



2025年9月5日 星期五

青岛日报

定价很随意、租了还不上—— 共享充电宝不应变“刺客”

计费标准玄机多

共享充电宝产品上市初期因便捷、低价赢得消费者青睐，但近年来租借费用一路上涨，从一开始的1元/小时，到现在4至6元/小时，有的甚至高达10元/小时，即便超过几秒钟也会按照1小时计费，成为消费者口中的“价格刺客”。

近日，王女士在位于高新区的青岛市民健身中心租了一块怪兽共享充电宝，使用不到3个小时，被收取40元。“我以前用过这个牌子的共享充电宝，1小时收费4元，但这次扣费后我发现，每小时竟收费10元，而且不满1小时按1小时计算。”王女士吐槽，类似的充电宝网上售价五六十元，租一次的价格几乎能买一块新的了。更让她不解的是，就在青岛市民健身中心，同样的共享充电宝在不同租借点的定价相差很大。

记者在怪兽充电小程序上看到，青岛市民健身中心区域内有4个租借点，计费标准各不相同，有的“10元/小时，24小时封顶价格50元”，有的“3元/半小时，24小时封顶价格36元”，有的“4元/小时，24小时封顶价格36元”。

记者近日租借了7个品牌的20多块共享充电宝，尽管有些共享充电宝品牌相同、租借点位置相近，但计费规则并不一致。例如，市南区南海支路全长仅100米，“悦快闪”在此设置了7个租借点，每小时计费从4元至6元不等；“街电”在此设置了3个租借点，分别执行“2元/半小时、35元/24小时”“4元/小时、45元/24小时”“5元/小时、30元/24小时”的不同计费标准。

除定价、计时单位不同外，同品牌共享充电宝的免费时长也不统一。有的租借点或机柜提供1至5分钟的免费使用时间，有的则没有免费使用时间，消费者一旦扫码下单便开始计费。市民吴女士告诉记者，她曾因租借来的充电宝插头故障选择立即归还，整个过程不足1分钟，就被扣除1小时的使用费。事后她在小程序上发现，该租借点有两台机柜，一台没有设置免费时长，另一台设置了3分钟免费时长，但两台机柜的外观和提供的充电宝没有明显差异。

记者从多家主流共享充电宝企业了解到，共享充电宝采取差异化定价策略，不同地区门店的计费规则有所不同，价格、计时单位、免费时长都是与商户商定的。具体计费标准以消费者在现场扫码后小程序显示的为准。

记者探访发现，共享充电宝的机柜上普遍没有明示价格、计时单位、免费时长等信息，需要扫描机柜上的二维码查看计费规则。放在一起的两台同款机柜，扫码后的计费标准也有可能不同，大部分消费者往往想不到要“货比三家”。即使是同品牌的共享充电宝，充电速度也会因型号、新旧程度不同而差距悬殊。许多品牌的机柜内放置的充电宝新旧不一、型号不同，新款产品普遍标称高功率快充，老旧产品则充电速度明显偏慢。而充电宝是随机弹出的，消费者无法自主选择。

“租借共享充电宝就像开盲盒，如果借到老款的‘龟速充电宝’，又被收取了较高的费用，就有种被割韭菜的感觉。”市民郭女士表示，她最近使用了一款共享充电宝，一个小时仅充了30%的电量，3个小时才给手机充满电。而使用个人充电宝时，通常1个小时就能充满电。

有测评博主指出，当前个人充电宝功率普遍不小于22.5W，但部分共享充电宝企业为降低更新换代成本、延长单次租借时间，仍保留了大量功率低的老款充电宝，有的所谓高功率快充产品也名不副实，达不到消费者的预期。

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“民生在线·帮办”
党报热线82863300
■话题热度 ★★★★

当下，随处可见的共享充电宝大大缓解了人们对手机电量的焦虑，成为使用频繁的便民设备。但随着行业的快速扩张，共享充电宝市场因定价不透明、充电慢、归还难、售后不畅等问题，给消费者平添了新烦恼。



■金沙滩啤酒城内，一共享充电宝租借点的机柜满仓，没有空余仓位用于归还设备。

设备易借难归还

中国消费者协会发布的《2025年第一季度全国消协组织受理投诉情况分析》报告披露，“共享充电宝归还难和计费异常”是八大投诉热点之一。党报热线82863300近期接到的投诉也显示，不少市民、游客反映共享充电宝“易借难还”。

