

帮忙

共享充电宝，暗藏多少『坑』？



■ 天宝路一家便利店里，充电宝租借点“满仓”

新测评



■ 鞍山路一家饮品店内的共享充电宝柜机很显眼

■ 找遍周边角角落落，消费者最后才在一家烤肉店门口顺利归还充电宝
本版摄影 记者 徐驰 李晓明

本报记者 徐驰 李晓明

出门在外，手机一旦进入“低电量”模式，难免会让人陷入“电量焦虑”，共享充电宝成为不少市民的“应急之选”。然而，多位市民向“新民帮依忙”反映，使用共享充电宝时频频“踩坑”，遭遇价格高、还不上、维权难等种种困扰。12345市民服务热线数据显示，仅今年1至3月，共享充电宝的相关投诉就超过600条。共享充电宝究竟有哪些槽点？记者实地调查测评。

现场

槽点1
计费机械 只按小时算

市民黄先生告诉记者，他和朋友在普陀区环球港聚会。为了“救急”，他扫码租借了“小电”共享充电宝。“我才充了一个多小时，就要收我10元？如果继续充几个小时，都可以买一个新的充电宝了！”

记者来到环球港附近，很快找到一个“小电”共享充电宝租借点。扫描机器上的二维码后，手机上立即弹出了“计费规则”：5元/小时，3分钟内归还免费，不足1小时，按1小时收费。扫码、缴费后，充电宝到手。此时，记者的手机电量还剩32%，插上充电宝后，记者在附近逛了一圈，大约1小时15分钟后，手机电量到了70%左右。归还充电宝时，记者支付了10元。

记者在该商场调查发现，共享充电宝品牌不一、计费的规则也不尽相同，但普遍“单价”都不低。而且，几乎所有的品牌都用小号的浅灰色字体来注明收费标准，如果不仔细观察，其实很难发现。

“街电”充电宝的免费时长只有1分钟，单价则是4元/小时（不足1小时按1小时计算），30元/24小时，封顶99元；

“怪兽”充电宝设置的价格为：3分钟内归还免费，4元/小时，40元/24小时（不足1小时按1小时收费），封顶99元；

“小电”充电宝的计费标准是4元/小时，3分钟内归还免费，不足1小时按1小时计费，40元/24小时，总封顶99元。

而最为“坑人”的是，各大品牌共享充电宝普遍采用按小时计费。也就是说，1小时之后，即使超过1小

钟，也要按另1小时计费。记者在购物网站上搜索发现，类似规格的充电宝，价格从20元至40元不等，换句话说，选择某些品牌的充电宝，只要充电超过2个小时，支付的金额差不多可以买一只全新的充电宝。

槽点2
同一品牌 价高近翻倍

据经常使用共享充电宝的市民所述，即使是同一品牌的共享充电宝，放在不同的位置价格居然也不同，有的甚至高出一倍，很容易让市民“吃药”。

市民周先生在鞍山路附近不同的小店租用共享充电宝时，价格就像开“盲盒”，各店都不同。在周先生指引下，记者来到地铁8号线鞍山新村站出入口附近的一家奶茶店，这里摆放着一只美团充电宝租借柜，扫码后可以看到定价为“3元/小时”；走到不远处鞍山路上的另一家商铺门口，也有一台美团充电宝柜机，扫码后显示计费达“5元/小时”，价格高了近一倍。

实际上，除了美团之外，其他如怪兽、街电、小电等品牌的充电宝，在不同的位置，收费标准也存在差别。记者向客服询问价格时，客服回复：价格确实是不一样的，具体以手机租借页面显示为准。这让诸多消费者十分困惑：“为什么同一品牌不能统一定价呢？这不是‘打闷包’吗？”

槽点3
有借难还 押金被扣掉

“为了还充电宝，我兜遍商场、跑上跑下，结果连续扑了好几个空。”市民刘女士回忆，她和大学室友在浦东新区世纪大道附近的陆家嘴中心聚

餐。为了确保手机电量不耗尽，她特意来到一楼的接待前台，租借了一只“怪兽”充电宝。

餐后，她准备归还时，却陷入了“有借难还”的尴尬：一楼的充电宝槽位“全满”，她迅速跑到商场5楼和8楼两处归还区，柜机均无“空位”。时间一分一秒地过去，眼看手上的充电宝还在“不断计费”，她心里非常着急。最终，她只能来到近2公里外的一处指定地点，还了充电宝。然而，由于路上耽搁的时间太久，结账时被多扣了5元。

