



洗车店欠费 为何全楼背锅?

■ 记者 韩爱青

水是生命之源,也是商业运转的命脉。然而,对于宝坻区宝中道华融隆中心4号楼的商户和办公人员来说,用水的基本需求却成了奢望。近日,天津日报热线23602777接到多位商户反映,该中心因一楼洗车店的水费纠纷,已整体停水长达两个多月。

现场:
洗手间停摆,桶装水解渴难解急

华融隆中心是一处纯商业用途的写字楼,一楼为底商,楼上有几家公司租用。除涉事的洗车店处于关闭状态外,其余底商和公司均照常营业。虽然照常营业,但这些底商和公司正处于无水可用的困境中。

“我们每天在岗五六个人,渴了可以喝桶装水,上厕所最尴尬。”在楼内工作的王先生指着角落里堆放的桶装水无奈地说。如今,连洗手、冲厕所也只能靠桶装水解决。

这场停水风波的源头,是去年年底在一楼新开的一家自助洗车店。供水企业在巡查中发现,该洗车店用水属于特种行业用水,水价远高于普通商业用水。但由于整栋楼只有一个总水表,无法单独计量洗车店的用水量,全楼从两个月前被整体停水至今。

商户们反映,停水后他们曾多次联系物业公司供水,但问题始终未得到解决。“供水企业说可以恢复供水,但条件

是整栋楼的水费都要按洗车店的高标准来收。”一位商户表示不解,“为什么洗车店该交的高价水费,要让我们所有人一起承担?”

供水企业建议他们自行协商解决,但面对复杂的多方利益,普通商户根本不知从何入手。“到底该跟谁协商?到现在也没有一个官方部门出面协调。”在中心办公的李先生说,“很多商户和办公人员每天面临用水困难,生活和工作都受到严重影响。我们希望属地政府能出面协调,尽快解决这个民生难题。”

调查:
特种行业欠费,全楼“连坐”被断水

记者从宝坻区政府了解到,为华融隆中心供水的企业为天津市泉州水务有限公司。该中心建设时安装了一块总结算水表,长期以来统一执行每吨7.9元的商业水价,由物业公司代收后上缴供水企业。

2025年12月初,供水企业在巡查中发现,楼内新增的自助洗车店属于“特种行业”,按规定应执行每吨22元的水价。为分类计量,供水企业提出两个解决方案:一是为洗车店单独安装水表,由房东负责接通管道;二是由物业公司切断洗车店供水,以保障其他商户正常用水。但由于房东、洗车店经营者及物业公司不配合,两个方案均被搁置。

今年1月4日,因洗车店产生的1000余元水费差价无人承担,物业公司无法收回这笔费用,主动提出停水。供水企业随后

切断该楼总表供水,导致整楼停水至今。

质疑一:
一户欠费,凭何“一刀切”断全楼?

“洗车店欠费,应该找洗车店,凭什么掐掉我们所有人的水?”这是记者在采访中听到最多的质疑。从法理层面看,《天津市城市供水用水条例》虽明确规定用水应分类计量,但并未赋予供水企业在“总表”用户未发生全额欠费的情况下擅自中断供水的权力。供水企业强调停水针对的是“华融隆中心”这一总表用户,然而真正承受后果的,是楼内一直按时缴纳水费、从未违约的其他用户。

这种“一人得病,全家吃药”的处理方式,不仅在情理上难以服众,也暴露出管理上的简单化、粗放化倾向。供水企业为追缴1000余元的水费差价,采取“一刀切”的方式切断整栋楼的民生用水,将本应精准履行的服务职责异化为“连坐”式处置,损害的不仅是企业公信力,更是群众的切身利益。

质疑二:
事发两月,属地协调为何“静悄悄”?

相比停水本身,更令人费解的是行政力量的缺失。自停水以来,受影响的商户和办公人员先后通过天津12345政务服务便民热线、津云“政民零距离”平台等多渠道反映问题。大家的诉求几乎一致——用户之间自行协调几乎不可能,希望属地政府部门介入推动解决。然而两个多月过去,除了供水企业一遍遍重复同样的回复,始终没有政府部门真正出面处理。

对此,宝坻区政府工作人员回应称,华融隆中心恰好位于海滨街、朝霞街、霍各庄镇三地交界处,因建设初期历史原因,责任区域尚在“进一步厘清”中,属地管理一时难以落地。于是,一个尴尬的局面就此形成,供水企业说“按规定办事,不归我协调”;镇街说“地界没分清,暂时不好管”;各方都有一套“管不着”的理由,问题被推来推去,最终绕回起点,留下一群无水可用的用户没人管。

