

走一线 改文风

现场办公解难题 服务零距离

本报讯（记者 杨净毓）4月20日17时45分，一辆公交车准时停靠在内蒙古喜利来食品有限公司厂区门口的新设站点，十几名刚从车间走出的员工有序排队上车。

“以前上班下班要走2公里才能坐上公交，现在出厂门就是站台，每天来回路上能节省一个多小时。”员工吴军毅笑着对记者说。这个看似微小的变化，背后是一场持续数日的跨部门联动攻坚。

事情要从一周前说起。内蒙古赤峰市红山区工信局在近期组织的企业大走访活动中，班子成员带队走进内蒙古喜利来食品有限公司，员工通勤难的问题被摆上了桌面。“厂区位置偏，没有公交站点，20多名员工每天上下班靠步行或拼车，雨天尤其不便。”企业负责人抱着试试看的心态提出了诉求。令他没有想到

的是，红山区工信局当天就启动了跨部门协同机制。

随后，红山区工信局工作人员与红山区交通局、赤峰市公交公司相关负责人一同出现在厂区门口。他们沿着厂区前的公路反复步行测量，用卷尺记录每一处可能设站的位置，蹲在路边统计早高峰的人流走向。“这个位置离厂门最近，但路面宽度不够停靠”“往前50米有块空地，可以改造为港湾式站台”……现场讨论持续了整整一个上午。经过反复比对，3个可行方案被带回研判。第三天，最优方案敲定——在企业门口增设一处固定站点。从提出诉求到站点投用，前后不超过一周时间。

“这不是个例，我们要求每个问题都有专人盯、有时限、有结果。”红山区工信局副局长王玉梅在接受记者采



访时说。在内蒙古梅捷新能源科技有限公司，新厂区地址不明导致营业执照办理受阻，企业急得团团转。红山区工信局工作人员得知后，当即联系红山区市监局和红山产业园区，三方人员直接赶到新厂区现场核验。“他们在工地上对照

规划图，一个点位一个点位确认，连午饭都没顾上吃。”企业总经理刘晶回忆道。两天后，营业执照顺利办结。

最让记者感到意外的是昭乌达绒毛交易市场的商户们。这里不少个体工商户因自身条件限制，长期面临贷款难

的问题。红山区工信局相关负责人主动靠前，组织开展政银企座谈，了解经营状况和资金缺口，积极探寻融资难题破解路径。“没想到政府会带着银行来帮我们个体小商户解决难题。”经营绒毛生意的孙文兴说。拿到贷款那天，孙文兴暗自松了口气：“这下资金周转开了。”

采访结束时，记者在红山区工信局办公室看到一份刚刚打印出来的《企业诉求办理台账》，上面详细记录着每项问题的来源、责任人和办结时限。

从打通出行“最后一公里”到打通准入“最后一道槛”，从牵起产业链“红线”到引来金融“活水”，红山区工信局一次次现场办公、一个个时间节点，让“营商环境”4个字变成了企业实实在在的获得感。

店铺转手，预付卡里的钱用不了怎么办

店铺转让换老板了，老会员要重新充值才能“激活”预付卡；说好的“一店办卡全市通用”，真去其他分店消费，却遭遇推诿限制……近年来，类似预付卡消费纠纷在各地屡有发生。

办理预付卡的店铺一旦被转手，想继续用卡里的余额为啥这么难？如何破解商家的“花式逃债”套路？近日，浙江省杭州市萧山区人民法院审结了一起预付卡消费纠纷案，成功帮助原告追回卡内余额，为消费者维权提供了有益借鉴。

遭遇连环闭店 想用卡内余额须充值“激活”

2023年12月，杭州市民钱女士发现，经常去锻炼的健身房贴出了整体转让的告示。但当时，她预付19000多元购买的72节健身课程却还未上完。新的经营者仍在原址运营，并承诺为钱女士继续提供剩余课程服务。

然而好景不长，2024年9月，第二家店又突然关门，钱女士的预付卡内仍有双节课程未使用。经钱女士多次要求，经营者最终将其转至8公里外的第三家店上课。

当钱女士来到第三家店时，却又遇到了使用“门槛”：店家要求若要激活原有未用课程，就要按剩余课时1:1的比例重新购买课程预付卡。无奈之下，钱女士于2025年2月又支付9200元购买40节新课。但只过了半年，第三家接手的健身房也突然停业。经钱女士核对，发现旧卡内仍有3节课程未上，新购课程更是一节未用。

