

共享单车俩月投诉量超去年总和

受支持更需规范 团体标准下半年有望落地



共享单车胡乱停放终究是个需要解决的问题。

青年报资料图 记者 施培琦 摄

青年报见习记者 钟雷

本报讯 “共享单车，我支持，同时应对此进行引导，予以规范。”近日，上海市委书记韩正对共享单车的几句点评再次点燃社会对共享单车的关注。昨日，市消保委发布了一组共享单车消费体察和调查报告，指出其虽然方便了市民出行，但在余额退款解释不明、客服难打通等问题上仍有待改进。自行车行业协会则表示，相关的行业标准下半年有望通过实施，“9月份以后共享单车的面貌将大大改善。”

调查显示 25.6%市民每天骑行

今年春节前后，市消保委通过网络数据收集和体验员体察两种方式，历时近两个月，采集了1500余次共享单车的使用体验样本，并在此基础上研究形成“共享单车消费体察和调查”报告。报告显示，25.6%的市民几乎每天都会骑行共享单车，22.1%的市民骑行频率达到每周3~4次，而31.3%的私家车主则改用共享单车出行，超过八成的用户对共享单车感到比较满意，97.3%的用户则直言会继续使用共享单车，四分之三的用户认为其值得推广。此外，找车顺畅、押金退还及时等因素也为共享单车加分不少，据报告数据显示，共享单车押金返还时间平均为2.1天。

退款解释不明 投诉量激增

在体察过程中，共享单车的便利性一目了然，但诸如乱停放、充值余额退款不明确、客服电话难打通等问题也同样不容忽视。在体察中，有37%的共享单车是在公共停车区域之外被找到，一些主干道和地铁口等交通枢纽附近因没有足够的共享单车停放区域而成为重灾区。此外，体察者还发现部分车辆车锁、座椅被严重破坏，铃铛、刹车失灵时有发生，部分车辆未得到及时维护。

市消保委还指出，关于充值余额退还规则，部分企业存在约定不明的问题。“目前只有ofo单车在使用指南中明示了余额可申请退还，并对参与充送金额的退款条件给予了明确说明，但申请余额退款仍需与客服联系。而摩拜单车、贝庆单车、享骑出行三家企业在说明中只注明余额不可转移，但未作出明确解释。小鸣单车及猎吧出行则明确余额不可退换。”

此外，保险保障未明示，客服电话难打通也是主要存在的问题，据悉体察者共进行各类投诉29例，其中23例未得到成功解决。市消保委表示，去年上半年共接到相关投诉8起，下半年176起。而2017年截至3月6日，已接投诉463起，投诉量已超去年全年。

团体标准下半年有望实施

上海市自行车行业协会总工程师徐道行指出，上海能够容纳的自行车数量在50~60万之间，目前本市无桩共享自行车投放总量已达45万辆，加上8万辆有桩自行车，总量已近饱和。为了解决共享自行车发展中出现的问题，徐道行透露，自行车协会已着手制定相关团体标准，今年8月有望通过实施。“目前《上海发展共享自行车的指导意见》讨论稿也已形成，正在征求意见。”

徐道行表示，正在讨论的这一团体标准对存量车抽检、故障车处理、退款期限、保险、投诉等问题都有明确规定，提出了诸如存量车每年抽检，上路3年强制报废，故障车48小时内拖离现场，投诉电话24小时开通等要求。此外，据其透露，黄浦区也即将推行“电子围栏”用于整治共享单车乱停放问题，“预计今年9月，共享单车的面貌会大大改善。”

市消保委副秘书长宁海表示，目前参与共享经济的人群已达5亿人，消费投诉是消费领域的“晴雨表”。希望共享平台经营者保障信息真实性，完善消费者投诉的维权机制，加强安全保障、运行调度，并建立统一的准入标准和服务流程。消费者也应文明消费，共同维护上海的公共秩序，提升城市品质。

[相关新闻]