属地管理的核心在于“守土有责”。即便地界存在争议,群众的合理诉求也不应被推诿搁置。两个多月的时间,足够厘清行政界限,更足以搭建一个让房东、租户、物业、供水企业坐下来协商的平台。恰恰是这种“谁都沾边、谁都不管”的真空状态,让一起本不复杂的用水纠纷,最终发酵成一场影响数十人日常生活的民生危机。

3月20日,记者从宝坻区了解到,经过多方协调,最终由供水企业牵头,组织洗车店、房东、商户、物业公司共同商议出解决方案,由洗车店单独安装水表,与其他商户水表分开。目前,大厦其他商户和公司已恢复供水。

一家洗车店欠费千元,整栋楼停水两个多月,这场风波里,供水企业以“按总表停水”为由,将精准服务简化为“一刀切”;属地部门以“地界不清”为由,两个多月无人出面协调。各方都守着“管不着”的理由,唯独忘了自己“该作为”的责任。问题的症结,是多方责任的“真空”。最终,有人牵头,解决问题便有了方案。民生无小事,怕的就是把简单问题拖成“死结”,把企业纠纷演变成民生危机。但愿下次,不用再等两个多月。

■ 记者 何欣 文/摄

连日来,有多位市民向记者反映,在我市部分道路两侧停放的“僵尸车”被人改造成了“门脸”,长期占道经营,给市民出行带来诸多不便,也影响市容市貌。近日,记者按照市民提供的线索,到现场一探究竟。

3月22日上午,红桥区西关大街北侧的人行道上,停放着5辆面包车,因为长时间风吹日晒雨淋,车身漆皮脱落且锈迹斑斑,挡风玻璃上积满灰尘污垢,其中一辆车上还贴着“福”字和吊钱。

5辆“僵尸车”的后备箱盖全部打开,车厢里装满各种货物,车尾处也摆放着商品,售卖土产百货、水果蔬菜。摊主们在车旁或坐或站,不停吆喝。住在附近西关北里小区的李女士告诉记者,“这几辆‘僵尸车’长年停在人行道上,摊主白天从车上搬货占道经营,晚上收摊就把货物存放在车里,‘僵尸车’成了他们赚钱的工具,影响路人正常通行,希望有关部门尽快治理。”

同日下午,记者在河北区金钟路与金海道交口,也发现一辆充当商铺的“僵尸车”。这是一辆面包车,车身贴满了印有高价回收黄金、礼品、名酒、老钱、手机、数码相机等字样的纸板,“上

门服务、免费鉴定、诚信回收”几个字特别抢眼。

面包车的后备箱盖打开,里面堆满了礼品、名酒。摊主是一名中年男子,他坐在车旁的一把椅子上低头玩着手机。

河西区环湖东路东侧,距滨水南里小区西门20米左右的路边有一家便民奶站,店主为了扩大“经营面积”,在店门外紧邻人行道的路边停放了一辆后备箱盖翻起的灰色面包车,整箱的牛奶摆放在车厢里,不时有过路人驻足购买。

滨水南里小区居民王先生告诉记者:“这条路两侧都是老旧小区,人口密度大,小区里和周边道路的停车位很紧张,有时候下班回家找不到车位要开出去很远停车。这辆车停在路边占道经营,不仅影响交通,也占用了原本就很紧张的停车资源。”

记者将上述情况分别反映给红桥区铃铛阁街道办事处、河北区望海楼街道办事处、河西区天塔街道办事处,工作人员均表示,将派街道综合执法人员到现场查看,对发现的占道经营行为进行综合治理,督促商户合规经营、规范停车。

“僵尸车”变“门脸” 长期占道经营



红桥区西关大街占道经营的“僵尸车”。

记者手记:

治理“僵尸车”需有常态化机制

从城市治理的角度来看,占道经营不仅是对公共资源的不合理占用,更是对城市秩序的公然破坏。2023年,我市公布了《天津

市废弃汽车专项治理工作方案》,也曾对废弃汽车进行过专项执法整治行动。然而两年多过去了,“僵尸车”占道经营现象还不时出现。从长远看,治理“僵尸车”只靠专项行动很难治本,必须构建常态化机制,有了常态化的管理措施,“僵尸车”才僵不起来。

顺航路上光缆压顶 过往车辆提心吊胆

联通回应:线缆将埋入地下



顺航路上,通信光缆悬在半空。

委会分别联系三大通信运营商,最终确认线缆属于联通公司。

中国联通天津市河东分公司回复说,顺航路的线缆已搭建多年,供附近小区使用。顺航路原是土路,车流量小,线缆并没有阻碍交通。随着道路建设,路面逐渐升高,一年前排水管网维修后,路面再次提升,导致线缆与路面的距离缩短。经现场测量,目前的距离尚属安全距离,但为了彻底排除安全隐患,该公司决定把这段线缆埋入地下,现已完成前期的测量工程,待内部程序完成后即可施工。另外,问题线缆也有部分属于其他通信公司,向阳楼街希望得到相关公司的配合,共同进行线缆入地施工。

