



# 那些“沉睡”的积分,你兑换了吗?

各平台繁杂的积分规则有何不同,福州商超积分又是何时清零?海都记者整理了一份积分免“清零”指南

梁展豪  
海都记者  
林雅璇

商超会员卡积分、通信运营商积分、信用卡积分、电商平台积分……如今,各类商家都在推广会员卡、积分制。转眼迎来新年,不少市民在辞旧迎新的同时,也发现部分平台上的积分被一夜“清零”。

各平台繁杂的积分规则到底有何不同?记者近日进行了一番了解,整理了一份免“清零”指南。



建隆制图

## □说法

### 清零前若未提醒 违反告知义务

积分制是商家对消费者“鼓励性消费”的一种奖励。然而,一些商家在未提前通知消费者的情况下,擅自将积分清零。去年,知名艺人胡兵就因累积的50万航空里程积分,在未被告知的情况下被航空公司清零而维权。

记者在黑猫投诉平台搜索关键词“积分清零”,消费者投诉达到了703条,多数投诉人提到,他们在积分被清零之前没有收到任何形式的提醒,积分就被直接清零了。

这是否侵犯了消费者的知情权?对此,记者采访了福建律师海都公益团福建闽天律师事务所律师沈展昌。沈律师认为,积分可以兑换服务或者商品,属于财产性权益,消费积分可视为一种特殊的赠与。经营者可以附条件,如设定有效期

等限制性行为。商家根据《积分规则》实行积分清零行为,不宜一律认定为侵犯消费者权益行为,但商家是否尽到提示和说明义务,以及条款本身公平与否(如期间过短、行使条件过于苛刻等),都将会影响条款的效力。尤其是涉及积分清零上,应该尽量用多种多次方式提醒消费者。若在不通知的情况下直接清零,这就违反了告知义务。

福州市消费者权益保护委员会秘书长吴波表示,经营者将积分赠与消费者时,尽量避免设置如“满多少积分才可以使用”等严苛不公平、不合理的兑换条件,导致消费者根本无法享有该财产权利。而部分经营者擅自变更积分规则、调整兑换的比例或价值,导致积分财产价值“缩水”,也涉嫌侵犯消费者合法权益。

## □提醒

### 谨防积分清零骗局

“您有××积分未使用,到期将失效,请立即登录积分商城兑换商品……”不少人都曾收到类似短信。不过,这些看起来颇有诱惑力的优惠,实际上很可能是消费陷阱。

有媒体报道,其中部分商品是假冒产品,还有部分品牌产品属于库存积压多年的产品。此外,一些不法分子乘虚而入,向海量人群发送带有链接的短信,以“积分兑换”或“积分即将清零、过期作废”为由,诱导受骗者登录网址

链接,从而盗刷资金。

福州警方提醒,每到年底各种积分清零、积分兑换活动进入高峰期,市民收到类似短信时要多加小心,陌生号码和非官方短信中提供的网址千万不要点开。市民可通过官方APP确认积分情况或通过官方客服电话进行核实。身份证号、银行卡号密码、短信验证码等均为个人重要且敏感的信息,当短信内包含网址链接要求输入以上信息时,注意保持警惕,不可轻易提供。

## 通信类积分有效期3年

“积分什么时候会清零?”3日,记者就此问题咨询了中国移动、中国电信和中国联通三大运营商的客服。客服人员均表示,积分有效期为3年(即36个月),积分清零前,系统会发送短信提醒用户及时兑换积分。

银行信用卡积分可以兑换的内容也非常丰富,包括餐饮券、观影券、外卖券等消费券及各种礼品。而对于信用卡积分的有效期,各家银行的政策不尽相同。

记者了解到,目前有部分银行的信用卡积分有效期

为永久,但是有明确的有效期年限仍为当前的“主流趋势”。

在记者所查询到的数据中,市面上信用卡积分有效期最短的为1年,2~5年有效期的占了不少比例。

比如,中国银行银行卡消费积分,有效期最长2年,

逾期没有兑换的银行卡积分清零处理。

而招商银行信用卡个人用户积分包括信用卡交易奖励积分和活动奖励积分,交易奖励积分永久有效,活动奖励积分有效期以具体活动说明为准。

## 网购火车票也有积分

除了运营商积分和信用卡积分,网上买火车票也有积分。登录12306网站成为“铁路畅行”会员,就可以用自己购买的火车票积分兑换车票,乘车积分为票面价格×5。

乘车积分在会员本人实际乘车到站后5日内自动进入账户,有效期为积分自进入账户当日起连续

12个月,到期未兑换的积分将自动作废。

坐飞机也有积分,各大航空公司积分可兑换机票票面金额、升舱、酒店、积分商城产品。通过阅读各家航司的会员手册可以发现,各家航司积分的有效期大多为36个月。比如,南方航空规定:12周岁(含)以上南航会员里程有

效期为36个月。2~11周岁的小明珠会员里程不设有有效期。南航铂金、金、银卡会员在其级别期内不会发生里程失效。

电商平台的积分情况又是如何呢?