规范管理共享单车 黄浦加大巡察力度

针对近期黄浦区共享单车随意乱停放等不文明行为严重影响交通、市容环境等情况，黄浦区环境文组、区市政综合管理委员会办公室近日牵头召集各街道办事处、各风景区管理办公室、车辆停放管理公司等管理部门召开专题会。

会上，黄浦区网格中心通报了近期“12345”市民服务热线有关共享单车投诉激增的情况，要求相关单位引

起重视，切实做好热线的处理工作，并有针对性地加大网格巡察。区环境文组、区市政综合管理委员会办公室通报了近期黄浦区规范共享单车的一些措施和设想，并要求与会单位加大宣传，通过居委会、网格工作站、相关自治组织加大宣传，减少用户乱停放等不文明行为；加强管理，动员市容管理辅助力量以及相关志愿者，在巡查中做到“三个一”，即劝

一劝，针对不文明停放等行为及时的劝阻；引一引，看到不文明停放的行为引导用户停到规定停放点；搬一搬，看到道路上的不规范停放车辆及时搬至规定停放点；加强管控，对于存在过度投放的点位以及乱停放严重的道路，要求各街道、风景办通过网格大屏，加大视频巡察力度，及时发现、及时处置。

青年报资深记者 郭颖

■都市脉搏

33家民宿 未配备灭火器

本报讯 见习记者 钟雷 昨日上午，市消保委发布了“特色民宿”消费体察报告。在对10个网络平台上排名靠前的40家民宿体察过后，市消保委指出，虽然大部分体察者对民宿的地理位置、设备、服务等较为满意，但在安全、卫生和真实性方面，仍有提升空间。

此次体察的民宿涉及自在客、Airbnb、携程、去哪儿等10个网络平台，集中在徐汇、静安、黄浦、长宁等区。体察显示，7家民宿的门窗不能从内部反锁，33家民宿内没有灭火器，38家内没有急救包及逃生通道图。卫生条件方面，所有民宿用品都无消毒清洁标识，部分民宿冰箱中堆积有主人或上任房客留下的食物，卫生间也有异物残留。

此外，根据体察报告显示，部分民宿还存在交通明示距离与实际不符，入住地址和平台明示不一致等问题，缤客网homeFun民宿声称距离新天地600米，但实际距离为2500米；去哪儿网上的2家民宿则在入住前一天晚上才告知实际住址。体察中还发现，包括缤客homeFun在内的2家民宿虽有厨房设备，但没有提供锅碗等厨具，工作人员则表示只住一天不提供炊具。

枕类比较试验发布 5样品主芯名不副实

本报讯 见习记者 钟雷 市消保委于近期对本市流通领域销售的记忆枕、乳胶枕开展了比较试验，结果发现部分产品主芯名不副实，多数产品回弹性能达标。

据了解，本次比较试验主要通过大型商场、专营店及网络平台、品牌旗舰店等渠道购买了安睡宝、罗莱等32个品牌的40件样品（线下渠道购买24件，线上渠道购买16件），记忆枕和乳胶枕各20件。记忆枕的价格从99元到558元不等，乳胶枕的价格从155元到623元不等。

本次比较试验针对产品特性对枕类的主芯成分及回弹性能（压缩永久变形、回弹率、压陷比）进行了测试。据专家介绍，记忆枕是以聚氨酯（PU）为主芯的枕类，测试结果显示，20件样品实测主芯成分与其标称成分均相符。而乳胶枕是以天然乳胶（学名：聚异戊二烯橡胶）或以天然乳胶和合成乳胶（学名：丁苯橡胶）为主芯的枕类。测试结果显示，20件样品中，有5件样品实测主芯成分与其明示不相符。包括“幻知曲”、“芬璐”、“艾美家”等品牌的乳胶枕样品均存在该问题。

检测人员另通过压缩永久变形、回弹率、压陷比三项指标对部分记忆枕的回弹性能进行了测试。测试结果显示，19件记忆枕样品均表现良好，只有1件样品，即标称由衣念（上海）时装贸易有限公司生产的波浪型记忆枕大号（标称规格：60×40×12CM）的压缩永久变形的实测数值为24%（标准值≤12%），回复性能较差。