■ 记者 高立红 文/摄

河东区顺航路上,数百米长的通信光缆悬在半空,虽然设有“通信光缆注意高度”的提示牌,但因为不明显容易被忽略。

记者在现场看到,问题线缆呈黑色,多股缠在一起。这条线缆仅在顺航路上就横跨两处,一处位于与万东路的交口处,另一处在200米外。线缆距离地面总体高度约2米,且人行道上空,天津市益商消防器材有限公司门前的线缆高度更低。线缆上挂着两块A4纸大小的提示牌,上面写着“通信光缆注意高度”,无论是提示牌,还是上面的字,都不明显,容易被忽略。

记者在现场观察,一些小型货车和厢式货车从线缆下通过有些勉强,不少市民也反映,此处夜间经常听到急刹车的声音,大多是不熟悉情况的司机突然发现线缆所致。

河东区向阳楼街东局子第二社区居

■ 记者 韩爱青

3月20日,本版刊发报道《一把“监管锁”锁不住预付消费》,聚焦预付消费中预付资金监管账户制度在落地过程中面临的四重现实困境。报道刊发后引发社会广泛关注,天津市单用途预付卡协会计划推广行业资金监管模式。

预付消费投诉增多 协会及时作出回应

连日来,“政民零距离”平台与天津12345政务服务便民热线接到的相关投诉有所增加,其中以政旋律音乐培训机构的问题最为集中。市民何女士反映,其在政旋律音乐培训机构购买大课程包时,钱款通过扫码直接支付,未纳入资金监管。目前剩余45课时,合计金额8741元。何女士于2026年1月28日办理退费登记,机构承诺35个工作日内办结,但截至发稿时,该机构已关门停业,负责人联系不上,未就课程安置及退费方案作出安排。

海河回音

本报“预付消费”报道引多方关注 “监管锁”要换锁芯

意见稿。在相关法规尚未出台的背景下,我市进行了相应探索。

据介绍,在天津市有关部门的指导下,单用途预付卡协会与南开大学联合启动国内首个“预付式消费指数”项目,推动行业治理由经验判断转向数据驱动,由分散探索走向系统协同。同步试运行的“单用途预付卡服务平台”于今年年初正式向市场推广。

记者在微信小程序“津预付协会”中看到,平台设有零售百货、餐饮服务、汽修服务、生活服务、文旅文创、娱乐休闲、体育健身、学习培训八个类别。以“零售百货”为例,目前有6家商户入驻,其中4家支持在线购卡。

当前国内预付资金监管主要有银行监管、服务信托、公证提存、履约保险、第三方支付五种模式。其中,服务信托因资金隔离度

高、操作透明,是该协会目前的优选模式。后续他们将根据实际情况,陆续启动信用评价机制和风险预警机制,进一步提升透明度和市场约束力。

推动社区周边商户 构建自愿监管生态

在本报此前的调查中,预付资金监管的难点正是数量庞大的中小经营者。协会已启动面向社区周边中小商户的推广工作,通过宣传普及引导其主动接入平台。一位业内人士在接受记者采访时表示,当前消费者对预付消费普遍持谨慎态度,若商户能够通过平台展示资金监管状态,将有助于增强消费者信任、提升办卡意愿。“这也是倒逼商户自愿选择资金监管的一个契机。”

市政府办公厅 天津12345政务服务便民热线 津云新媒体(政民零距离)栏目与天津日报社合办

天津帮办

帮办热线 23602777
http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

关注网络消费

购买服务“被续订” 月月扣款不停歇 终止自动续费 难!

■ 记者 狄慧

李先生为了看春节联欢晚会,2月16日在华为电视端花45元购买了“央视视频”一个月的会员服务,在没有接到任何提示的情况下,于3月15日又被扣费45元。自动续费领域不提醒、乱扣费、退费难等问题,始终困扰着众多消费者。

记者查询发现,黑猫投诉平台“自动续费”相关投诉累计超22万条,连续多年处于消费投诉高位,音视频、教育、网盘、办公软件均为投诉重灾区,扣费前不提醒、取消续费入口隐蔽、退费设置障碍等都是投诉的焦点。

