

“骑一次哈罗单车扣我1087元!”

客服电话无人接听,12315不受理,市民王女士遭遇闹心事

2月9日,市民王女士向本报新闻热线87777777打来电话称,她骑了一次哈罗单车,被扣款1087元。多次拨打该公司客服电话,均无人接听。向12315打电话投诉,却被告知该公司不在宁波注册,不归他们管理。

王女士不由得疑问:这样的问题,难道就没有人管了吗?

记者经过这两天调查,并和哈罗单车协商,王女士遇到的问题于昨日解决。

市民投诉

骑了一次车被扣1087元

王女士称,去年12月28日晚7时39分,她从地铁一号线福庆北路站出口处租了一辆哈罗单车,骑行到梅墟海景华庭小区门口后落锁停放。直到1月20日再次使用哈罗单车手机APP时,发现被扣款1087元。

“我是去年11月17日注册哈罗单车的,总共骑过4次,前3次都正常。第四次落锁停放后,因为当时手机没电了,再没去管。直到今年1月20日,一位朋友约我下载哈罗单车APP。我就打开手机给他看。这一看吓了一跳,我发现被扣了1087元。”王女士说,此前,她充值过两次,每次10元,奖励2元,前3次使用扣款3元,因此还欠1068元。

“我从1月20日开始打他们客服电话,均无人接听。考虑到春节假期,我想可能没有人值班,后面几天就没再打过电话。这两天我又打客服电话,依然没人接听,网上留言也没有回应。就打了12315投诉,对方答复称,这个软件不是在宁波注册的,不归他们管。”

王女士说,如果问题不能解决,除押金199元现在不能退还外,她的实际损失为216元。200多元买一个教训也就罢了,但她担心:“不知道会不会影响我的银行征信记录?对方以后找我要欠款怎么办?”



王女士提供的手机截图。

记者调查

哈罗单车客服电话难打通

记者从王女士提供的手机截图上看到,王女士于去年12月9日、11日、16日、28日共使用过四次,信用积分为104分。共充值两次,合计20元,充值奖励2元。其中前三次每次使用时间为15分钟左右,合计费用为3元;第四次骑行32586分钟,合计22.63天,花费1087元。账号显示王女士还欠1068元。

记者了解到,根据哈罗单车的还车规定:“用户需在道路两侧可停放自行车的地方,比如划定的白线区域、不阻碍交通的空旷区域,就可以把车停下来,只需手动将锁扣下压,合上锁环即可完成还车锁车。”也就是说,王女士到达目的地

后,虽然手机没电了,并不影响落锁还车。

9日,记者尝试拨打哈罗单车客服电话。如王女士所说,该公司的客服电话一直无人接听。昨日早上,电话总算打通了。工作人员要求王女士本人和他们联系。她表示,客服热线每天都有人值班,可能王女士打电话的时候碰巧客服人员正在接听别的电话。

随后,王女士和这名工作人员交涉,取消了第四次骑行产生的1087元扣款。王女士说:“虽然经历了一个漫长而揪心的过程,但对结果比较满意。”

哈罗回应

已在宁波注册

王女士猜测,可能是软件故障才导致她被误扣的。“既然他们在宁波投放了这么多自行车,服务和管理就应该跟进。”

记者随后联系哈罗单车上海总部一位姓姚的负责人。他解释称,确实有用户反映客服电话打不通的情况,目前哈罗单车客服热线面向全国,量非常大,如果发生非紧急情况,建议使用手

机APP报障来反馈,工作人员会当天解决。他指出,哈罗单车已在宁波注册,名称为“宁波哈罗网络科技有限公司”,不清楚12315的工作人员为什么查询不到。

据了解,至去年12月底,哈罗单车已在宁波投放了2万辆自行车,预计近期投放数量会达到3万辆。

网友热议

共享单车是该管管了

网友友谊的小船说,作为新生事物,共享单车还有很多地方需要改进和完善,单纯依靠企业和市民自律是做不好的,政府部门是时候该整治了。

网友车前子说,6日上班,路过月湖盛园东侧,见到路边共享单车像多米诺骨牌一样,向两个不同方向倒下一片,约有30多辆,前一天晚上没刮大风,况且如果有风,也只能倒一个方向啊,

