

人大聚焦

上海健身预付费年投诉高达4万单

代表呼吁从源头上防范乱象滋生

首席记者 陈颖婷

夏季是运动的绝佳季节，健身房也日盛红火起来。然而，近年来，体育健身行业的会员退款难、教练质量良莠不齐等纠纷矛盾愈发凸显，而健身企业非正常停业、卷款跑路事件更是屡见不鲜。2023年，上海市“12345”市民服务热线接到关于体育健身行业预付费投诉量创下单年4万单的新高。为此，市人大代表建议制定相关行业标准，从源头上防范乱象滋生，全面强化预收资金监管。日前，相关监管部门对该建议进行了答复。

健身房预付费成投诉重灾区

市人大代表潘敏虹表示，2019至2022年，上海市“12345”市民服务热线接到关于体育健身行业预付费投诉量年均1.7万单，2023年投诉量则是创下单年4万单的新高。投诉内容集中在“经营者关店不能兑付或退卡”“能退卡但手续费高”等方面，其中短期卡投诉少，长期卡、超长期卡投诉集中。广大消费者采取投诉、信访、报案、诉讼等措施维权但是普遍收效甚微，消费者权益受损。

潘敏虹指出，体育健身企业大都采用预付费的经营模式，伴随着五花八门的销售套路，以及长期会籍卡与良莠不齐的私教服务推出，逐步扭曲成为业绩至上的销售行业。近年来，行业竞争升级、人力和场租成本增加，在智慧共享健身房的冲击下，传统健身企业开始变得举步维艰。

与此同时，法律法规建设滞后于行业发展需要。尽管上海立法已走在全国前列，但制度落地遇到很大阻力。2019年，上海市体育局颁布《上海市体育健身行业单用途预付消费卡存量预收资金余额管理实施办法》，将“兑付定制化特定服务”除外，即私教费不在监管范围内。事实上，私教费是预收资金的重要组成部分，理应纳入监管。



资料照片

此外，体育健身行业准入门槛低，企业在市场监督管理局取得营业执照后即可进行预付卡销售，无需再申请特定的经营许可或到负责行业主管的体育部门备案。这也造成了行业主管部门对企业的约束力与所承担的监管责任不对等，存在审批部门与行业主管部门信息不通，体育部门对企业底数不详以及体育部门既无执法权也不参与审批，造成监管权威不足等问题。

为此，潘敏虹建议制定行业标准，从源头上防范乱象滋生。同时加强信息透明，全面强化预收资金监管。

正在制定预付式消费“限期限次限额”标准

市体育局在答复中表示，目前，体育健身行业大多采用预付费的模式，约98%的主营收入为预收资金，重度依赖预付式消费的现金流。传统体育健身企业普遍高负债、高成本经营，重销售轻服务，因“寅吃卯粮”的不良经营模式，一旦无法获取足够预收资金，极易出现因资金链断裂而非正常停业的情况。近年来，受外部环境影响，消费者

消费理念趋于谨慎，特别是今年以来，超长期年卡、大课包等产品在行业销售旺季基本“遇冷”，部分传统健身企业营收大幅降低，难以覆盖经营成本。但是，从发展前景看，市民的体育健身消费需求逐年提升，行业整体未来向好。2023年健身私教需求出现周期性增长，创2020年以来新高，部分售卖“小额、高频”短期卡和合理课时的新型健身企业会员数量增长率超过10%。

近年来，根据《上海市单用途预付消费卡管理规定》《上海市单用途预付消费卡管理实施办法》，体育部门稳妥推进体育健身行业预付卡的监管工作，同时努力创新治理举措，不断引导行业规范健康发展。市体育局指导专业机构连续多年发布《上海市健身休闲业数据报告》，跟踪调研行业发展趋势，为相关政策的制定提供数据支持。2023年，为推进行业转型升级，保护消费者合法权益，市体育局全力推动在《上海市体育发展条例》中增加体育健身领域预付式消费治理的法律供给，新增信息公示、书面告知、预收资金“限期限次限额”、推广使用合同示范文本等行业规定。目前，依据法规授权，市体育局正

在制定符合行业情况的预付式消费“限期限次限额”标准和具体风险防范措施，引导经营者售卖“小额、高频”的短期卡和合理课时，降低负债率，严格控制成本，提升服务品质和客户留存率，从源头解决消费乱象。

