

“享受”还是“难受”？

共享按摩椅需要规范发展

近期,铁路部门对泰安站多功能候车座椅(按摩座椅)经营服务问题进行了通报批评,并要求各地火车站举一反三,确保多功能候车座椅状态良好、经营规范,最大限度为旅客候车提供普惠性和差异化优质服务。

如今,在公共场合以共享方式出现的按摩座椅已随处可见。与之相关的“安全卫生状况欠佳”“公共空间被挤占”等话题多次引起关注。共享按摩椅究竟该如何规范发展,记者对此展开调查。

“按摩椅背上的两个按摩球抵着脖颈,观影时还突然发力,很不舒服。”来自北京的大学生许芳没想到自己多花几元钱购买的最佳观影座位,放置的是共享按摩椅。她感受到的不是按摩应有的舒适,而是不佳体验。

“买票的时候并没有任何提示,到了现场才发现是按摩椅,一场电影看得断断续续,会被突然启动的按摩椅吓到。”许芳说。

记者发现,许多电影院为了增加非票房收入,将观影的普通座椅换成了按摩椅。此外,一些商场、高铁站、旅游景点等公共场所的共享按摩椅日渐增多,普通座椅反倒越来越少。

来自北京的李蒙每周都会带孩子去某商场学习乒乓球,商场休息区只提供按摩椅。“很少有家长使用按摩功能,都是把按摩椅当普通座椅使用。下午我特别困想眯一会,但按摩椅不停发出催促付费的广告声。夏天被座椅紧紧包裹,不一会儿就大汗淋漓。”李蒙说。

此外,由于缺乏维护,本应提供舒适体验的按摩椅甚至成了“伤人椅”。8月初,在重庆火车西站,由于共享按摩椅保护层被破坏,一名女乘客的长发被卷入按摩椅,整个人动弹不得,最终在众人帮助下才得以脱困。

不少受访者表示,设置共享按摩椅的初衷是好的,消费者可以获得方便快捷的按摩服务。然而,一些“不佳体验”却折射出当前共享按摩椅消费中暗藏的诸多问题,应引起重视。

——安全卫生状况欠佳。表层皮革磨损严重、有异味,头发被按摩椅卷入,用完后起荨麻疹,力度过大导致关节不适……有过不良体验的消费者对此颇有微词。

天津一家大型百货商场的负责人表示,商场设置按摩椅本是希望给消费者提供一个更舒适的休息空间,但按摩椅厂家给商场交过入场租金后,后续清洁维护便由厂家自身负责。

一家共享按摩椅服务商坦言,共享按摩椅这一经营模式已经出现多

针对随处可见的共享按摩椅,首先应确保安全、清洁。多地消协部门表示,按摩椅不能“一放了之”,公共场所和按摩椅商家要承担起共享按摩椅的消毒清洁和日常维护,市场监管部门也应加强对按摩椅的卫生、安全情况加强监管。

专家还建议,按摩椅商家应当在明显的位置或扫码页面提示消费者安全注意事项,消费者也应根据自身身体状况谨慎选择服务,在使用按摩椅前观察设备有无损坏,避免风险发生。

其次,共享按摩椅的设置数量应

部分按摩椅问题频出

年,快速扩张后,一些按摩椅企业经营并不理想,不同投放地的营收情况不同,维护频率与能否盈利息息相关,所以有一些地方确实会疏忽清洁和维护。

——消费者权益保障。不少消费者表示,在购买电影票时对座位是否为按摩椅并不知情,商家也未提供选择。

记者在某购票平台上购买了一张中间座位的电影票,得知是按摩椅后要求影院进行调换,该影院客服回复:“可以进行调换,但只有靠边的位置不是按摩椅,所以只能靠边坐。”

