重资产运营，利润跑不过租金　收了会费老板跑路，健身服务成投诉重灾区

频现“闭店”，健身房该如何健康经营

消费调查

“卡还有一年到期，健身房就倒闭了，据说还欠了30多万元房租，员工工资也没发。”近日，看到人去楼空的长沙耐斯健身俱乐部东外滩店，李女士很是气愤。据了解，和她一样被“坑”的市民还有近百人。

可以看到，健身服务已成为消费投诉重灾区。据中国消费者协会公布的数据显示，2019年上半年健身服务投诉7738件，投诉量同比上涨72.6%。“倒闭”频频发生，长沙健身房该何去何从？又该如何提升用户留存率？

■记者 卜岚

2019年12月31日上午，位于长沙县滨湖西路的岚动健身仍有会员健身，但看不到教练和工作人员。 记者 胡锐 摄

1月2日，位于远大一路附近的金摩尔健身俱乐部已经大门紧锁。 记者 卜岚 摄

案例　股东一夜消失，欠下房租30多万元

“有在耐斯健身俱乐部东外滩店办卡的吗？老板跑路了，很多人在维权。”去年12月，长沙东外滩小区业主群里的这则消息让李女士头痛不已，“去年年底，我一直在外出差，等元旦回到长沙却发现这家店老板已经跑路。”

2016年10月，李女士在长沙耐斯健身俱乐部办了一张3年卡，“开业价格很便宜，买两年送一年，仅为1980元。后来感觉教练不错，我还办了20节课的私教课程，价格为4800元。”

2019年10月，李女士外出广州出差，没想到回长沙却发现该门店已经倒闭。“我中间做了次手术，断断续续请了一年假，等于还有一年卡未消费。私教课也才上了一半，和我遭遇相同的还有上百人。”她气愤地说。

曾任耐斯健身俱乐部会籍顾问的胡先生透露，早在去年8-9月，该门店老板就已撤离，当时已欠下房租至少30万元，水电、员工工资等均未支付，“房东也在找门店老板，据说前阵子有人发现他已经逃到广东去了。”

1月2日，三湘都市报记者来到位于晚报大道的耐斯健身俱乐部，发现现场已一片狼藉，店内健身设备已全部搬空。嘲讽的是，门口竖立的一块红色宣传牌上还写着：“二周年店庆重装升级，预交50元抵800元，交一年送一年，仅限100名。”

现象　“闭店潮”频现，健身服务成投诉重灾区

“办卡要长个心眼，周边的健身房已经陆续倒闭，剩下的也只是勉强支撑。”家住浏阳河大道附近的居民孙先生感慨道。

不仅仅是耐斯健身俱乐部，去年12月1日，位于远大一路的金摩尔健身俱乐部也面临倒闭。

1月2日，记者看到，金摩尔健身俱乐部大门紧锁，上面还贴着告知信息：近两年来，由于周边健身行业的激烈竞争，高额的运营成本使俱乐部一直处于亏损状态，举步维艰。现由于经营困难确实无法继续提供健身服务，金摩尔新桥店已停止营业。

这一年，不少健身品牌悄然退出市场，并引发了新一轮的“倒闭潮”，其中，长沙知名品牌奇迹健身海关店一夜崩盘，震惊业内。

去年10月，有上百名会员投诉称，位于东二环高桥附近的奇迹健身海关店，毫无征兆突然歇业，数百名会员的预付会费，不知该如何处理。据了解，该门店9月份尚在游说顾客办卡。

健身房倒闭或是跑路，首当其冲的受害者便是办理了年卡服务的会员们。据中国消费者协会公布的数据显示，健身服务已成为2019年上半年消费投诉重灾区。健身服务投诉7738件，投诉量同比上涨72.6%。而据不完全统计，2018年长沙市区出现了近10家健身房倒闭导致会员维权困难的情况，2019年倒闭的数据又增加不少。

探因　重资产运营，利润跑不过租金

长沙传统的健身房产业，走到了变革的十字路口。市民的健身需要愈发旺盛，近3年来长沙每年新开健身房数量近百家；另一方面，整个行业却遭遇了“中年危机”，难以为继退出市场的不少。

在巨大蓝海需求之下，为何传统健身房的经营却越来越艰难了？

业内人士指出，健身房属于重资产运营，租金较高，装修、器械都是不小的开支。前期投入几百万元、几千万元是常事。后期运营也需扛得住疯涨的租金，以及占去60%到70%营业额的人力成本。所以不少健身房选择预付卡的“会员制”模式积累初始资金，但一旦初始会员到期，后期如何拓客成为难题。而且监管上不够严密，极易造成经营者捞一笔就跑路现象出现。

