

常州市体育局文件

常体复〔2024〕10号

市体育局关于对市政协十五届三次会议 提案第 0303 号的答复

王长春等委员：

你们提出的《关于加强健身行业监督管理，维护消费者权益的建议》提案已收悉，现答复如下：

自《江苏省预付卡管理办法》施行以来，体育健身行业预付式消费管理工作取得积极成效，但随着群众健康和健身需求多样化多元化发展，体育领域预付式消费形式和规模不断扩大，合同纠纷、消费欺诈、安全监管等问题仍有发生。下一步，市体育局将严格落实《关于进一步加强体育健身服务行业预付式消费管理工作的通知》（苏体规〔2023〕3号），进一步规范体育健身行业

预付式消费管理，防范化解矛盾风险，切实维护消费者和经营者合法权益。

一、建设并用好资金监管平台

根据《市体育局关于加强体育健身服务行业预付式资金监管的通知》（常体发〔2024〕4号）文件精神，为保障常州市体育健身服务行业预付式服务资金安全，加强对体育健身服务行业商户的预付卡销售资金监管，常州市体育局联合江南农村商业银行共同开发建设了预付卡资金监管平台，目前已进入调试试运行阶段，下一步将在“我的常州”APP中“常享动”智慧体育管理平台上线。通过平台，采取银行托管、一课一消、分期拨付等形式，对体育健身企业实施监管，实现“平台收费、专户核算、序时拨付、退费顺畅、全程可控”的监管闭环。

二、严格商户资格审核备案

商户通过体育行业管理平台“安心商户”模块上传营业执照、实缴资金凭证、预付卡经营者备案表、财务报表或纳税证明等备案材料，并提交至辖市、区体育主管部门进行备案审核。辖市、区体育主管部门严格审核商户提交材料，对经营合格商户发放《单用途预付卡备案证书》。

三、发挥联席会议制度成员单位作用

市商务局出台了《常州市单用途预付卡联席会议制度》，常州市成立了由副市长作为召集人，宣传部、教育局、工信局、公安局、民政局、人社局、交通运输局、文广旅局、卫健委、政务

办、市监局、体育局、金融监管局等 17 个部门及辖市区政府为成员单位，并对成员单位进行了职责分工，形成行业主管、属地落实的工作机制。同时，指导各辖市区建立区级联席会议制度，目前，各区均已完成区级联席会议制度建立。其中体育局负责体育健身领域，及面向中小學生、幼儿园适龄儿童的体育类非学科类校外培训机构等领域预付卡的管理工作，并按职责对预付卡违法行为予以处理。

四、加强宣传引导

监管平台发布上线后，将利用市体育局官网、微信公众号、报纸等多种媒体加强平台的宣传和推广，在健身场所醒目位置张贴相关提示公告，进一步提醒健身群众预付卡、预充值卡消费过程中的相关风险，提升消费者自我保护、维权意识。从消费者权益保障和预付式消费合同签订等方面组织开展消费维权法律法规宣传，指导健身企业诚实守信，提高自觉履行社会责任的意识，切实维护消费者合法权益。根据消费者投诉情况，积极发布消费警示、提示，曝光侵权案例，揭露预付式消费陷阱，引导消费者理性消费，提高风险防范意识。

五、加大联合监管执法和监督

加强与市场监督、商务等部门的联动和信息共享，加大监管执法力度，强化预付式消费经营活动中涉及广告、合同、价格等领域的监管，严查预付卡经营中不公平格式条款、虚假宣传、故意拖延或者无理拒绝等侵害消费者权益的行为。指导辖区（市）

体育主管部门对体育健身企业开展考评，定期发布“优质商户名单”并向社会公示，强化经营主体诚信意识和责任意识，形成长效机制。

六、妥善处置维权纠纷

贯彻落实《中华人民共和国消费者权益保护法》《江苏省消费者权益保护条例》等法律、法规，积极畅通维权渠道，不断完善机制建设，结合属地管辖原则，对预付卡、预充值卡引发的纠纷，积极引导消费者向主管部门进行投诉举报。加强消费投诉解决，及时化解矛盾纠纷，对调解不成的投诉依法引导消费者寻求司法途径解决，依法维护自身合法权益。

签发人：刘志峰

经办人：朱俊奇

联系电话：85683019



抄送：市政府办公室、市政协提案委。

常州市体育局办公室

2024年5月17日印发