对此,天津一家电影院工作人员说,其实并不是所有影院都配有按摩椅,影院引进按摩椅是想满足顾客的

规范共享按摩椅发展

合理。清华大学经济管理学院战略系教授金占明表示,车站、商场等场所公共空间较为集中,人员相对密集,在空间允许的情况下设置一定数量的按摩椅可以满足部分消费者的合理需求。但按摩椅与普通座椅所占比例应该合理,确保尽可能多的人能够享受到公共资源。

铁路部门近期提出要求,必须确保候车区域旅客候车座椅总数不减少,多功能候车座椅数量不得超过全部候车座椅的20%。

最后,当合法权益受到侵害时,消费者应理性维权。北京市两高律

个性化需求,为观影群众提供更优质的体验选择。第三方购票平台系统暂不支持影院对座椅类型进行标注,导致消费者在购票页面无法看到座椅类型等信息。

——公共空间被挤占。“其实在车站长时间等候时,有座位歇脚才是首选,按摩可有可无。”天津市民张先生告诉记者,身边不少人也只是把共享按摩椅当作普通座椅使用,但按摩椅占地面积较大,多加一把按摩椅就要撤掉相应的普通椅子。

业内人士表示,绝大多数共享按摩椅因其商业属性,消费者需要付费才能享受按摩服务,如果在座椅上把把关不严,就会导致共享按摩椅在公共空间和利益空间的同时挤占公共空间。

师事务所副主任张荆表示,电影院在没有提前告知的情况下为消费者提供按摩座椅侵犯了消费者的知情权;观影时无法对座椅进行选择,侵犯了消费者的自主选择权。

“为有按摩需求的消费者提供按摩椅是一件好事,但一定要建立在信息透明、公平交易、自主选择的前提下。如果电影院等场所提供的按摩椅存在明显违背消费者意愿的捆绑销售行为,消费者可以要求电影院无理由退票,也可以要求电影院对座椅进行调换。”张荆说。

(据新华网)



(图片来源于网络)

延伸阅读

近期,有关电影院、火车站等公共空间设置的共享按摩椅话题引发网友热议。在共享按摩椅遍地开花的同时,人们对它的态度,也渐渐从新鲜变成了质疑。这项服务为何饱受诟病?

槽点一:不舒服且不卫生

针对共享按摩椅的舒适性,不少网友持否定态度。在社交平台上,有网友表示,“按摩椅并不舒适,无法调节力度”。共享按摩椅的卫生问题也是网民的质疑点。

6月10日,广东广州一男子发视频称,他坐在广州南站内放置的按摩椅上后,突然发觉身体开始发痒,起身查看发现按摩椅的缝隙中有多只虫子在蠕动。

而类似的事件,还不止一例。今年5月,有女孩在使用商场里的共享按摩椅后,发现自己浑身起包、皮肤瘙痒,就医后被确诊为荨麻疹。

槽点二:有安全隐患

8月3日,重庆火车西站一名女乘客长发被卷入按摩椅,整个人动弹不得,在众人帮助下才得以脱困。重庆西站管委会回应,女乘客的一小撮头发被扯下,按摩椅公司已向该女子道歉并取得谅解。

另有网友反映,在南京南站候车时,本想在使用共享按摩椅放松一下,但按摩椅将她的腿紧紧夹住,直到发车时也没有停下。她尝试寻找电源按钮,寻求工作人员帮助,但都失败了。按摩椅继续工作,直到充值时长结束。

槽点三:使用感差

在社交平台上不少网友对共享按摩椅使用体验进行吐槽:“一些按摩椅模式简单,无法调节力度”“像是花钱体验了一顿暴打”“按摩椅太脏,也没人消毒清洗”……不仅如此,一些按摩椅会不断抖动,将人反复顶起,让部分顾客在大庭广众之下产生“社死感”。

槽点四:挤占公共休息空间

近期,有旅客反映,泰安高铁站候车厅内共享按摩椅与普通休息座椅相比,占据比例过大,挤占了大量公共空间。同时,个别影院、车站候车区将按摩椅安放在核心位置或优质区域,而普通座椅则安放在较远、较边缘位置。

