



让共享单车更好骑 邀您建言献策

此前有福州市民反映,遭遇P点停车难,共享单车企业解释系“定位漂移”;就此问题3家共享单车企业提出解决方案,同时征集提升服务“金点子”

■海都记者 唐明亮
汤先增 文/图

“世界上最遥远的距离,莫过于我找到P点,共享单车却停不进去。”11月13日,海峡都市报官方微信刊发《事发福州街头!市民直呼:太难了!》一文,内容指出福州市民在城区骑行共享单车时遭遇P点难停车的情况,引发众多网友共鸣。

如何解决共享单车P点难停车,成为市民关注的热点话题。后续共享单车企业将如何做好服务提升工作?记者进行了深入了解和采访。



榕城街头停放的共享单车

P点停车难并非偶发 众多网友留言吐槽

关于共享单车P点停车难的问题,经海都报报道后,不少市民在网上开启了经验分享和吐槽模式,仅仅是微信后台留言就达数百条,微博话题更是短时间内登上了同城热搜。

网友“A古山”：“最搞笑的一次是,开完锁车还没动,发现脚踏坏了,马上还车却提示不在P点。”

网友“倩影”：“同一个还车地点,上周可以停,这周突然就不能停了。”

网友“三公斤”：“经常的事。”

网友“阿蒋”：“哪里偶发?经常碰到。有时找个停车位时间耗的钱都比骑行钱还多。”

……

通过梳理网友留言,

不难发现,该现象其实并非偶发,也非一家共享单车企业特有的情况,不少市民在日常骑行过程中都遭遇过。

而对于共享单车企业此前分析造成P点还车难——“定位漂移”的解释,有网友表示理解,但也希望在被误收调度费时,除向平台申诉外,还可以推出新服

务、新功能帮用户第一时间免除调度费。

而也有不少网友并不买账,甚至质疑平台是否有权收取调度费。“平台服务没跟上,却要让市民来买单,哪有这样的。”部分网友还猜测,“所谓的定点漂移,不过是单车企业想要利用用户黏性,变相赚取调度费而已。”

被误收调度费 企业支招快速退费

针对网友、市民关注及迫切需要解决的问题,记者第一时间联系了律师及哈啰、美团、青桔三家共享单车企业福建区域相关负责人。

企业是否有权收取调度费?福建律师海都公益团福建中宪律师事务所周鹏律师认为,企业收取调度费与行政处罚款性质并不一致,调度费实质是对用户违反使用规则所需承担后果

的事先约定,在计费规则中属于违约责任约定范畴,即用户在使用共享单车时,实际上就与单车平台签订了租赁合同,若用户在路面上不规范停车,企业要花更多的时间、精力、人力、物力去调配,其产生的费用确实应当由违规的用户来承担。但若是企业自身服务原因,导致用户被误收调度费,用户可保留好规范停车相关证据,通过平台维权渠道进

行维权,相应的平台也应做好后续调度费的退还工作。若市民在企业平台反映后,仍不予处理的,可致电“12315”向市场监督管理局投诉。

关于市民、网友提出平台是否可以推出新服务、新功能,帮助用户第一时间免除调度费的建议,美团福建区域相关负责人告诉记者,目前已推出拍照取证功能,用户遭遇定位漂移的情况,

可第一时间拍照取证,就不会被误收调度费。

哈啰骑行福州城市负责人回复记者称,针对福州用户,哈啰骑行已开通绿色客服直达热线17625999704,将优先解决福州市民所遇到的骑行问题。

青桔相关负责人表示,平台已上线针对调度费的线上申诉按钮,用户可对在“P点”,但提示车辆位置漂移的情况进行申诉退款。

避免定位漂移 企业提出解决方案

对于误收调度费的关键,还在于避免定位漂移情况发生。那么,在后续服务提升中,三家共享单车企业还将推出哪些服务举措?