钱女士随后发现，最后闭店的公司已更名，并在门店停业前未经清算完成简易注销。公司背后的各经营

者又互相推诿，导致钱女士多次要求退费无果。2025年12月，钱女士最终选择将本案涉及的多个公司、相关股东等诉至法院，要求解除健身服务合同、返还剩余课程预付款，并由各被告承担相应法律责任。

律师表示，虽然这件案子标的额并不大，但折射出消费者遭遇预付卡纠纷时维权难的现实困境。“根据我们调查，看似闭店由其他经营者接手客户，更多的目的是再收一笔‘激活费’，甚至接手方还会进一步许诺优惠诱导继续充值，消费者可能面临更大财产损失。”

公司注销转手 也不能逃避责任

法院审理后认为，钱女士与最后一家公司签订的服务合同合法有效，该公司收取预付款后停止经营并注销，构成根本违约。

在退款金额方面，最后一家公司只收取了9200元，即40节未使用的新课费用，是否需要承担原本预付卡中3节未上课的退费？

对此，法院审理认为，最后一家公司以“1:1激活”方式要求钱女士新购课程，实质是以收取新课费作为

履行旧课义务的条件，至少构成债务加入，应就全部未履行的43节课（含3节旧课、40节新课）承担退款责任，按双方重新约定的230元每节课计算，合计应退9890元。

退款金额虽然确定了，但此类案件中，公司主体往往已经过简易程序注销，存续期间股权变更多次且关系复杂，究竟由谁来承担责任，成了消费者维权的一大难点。

记者在网络消费服务平台“黑猫投诉”中搜索发现，预付卡消费纠纷相关投诉数量达到5600余条，其中与钱女士遭遇相似的案例不在少数。北京孙先生在某大型连锁理发店办了一张“全北京各店通用”的理发卡，几个月后这家门店倒闭，孙先生去别的门店消费时被告知，还要再充值一笔费用作为“转卡手续费”；昆明凤女士储值的理发店更换经营主体后，新店负责人以“只接手店面没接手会员”为由拒绝继续履约。

在本案中，法院审理后认定，公司虽已注销，但背后相关经营者通过股权0元转让、相互持股、隐瞒债务注销公司等方式，导致这些主体在经营、财务、人员等方面混为一体，侵害了消费者权益，遂判决最后一家公司注销前100%持股的被告余女士承担清偿责任，返还9890元及利息。其余两家涉案关联公司承担连带责任。

切断变更主体逃避债务的通道

根据民法典合同编，当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的，当事人可以解除合同。在此基础上，2025年5月起

施行的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》，为审理相关案件提供了进一步规范指引。

“根据该司法解释，经营者收取预付款后应依法诚信经营，未经清算即注销的，清算义务人依法应承担清偿责任。其目的是切断通过主体变更逃避债务的通道，切实保障消费者预付款安全。”本案承办法官苏杰说。

法官同时提醒，消费者在购买服务时，应要求经营者对店铺转让、闭店、“激活”旧卡等情况时的双方权利义务以书面方式予以明确，并妥善保存合同、付款凭证等证据。经营者应诚信经营、规范治理，否则将面临股东个人及关联公司共同担责的法律风险。

受访法律界人士认为，通过诉讼裁决是消费者维护自身权益的重要渠道，但“量大面广”的预付卡消费纠纷如果都涌入法院，可能过度挤占司法资源。行政机关、社会组织应通过创新机制、技术赋能等方式提升协同治理效能，完善预付式消费长效监管机制。

记者了解到，一些地方已探索推广监管账户等模式，强化预付卡消费治理。2024年起，杭州市拱墅区检察院和区市场监督管理局联合推动预付式消费市场化改革，设立第三方监管账户锁定预付卡金额，并根据《浙江省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》规定，力求消除超过5000元预付情况的发生。截至目前，拱墅区已有6000多家商户加入，覆盖21个行业细分领域，消费者预付费有了更多保障。

(吴帅帅)