

办卡容易退钱难：健身房成“添堵房”

卷款跑路、私教乱象该如何“对症下药”？



近年来室内健身行业蓬勃发展，无论是高端健身会所，还是连锁品牌门店，抑或是私人健身工作室都如雨后春笋般涌现。新华社记者毛思倩摄

随着城乡居民生活水平的提高和对自身健康的高度关注，近年来室内健身行业蓬勃发展。据上海市相关部门不完全统计，目前上海的各类健身会所、健身俱乐部已达4000余家

一方面是健身市场的火热；另一方面，由于市场竞争激烈，发展模式单一，超过一半的国内健身俱乐部快速扩张、成本过大，存在亏损问题，频繁出现关门跑路现象引发的年卡用户维权纠纷，给健身行业带来巨大的负面影响

本报记者朱翊

2017年底，上海白领王晓元(化名)被健身房“添堵”了。他在一家健身会所办了三年会员卡，才用了两年，该健身会所却“人去楼空”，会员无法办理退款手续。

“本来想健身，有个好身体和好心情，这下好了，岁末年初身体也健不成了，心里还很添堵。”王晓元对记者说。

跟他有一样遭遇的还有数百名健身爱好者，他们自发组建了微信维权群，希望能找到维权方法和途径，在农历新年前要回部分损失金额。

老板“跑路”无人“接盘”

在上海拥有40多家门店的奥森健身在2017年12月上旬接连关闭了20多家门店，办卡会员大都无法办理退款手续

随着人们对自身健康的高度关注，近年来室内健身行业蓬勃发展。无论是高端健身会所，还是连锁品牌门店，抑或私人健身工作室都如雨后春笋般涌现。

据不完全统计，目前上海各类健身会所、健身俱乐部已达4000余家。其中，知名品牌的连锁健身机构约占五成，“小而杂”的健身机构占据另外半壁江山。

大潮涌起，鱼龙混杂。近段时间，健身会所老板卷款跑路，健身房私教训练不当等情况不时出现，让不少热爱健身的消费者或损失钱财或伤了身体，更让许多正想要办卡健身的市民们对健身会所“避而远之”。

“我是2015年12月在唤潮健身会所长宁店购买了三年卡，一共6000元人民币。当时之所以选择买三年卡，一是推销人员给出的所谓折扣优惠，二是觉得他们在上海有几十家门店，应该不会轻易倒闭。没想到，老板卷款跑路的事情也被我遇上了。”王晓元说，长宁这家健身门店两年内就更换了经营者，从“唤潮”改名为“奥森”。

如今，改名为奥森健身的门店同样因为老板过度扩张，资金链断裂而拖欠了房租、水电等，老板索性在2017年12月初关闭门店，留下200多位办卡会员，因为退款维权的事情焦头烂额。有一些并不经常到店健身的办卡会员，连这个消息都不知道。

就这样，在上海拥有40多家门店的奥森健身在2017年12月上旬的几天内接连关闭了20多家门店，办卡会员大都无法办理退款手

续……

奥森会员朱先生还有10多节私教课没有上完，他按照业已关闭的会所门前的“通知”前往辖区市场监督管理所登记信息时，工作人员直言不讳：市场监督管理部门只能帮忙调解，但前提是门店负责人找得到。

实际上，奥森很多店关闭后，负责人也随即失联。如果负责人始终联系不上，会员们只能通过法律途径来维权。但走法律途径时间长、成本高，让很多会员感觉维权“希望渺茫”。

一些会员表示，希望场地租赁方以及当地街道、工商等政府部门通过协商，协调一家第三方健身机构来“接盘”，毕竟大家的健身需求还是客观存在的，但这一方法同样“希望渺茫”。

一位不愿具名的街道工作人员告诉记者，要找第三方健身机构来“接盘”，就意味着要承担起这些会员们尚未消费结束的会籍、私教课等。“这等于让新来的健身机构还没开门营业，就先背上一笔不小的债务，谁会愿意这么接盘呢？”

一方面是健身市场的火热；另一方面，由于市场竞争激烈，发展模式单一，超过一半的国内健身俱乐部快速扩张、成本过大，存在亏损问题，频繁出现关门跑路现象引发的年卡用户维权纠纷，给健身行业带来巨大的负面影响。

不靠谱的“卖卡办点”模式

一家健身会所三四十天的销售额可达200万元到300万元，老板以四五十万元作为首家店的运营费用，剩下的钱用于投资别的店

“奥森”之前已有类似案例：2017年11月

初，上海市南京西路一家健身俱乐部突发关门，数百名会员的上百万元会费被卷走，消费者陷入维权困境。

“一些开在商住两用楼里的所谓‘健身工作室’，有些其实连公司都不曾注册，一旦发生纠纷，消费者连老板都找不到。”某健身连锁企业负责人张安文(化名)说，“相比处于灰色地带的健身工作室，一些卖卡办点的小规模健身机构同样存在消费风险。”

张安文介绍说，“卖卡办点”几乎是健身房行业内的常见“套路”。“许多健身门店，一开始只需要六七十万元的启动资金，将场地租赁下来，门面稍作装修，购买或租一些健身器材，再招几名前台、销售和教练，就可以开门营业并卖卡了。”