根据消费者普遍反映的问题,记者在“知乎”和“QQ音乐”两款App上进行测试,发现会员服务购买容易退订难。“知乎”App上,按照其给出在软件内取消自动续费的步骤,并没有找到相关按钮,最后是通过客服发送的链接,点击进入人才关闭自动续费功能。其间,记者询问客服如果当时没有退订,续费前平台是否会主动发短信提醒,客服表示,只在软件内发信息告知。“提醒方式不显著”是不少网友投诉的焦点问题。“QQ音乐”App取消订阅入口同样难觅,购买会员服务后,首页没有任何“取消自动续费”或“退订”的字样。最后在客服的指点下,记者搜索“管理我的自动续费”,才一步步操作将自动续费关闭。调查发现,平台将“续费”“升级”等字样设置得非常明显,管理自动续费的人口则很隐蔽。

《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》和《网络交易监督管理办法》都有关于取消自动续费的规定,经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费等日期前,以显著方式提请消费者注意,须提供显著、简便的取消选项,不得收取不合理费用。自动续费,不该变成“收费陷阱”,唯有平台严守法律底线、监管持续发力、消费者提高警惕,才能让消费更安心、更透明。

线上团购电影票 取票二维码“被使用” 维权退还差价 等!

■ 记者 黄莹

付女士在抖音平台购买电影兑换券,短短五分钟后,未动用的取票二维码便显示“已使用”。想在影院观影,只得重新正价购票。线上购票“被使用”,并非个例,消费者在平台与影院之间遭遇维权难。

付女士回忆说,她是14时45分左右,在抖音影院团购页面购买了南开区白堤路一家电影院15时20分场次《飞驰人生3》的单人电影兑换券,花费约63元。购票后,又额外支付2元选座服务费。完成支付后,系统生成了取票二维码。

就在二维码生成后约五分钟,意外发生了。“我正准备把二维码截图发给孩子,结果页面竟然显示‘已使用’。”付女士随即让孩子父亲前往影院交涉,影院工作人员以二维码“已使用”为由拒绝兑票,表示虽然能查到票号,但无法核实取票情况,可能是平台超售或被他人取票。

因孩子与同学已提前约定场次,付女士只能以正价重新购票,花费110元。观影中,她特意让孩子留意了原抖音购票选定的座位,发现全程无人就座。

事发后,付女士通过抖音线上官方客服及客服电话反映情况,平台均承诺24小时内给出反馈,但直到向天津日报投诉,付女士仍未收到任何有效反馈和解决方案。

影院工作人员告诉记者,由于付女士是通过线上购买,出现的问题影院方无法处理。抖音平台客服在记者采访后给出回复:后台并未发现异常,考虑到付女士反映确实未观影,因此退还购票价及线下购票的差价。

记者在网络搜索发现,付女士的遭遇并非孤例。不少网友反映,在线上平台购买电影票、兑换券后,曾遇到二维码“被使用”、无法取票等情况,而维权时往往在平台与影院之间被“踢皮球”,最终只能自认倒霉。

参与众筹“被合伙” 四处查找无头绪 困入莫名头衔 烦!

■ 记者 韩爱青

李先生多年前参与一次网络众筹,竟让他成了“合伙人”,这个身份让他被所在单位认定“违规经商办企业”,他想去掉“合伙人”头衔,却无从下手。

“时间太久,我几乎都忘了参加过这次众筹。”为自证清白,李先生调取了参与众筹企业——天津坎迪贰号商务信息咨询合伙企业(有限合伙)的工商注册档案。结果发现,《合伙企业设立登记申请书》等关键材料上,所有需要本人签字的地方,均非他的笔迹。李先生坚称,自己对成为这家合伙企业的“合伙人”毫不知情,也从未参与任何经营决策。然而,想要摆脱这个“合伙人”身份,远比他想的要艰难。

记者通过企业信息查询平台了解到,该企业成立于2016年,目前登记状态虽为“存续”,但已被列入经营异常名录。2020年年度报告显示为“清算”状态,清算程序至今未完成。

李先生向市场监管部门咨询退出途径,得到的答复是根据现行法规,要么由企业主动申请注销,要么需获得包括有限合伙人在内的全体合伙人一致同意。为此,他试图联系该企业的法定代表人,对方电话为空白,注册地址无人办公,其他合伙人全都不认识,无从联系。

天津大学法学院刘海安教授说,参与网上众筹,无论成功与否,都只是出资人与发起人之间的一种资金支持行为。要成为法律意义上的合伙人,必须有明确的、符合法律定义的合伙协议。李先生在未经本人同意的情况下被登记为合伙人,违背了其真实意思,可以持众筹时签署的文件、银行转账记录、平台聊天记录等资料向登记部门申请撤销冒名登记。也可以以其他合伙人为被告,向人民法院提起诉讼,请求法院确认其不具备合伙人身份。