“这个充电宝我租了3个多小时，其中归还就用了1个多小时。”安徽游客江先生称，他近日在金沙滩啤酒城游玩时，租借了1块怪兽充电宝，准备归还时，小程序上显示周边机柜全满。从22点到23点，他先后在啤酒城内查看了10多个点位，始终未找到空闲机柜。在此过程中，他多次尝试通过小程序联系客服，但人工客服处于离线状态，智能客服又解决不了实际问题。最终，他花钱请骑手将充电宝带至其他点位归还。

临沂游客马先生也反映，他在金沙滩啤酒城内归还美团充电宝时遇到周边机柜满仓的情况。他向有关部门投诉，1小时后，有工作人员找到他取走了充电宝。还有消费者反映，有的共享充电宝小程序上显示的租借点定位不准确、不营业或已经不存在，影响了设备正常归还。

明回归还了充电宝，但小程序仍在计费，这是另一大投诉热点。“我只用了半个小时，却被按照最高封顶价扣了149元。”游客布女士表示，她在李沧区静乐路租用小电充电宝，半小时后在原处归还，但3天后，她的手机自动扣款149元。客

服称她未归还充电宝，要求她提供归还时的视频或照片以及机柜编号和仓位。“我确认充电宝已经卡紧、充电灯亮起才离开，但没有留下视频、照片。”布女士表示，她已经离开青岛，无法提供相关信息。

在黑猫投诉平台上，涉及小电充电宝的投诉有5.1万条，其中近一个月以来有400余条涉及归还充电宝后仍计费。该品牌还被列入“黑猫投诉共享服务类十大黑榜”。

中国消费者协会指出，共享充电宝作为日常高频使用的便民服务设备，应提供稳定可靠的归还系统，但当前存在的漏洞和管理问题侵蚀了消费者的信任，久而久之会影响共享充电宝行业的健康发展。

代理模式扩张引发乱象

记者调查发现，共享充电宝近年来租借费用上涨，但用户体验不升反降，其根本原因是，共享充电宝行业正由早期的品牌方自主运营模式转为代理模式。

某品牌共享充电宝代理商透露，为降低直营成本，近年来共享充电宝头部企业纷纷转向代理模式，将定价自主权下放给代理商和商户。代理商不仅要向品牌方支付费用、承担充电宝的运维成本，还要与商户分成，在某些人流量大的地方，代理商还需支付入场费。

西华大学经济学院副教授熊于宁分析指出，共享充电宝的诸多痛点，根源在于其商业模式的

内在缺陷。共享充电宝高度依赖于线下设点，但利润被入场费和商户分成削弱，共享充电宝企业及其代理商必然通过抑制用户体验和提高收费标准来维持经营。

记者还发现，部分共享充电宝企业与消费者签订的用户服务协议中，存在涉嫌排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任、加重消费者责任的不公平不合理格式条款。

街电用户服务协议显示，用户享受的服务可能由本公司的经销商或合作商提供，街电无法对第三方服务予以任何形式的担保或承诺、承担责任。因该第三方服务所产生的纠纷，该经销商或合作商违反相关法律法规或本协议约定，以及消费者在使用第三方服务过程中遭受的损失，最终由该经销商或合作商负责解决和承担。

在怪兽充电用户服务协议中，亦有“怪兽充电对第三方服务不承担任何准确性、完整性、充分性和可靠性的承诺或保证”的条款。

共享充电宝应回归便民属性

“当前，共享充电宝市场竞争激烈，企业为了维持运营或追求短期利润，可能会采取一些短视行为。然而，这并不意味着企业可以忽视消费者的权益和市场的健康发展。”青岛市调解协会会长姜东认为，共享充电宝企业应当积极落实主体责任，加强代理商管理，制定公平、合理、稳定的计费机制，做到明码标价。

针对充电慢、归还难、售后不畅等问题，姜东认为，企业应及时更换老旧、故障设备，确保租借点定位信息准确无误，合理控制机柜仓位空置率，方便消费者归还设备。同时，应畅通售后服务渠道，及时妥善处理消费者纠纷。消费者也应增强自我保护意识，仔细阅读计费规则，归还设备后及时确认是否成功，并保留好截图、视频等证据，以备维权之需。

“目前，国家尚未出台与共享充电宝相关的专项法规。”青岛市人大代表、山东文康律师事务所副主任张宁呼吁，相关部门应当针对共享充电宝等消费新业态健全法律法规，加强监督管理，促进行业规范健康发展。行业组织应当制定行业标准、规范，加强自律。