槽点五:部分按摩椅涉嫌强制消费

更有网友反映,部分共享按摩椅存在使用循环语音提示,变相强迫使用者付费的情况。

按摩椅的安放初衷是让部分有需求的市民和消费者能够在休息区多一种选择,多一份享受,在满足公共需求的同时也兼顾商业利益。但如何兼顾场地的公共属性和按摩椅使用者的需求和感受,如何统筹安放数量与安放位置,如何做到消费者使用时安全、舒适且卫生,如何让监管部门做到监管不缺位,这些都需要进一步深入思考。

有网友建议,公共场所可以摆放共享按摩椅,但应当限制按摩椅的摆放数量和调整摆放位置。江苏省消费者权益保护委员会监督部工作人员龚永壮认为,场地方对于共享按摩椅的合理布局有管理责任,如果出现共享按摩椅过度挤占消费者休息空间,迫使消费者不得不“花钱买座位”的情况则有可能涉嫌侵犯消费者的合法权益。

此外,使用安全是消费者的基本权益,共享按摩椅设计方应当优先考量其安全性,并对可能产生的安全问题做好警示提示和增加力度调节功能,不适宜人群提示、紧急停止方式等人性化的改进措施。

公共空间本姓“公”,莫变成商业利益的“私”宅。唯有兼顾广大群众对于公共休息空间的使用需求,统筹共享按摩椅的质与量,才能避免共享按摩变为对群众的“折磨”。

共享按摩椅为何饱受诟病

记者 肖吟秋 整理

休闲按摩并不享受

评论

公共服务不能丢普惠属性

最近,“按摩椅”这个词突然就成了热点。有媒体报道,旅客吐槽“泰安高铁站近9成都是按摩椅”。尽管记者实地探访发现“近九成”的数据不实,但绝对数量依然不算少……8月17日,据中国铁路微信公号发布,近期铁路部门对泰安站多功能候车座椅(按摩座椅)经营服务问题进行了通报批评,并要求各地火车站举一反三,认真查摆整改问题,确保多功能候车座椅状态良好、经营规范,最大限度为旅客候车提供普惠性和差异化优质服务。

不仅是高铁站内,如今不少地方都在推广按摩椅取代普通座椅,但涉及到的安全和卫生问题使得“按摩椅能不能离开电影院”等话题频频登上微博热搜。

其实,公共区域的按摩椅,如果设置合理得当,不失为“多赢”:既可以满足一些旅客的较高需求,又可以通过此举拓展盈利模式。只要再观察一下,可以发现除了按摩椅,如今很多公共场所的等候服务正变得“多功能化”。比如笔者近日出行时就发现,在高铁站和机场等候区多了不少可免费充电的座位,一

些设置在座椅区的灯箱,亦可供等候者充电。这些设施其实同时也起到了广告的作用,但它们并没有“按摩椅”这样“讨嫌”,还很受欢迎。

对于公共区域多样化、升级化的体验服务,真实的需求量只会越来越大,无论是对于场所还是经营第三方来说,服务和商业模式都存在广阔的提升空间和拓展机会。但最重要的是把握好普惠性服务和升级服务之间的“度”。让不少网友吐槽的公共区域按摩椅主要存在的问题,一是安全隐患,二是因其在不使用按摩功能时生感不舒适,而且容易过多挤占普通座椅的位置,在出行高峰期带来不便。

在车站、电影院等人流多的场所,如果普通座椅可以满足大家需求的情况下,再提供多样、升级的体验无可厚非,还是创新之举。但如果在普通座椅尚且不能满足等候需求的情况下,还要用其他多功能座椅进一步挤占乘客、观众的座位,甚至还是位置佳的“黄金座位”,则不免带来“喧宾夺主”的感受。

江苏省消保委曾发声,类似车站候车室、机场候机厅、电影院大厅等有较强

等候需求的场所,如果出现共享按摩椅过度挤占消费者休息空间,迫使消费者不得不“花钱买座位”的情况,则有可能涉嫌侵犯消费者的合法权益。铁路部门的最新要求中则提到,对设置多功能候车座椅的车站,必须确保候车区域旅客候车座椅总数不减少,多功能候车座椅数量不得超过全部候车座椅的20%。

