

不预付费,就无法享受商家开出的优惠;预付一笔购物金,又很可能成了花不完、讨不回的冤枉钱

# 预付式消费,想说爱你不容易

本报记者 赖志凯

2月13日,家住北京市丰台区宋庄路的王先生,来到东森市场肯定美发造型剪头发,却发现该店已经人去楼空,一打听才知道春节前就关门了。去年8月,他为了享受商家开出的8折优惠,在这里交了500元的预付费,才用过1次,就这样打了水漂。

王先生的遭遇并不是个案。不预付费,就无法享受商家开出的优惠;预付一笔购物金,又很可能成了花不完、讨不回的冤枉钱。在美容美发、教育培训、体育健身等诸多消费领域,这是一道令大多数人头疼的选择题。去年,“预付式消费退费难”被列入北京市接诉即办“每月一题”重点解决督办事项。

## 沦为消费陷阱的代名词

无独有偶,北京市西城区一家名为“艺人美场”的便民理发店关门撤店,涉及会员约1700人,“12345”热线接到了许多相关来电。西城区商务局邀请来市市民代表座谈,同时接洽活动区属国有企业、社会企业。最终,“木北造型”“菜百店接收原“艺人美场”持卡会员消费,“清华池”在“艺人美场”原址开设分店并增加理发服务,接收会员消费,为消费者挽回了损失。

预付款消费是一种商业营销方式,广泛存在于美容、健身、餐饮、家政服务、商场超市等领域,经营者通过给予消费者一定优惠的手段,吸引消费者办理消费卡,并收取预付款。“预存2000元,足疗消费享受6折优惠”、“5000元办一张储值卡,在餐厅消费可享受6折优惠”、“一次性付费2万元办理美容卡,另送10次皮肤护理”……诸如此类的预付款消费模式,如今在各行各业遍地开花。以健身行业为例,天眼查数据显示,目前我国共有健身企业135.5万余家,其中绝大部分采取预付

## 聚焦国家重大项目,基础设施建设,产业链强链补链 国资委明确央企今年投资工作重点

本报讯(记者 刘静)为认真贯彻落实中央经济工作会议精神,落实中央企业负责人会议工作要求,日前,国资委印发《关于做好2023年中央企业投资管理 进一步扩大有效投资有关事项的通知》,明确2023年投资工作的总体要求,指导要求企业进一步聚焦主责主业、发展实体经济,合理安排投资规模,提高有效投资质量,提振全社会经济发展信心,推动一季度实现开门红。

通知明确中央企业2023年投资工作重点,一方面,要突出扩大有效投资。要求企业提振发展信心,把稳投资工作放在更加重要的位置,以稳促进、以进固稳,科学合理安排投资规模,并按照“抓紧推动实施一批、系统谋划新增一批、提前研究储备一批”的项目推进机制,加快项目开工建设,力争实现既定任务目标,有效带动全社会投资。

另一方面,要优化投资布局方向。聚焦国家重大项目、基础设施建设、产业链强链补链等重点领域,推动企业在培育壮大战略性新兴产业、推进传统产业改造升级、强化能源资源安全保障、形成“科技—产业—金融”良性循环等方面加大投资力度,布局实施一批补短板、强功能、利长远、惠民生的重大项目。同时要求企业稳妥处理好“促”和“稳”的关系,加强重点领域风险管控。

据了解,下一步,国资委正在研究形成支持企业扩大有效投资的一系列政策“组合拳”,进一步激发企业投资意愿和主动性。同时,组织企业科学编制投资计划,推动重点企业和重点项目投资进度按照时间节点有序推进,以真金白银的投资增长拉动带动经济增长。

## 阅读提示

在美容美发、教育培训、体育健身等诸多消费领域,预付式消费是一道令大多数人头疼的选择题。有的地方推出了相关监管平台,给了消费者信心,但如何监管好预付式消费,还有很长的路要走。

款消费的经营模式。然而,顾客交了钱,当商家人去楼空、预存现金限期使用到期后,留给消费者的就只有一张张硬邦邦的卡片了。

许多商家在预付卡的办理过程中并不签订合同,甚至不讲明规则,导致消费者中途退款被拒、过期无法取款等纠纷不在少数;一些商家在歇业倒闭后往往踪迹全无,消费者被商家卷钱跑路、维权艰难的遭遇更是常见。

由于预付款消费是先付款后消费,时间跨度长,消费者无法预料商家在经营中的变故,有时因经营者关、停、并、转等情况,无法继续进行约定好的各项服务,甚至无法及时挽回经济损失。有网友的分享代表了许多消费者的心声:“因为吃过哑巴亏,宁肯每次多花钱,坚决不掏预付费。”