按照目前的“行情”，健身门店的健身卡都是3至5年为期，时间越长折扣越优惠。“很多销售人员只有很低的基本工资，收入基本靠卖卡提成，因此他们会将会所的资质和优惠条件吹得天花乱坠，只多为卖卡，多卖五年卡。”

据了解，一般一家健身会所三四十天就可以卖到200万元到300万元不等的销售额，老板留下四五十万元作为第一家开张门店的运营费用，剩下的一两百万就可以继续投资别的门店，如此往复，疯狂扩张。

“但是一旦资金链断裂，或者销售款被老板挪作他用，就可能导致风险的出现。而只要旗下一家门店出现资金问题，无论是饮鸩止渴式的畸形卖卡还是索性关门歇业，都会让整个连锁门店出现多米诺骨牌式的崩塌。”张安文说。

“市场上那些‘空手套白狼’式发展的健身会所，因为新会员加盟、资金链或者其他一些问题，普遍活不过两年，这是个成败的拐点。一旦抗不过这个拐点，老板就会谋划着出手转让，或者干脆关门开溜。”王晓元办的三年期卡，正是在2年的时间“拐点”上出了问题。

5到7天速成的“私人教练”

顶着各项健身比赛冠军头衔的私人教练，从业门槛其实很低。不少培训机构，担保只要交钱就能拿到私教资格证书

除了健身房老板卷款跑路的风险，质量参差不齐的私人教练同样是健身房里的风险点。

如今，上海的各大健身房基本都有私人教练服务，私教课的收费从每小时300元至800元不等。然而，这些收费不菲的私人教练，相当一部分并不靠谱。

这些顶着各项健身、健美比赛冠军头衔的私人教练，从业门槛相当低。一些培训机构搞得“速成班”，往往5至7天的培训就能“产出”拿到相关资格证书的私人教练；更有甚者，还打出了“包过”的招揽广告。

记者调查发现，健身私教主要存在三大问题：一是水平参差不齐。目前市场上的私人教练主要来源于体育院校的毕业生、退役运动员及一些有着良好身体素质的体育爱好者。但是，体校的毕业生实践经验较少，退役运动员理论基础相对薄弱，体育爱好者们素质不一，且大多缺乏必要的理论储备，导致私教整体水平参差不齐。

二是培训认证混乱。私教的潜在市场非常广阔，因此吸引了众多的培训机构不断涌入，为了争取到更多的生源，不少培训机构甚至担保只要交钱就能拿证，从而降低了私教资格的含金量。

三是监管缺失。健身教练行业监管关系

解决之道已“在路上”

根据上海市即将发布的新规，经营者决定停业、歇业等，应提前30日发布告示，并通知记名卡消费者

上述问题很棘手却不是没有解决之道。上海市人大目前正在准备对单用途预付消费卡进行立法，并拟建立统一的单用途预付消费卡协同监管平台，归集经营者单用途预付消费卡发行、兑付、预收资金等信息，加强对该种类消费卡的管理。而健身房的消费年卡，正在此列。

2017年12月27日，上海市人大常委会会议听取了《上海市单用途预付消费卡管理规定(草案)》，草案规定，经营者决定停业、歇业，或者因经营场所迁移等原因影响单用途预付消费卡兑付的，应当提前30日发布告示，并以电话、短信、电子邮件等形式通知记名卡消费者。消费者有权要求退回卡内余额。

针对私教乱象，业内人士建议，一是依据行业发展需要，增加运动处方、健身管理等相关培训内容；二是探索建立行业等级评价体系，并与人力资源与社会保障部的职业资格认证体系打通，把各个项目的健身指导服务人员真正按“职业”进行规范，根据从业者的不同水平进行相应等级的评价。

如何让热爱运动健身的人们能够安心、放心地运动健身，避免身体受伤、钱财损失等种种“糟心事”，从政府部门到行业从业者，都应该当好群众的“护航人”。

正在告别的城市街角修车摊

本报记者张典标

48岁的刘秉林大半辈子都在和“坏东西”打交道。

刘秉林来北京已经25年，熟人开玩笑说“老刘是个老北京”。1993年春节刚过，当时23岁的他在安徽六安的乡下种庄稼，他觉得地里刨不出希望，就带着媳妇离开了老家来北京讨生活。

修了23年自行车，老刘的手指上、指甲缝里总有洗不掉的机油，两只手的大拇指也外翻变形，成了“为修车专门打造的工具”。

老刘对自己的修车技术很有信心，他最常挂嘴边的一句话是“能修，等一会就能取”。

修车：也是“粉丝经济”

老刘的修车铺在北京西三环附近的一条背街小巷边上。准确地说，就是五个锈迹斑斑的铁皮柜子，里面满满当当塞着各种修车用的小零件。

“师傅，刹车不灵了，我先去买菜，待会回来取。”常有客人推来车，撂下几句话就离开，老刘操起工具就忙活起来。老刘修车铺的“区位优势”还在于——紧挨着几个老社区，还邻近医院和超市，顾客在回家、买菜或者看病的路上就顺便把车修了。

