

快报调查  
热线:96060

随着悟空单车、3Vbike两家共享单车相继倒闭,共享单车开始“末位淘汰”的声音四起,南京本土企业叮叮单车也出问题了。近日,不少读者向现代快报反映,自己注册了南京本土的叮叮单车,APP显示退款将7个工作日内完成,可申请提交了一两个月,退款依然没有成功。叮叮单车怎么了?随着共享单车行业竞争的白热化,势必有一批企业因为种种原因“倒下”,此时,用户的押金还能要回来吗?谁来保证用户的押金安全?

见习记者 韩雨霁 现代快报/ZAKER南京记者 李娜 王益 徐岑

# 南京“叮叮单车”退款难,一上午一两百个电话,只有一名客服值守 共享单车洗牌,我们的押金谁来保护

## 市民反映

### 申请了一个多月还没拿到退款

市民吴先生可以说是叮叮单车的老用户了,几个月的时间里,使用体验还算可以,直到5月底他申请退押金。

“5月31日申请退款,当时是系统升级之类的说法,说要到6月底,结果到现在还没拿到钱。”吴先生向记者展示了退款界面,上面显示,5月31日晚上9:12,他申请退款,金额是199元,但目前仍是“退款中”。

6月底,见退款迟迟没有到账,他拨打了客服电话,但几次都是忙音,联系不上。无奈之下,7月3日,他找到了叮叮单车的微信公众账号,但是并没有人工回复,只有后台的自动回复:尽量在工作时间咨询客服电话,非工作时间到官方社区提供注册手机号码和问题,客服将尽快处理。可是至今也没有工作人员来联系他处理。

市民刘女士则更加郁闷,据刘女士介绍,由于下载后不怎么使用,因此自己第一次卸载叮叮并申请押金退款,此后就没有再关注退款进度。直到第二次下载叮叮,刘女士再次依据指示交付押金,并进行使用,随后二次卸载提交退款申请,依旧没有关注退款进度。“直到有一次朋友聚会,我才听到叮叮退款无果的说法,因此进行账单查询。”刘女士告诉现代快报记者,这才发现第一笔退款至今没有到账,更不用说第二笔退款了,也就是说,包括两次押金支付以及充值的22元骑行费在内,共有420元退款未果。“从2月20日第一笔退款申请开始算,到2月25日第二笔,叮叮只在6月份给我发了一个系统名单丢失因此退款延迟的短信,自此再无音讯,3个客服电话也一直占线。”刘女士说,已经不抱希望了。



叮叮办公点空空荡荡



办公点楼下,自家单车观览踪迹

现代快报/ZAKER南京记者 李娜 摄

## 问题来了

### 共享单车押金究竟该如何监管?

前不久,国内两家共享单车企业悟空单车、3Vbike相继宣布退出市场,不少声音表示,共享单车开始“末位淘汰”了。现在,叮叮出现了退款困难的情况,不少用户开始质疑,是不是也在走下坡路?

“我们的押金还安全吗?”今年5月份,交通部出台《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见(征求意见稿)》,提出企业对用户收取押金、预付资金的,应实施专款专用,接受监管,建立完善用户押金退还制度,积极推行“即租即押、即还即退”等模式。而此前,南京市交通运输局出台的共享单车管理办法征求意见稿中,也提到工商、质检、网信办、金融办等相

关部门,都需要按照各自职责对网约自行车实施相关监督管理。不过,由于这些意见稿均未正式出台,目前平台押金处于企业自我管理的状态。

南京城市与交通规划设计研究院院长杨涛坦言,目前政府还没有出台相关的管理规定,准入机制、门槛、保障的设定都没有。他建议,政府的管理规定应该尽快落地,避免百姓进一步受到损失。消费者应该增强自我保护意识,提高警惕,选择规模比较大的企业使用。