估计是被人推倒的。我把这些单车一辆辆扶起来了,愿文明不要因为自己的随性再去践踏一次。

网友海影说,在小区里散步发现好多哈罗单车停靠在住户家门口,想着它还是挺方便的。可是问题来了,我看到有人把共享单车的锁给卸了,成了自家的自行车。

记者 张明强

丢钱、丢伞,还丢人……

公交车上“丢失案” 每年近2万件

本报讯(记者 王元卓 通讯员 董美巧 孙静 毛敏尔)昨日,记者从市公交总公司服务咨询投诉受理中心了解到,宁波公交车上每年上演“马大哈”失物近2万起(件)。几万元巨款、一整箱手机、家中的钥匙……去年报失的遗失物16120件,其中通过GPS系统成功帮助乘客找到失物7355件。

2月8日,象山的徐大爷用旧手袋提着6万元现金去存银行。他从陈山村上车,可到东湖苑小区站点下车时,他竟忘了拿手袋。徐大爷急得直跺脚,眼泪婆娑,不知如何是好。

所幸,他乘坐的公交车司机王建敏到达象山县临时东站后,在打扫车厢时发现了这个装了沉甸甸现金的手袋,并立即交到了墙头派出所。巨额现金失而复得的徐大爷回过神来后对着公交车司机千恩万谢。

市公交总公司服务咨询投诉受理中心李芬军告诉记者,像这样巨额现金在公交车上遗落的事,并不鲜见。去年3月,一名姓冯的女士在百丈东路中兴路路口(兴业银行)站上了516路公交车,将装有5万元现金的包掉在了公交车上。驾驶员石巍发现后,通过GPS调度中心联系了冯女士。

还有人丢了装有2万多元现金的腰包、装有金首饰的手袋,后来都一一失而复得。

据统计,这样丢失万元以上巨款的遗失案件占到了10%左右。李芬军提醒,在公交车上丢失巨额现金时,最好第一时间拨打公交服务热线87928888,工作人员会及时向下属分公司联网的189条公交线路发出GPS指令。接到指令的驾驶员可以根据遗失的信息及时检查车厢,这样可以最大程度地增加找回失物的几率。

据李芬军介绍,公交车上失物查找主要以手机、电脑、生活物品(衣物、背包、钥匙、药、雨伞、零食、银行卡、公交IC卡、各类资料等等)为主。2016年,寻找手机的求助案有1080件,成功帮助失主找到的有487件;寻找电脑的求助案例124件,成功帮助失主找到的有87件。

除了随身物品丢失,还有老人和小孩乘公交车走失的,仅去年就发生了40起左右,最终在公交公司工作人员和警方的帮助下,全部找回。

●●● 相关新闻

春节期间 环卫工人捡到现金3.4万余元

本报讯(记者 边城雨 通讯员 张墉)春节期间,丢失随身物品的马大哈还真不少。昨天下午,市城管局市容环卫处的“环给你”发布消息,春节期间,鄞州、奉化、镇海等区的环卫工人共捡到现金合计34100元,另外还有两个包,内含身份证、银行卡、驾驶证、港澳通行证和车载导航系统一套。

市城管局市容环卫处处长余宁说,很多市民都有丢东西的经历。“因为职业的特殊性,中心城区近万名环卫工人每天行走在街头巷尾,和他们擦肩而过的市民数以万计,捡到市民遗落的物件也在情理之中。”余宁说,“以往我们都会尽力根据物件的属性和失主联系,但能找到失主的概率不高,很多东西只能暂存,时间久了只能当一般垃圾处理掉。”

为了让更多的失物回到失主手中,减少市民不必要的麻烦,从前年3月初开始,城管环卫部门推出了“环给你”平台,利用微博、微信和网站对环卫工人捡拾的物件进行公示,方便失主认领。

该平台目前共帮助近400名失主找到了失物,但仍有一些东西没有找到失主。这些失物大半是在绿化带或垃圾箱里捡到的,也有一部分是在公园里捡到的。

市容环卫部门相关负责人提醒,失主遗失东西后不妨先和环卫部门联系。目前,他们正考虑和其他部门联合,让“环给你”平台发挥更大的作用。