北京市消费者协会有关负责人指出,预付卡承载着消费者的信任,也检验商家能否信守承诺。这种原本互利互惠、激发潜力的新交易方式,不该因为一些搅浑水、没信用的商家,而沦为消费陷阱的代名词。

## 想要退款却遥遥无期

“现在年也过完了,疫情也结束了,钱什么时候退给我?”“亲爱的,现在是没有疫情了,我们也从下周开始就开学了,争取能尽快好转起来,然后我看这个月底能不能给咱们退出一部分来,争取两个月之内给咱们退完。非常感谢等待。”“那要是你们‘好转不起来’呢?”……

这是2月12日张女士和北京某文化传媒公司第一分公司王校长的微信对话。从

去年4月到现在已经快了一年了,张女士给孩子交的培训预付款消费退款依然遥遥无期。

原来,去年4月初,张女士给4岁多的小孩报钢琴培训班,打完折后交了8000元,并约定如果小朋友不愿意上了,可以转课,也可以换课。最后实在不行,可以退,自己要求退的,扣除剩余课费的20%作为违约金。

没想到,小朋友上了一节课之后,再也不愿意去了。之后,张女士就和校方联系退款,却一直被推诿。实在催得急了,校方建议她打“12345”热线投诉。最后没有办法,就让校方写了一个未履行的退款证明,落款是北京某文化传媒有限公司和第一分公司的两个公章,日期为2022年12月11日。如今,无可奈何的张女士也只能苦等。

张女士的遭遇,是预付款消费侵犯消费者合法权益的另一种形式——消费者中途退款困难。

## “预存宝”能否实现消费繁荣

“我们店加入朝阳预存宝平台后,消费者办卡没了后顾之忧,这两个月每月都因此新增10多名客户。”逸丝风尚名苑店店长孟加文认为,政府部门搭建的监管平台给了消费者信心,对企业和消费者双方都是好事。

孟加文提到的“朝阳预存宝”,是北京市朝阳区为了解决预付式消费退费难题推出的预付款资金监管平台。

该模式下,消费者的钱并没存到商家账户,而是存到了作为第三方机构的银行;那么即便商家经营不善、闭门谢客,消费者也可向

银行提交退费申请,从而确保资金的全程监管及服务的方便快捷。

朝阳区市场监管局副局长苑鹏介绍说,商家将预付费产品接入平台供消费者购买,银行对平台内流转的预付费资金进行100%监管。在此基础上,又进一步升级完善资金监管功能,推出“预付管家”平台,以信用体系建设为基础,对企业进行画像、研判风险,有效降低了企业恶意卷钱跑路的风险,切实保护消费者合法权益。

据苑鹏介绍,朝阳区成立了北京市首个预付费工作专班,统筹推进预付费清理整治专项工作。同时,搭建预警监测监测系统,可对全区预付费企业风险实时监测预警。朝阳区还集中梳理预付款消费企业数量及风险情况,对于涉嫌违法违规、爆雷跑路的企业,通过媒体发布黑名单警告公告,对优质企业由行业主管部门公示白名单。

通过这些措施,情况大为好转。苑鹏透露,预付费式消费退费纠纷诉求量呈现连续下降态势,同时解决率和满意率也在上升。“目前还在探索的阶段。还是以宣传引导为主,一方面是商家自愿;另一方面是消费者自愿,主动参与到资金的监管平台里,争取能让更多商家了解到这件事情的重要性,争取能让更多消费者了解这种模式,更多参与来保证资金安全。”苑鹏说。

中央财经大学李教授指出,“预存宝”模式帮助消费者从源头上规避了不可知的风险。但值得提醒的是,这种资金划转方式,也可能打消商家推出优惠的积极性。大部分商家推出折扣预付款,是为了吸引消费者提前付款,供自己流动使用。如今钱存在第三方平台,不能用来投资等用途,商家难免会对这种模式心生抵触,这就需要政策的进一步鼓励完善以及法律法规的明确规范。

“比如‘预存宝’合作银行根据商户的实际经营数据,提供一些无抵押的信用贷款来支持商户经营等。”李教授表示。



## 开足马力赶订单

2月9日,在安徽省阜阳市阜合产业园内,江淮汽车(阜阳)有限公司的员工在总装车间生产线上加紧组装生产中重型卡车。连日来,该公司按下“快进键”模式,开足马力抓生产、赶订单。 王彪摄/人民图片

## “大车奶爸”的“星光行”

“夜色多宁静,晚风轻又轻,今晚我驾驶机车前行,如果看见月光亲吻着对面的山影,我肯定会想起你们……”

