

962555

帮帮忙
消费维权

新春佳节,不少市民自驾出游,新能源车充电保障成为出行刚需。市民金先生向“新民帮依忙”求助称,他在崇明区长兴岛郊野公园内一处“公共电动汽车充电站”充电时,被系统自动扣收电费、服务费与停车费三项费用,停车费不仅高于充电电费,还无法开具发票。收费不透明、维权无回应,让他直呼“太离谱”。

“充电20分钟,停车费比电费还高”

收费不透明、维权无回应,新能源车主遭遇公共充电站“打包扣费”

金先生的充电订单截图

采访对象提供

充电信息	
上海崇明区长兴岛郊野公园公共电动汽车充电站	
国网桩 扫码充电 直流桩	
2026年02月19日 ... 20分钟15秒 ... 2026年02月19日	
开始时间	16:07:05 (用时)
结束时间	16:27:20
充电电量	9.880度
充电停止原因	用户在手机端停止
车架号码	LSJ*****5015
订单编号	311019000000154100260 21924939326
桩编号	3110190000001541
费用信息	
电费	¥6.30
服务费	¥7.90
实际支付	¥14.20

停车费高于充电费

金先生介绍,2月19日下午4时许,他驾驶新能源车途经崇明区长兴岛郊野公园,因电量告急,将车辆停入园内公共电动汽车充电站车位充电。

他提供给记者的缴费截图显示,此次充电时长约20分钟,充电9.880度,其中“电费6.3元、服务费7.9元”,除此之外,系统还额外扣除“停车费10元”。

“充电加服务费也就十几块钱,停车费反倒要10元,比电费还高!”金先生难以接受。他表示,自己在市区及其他景区的公共充电站停车充电,大多可享受1—2小时免费停车,且收费项目、标准清晰可查。而在该充电站,充电时并未明确提示要单独收取停车费,结账时却被“打包扣费”。

更让他费解的是,10元停车费“无法开具发票”。金先生向公园管理方投诉,对方仅以“这是规定”回应,既不说明收费依据,也未提供有效协商渠道,维权过程十分不畅。

管理方称是“规定”

记者就此事联系长兴岛郊野公园管理

处。相关负责人表示,按照公园现行规定,所有停放在指定车位的车辆均需缴纳停车费;而充电电费与服务费,并非公园收取,而是由国家电网统一结算。

“此事已向上级反馈,答复仍是按规定执行。”该负责人称,针对无法开票问题,管理处会尽快联系金先生协助处理。但截至记者发稿,金先生仍未收到公园方面的正式回应与解决方案。

金先生质疑:既然标注为“公共电动汽车充电站”,首要功能就是服务新能源车主充电。在已收取充电服务费的前提下,再额外收取停车费,明显有失公平。“如果公共充电站都这样暗地收费,‘公共’二字岂不成了摆设?”

呼吁尽快统一标准

记者梳理发现,当前公共充电站是否收取停车费、减免时长等,“全国及本市尚无统一规范”,不同景区、商圈、场站标准不一,成为投诉高发的“模糊地带”。

有业内人士指出,充电站收费是否合理,关键看三点:是否有合法依据、是否提前公示项目、是否充分透明告知。部分商业体、

景区因场地运营成本收取停车费情有可原,但必须明码标价,不能“先扣费、后告知”。

采访过程中,多位新能源车车主也表达了相似的看法。拥有12年新能源车驾龄的张先生表示,他也曾遇到过类似“隐形收费”,“不管收不收,最起码要提前说清楚,不然谁都不舒服。”而金先生也直言,消费者并非计较合理收费,但希望管理方能明确区分“充电服务费”与“停车费”,并通过显著方式公示收费标准。“比如,在充电桩旁设置价目表,或通过App推送收费明细,让车主一目了然。”

车主们普遍认为,新能源车普及离不开完善的公共充电服务,收费透明度直接影响出行体验。大家呼吁:一是场站管理方应“明码标价、显著公示”,清晰区分电费、充电服务费、停车费,杜绝“打包扣费”“事后收费”;二是尽快打通发票开具环节,保障消费者合法权益;三是希望相关部门出台“公共充电设施收费指导标准”,明确收费边界、公示要求与维权渠道,让“公共充电站”真正便民、透明、规范,不让一次好心情,败在一笔“糊涂费”上。

本报记者 徐驰

会员领券免费停车1小时,超时重计却按整小时收费 如此“优惠”诚意几何

会员停车权益说明

4、V3/V4/V5用户停车特权,每个账户/每辆车/每天只限使用1次(仅限商城停车场内B1&B2),用户特权抵扣后剩余时长系统将重新开始计费(15分钟内可享受免费,超过15分钟(含15分钟)按1小时计算,超过1小时按3.5元/半小时递进),缴费完成后,请于15分钟内出场,超过15分钟(含15分钟)将重新开始计算停车费)。

商场的「会员停车权益说明」

计费规则 暗藏深处

2月18日下午,刘先生驾车前往龙湖上海奉贤天街购物。离场前,他已通过商场小程序首页领取当日有效“会员专享1小时免费停车券”,页面仅标注“1小时免费停车”,未对使用规则作其他任何提示。