“为更好服务福州市民,在市城管委的指导支

持下,美团单车计划于近期启动新批次新车置换投放工作,共计5000辆。”美团福建区域负责人称,相比传统车型,这款新车采用“北斗+GPS高精度”双频定位,优化天线设计,定位精度将显著提升。后

续,企业还将分阶段全量汰换现有车辆,减少和避免定点漂移现象的发生。

哈啰骑行福州城市负责人则表示,后续将针对福州市有线点位进行排查和问题修复,并且通过与有关部门继续优化和增

加P点停放点位方便市民停车。

青桔相关负责人回应,为优化停放体验,青桔目前已联系定位供应商一同来优化定位精准度,对易出现定位漂移点位重新适配定位围栏。

企业发布“悬赏令” 邀您来提“金点子”

除此之外,为更好地查找服务不足,进一步提升服务质量,为后续优化服务、做出针对性改进提供方向,即日起,青桔、美团、哈啰福州三家共享单

车企业向广大市民启动意见征集。

市民可以从服务提升、管理模式、用户体验、安全保障等方面提出自己的意见和建议。本次

征集活动起止时间为11月17日至11月23日,市民除拨打海都热线968880进行参与外,还可在“海峡都市报”微信公众号后台留言,留言时

需备注联系电话。

后续,青桔、美团、哈啰三家共享单车企业也会认真研判意见及建议的可行性,并对评选出的优质意见或建议给予奖励。

双11“刹完手” 快递包装如何处理?

记者走访快递驿站看到,不少丢弃的包装上面单未撕去,个人信息一览无余

■海都记者 罗丹凌

“双11”购物潮过去,大量快递已经送达买家手中。在收快递的开心之余,拆完的快递包装要如何处理呢?在快递包装上的个人隐私信息又要如何保护?

昨日,记者实地探访了部分快递驿站和垃圾分类站,发现未经任何处理就将带有个人信息的快递包装丢弃的行为不在少数。

居民 面单撕起来费劲 就直接丢

记者在快递驿站看到,店内的回收箱中堆放着大量快递包装,上面的面单均未撕毁,部分收件人的姓名、电话号码等个人信息一览无余。驿站负责人表示,很多客户取件后,嫌携带外包装麻烦,会直接拆开包裹,将外包装丢弃,驿站出于环保考虑,将这些外包装收集起来,回收再利用。

记者还在小区的垃圾分类回收屋看到一些被丢弃的快递包装袋,包装袋上的快递单未被完全撕碎,甚至有少量快递单上的家庭住址不仅已经精确到了具体房号,且姓名、电话、购买物品等信息十分明确。

记者随机采访了一些居民,部分居民表示在丢弃快递包装时,会有意识

地将快递单撕碎再丢掉,有些居民会进行涂抹处理,但也有一部分会不做处理直接丢弃。

“之前想过撕毁,时间久了就嫌麻烦了,慢慢就没这个习惯了。”市民林女士坦言,她平时网购频繁,有时一天会收到好几个快递,因为快递包装上的面单贴得比较牢固,撕起来费劲,“一开始还会去撕一两个,后来就慢慢不管了,直接丢”。

市民李先生表示,每张快递单他都会撕下来,挨个撕碎后再丢弃,“有时候我会直接用油漆笔把包装上的个人信息全部涂黑,然后再把包装丢掉。毕竟快递单上面的个人信息太详细了,若是被有心人捡到,个人信息就泄露了。”

警方 增强信息保护意识 减少信息泄露可能

据了解,今年《快递电子运单》国家标准正式实施,随着国家政策的推行,大部分快递公司的快件对客户信息进行了隐藏,然而这也不能代表用户信息的绝对安全。

如果不处理快递面单会有哪些风险?

“如果快递包装上的个人信息未做覆盖或隐藏,被别有用心之人传到网络上,可能让市民陷入电信诈骗、网贷等风波,承担不合理的债务。”福州马尾区公安局相关负

责人表示。

为此,马尾警方建议,消费者在拿到快递后应尽量将个人信息撕碎,或者从网上购买“滚轮式保密涂码印章”“热敏笔涂改液”等物品,在扔快递之前将快递面单信息消除,从源头减少信息泄露的可能。

警方还表示,市民平时在收寄快递时要增强信息保护意识,在生活中多些防范,一旦发现个人隐私被泄露,要注意保存证据,勇于维权。