近年来，深圳、北京先后出台了地方性共享充电宝行业自律公约，从计费透明、保障归还、投诉响应等方面提出要求，推动行业自律。

2024年3月，深圳市消费者委员会发布《深圳市共享充电宝行业自律公约》，对共享充电宝行业计价时间进行了统一与细化，把充电免费时长统一为5分钟，避免因充电宝有问题时归还不及时被扣费。另外，缩短了计价时间单位，约定充电宝租借的计价时间单位不超过半小时，有效保障短时间充电需求。

今年8月，北京市消费者协会推出《北京共享充电宝行业自律公约》。在优化计价模式方面，公约提出，租借费用计时单位不超过15分钟，第一个计时单位内满5分钟后收取该时段费用，从第二个计时单位起，不满一个计时单位不收取该时段费用。在保障归还方面，公约提出，应合理控制共享充电宝机柜空置率，保证足够空位。因共享充电宝产品自身原因或者其他不可抗力因素导致的消费者无法归还的情况，应免除消费者本次使用费用。在投诉响应方面，公约要求共享充电宝、机柜、官方页面等位置需公布客服电话，提供网络在线客服的，要提升响应速度、优化业务流程。此外，公约还要求，建立公平透明的合同管理体系，明确服务责任边界，杜绝单方面加重消费者责任的条款。

城事微观

AI生成内容
必须“亮明身份”

小猫扭着屁股跳舞、小狗揉面包子、婴儿驾驶飞机冲上云霄……近年来，越来越多的AI生成视频在互联网上传播，这些视频中的形象栩栩如生，动作流畅自然，令人真假难辨。但在传递趣味和创意的同时，这些视频也成为虚假信息传播的温床。

AI技术的蓬勃发展，为内容创作带来了翻天覆地的变革，极大地提高了内容生产效率，丰富了内容的形式和种类，在诸多领域展现出巨大的应用潜力。但与此同时，其带来的问题也日益凸显：虚假信息借AI之手肆意传播，尤其是在中老年群体中，难以辨别AI视频、音频极易成为谣言传播的渠道。

自9月1日起，国家互联网信息办公室、工业和信息化部、公安部、国家广播电影电视总局四部门联合发布的《人工智能生成内容标识办法》（以下简称《办法》）正式施行，要求所有AI生成的文字、图片、视频等内容都必须依法添加相应身份标识。

当然，让AI“亮明身份”，绝非简单的“一刀切”式治理。在不同场景中，AI生成内容的价值与风险并不相同。在影视创作中，AI可辅助生成特效画面，为艺术创新赋能；在教育科普领域，AI能将抽象知识转化为生动内容，提升传播效果。但在新闻报道、社科研究等强事实性领域，AI生成内容若缺乏标识，极易令人混淆真实与虚构，必须严格规范。因此，《办法》落地过程中，还需结合不同应用场景的特性，细化实施范围与方式。

政策的出台只是起点，AI技术与社会发展的良性互动，需要多方主体的共同参与。对监管部门而言，需持续跟踪技术发展动态，及时优化标识规则，防范标识被篡改、AI内容规避检测等新问题。对平台与创作者来说，应主动标识，给予公众知情权。对公众而言，需要在接收信息时多一份审慎，提升对AI内容的辨别能力。

AI技术的进步不只是算法的演进和算力的提升，更是一场关于边界与责任的实践。从约束技术滥用到引导技术向善创新，只有在创新与规范之间取得平衡，才能让AI技术真正服务于人类。

热线聚焦

12345热线、街道、社区
持续努力——

老旧小区告别“飞线”充电



■亚麦家园小区新建充电桩投入使用。

“小区里终于有了专门的充电区，电动车不再‘飞线’充电了。”近日，崂山区亚麦家园小区居民刘先生高兴地说。

“以前，很多业主从楼上私拉电线给电动车充电，存在安全隐患，居民们一直希望在小区里建设充电桩。”刘先生介绍，他将诉求反映至市12345政务服务便民热线，一个月后，新建充电桩就投用了。

“亚麦家园小区建成年代较早，没有规划电动自行车充电设施，而且小区内的多余空地已规划为停车位。”金家岭街道办事处应急管理局工作人员胡成华告诉记者，2024年，金家岭街道办事处、徐家麦岛社区曾协调一家充电桩建设单位到小区察看，但未找到合适场地。