老刘说，修车不光讲究地利，更重要的是人和。每个修车人都有自己的“势力范围”，老刘解释，不是因为其他地方没修车的，而是“有的人喜欢到别家修，有的人喜欢到我这修，就像你有你的粉丝，我也有我的粉丝”。前几天，还有一个老顾

客骑了5里地特意找老刘修车。

要想“不掉粉”甚至“涨粉”，老刘有一套“经营之道”。

老刘的工作时间是早8点到晚6点半，可往往是来的更早、走得更晚。不管多冷，老刘早上8点前必须到，早上第一拨顾客是着急修完车赶着上班的，也常有临下班踩着点赶来的，“赶着来的都是着急的，他一看你一次不在，两次不在，下次就不找你了。”老刘对这些人几乎不怎么拒绝，下班时间拖到很晚是常事。

老刘见到熟人招呼打得勤，附近的居民也常来遛弯、逗留。退休的大爷向他抱怨，社区医院里泻的黄连素已经一个多月没来货了；为孩子上学从石景山搬来附近租房的家长向他唠叨房租涨了好几次……不管感不感兴趣，老刘都能搭上话、聊几句。这一来二去，修车的老刘成了懂老百姓喜怒哀乐的人。慢慢地，刘秉林成了街坊们信任的、熟悉的“老刘”“老伙计”。

这修车摊的“粉丝经济”，是别人评判老刘的依据，更重要的，也是他评判他自己的依据。在顾客那里，他是技术一流的修车匠；在老刘自己这里，这是他的舞台，依靠着这个修车摊，他供孩子上了大学、几年前又给儿子在合肥买了新房，他让这个家庭比以前更好了，就像经过他修理的车那样。

行业变迁：修车人的终结？

当老刘第一次搞懂手机里的共享单车APP时，他就敏锐地觉察到自己的修车生意将受到影响。

2016年9月初，摩拜单车出现在北京街头，紧接着，同年11月，一直布局于校园的ofo小黄车也出现在大街小巷。就像变魔术一样，在短短的一年多时间里，共享单车已经扎堆北京街头了，不出十几米远，就有共享单车七倒八歪地堆着。

修车23年，这不是老刘第一次遭遇挑战。1995年刚出来单干那会儿，老刘的修车摊上忙得吃饭都得放下好几次筷子。那一年，我国自行车产量达到4472万辆的高峰。后来，随着小汽车的逐渐普及，让老刘慢慢察觉到生意不如从前了。

而这一次，共享单车造成的影响更加显而易见。仅2017年上半年，老刘的自行车修理生意就从原来的一天三四十辆骤降一半。2017年5月，上海凤凰决定为ofo生产500万辆自行车，将从中获利4000万元。有评论指出，这意味着每辆车只挣8块钱，也意味着传统自行车厂商已经沦为共享单车的“代工厂”。

对老刘来说，庆幸的是人们自家的自行车连同修车师傅并没有被完全遗忘。有不愿意和不会扫码的老年人，也有需要在自行车后座上装儿童椅接孩子的家长……他们不是拒绝共享单车，正如老刘这里修车的赵大爷说的，“共享单车是方便，可要是就在家附近买个菜、来社区医院瞧个病，共享单车哪有自己的车好骑。”

事实上，虽然修车数量降了一半，可对老刘生计的影响却没有“少了一半”那么大。除了修自行车之外，老刘还修电动车。随着快递和外卖的兴起，电动车占老刘生意的比重越来越大。如今一天

能修20来辆电动车，占一天修车总量的一半。但其中利润最大的却是那小小的钥匙，贵的甚至能卖二三十元。

这种多元化经营相当普遍，修车、修鞋、修钥匙、开门换锁，这些看似不相干的业务，却都是街坊们生活所离不开的。

同样是修车，赵顺良看着愈发萧条的生意却没那么淡定。赵顺良在中央民族大学校园里修车，他除了修自行车，只会配钥匙。虽然配钥匙的利润大，可学生们也不会天天丢钥匙。但是从共享单车进入校园以来，骑自行车的学生明显少了。如今，赵顺良甚至得闲在修车铺里睡上几小时，在前两年的冬天这几乎不可能。

更多变迁：“没法修，就换一个”

2017年底赵顺良接到学校通知，由于存在火灾隐患，他的修车铺将关停，他也将在学校后勤部门寻得一份新差事。相比每况愈下的修车铺，这对他来说是个不错的选择。而对刘秉林来说，电动车的普及和快速、外卖兴起带来的电动车修理生意也还没到他欢呼的程度。

早在半年前，修了23年自行车的老刘就想过换工作。他打听到，修共享单车每天每人需要维修上百辆的自行车，不包吃住，工资有四五千元左右。和现在自己的修车摊相比，活多了，收入却少了，即便是现在，老刘的这个摊每个月也有7000多元的进账。所以，半年过去了，他依旧还经营着自己的修车摊。

(应受访者要求，本文修车人均名为化名)