1月31日18时30分,给妻子发完微信后,朱佩森背上乘务包,开始了新一天的值乘任务。天黑得早,伴随着他的只有点点星光。

朱佩森是怀化机务段一名普通的90后青年火车司机,不久前,他的小儿子刚出生,大女儿刚上幼儿园。大家都爱称火车司机为“大车”,因此他也多了一个特殊身份——“大车奶爸”。

出勤、核对揭示、验卡……21时许,各项准备工作就绪,伴着汽笛的长鸣,朱佩森操控着列车缓缓驶出娄底火车站。

“通过信号!”“绿灯!” 每接近一架地面信号机,朱佩森便大声呼唤前方信号显示情况,做出手势比对确认,一个区间内重复几十

次。通过分相时,朱佩森不仅要确认手柄位置、管压情况、操纵台上各仪表显示状态,还要瞭望、鸣笛,一直忙个不停……

朱佩森负责值乘沪昆铁路娄底至株洲区段的货物列车牵引任务,与客运列车火车司机不同,货车司机没有固定的工作时间点,因此,无论白天还是黑夜,只要有货物需要运输,他们总会坚守在机车上。陪伴他们的除了亲爱的列车,便是日月星辰。

哪——! 咣当,咣当……

黑夜中,随着机车鸣笛启动,列车在银光倾泻的钢轨上闪亮前行,湘乡、向韶、云湖桥……列车在轨道上疾驰着,不断越过一个又一个车站,经过两个多小时的运行,列车即将抵达终点站。

“40032次列车,株北一场8道停车!”

23时53分,列车的车载电台传来

了进站停车的指令。“40032次列车,株北一场8道停车司机明白!”

零时2分,列车进入株北一场,朱佩森熟练操作列车慢慢减速。“400米注意速度!300米注意停车!”在进站前300米左右,朱佩森熟练地采取制动,最终停入车站150米标准停车距离,停车过程中,驾驶台上装满水的杯里滴水未洒。

与客运列车不同,货物列车将货物运送至终点站后还需要进行机车库作业。排风、摘钩、拉标、调车……经过一系列调车操纵后,朱佩森熟练的将机车运行至株洲机务段整备库内,和整备人员完成交接后,朱佩森正式完成了本趟列车的执行任务。

“文湛,到公寓后我们去吃碗面吧。”朱佩森笑着对副司机周文湛说道。按照工作要求,乘务员在值乘完任务后要进入外公寓进行班休休息,等待次日的行车计划才能回娄底。

在前往公寓的路上,朱佩森不禁抬头望向天空。星星连成线,汇成星路,点缀着寂静的夜空,朱佩森不由得想起自己家宝宝的星眸。

(曾小贤)

## 画了“烟熏妆”的货车“体检医生”

进门缝,透过门缝看车内电煤是否卸完,不忘锤一锤车厢铁门插销,检查是否插好。

“蔡宇,重点看看车门插销落槽、铁丝加固、电煤卸载完成情况,复检时别漏了。”“好咧!”蔡宇拿着手电筒快步上前,逐个进行复检。

当检查到第23辆车时,史有芳发现车门的搭扣没有用铁丝捆绑。“蔡宇,这里没捆好啊!”他焦急地喊道,快速从包中拿出铁丝和断丝钳,比画了一下长度,将铁丝从搭扣缝隙中穿入后,交叉折叠几次,再用断丝钳夹住、拧紧,最后截断铁丝余尾,这样搭扣就捆绑完毕了。

“如果车门没关紧就上线运行,会影响邻线列车安全,这可马虎不得啊。”见史有芳眉头紧锁,一脸严肃,蔡宇连连点头,为刚才的不细致致暗自责。

“说了这么多,你记住了吗?”史有芳刚一抬头,蔡宇噗嗤一声笑了出来:“史师傅,你都说了几百遍了,我记住了。你看你脸上,好多黑印,就像画

了个‘烟熏妆’。”

“又染上啦!每次作业前都想着尽量不让脸上沾煤灰,但是每次都会把脸弄得黑乎乎的。”史有芳咧着苦笑,当敲打、捆绑时,常有煤灰吹到脸上,额头渗出了细小汗珠时,他会习惯性地用手擦一擦,脸上就会留下一片片黑印。“这还是好的呢,要是吹到眼睛里,还要疼半天。”史有芳说。

23时50分,“铛铛铛”“嘎吱嘎吱”……锤子敲打车门插销声、脚下石砟碰撞声、寒风吹拂声此起彼伏,惊动了寂静的夜,远处的县城灯火渐暗。“通常一列电煤车有53辆,每辆有14个门,完成一次检查需要敲锤300多次,步行近70分钟。最多的时候,一天要敲锤2000次,步行6个多小时。”史有芳说。