这次接到居民诉求后，街道、社区联系了另一家建设单位——中国铁塔股份有限公司青岛市分公司，该公司采用统一规划建设、统一运营服务的“统建统服”模式，解决老小区电动自行车充电难题。经过实地调研，该公司设计了可行性方案，在小区西侧空地免费建设了一处有10个充电端口的电动自行车停放充电设施。“街道、社区还安排工作人员在小区内巡查，及时制止‘飞线’充电行为，督促大家形成规范充电的习惯。”胡成华说。

记者曾两次前往亚麦家园小区，发现小区内电动车充电秩序有了显著变化。之前，不少电动自行车停放在楼座单元门口，居民从楼上扯下电线充电。现在，居民们将电动自行车转移到充电桩上充电，未发现“飞线”现象。

本报撰稿/摄影 邱 正

你问我答

记者调查

高龄老人办银行业务常遇困难——

金融服务需要更“适老”

提供上门服务，但他们既不主动提出，又无法确定上门时间，对老人而言非常不便。”张先生认为，该银行的服务水平有待提升。

对于失能、失智老人来说，办理银行业务难度更大。今年7月，胶州市民刘先生带着父亲的定期存单到某银行办理取款业务。“我带了户口本、身份证等证件，但银行说我不能代办，必须父亲本人来现场。”刘先生告诉记者，父亲已经92岁，因中风长期卧床。无奈之下，一家人只能将老人抱上车，来到银行办业务。

西海岸新区的李先生在银行工作，遇到过子女代失能老人办理业务的情况。“一位90岁老人因重大疾病导致意识不清，其子女带着户口本，来银行代办银行卡密码重置和存取款业务。但根据银行规定，子女须出具监护人证明。”李先生介绍，老人的子女不清楚如何开具这个证明，其实也不知道，只能尽可能地帮客户咨询。

在规范内提供更暖心服务

随着人口老龄化，老年人已是银行主要的线下用户。考虑到老年群体的特殊情况，各个银行都有针对老年人办理业务的管理规定。

“高龄储户中，有民事行为能力的，部分业务允许子女代办，需要提供相应的证明材料。如果达到一定金额，比如代办取现金1万元以

上，我们要联系到储户本人，让其知晓并征得其同意；未设密码的定期存单取现金，则需要储户本人到场。如果储户无民事行为能力，意识不清，为避免产生纠纷，则需要子女提供监护人证明，办理流程更为严格和复杂。”某银行的工作人员介绍。

业内人士指出，目前金融服务适老化方面仍面临诸多痛点和难点，银行需要进一步优化流程、完善服务、强化培训，提升从业人员的业务能力和服务意识，满足老年人群体的金融服务需求。例如，主管部门早有规定，要求银行对老弱病残等特殊客户做好柜台延伸服务，必要时提供上门服务。但现实中，部分银行网点往往因人员不足、柜面业务繁忙，难以做到快速响应，还有部分从业者业务能力不够，缺乏主动上门服务意识。

去年11月，国家金融监督管理总局发布《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》。记者从国家金融监督管理总局青岛监管局了解到，青岛部分银行已经推出了一些暖心举措，例如，“流动银行”服务队携带移动设备上门为年龄较大、行动不便的老年人办理业务。“我们将进一步推动金融机构积极融入老年友好型社会建设，持续优化传统和智能化金融服务，不断丰富适老化产品和服务，增强老年人获得感和幸福感。”该局相关负责人表示。

二孩购房补贴 申请后多久到账

民生在线网友：平度居民申请二孩购房补贴后，多长时间能到账？

平度市政府：根据《关于发放青岛市多子女家庭购房补贴的通知》，对于2025年4月1日至2026年6月30日期间在我市购买新建商品房的二孩、三孩家庭，分别给予5万元、10万元购房补贴，购房补贴以货币形式发放。由于该政策4月出台，未列入年度预算内，需根据财政资金使用要求追加审批程序，目前正在履行相关程序，完成后将尽快发放。市民申请多子女购房家庭补贴后，次月进行审核、公示等程序，预计3—5个月内发放到个人账户。

山姆会员店北侧 地块有何规划

民生在线网友：山姆会员店北侧地块有何规划？

青岛市自然资源和规划局：根据市政府批复的片区控规，山姆会员店北侧地块规划用地性质为商业用地，面积约6.9万平方米，目前土地权属单位为青岛城投房地产开发有限公司。下一步，该项目的开发建设由市北区政府结合社会发展需要，研究论证业态需求，推进招商引资工作，我局将积极配合做好土地、规划服务工作。