记者了解到,支付宝积分有效期是12个自然月,到期作废。在积分兑换页面,有包括影音、美食、日

用、出行等栏目的上百种物品。

淘宝平台的天猫积分为购物积分、活动积分,可累计合并使用。购物积分有效期至少1年。京东积分用“京豆”表示,有效期最长两年,最短1年。“京豆”和人民币兑换比例是100:1,即100个“京豆”相当于人民币1元。

## 福州商超积分清零规则不同

与线上积分大部分按月计算不同,2023年年底,福州的大型商超几乎都是“年末积分清零制”。

比如,爱琴海购物中心,于2024年1月1日00:00清零账户内所有2023年1月1日前的历史积分;华润万象城则为3年清零一次,于2024年1月1日00:00清零2021年1月1日前获得的积分。

记者了解到,大部分商超都是一年清零一次,部分商场一年清零两次,年中年底各一次。如大润发规定“一年两清”,每年1月1日

一6月30日所获取的积分,至次年的6月30日晚清零未使用积分;每年7月1日—12月31日所获取的积分,至次年的12月31日晚清零未使用积分。而永辉超市为“一年一清”;每年6月30日清零前一年6月30日前未使用的积分,如2024年6月30日清零2022年6月30日—2023年6月30日未使用的积分。

对于积分清零一事,市民马先生表示,积分本就是商家赠予消费者的虚拟货币,不等同于真实货币,所

以只能在适应的场景中使用,有局限性,被清零也是基于商家的活动规定,所以能够接受规定期限内未使用即作废。“但是在清零前一定要通知到消费者,而且不能打着到期的名义,不断诱导消费者使用。”

市民毛先生认为,许多平台积累积分并不容易,每一分积分都是消费所得,商家既然已赠送积分,就应当“负责”到底,这样才能增加用户的使用黏度,不会为了消耗积分盲目消费。

商场营销人员张先生

(化名)告诉记者,商场及各个品牌的积分制度,本质上都是为了刺激消费者来商场兑礼,继续消费。“很多商场的积分兑礼商品都是场内商户的产品或者代金券,而且平常随时可以兑换,但是年底商场需要和商户进行结算,因此积分清零更方便双方结算。”

张先生也坦言,定期清零可以避免消费者攒太多积分换取高价值礼品,积分清零过程中,很多人会因为积分较少或主动或被动放弃兑礼,从而减少商场支出。

## 寒假学生、春运务工人员车票

# 明起可线上预约办理

海都讯(记者 梁展豪 通讯员 韩毅)记者从福州火车站获悉,为便捷2024年寒假学生车票和春运务工人员车票办理,从1月10日起至3月5日,铁路部门在既有售票方式的基础上,在12306APP中增加“学生寒假

订票专项服务”和“务工人员春运增开列车提前预约服务”线上预约渠道,支持线上个人预约,优先受理安排预售期外提交的购票需求。

据了解,学生旅客和务工人员均可在开车前17天23:00前,提交购票需求(学

生旅客仅限为本人提交)。学生旅客可预约春运期间开行的各次列车;务工人员可预约春运期间计划增开列车的全部席别和图定普速列车硬座席别。

每个用户最多可同时提交6个待兑现需求,学生

旅客每个需求可添加相同乘车日期及发到站(同城车站均可)的20个不同“车次+席别”组合,可选席别为学生优惠票适用席别;务工人员每个需求可选择1个“乘车日期+发到站+车次+席别”组合,最多可添加9名通

过身份信息核验的乘车人。

提交购票需求成功后,系统将在开车前第16天9:00,统一向用户预留手机号发送配票结果通知短信,用户也可通过12306APP查询配票结果。确认配票成功后,用户应在开车前第16天23:

00前,通过12306APP支付票款。

如果在规定时间内逾期未支付票款的,所分配席位自动失效。配票成功后逾期未支付次数达到5次的,12306APP将不再提供预约购票服务。