随着消费回暖烟火气渐浓,出行消费增多,“按摩椅”的遭遇,可以给更多行业、公共服务启发。做好普惠服务的同时可以叠加个性化的升级服务,但千万别影响、挤占、妨碍了普惠服务,千万别本末倒置,让个性化服务反而成了鸡肋服务,被网友“用脚投票”甚而“按在地上摩擦”。

公共交通尤其是车站等区域,具有很强的公共属性,提供的公共产品也首先应该具有一定普惠性,在做好普惠服务基础上进行差异化优质服务,才能真正满足大家的美好生活需求,并营造可持续发展的消费升级良好环境。20%是新规划定的“红线”,但真正的“红线”应该在心里。

(据《扬子晚报》)

规范共享按摩椅 维护消费者权益

近期,“共享按摩椅”话题频频引发网友热议。有媒体报道,多位网友吐槽山东泰安高铁站候车厅内近500座椅中仅有60多个为普通座椅,其他皆为共享按摩椅。

伴随着付费按摩椅的“攻城略地”,各地机场、车站、医院、宾馆、景区等公共场所随处可见其身影。作为共享经济模式与舒适生活体验融合的产物,共享按摩椅进入公共场所本是顺应市场之举。但从消费者体验出发,过多投放共享按摩椅逐渐演变为“万人嫌”,遭受越来越多的质疑,其背后缘由引人深思。

一方面,共享按摩椅的泛化挤占普通座椅生存空间,涉嫌侵犯消费者合法权益,令公众产生强制消费的不适感。以营利为主要目的的共享按摩椅,看似创造需求,实则只是变相的增值服务。对于大多数人而言,有座能歇脚才是在公共场所等候的首选,按摩不过是配套服务。但共享座椅的泛滥,使得消费者免费休息的空间不断被挤压,使

用共享按摩椅伴随而来的是重复的扫码支付提示语音,不免让消费者产生反感。

另一方面,有些共享座椅存在安全问题。比如,卡头发、力度大、虫子爬等,接连被曝出的安全问题,让共享按摩椅的群众基础愈发薄弱。作为公共产品,如果使消费者的人身安全、卫生安全都无法得到保障,紧急停止方式等人性化的改进措施,甚至被市场淘汰。

共享按摩椅的消费体验变差,根本原因是共享按摩椅运营方“用户视角”的漠视与缺失,没能为消费者提供符合预期的服务。共享座椅要想走得长远,多方“共治”是关键。

作为经营者,对可能危及消费者人身、财产安全的商品和服务,应对消费者作出真实的说明和明确的警示。共享按摩椅不可真的“无人监管”,运营企业对产品潜在的安全问题要有明确的说明和处置措施。共享服务并非共享利益,在投放过程中需积极考虑公众诉求,合理投

放、定期维修、保障卫生,切实维护消费者的知情权和自主选择权。

作为监管方,要积极构建运营维护机制,共筑共享产品安全屏障。将共享按摩椅及时纳入公共场所管理条例,明确其卫生监管标准。同时,市场监管相关部门针对消费者的投诉,要积极运用约谈、指导、责令整改等方式,倒逼、督促相关方进一步完善对共享按摩椅的监管机制,对以共享按摩椅为代表的这类时代产品提供及时的制度保障,切实维护好消费者的合法权益。在鼓励创新和包容审慎的基础上,让监管跟上经济发展的新业态、新模式。

真正的共享经济,是在尊重消费者的基础上“盘活闲置资源”。“保障消费者合法权益”“用户本位”不应只是抽象的标榜词,更应切实体现在细节中。只有回到用户体验上来,回到产品口碑上去,共享按摩椅才能重新赢得市场,实现健康有序地长久发展。

(据荆楚网)