东南大学交通法制与研究发展中心执行主任顾大松表示,如果为共享单车企业进入城市设立门槛,就需要把规定写入地方性法律法规,这个过程是很漫长的。

而对于单车内的预充值,他建议,零售、住宿、美容美发等服务企业,也有预充值的现象,此前商务部就曾出台了管理办法,要求企业将20%到40%的预收资金交由商业银行存管,既不影响企业正常经营,又能防止其滥用预收资金。这是共享单车行业可以借鉴的地方。

现代快报记者了解到,此前,江苏省消协也曾就共享单车押金监管发布过建议,称共享单车应通过相应的平台公示其押金去向,使押金流动透明化、阳光化。监管部门须对“押金”的规模、退还规则、用途等予以规范。从企业诚信履约的角度来看,共享单车不应人为拖延退还押金时间。

## 记者探访

### 一上午一两百人要退款,只有一名客服

记者从秦淮区停车办工作人员处了解到,他们注册了南京12种共享单车、共享电单车。5月7号,申请了叮叮的退款,不过到现在还没有成功。他透露,清明节后,就看不到叮叮的运营人员了。

那是不是叮叮陷入了无人管理的状态?7月11日上午,现代快报记者找到了叮叮单车的注册地,栖霞区紫东国际创意园区。大办公区内四台设有电脑的办公桌,只有一名男性工作人员守着桌上的两部话机正在工作。半小时内,两部电话一直响个不停,现代快报记者发现,这些电话都是打来要求退押金的。

这名工作人员告诉记者,目前只有他一名客服,其他人都辞职了。话还没说完,他就接到一个

电话,接着在客服系统中输入用户的注册号码,用户的退款申请显示出来。点击“退款”按钮,系统显示“成功”。随后,他告诉用户,“您的退款会在五分钟内到账。”不过,也有些账户会显示退款“失败”,他解释说,这是因为缴纳押金的路径和押金退还的路径不一致。这种情况会记录下来,交给公司会计手动退款。他面前的A4纸上,正面、反面都已经记满了账户,这些都是一上午记录的,加上成功的,至少收到了一两百人的退款请求。随后,记者为刘女士等市民申请了退款,都成功了。这时,另一名工作人员走进办公区,他表示,公司目前确实遇到一些困难,退款的用户也比较多,这都是正常的。

## 监管部门

### 已上门调查,并监督处理投诉

现代快报记者了解到,叮叮单车的退款难,不止一两人来投诉。这家南京本土的单车公司,由于注册地址在栖霞区,栖霞区市场监督管理局从上个月起,已经累计接到了数百个投诉。有的时候,一天就有数十个。

“基本上都是投诉退款难,接到投诉后,执法人员立刻就上门调查了。”市管局相关工作人员告诉现代快报记者,目前该企业还在正常营业,也有人员在办理退款,但是比较慢。他表示,企业

解释是因为系统出现问题,部分数据丢失,所以退款才比较慢。“我们上门调查了很多次,目前也在积极处理中,投诉者的信息也都进行了登记。”

而这起投诉的主要负责人,栖霞区市场监管局马群分局局长此前接受采访时表示,他们正关注该企业,一旦发现异常,及时跟公安对接,保障消费者权益。在叮叮的办公地点,记者看到,确实有市场监管局工作人员正在与叮叮对接,处理前一天的用户投诉。

## 平安银行南京分行小面额货币备付标准 (单位:元)

券别	旺季期间(元旦至春节)		非旺季期间	
	主办网点	一般营业网点	主办网点	一般营业网点
10元	40000	40000	10000	5000
5元	10000	10000	5000	5000
1元	2000	500	500	250
5角	1000	200	200	100
1角	500	50	100	50
合计	53500	50750	15800	10400

### 平安银行南京分行小面额现金供应主办网点名录

平安银行南京分行营业部	地址:山西路128号	电话:83168691
平安银行南京河西支行	地址:草场门大街101号	电话:86297161
平安银行南京江宁支行	地址:胜太路6号	电话:52786957
平安银行南京滨江支行	地址:江浦街道珠泉路10号	电话:58536304



广告