

好心报修多辆ofo单车 致账号被封押金退不了

投诉吧

近日,市民李女士向本报反映,使用ofo小黄车时,她看见数辆损坏的单车,好心扫码报修,竟被系统判定账号为“非正规”使用。不仅账号被封无法使用,押金也没法退回。

扫码报修却遭封号

李女士是小黄车的“忠实粉丝”。近日,她扫码用车时,发现小黄车无法解锁使用,APP界面上也显示“账户异常”。她随即拨打客服热线,得到的解释却是“账号存在异常使用情况,可能是由于多次报修”。经客服这一“提醒”,她才慢慢回想起数月前发生的一幕。

李女士回忆,4月的一天,她在梅陇地区散步,经莲花南路春申路走到罗阳路时,看见一路上停着数十辆小黄车,不是东倒西歪,就是“伤痕累累”:一辆踏板没了,一辆刹车线断了,还有一辆车轴歪了。她打开软件,先后扫描了三辆车的二维码,并点击“报修”选项,一边操作,一边为自己做了件好事而感到开心。可没想到,一周后,她却无法使用小黄车。客服承诺解决问题,但从4月到8月,一直没等来结果。“账号一直被封,只能借用老公的账号,但这样下去也不是个办法啊。”

记者拨打ofo客服热线,一名工作人员表示,系统无法查询一个月前的骑行记录,但按照描述,可能是因为账号多次报修,被系统判定是恶意账户。公司会请工作人员进一步核实情况,争取解决问题。



手机截屏

限时报修是否合理

那么,按照正常流程,该如何报修损坏的共享单车?记者来到中华路,只见人行道上有一辆小黄车坐垫被损坏,露出海绵。打开APP后,扫描二维码用车,系统显示“将在120s(秒)后开始计费,如车辆有问题请报修”。记者注意到屏幕右侧有一个小小的“扳手”标志,马上点击报修。

如此报修,是否会被限制骑行?ofo客服告诉记者,按照技术规则,扫码后120

秒内就是报修时间,及时报修不会影响后续使用;一旦超时,就不能继续报修,骑行后如果发现故障,只能换一辆车。

如何在用车前报修?客服表示,界面旁会有一个“警灯”标志,点击问题并上传照片,公司会有工作人员实地查勘。如果核实情况不属实,对应的账号可能也会被判定为“异常账户”,被限时封号。

“建议客户在用车前,仔细查看车辆是否完好,确认没问题之后再骑行。”对于这一说法,李女士表示无法认同。比如“轮胎气不足”“刹车是否失灵”“龙头不正”等问题,需在骑行时才能看出,刻意规定120秒,是否过短?取车后无法报修,是否合理?

判定权全交由系统

那么,系统评判标准是什么?客服回应称是“自动判断”。“这是系统自行选择的结果,目前没有成文的规定。”客服进一步解释,如果账户被封,用户虽然无法骑行,但押金随时可以通过APP退款。之所以会出现李女士所述退不了押金的情况,还要查实。“可能旧版系统存在不足,新版本更新过后,将不存在类似问题。”另外,系统对用户限时封号,限时多久也是随机的。

可是,如果工作人员来验证时,车已被人挪走,是否算作“虚假报修”?全部交给系统,并且随机判定,是否合理?关于这些疑问,ofo都没有给出正面回应。对此,不少用户均表示,希望ofo方面能不断完善软件和系统,别让这些瑕疵影响了骑行体验。 本报记者 徐驰



与民分忧
为民解难

告诉我,你在烦点啥——扫描二维码,下载新民APP,说出那些让你郁闷的事



蔷薇花下

杨克昌 文
田红 图

与“瘾君子”为邻

双休日,鲁迅公园。老王在柳荫深处找了一个座位休息。这时旁边来了一位“瘾君子”,香烟一支接一支,吞云吐雾,老王坐在一下风头,被二手烟呛得咳嗽不止。老王礼貌地对这位瘾君子说:“请少抽点烟。”

谁知,他的一句话打开了对方的话匣子。“瘾君子”滔滔不绝地说:第一,公园没有禁烟令,抽多少香烟是我的自由,关你屁事。第二,公园里蚊子多,香烟可以驱赶蚊子。第三,烟草利润高,我抽烟是为国家做贡献。“瘾君子”的一席话,可谓“妙语”释抽烟,令人惊叹不已。

这位“瘾君子”坐了半个多小时,见烟已经抽完,起身对老王说:对不起,我去买包烟。老王窃喜,以为总算逃脱了二手烟的折磨。谁知不一会,“瘾君子”回来了,手里拿着一包新买的香烟,“你看,我又为国家做贡献了”。

