

新华社记者 栗雅婷 徐思钰

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,在公共场所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。

休闲按摩“并不享受”

“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。



记者在一家提供按摩椅的影院购票,并未提示所买座位是否为按摩椅。

“享受”还是“难受”？ 共享按摩椅需要规范发展



▲图为位于天津某商场的共享按摩椅。

新华社记者 徐思钰 摄

部分按摩椅问题频出

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。表层皮垫磨损严重、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。

——消费者权益缺保障。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,如果在座椅配比上把关不严,就会导致共享按摩椅在扩大自身利益空间的同时挤占公共空间。

规范共享按摩椅发展

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情况谨慎选择服务,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、商场等场所公共资源较为集中,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。