“健身房产业的竞争门槛提高了，对运营提出了更高的要求，说明快速赚一笔的模式玩不转了，并不是随意投资了就能获得回报。”长沙市体育产业协会秘书长胡敬认为，在场地、设备差不多的情况下，健身房之间的竞争，越来越多地体现在对课程的开发、资源的整合、客群关系的维护等看不见的软实力方面。这些被淘汰的，基本上都存在软实力欠缺难以为继的情况。

建议

完善预付卡监管机制 提升用户体验

“闭店潮”来袭，办卡+卖课的老路越走越窄，健身房该如何破局？

“或许在超级猩猩、光猪圈、乐刻等为代表的互联网智能健身房身上可以窥见一二。”一位品牌健身房的负责人指出，他们在区域、设施上更加精简，场馆、器械智能化程度较高，人员管理轻量化。收费方式也更为灵活，大多按月、次收费。

他认为，健身房应该回归到运营本身，靠健身的效果去吸引人，“可以采用‘互联网+健身’模式，推出客单价更低，符合公众对次卡及月卡的需要，打破年卡魔咒。同时，细分市场，比如针对上班族的亚健康，针对减肥的需求、学生的需求等，以精品小团课或私教的形式吸纳会员。同时，提高健身内容的趣味性和标准化程度，在服务相对稳定的情况下，提高用户留存。”

此外，业内人士认为，监管部门应加强监管力度，对预付费的资金要进行相应监管，消除监管的漏洞、盲区和监管的真空地带。或将部分监管职能下沉至行业协会，由行业协会进一步规范具体技术指标，如健身房面积大小、器械配置配备、从业资格认定、会员人数最大容纳面积比、会员发卡比例等。

投诉连线

大股东卷钱跑路 “返现私教课”成泡影

健身店店长：不能返现了 但春节后会组建团队重新开业

“健身房没教练，连保洁员都离职了。”2019年12月30日，长沙市民刘先生向三湘都市报反映，岚动健身湘龙店营业异常，他花3000元报的“返现私教课”原本可上10节私教课，同时每月返现300元，共返10个月，但现在都无法兑现了。

“店里共有两个股东，大股东卷钱跑了，返现的活动没得返了。”健身房一名朱姓店长接受记者采访时表示，健身房将在春节后重新组建教练团队营业，届时会员可来正常锻炼和上课，但之前承诺的返现则无法执行了。

【投诉】返现私教课无法兑现 金额或超30万元

刘先生告诉记者，2017年他在岚动健身交了6000元成为终身会员，2019年7月在教练的推荐下又花了3000元购买一份“返现私教课”。按照合同，刘先生可上10节私教课程，每个月的20日还可获得300元返现，返现期限共10个月，即2019年10月后健身房会把他所交的3000元全部返还给他。

“9月开始出问题。”刘先生说，8月20日，教练还联系他去店里领取返现款，只是他当时没时间去领。9月份开始，他得知返现出现异常，不久后就有人陆续到健身房维权。“11月开始教练因欠薪陆续离职。”

“现在不仅无法返现，连正常上课都不能上了。”据刘先生了解，该健身房像他这样的会员有100多人，按每人3000元算，涉及金额超30万元，“返现私教课有不同的套餐，有些人还不止交3000元。”

【调查】大股东卷钱跑了 春节后或重新开业

2019年12月31日上午，记者来到位于长沙县滨湖西路的岚动健身湘龙店，看到店里无人值守，休息区、办公区、厕所的垃圾堆积无人清理。记者调查了解到，目前还有一名朱姓店长会在每天下午三四点来店里上班，主要负责下班后关电。

“大股东卷钱跑了，返现的活动没得返了。”朱店长介绍，他于2019年6月入职，负责健身房的运营，目前有3个月没领工资了，连店里的电费都是由他垫付的。他透露，该健身房属于加盟连锁店，共两名股东，“返现私教课”是大股东所属的金融公司与健身房合作推出的，后来金融公司资金出了问题，无法履约。

当问及为何会自己不离职，还垫付电费时，朱店长解释说：“另一个股东说会在年前解决员工欠薪问题，年后再组建教练团队营业。”对于会员购买的“返现私教课”，该店长表示，年后开业后会员可继续上课，但返现还是不能兑现。

■记者 胡锐