时间来到次日3时,漫天雪花,落地无声,史有芳、蔡宇踩着冰雪,“嘎吱嘎吱”往回走,雪花的映照下,两人的“烟熏妆”格外显眼。

(李悦 彭禄加 钟莎)

## 市场观潮

本报记者 赵昂

本月初,微软宣布推出由ChatGPT支持的最新版人工智能搜索引擎和浏览器,“搜索引擎迎来了新时代”。ChatGPT这项去年11月底发布的聊天机器人程序,已经在业界掀起了变革式浪潮。数据显示,ChatGPT只用了两个月时间,就实现了全球用户破亿,相比之下,电话用了75年,手机用了16年。

事实上,可能会迎来新时代的不仅是搜索引擎,而是整个互联网产业界。这是因为,ChatGPT是人工智能技术驱动的自然语言处理工具,它能够通过学习 and 理解人类的语言来进行对话,甚至能完成撰写邮件、视频脚本、文案、翻译、代码、写论文等任务。

换言之,它不再像过去的机器人那样机械应答,而是能够做到与真正人类几乎无异的聊天交流。过去科幻片里才会出现的场景,正在变成现实,其一旦推广,将可能应用到方方面面的经济场景。

正因如此,投资者对人工智能的热情正在高涨。天眼查数据显示,目前我国人工智能相关企业达253.1万余家,其中仅去年就新增注册企业73.5万家,增速之快、增量之高由此可见。事实上,在语言处理领域,“机器换人”情况一直存在,大量的算法取代了过去需要人工交流方能处理的事项,而更为优化的ChatGPT,其实是一次“量变到质变”的突破,加速了这一进程。

但是,作为一种程序,其如果应用到其它各个行业中,依然需要大量的数据和种种调试,以及要不断与经济和社会的既有运转模式适配,现在匆忙认定ChatGPT就一定会在短期内取代什么行业的人工服务,还为时尚早。如果经济和社会的既有运转模式以及用户的技术水平、消费心理并没有完全适应人工智能,企业盲目以此取代人工服务,反而是操之过急。但不容否认的是,语言处理领域的“机器换人”的大趋势不会逆转,只是时间早晚和范围多少的问题。

其实,面对聊天式机器人的出现,企业经营者真正要做的,是去了解和领会其中人工智能变革的内涵和意义。聊天式机器人只是人工智能的一种,而真正会对各个行业产生颠覆性变革的,不是某一种机器人、某一种程序,而是整个人工智能大潮。事实上,人工智能产生的行业变革已经发生,过去主要集中于后台领域,聊天式机器人只是将其推到了更可见、用户范围更广的前台。

对于外部技术环境的变化,企业能做的不应是抗拒,而是逐步适应,更为关键的是,要做好各项准备,以在自身行业与人工智能适配上领先一步。不论是技术本身还是产品结构、运营方式,有时候领先一小步,也许未来就是一大步。

## RCEP原产地证书助力企业尽享政策红利

本报讯(记者张莹 通讯员赵海建 董薇)日前,天津圣泰纳国际贸易有限公司为一批收纳蓝向天津海关申领了首张出口印度尼西亚RCEP原产地证书。“现在有了RCEP原产地证书,我们出口印尼的产品市场竞争力更强了。”该公司外贸经理段婷婷表示。

《区域全面经济伙伴关系协定》(简称RCEP)是目前全球规模最大的自贸协定,共有15个成员国。1月2日,《区域全面经济伙伴关系协定》对印度尼西亚正式生效。

“以前,我们一直为产品办理中国—东盟原产地证书,在印度尼西亚清关时关税税率为5%。现在申请RCEP原产地证书,就能享受‘零’关税清关。仅这一票货物就可少缴纳2500元的关税。”段婷婷说,今年企业已出口12批收纳蓝,货值250万元。

原产地证书是进口国对进口货物给予关税优惠待遇的重要凭证,被称为国际贸易中的“纸黄金”。2023年1月,天津海关为天津市出口企业签发RCEP原产地证书410份,签证货值1.68亿元,较去年同期分别增长75%和114%。

天津海关对关区内目标企业采取“一企一策”精准帮扶,指导企业申报人员使用中国国际贸易“单一窗口”申请RCEP证书,引导企业采用自助打印等签证便利化措施,帮助企业以最快速度、最短的时间、最高的质量获取RCEP原产地证书。

统计数据显示,2022年,天津口岸与RCEP其他成员国的经贸往来活跃度明显增强,进出口同比增长20.4%,增幅高于全国平均水平12.9个百分点,占同期天津口岸进出口总值的比重达到31.9%。