

对于不少市民,哈罗单车已经不是陌生产物了。这辆外形时髦借还便利的小白车越来越多地出现在各地的大街小巷,被大家所接受。可就在前天,有网友发帖反映,自己在使用哈罗单车时,遭遇无故扣款,高达1078元,联系后台却始终没有得到回复,让她很是着急。得到线索后,记者将该网友的情况反映到哈罗单车相关部门,其负责人对此解释,由于该网友未成功关锁,导致租金不断累积,目前,经过核实查证,已取消了后续扣款。



天价账单 搞不明白了..

女子骑共享单车收到天价账单 用完将车锁关死才能停止计费

【事件】

骑了5公里多的路
却被收费1078元

说起发生在自己身上的事,宁波的王女士一开始也是懵的。

王女士介绍,她是2016年12月9日注册这个哈罗单车的,只是偶尔骑一下,因为随时随地可以停放,她觉得挺方便的。与公共自行车相比,这是哈罗单车的优势之一。

可是,很快,王女士发现,哈罗单车的APP会乱扣钱。

2016年12月28日晚上7点39分,王女士从福庆北路一号地铁站出来,本来想滴滴打车,可手机快没电了,司机让她等10分钟,她怕到时电话联系不上,车又没有约到,就直接退了。趁着还有些电可以扫描开锁,就选择了骑哈罗单车到高新区梅墟路海景华庭小区门口的公共自行车边上。顺利到家后,王女士按照提示落锁,但是,她没有注意信息,因为她的手机没电了。

过年期间,王女士与刚回国的朋友聚会,说起了这个哈罗单车。

王女士为了显示比朋友们知道的早,所以打开这个软件。不看还好,一看吓一跳,她一共才骑了4次,充值2次,每次10元,怎么扣了她1078元,页面显示我还倒欠1068元。于是,王女士马上拨打哈罗单车客服电话,可是,打了N次永远是座机忙,没有人接听的,网上留言了也没有反应,她只好打了12315。对方却告诉她,这个软件不在宁波注册的,不归他们管,让她在网上查找这个哈罗单车注册地。

无奈之下,王女士只得上网求助。



关注三湘都市报微信
看E报。



共享单车

共享单车是指企业与政府合作,在校园、地铁站点、公交站点、居民区、商业区、公共服务区等提供自行车单车共享服务,是共享经济的一种新形态。共享单车已经越来越多地引起人们的注意,由于其符合低碳出行理念,政府对这一新鲜事物也处于善意的观察期。

第三方数据研究机构比达咨询日前发布的《2016中国共享单车市场研究报告》显示,截至2016年底,中国共享单车市场整体用户数量已达到1886万,预计2017年,共享单车市场用户规模将继续保持大幅增长,年底将达5000万用户规模。报告还显示,共享单车更受年轻男性欢迎。中国共享单车用户中男性占比54.2%,女性占比45.8%。用户年龄分布中,25岁—35岁人群使用最多,其次是25岁以下人群。使用频率中,每周使用3次—4次的用户最多。

与网约车不同,自行车的运营受季节变化、天气状况等影响也比较大。至于遇上台风暴雨,则无论地处何方,共享单车出行的订单量,都会直线下降甚至归零,而平台还得面对更加高昂的车损折旧成本。与“有桩”的公共自行车相比,这种随时取用和停车的“无桩”理念给市民带来了极大便利的同时,也导致“小红车”和“小黄车”的“乱占道”现象更加普遍,城市空间的管理因而变得更加困难,这也就需要相应的管理规定出台。

【求助】

网友猜测是车锁没锁好,导致计时不断

记者联系到王女士,核实事情真实性。

王女士向记者解释,1078元扣款只是哈罗单车APP系统里的扣款,并非从自己银行卡或支付宝划走了,也就是说,她花了220元钱骑了4次单车,还欠哈罗单车1068元。

王女士告诉记者,按照正常计时收费,自己应该支付2元,卡内余额应该还有18元才对。

虽然没有实质性的转账,但王女士原先支付的199元押金也无法取

出,必须支付欠款,才能继续使用哈罗单车,或者取出押金。

那么,到底是什么原因导致王女士使用的这辆哈罗单车不断累积收费呢?

有网友猜测:手机没电,虽然锁了,但意味着没还车,时间就累计上去了,你一锁,但没还,人家怎么知道你还没还车,系统提示还在使用中呢。

也有使用过几次哈罗单车的网友指出,锁车并不需要手机操作,直接锁车就行,当然,忘锁车不停扣费计费不设上限肯定是不合理的。

【解决】

哈罗单车:车锁未关死,已取消扣款

记者联系到哈罗单车资深公关经理刘先生,将王女士的遭遇反映给他。

刘先生查看后台后,向记者解释,这辆哈罗单车不断计费扣款的原因是王女士当时没有将车锁关死。

刘先生说,王女士使用后,停放在比较偏僻的梅墟路,很长时间里没有继续被人使用,根据哈罗单车的计费标准,1元/半个小时,20多天下来,也就是1000多元了。通常情况下,单车关锁后,APP系统会自动将计费结束

的通知发送到客户手机应用上,王女士不知晓的原因,可能是没有开启APP通知允许。

刘先生表示,接下来,我们会加强这一块服务,可能会利用手机短信来发送计费通知,确保客户及时确认消费内容。刘先生还提到,春节期间,公司内值班人员较少,所以没有能及时处理王女士的反馈,对此,也已对王女士表示了歉意。目前,已经为王女士取消了关锁后产生的费用。

■来源:现代金报