81965333 ■地址:长春市绿园区西安大路2699号(与春明街交汇处) ■乘车路线:乘14、22、322、64、224、364到铁西街下车即是。 ■温馨提示:理财有风险,投资需谨慎,预期收益不等于实际收益。