老王见状,赶紧起身离开,再也不敢坐在这位“瘾君子”旁边了。

帮帮忙

求帮忙

求助人:林小姐

今年7月30日,我在永乐电器购买了一台价值2599元的志高空调,但空调装好后一启动,送风的同时,也散发出一股呛人的塑料味。如今一个月过去了,这股异味仍未消散,导致我无法继续使用,我向志高空调提出换货要求,对方虽然口头答应了,但仍未上门处理。

去调查

林小姐说,当初她购买空调后,工作人员次日便送货上门,但刚拆开箱子,空调内机就发出一股淡淡的塑料味,“起初我还以为是外包装上残留的味道,就

新空调启动异味难消

志高承诺更换新机

没在意。”可师傅安装完毕后,一启动空调,塑料味越来越浓。安装人员称,新空调刚启用,或多或少都有点味道,过个两三天就会自动消散。此后,林女士经常开窗通风,可过了半个月,空调运行时,这股异味仍弥漫在房间里,时间闻久了,甚至令她感觉头晕恶心。“我现在正怀孕,肚子里的宝宝马上就要出生了,很担心这味道会对孩子产生伤害。何况以前我家也买过其他空调,都没发生过这种状况。”8月中旬,林小姐致电志高空调客服热线反映,对方先后两次派人上门查看,但都表示空调质量没有问题。林小姐实在无法忍

受,要求换货,对方答应3天内前来安装,但过了约定期限,并未与她联系。

有结果

记者致电志高空调客服热线,工作人员表示,因为空调内机里有塑料零件,因此新机刚使用时,可能会散发塑料味,但这些材料是经过严格检测的,能够保证这种气味控制在无青范围内,并且使用一段时间后,这种味道就会消失。鉴于林小姐是孕妇,对异味的反应较强烈,他们已联系永乐电器,为她重新更换一台新机,将尽快上门安装。本报记者 房浩

免费抢票

陪父母听 戏曲交响音乐会

《爱的礼赞Ⅱ》大型戏曲交响音乐会将于9月9日在上海音乐学院贺绿汀音乐厅上演。今年正逢“越剧进上海100周年”,戏曲名家与专业交响乐团携手,为“越剧百年”献礼。当中式戏曲遇上西式交响乐,会碰撞出怎样的艺术火花呢?带父母去现场感受吧!

今天15:30-21:30,打开新民APP活动板块的“抢票”,30张《爱的礼赞Ⅱ》大型交响音乐会门票等你抢,每位中奖用户将获得2张门票。欲知详细获奖名单及领奖方式,请于明天9:30起,点击相应活动内容上的“获奖名单”标签查看。

社区全媒体 包琴娜

“要用实际行动赢得业主信赖”

香樟花园物业经理让小区焕发出新气象

社区新发现

“李经理,还在忙啊。”“您这是要出门啊!”……正值开学季,亲切的问候让这高楼小区洋溢着温馨的氛围,而这一切都要得益于物业公司的李仁裕经理,因为他让香樟花园焕发出了新的“香气”。

静安区江宁路街道香樟花园自1998年开盘入住,近20年已更换了11家物业公

司,常年累积诸多问题亟待解决。2017年4月,现年65岁的李仁裕开始担任物业经理,可谓小区的第11任物业经理。没过多久,居民们发现长年未清理的玻璃天棚焕然一新;地下室的污水池被清理干净;19处污水窨井及地下管道和47根雨水管道都畅通无比;各楼层的消防器材也都配上了……

李仁裕常说,“要用实际行动赢得业主信赖,将工作职责落到实处。”7月的某天凌晨,一居民家中漏水。接到报修电话后,正

在睡觉的李仁裕第一时间通知了维修工,就在家中赶来香樟花园,陪着维修工一起抢修到凌晨3时半。

香樟花园小区交房有25年了,电梯老化、磨损等故障时有发生。5月31日下午,货梯出了故障无法使用。发现问题后,李仁裕立即在电梯前设围栏,贴出告示,同时联系维修人员来修理,并站在电梯口引导居民乘坐另一部电梯。

屋漏偏逢连夜雨,当天晚上,李仁裕接

到保安电话,得知另一部电梯客梯也发生故障无法使用。“我还没来得及扒完碗里的最后一口饭,又出门了。”李仁裕说,他到达香樟花园时,门厅里都是人,大家的脸色都很难看,甚至一些居民劈头盖脸对他一通指责。顾不上这些,李仁裕到储藏间搬出凳子,让老年居民坐下。一转身他立刻联系电梯公司,无奈对方已经下班,七转八转,找熟人托关系,他才联系到了电梯维修工。他一边催促维修工赶进度,一边安抚居民耐心等待。直到21时多,两部电梯才恢复了运行。

李仁裕说,现在小区业主的投诉明显减少,小区环境也有了显著改善,香樟花园焕发出新气象。

通讯员 江宁 社区全媒体 蔡骏