记者走进陆家嘴中心。在一楼扫码租借一只“怪兽”充电宝后，打开小程序，发现“归还点”集中在商场的1楼、5楼和8楼。走到5楼，接待台的位置偏僻不说，柜机也早已“满位”；来到8楼，这里的机器规格不同，根本无法归还。

打开小程序查看归还点，即便处于市中心区域的位置，该品牌的点位也不多，有的甚至是“远开八只脚”。最近的一处点位在一家不起眼的写字楼附近，步行需要800多米才可到达，而且还不确定到了现场一定能够成功归还。不少市民抱怨，正是因为“归还之路”太艰辛，最终无奈放弃甚至被扣掉了押金。

槽点4
已经归还 扣费不停

“好不容易找地方还上充电宝，结果系统却没有结束计费，我不得不付了30元‘封顶费’，只能不断去申诉……”市民张先生回忆，他在浦东新区上南路附近打球时，租借了一只“小电”充电宝，前后充电约2小时。结果，第二天收到一条通知，告知他已“封顶计费”。为此，他与客服反复申诉，至今未果。

记者实地探访，发现这里的共享充电宝柜机比较老旧，卡槽并不牢固，塞进充电宝后，确有明显松动。记者在此扫码租借了一只同品牌的充电宝。第一次使用片刻正常归还，第二次租借一只充电宝长时间充电后归还，次日收到系统发来提示，示意由于超过24小时，需支付30元。点击“在线申诉”，却要记者提供“自证材料”；当记者拨打客服热线说明情况后，客服人员表示：要进一步核实情况，向上级申请。截至发稿，申诉仍未成功。

槽点5
无法“试错” 申诉太艰难

12345市民服务热线数据显示，共享充电宝投诉中，约有30%的消费者将“矛头”直指免费时间过短，让消费者几乎没有“试错”的余地，后续申诉也非常困难。

由于工作的原因，市民龚先生是共享充电宝的“常客”，也经常遇到各种故障。“有时，扫一个充电宝，发现是坏的，没办法用，也要被计时、扣费。”“为了适应不同型号的手机，充电宝往往‘三线合一’，如线已坏了也没办法，只好自己‘兜进’……”龚先生向记者发来数张截图，都是申诉未果的订单。其中，“街电”的“免费时长”只有1分钟，是所有共享充电宝的品类中时间最短的。一旦发生“用错”，要向平台维权，则基本得不到回应。

记者在杨浦区紫荆广场，找到了“街电”共享充电宝柜机。实测后发现，从扫码取出设备，再到掏出充电线给手机供电，基本就要耗费将近1分钟；点击“线上客服”说明情况，却多停留在“人机对话”；拨通线下的客服电话，工作人员生硬地回复称“系统规定，无法退款”。

建言

价格能否更透明？

共享充电宝“价格不透明”备受市民诟病，有时候甚至“一柜一价”，而消费者借充电宝就像“开盲盒”，一不留神就会遭遇“价格刺客”。

市民指出，目前各大共享充电宝品牌基本都实行信息化管理，实现了位置可查询，但在最为关键的价格上却普遍“打闷包”，无法保障消费者的

知情权和选择权。商家应规范价格体系，制定合理的计费规则，并明确公示，让所有人都能明明白白消费。

维护能否更及时？

记者在调查中发现，共享充电宝基本都投放在各处商家，有的由于缺乏维护，长期无人管理，导致故障率偏高，也让消费者体验不佳。

市民认为，作为共享充电宝的运

营企业，在投放设备后，不能“一放了之”撒手不管，而是要做好运营、维护和客服的全流程管理。即便是“托管”给其他商户，也应制定明确的维修、保养计划和制度，将机器的品质提升，从源头上尽量降低消费者“踩坑”的概率。

申诉能否更顺畅？

使用共享充电宝后出现问题，寻

求客服解决时，要么“无人应答”，要么是机器人自动回应，申诉期长，更让消费者“心累”。

消费者呼吁，共享充电宝运营企业在客服人员配备、响应机制方面应该进一步加强，提高“售后服务”的质量，并让申诉渠道更加畅通。

星评

测评对象	充电价格	免费时长	归还便捷度	客服响应度
美团	3元至5元/小时	5分钟	★★★★★	★★★★★
怪兽	4元/小时	3分钟	★★★★★	★★★★★
小电	4元/小时	3分钟	★★★★★	★★★★★
街电	4元/小时	1分钟	★★★★★	★★★★★