购物结束后,刘先生实际停车1小时28分钟,系统却显示需支付7元停车费,这与他的理解相差甚远。“按常理,1小时免费券抵扣后,剩余28分钟按半小时计费,只需3.5元,怎么会收7元?”刘先生表示,多数商场均采用“首小时直接减免、超出部分累进计费”的方式,奉贤天街的算法明显异于通行做法。

记者了解到,该商场完整停车规则并未在领券页面公示,而是深藏在小程序二级菜单中。根据公示规则:停车场收费标准为7元/小时,入场15分钟内免费;超过15分钟(含)即按1小时计费,后续每半小时加收3.5元。会员虽可领取1小时免费券,但使用后剩余停车时长重新计费,且不足1小时按整小时计算。

刘先生认为,小程序仅简单标注“1小时免费券”,未醒目提示“重新计费”“不足1小时按整小时算”等关键条款,消费者极易理解为直接抵扣首小时费用,客观上构成误导。刘先生还提供了上海

其他商场的情况对比,采用的均是直接减免首小时、超出时长累进计费的模式。

计费逻辑 引发争议

记者致电奉贤天街客服热线,工作人员仅复述了一遍停车收费规则,未对计费逻辑作出合理说明。针对“规则是否合理”的质疑,客服表示,不同城市、不同项目的龙湖天街停车政策确实存在差异,无法解释规则制定的依据,只能将情况反馈公司相关部门。同时,对方反复强调“以系统自动计费为准”。

记者调查发现,正如刘先生所述,上海多数商场采用“首小时收费,超时累进”的模式,遵循直观易懂的原则。例如:上海宜家部分门店对小型车首小时收费10元,第二小时起每小时5元,消费满100元可免费停车;青浦万达茂则是1小时内停车免费,超时后每小时6元,不足半小时按3元计费;山姆会员商店实行会员停车免费、消费达标免费停车政策。

与之相比,奉贤天街“用券后剩余时间重新计费,不足1小时按整小时算”的状况并不常见,确实容易引发争议。

市民建议 惠民透明

采访中,不少市民认为,停车优惠应简单直接,免费券抵扣首小时、超出部分

按分钟计算才符合常理,部分商场在免费时长、计费时段上“精打细算”,“连15分钟免费都要算计,甚至通过‘重新计费’变相增收,显得不够大气。”

“规则只有越简单直白,消费者的体验才能越好。”市民提出,商场应在领券页面、支付界面直接写明优惠细则,例如“1小时免费券抵扣首小时,超出部分按实际时长计费”,避免让消费者“傻傻分不清”。

有业内人士指出,商场推出停车优惠,本意是吸引客流、提升顾客黏性,但如果规则模糊、解释不清,反而会引发信任危机。消费者并非不愿支付停车费,而是反感“隐性条款”。建议相关商场在小程序首页、停车场出入口、缴费界面醒目公示计费规则,实现事前可知、过程可查、结果可溯。

目前,沪上已有不少商场通过简洁规则、技术优化提升了用户体验:青浦吾悦广场支持100积分兑换1小时停车时长,闵行万象城实行15分钟内免费停车,百联青浦奥特莱斯更是实行全天免费停车。

“留住顾客靠的是诚意,不要让人有一种‘被算计感’。”刘先生表示。商场不妨在停车这些细节上更加惠民、透明,别让几元钱的停车费成为拦在消费者与商场之间的“心理门槛”。

本报记者 徐驰

新闻追踪

本报讯(记者 夏韵)2月13日,本报7版刊登《带着几次房就要收1.5万元?》一文,反映市民吴女士因购房意向金退款问题与菁瑞地产发生纠纷一事。报道刊发后,引发广泛关注。近日,记者从吴女士处获悉,经多方沟通协调,菁瑞地产已将5万元意向金全额退还至其账户。

据悉,今年1月,吴女士计划在宝山区顾村公园附近购置一套二手房,前期因有意向购买该区域一套A房源,向菁瑞地产支付了5万元意向金,该笔款项直接打入了菁瑞地产相关负责人的个人账户。随后,经过多次实地带看,吴女士最终改变意向,决定购置同区域的B房源,并通过另一家中介机构完成了交易。

交易达成后,吴女士向菁瑞地产提出全额退还5万元意向金的诉求。然而,菁瑞地产却拒绝全额退款,仅同意退还3.5万元,扣除的1.5万元被其称为“带着服务费用”。该中介机构给出的理由是,已为吴女士提供了多次带看服务,且吴女士通过其他中介购买B房源的行为涉嫌“跳单”,理应支付相应服务报酬。对此,吴女士予以明确反驳。

“折腾了这么久,总算有了圆满结果,特别感谢媒体的介入与帮助。”吴女士在接受记者采访时表示,截至2月中旬,5万元意向金已全额到账,悬在心头的一件烦心事终于落地。

“新民帮依忙”在此特别提醒广大购房者:购房意向金与定金有着本质区别,若房屋交易最终未达成,意向金理应全额退还;中介机构的报酬应以成功促成交易为前提,对于带看等服务费用,若双方事前未明确约定,中介不得事后擅自扣除。同时,购房者在支付意向金前,务必与中介机构明确约定退款条件、流程等关键信息,并留存好相关凭证,避免陷入类似退款纠纷,切实维护自身合法权益。



本版编辑/张颖琦
视觉设计/竹建英

「带看费」扣款无理 五万元全额退还