将加强全过程智慧监管

市体育局表示，将持续对各区体育市场管理干部以及经营者进行政策宣贯，解读单用途卡政策法规、信息对接操作实务。加强消费者理性消费引导与政策宣传，发布体育健身卡办理风险提示，以典型案例提示市民谨慎办理超长期卡。市体育局积极督促企业信息对接，2020年联合执法部门行政约谈，2021-2022年开展信息对接专项治理行动，指导各区排摸辖区内发卡企业，并组织宣传培训，对重点企业开展约谈。

本市重视投诉处置，连续多年开展“12345”市民服务热线投诉数据分析，做好私教投诉调解工作。搭建政企沟通平台，定期召开体育健身行业头部企业联席会议，督促行业协会加强行业自律，引导企业优化经营管理模式，提升服务质量，减少投诉纠纷。指导区体育部门定期排摸行业风险，加强舆情监测，上门调查非正常停业企业信息，视情况对负责人开展约谈，依法牵头处理单用途卡无法兑付而引发的群体性投诉等重大事件。

下一步，市体育局将继续做好行业监管工作。一是完成《上海市体育健身行业预付式消费经营活动监管实施办法》制定工作，逐步完善顶层设计，从源头转变行业不良经营模式。二是进一步推广使用体育健身服务合同示范文本，制定体育健身指导服务合同示范文本，依托行业协会根据地方性标准开展健身场馆和教练的星级评定。三是推动优化单用途卡协同监管服务平台，加强对发卡主体的全流程智慧监管，逐步实现风险隐患第一时间识别感知、预警推送、发现处置。

代表风采

曹旦华：履职尽责守初心 情系百姓解民忧

奉贤人大供稿

“认真倾听人民呼声”，这是曹旦华自当选为奉贤区人大代表以来，始终牢记的职责使命。一直以来，她充分发挥代表作用，既善于向“下”扎根，也勇于向“上”生长，在履职路上，真正做到“民有所呼、我有所应”。

曹旦华的另一个身份是上海林内热能有限公司财务部长，戴着眼镜的她，优雅得体，十分契合大众对企业女高管的印象。然而，也正是这样的形象，让她初入“家站点”接待选民群众时有点“遇冷”，群众总抱着“大企业的大领导，我们这种小事，人家估计也不愿意听”的刻板印象，不好意思向她反映遇到的各种困难和问题。

转机出现在一次选民接待中。当天，几名群众闲聊间与曹旦华说起了奉贤路附近绿化带内有种植农作物的现象。说者无心，听者有意，曹旦华记在了心里。趁休息时候，她特地去现场查看，发现该路段确实存在有群众将绿化用地开垦并种上蔬菜的情况，不但严重影响了市容环境，也引发了蚊虫增多、气味加重等问题。情况核实后，她随即向镇人大提交了社情民意，建议对这种毁绿开垦、私自种菜的现象进行整治，恢复道路往日的整洁与美丽。职能部门接到转办的社情民意后，第一时间进行了清理。曹旦华及时将处理情况反馈给当时接待的选民，并将职能部门的处理意见和相关毁绿种菜等行为的违规情况又向选民做了转述。“她话不多，但做

事认真，找她反映问题，总能处理得很好。”久而久之，群众对这位“女高管”代表有了新的认识。

作为这一届新当选的代表，曹旦华从零开始，一边认真学习代表履职的相关知识，一边身体力行，用心当好群众的代言人。

在一次联系选区活动中，曹旦华了解到，奉云东路作为周边村民出行的主要路段，同时也是附近园区企业车辆进入交通主干道的必经路段之一，来往行人、车辆较多，但该路段无明显交通指示标识，存在严重交通安全隐患。曹旦华听取情况之后，立即前往现场实地调研，从车流量、人流量、不同时间段红绿灯的切换时间等多个角度进行现场记录和分析测算，并向来往行人和周边企

业员工就关于增设交通标识广泛征求意见建议。同时，她向公安部门积极咨询，进一步了解实际情况，在充分的调查研究之后，最终形成代表建议。该建议一经提出，就得到区职能部门高度重视，根据建议内容以及现场的实际情况，及时设置减速带、震荡线、警告标志牌等标识标牌，进一步规范道路交通秩序，有力保障了周边群众及企业职工的出行安全。

在曹旦华看来，做人大代表，既是人生的新课题，也是人生的新风口，她将始终牢记履职誓言，不改初衷本心，把自身的履职放到为人民服务的大局中去思考、谋划和实践，为推动企业发展、区域建设和民主法治建设作出更大贡献。