

共享单车制动失灵撞宝马 引出“安全共担”话题 谁为“隐性故障”埋单

事件进展:
启动保险赔付程序

记者在黄女士处看到了事故认定书及现场视频。这份由天津市公安交通管理局河西交警支队解放南路大队出具的《道路交通事故认定书(简易程序)》清晰写明,事故发生于2025年8月5日,黄女士驾驶共享单车由西向东行驶时,遇车辆时制动失灵。同时,黄女士提供的现场视频显示,即使用力捏紧左把手车闸,车辆前轮依然能轻松被向前推动。黄女士表示,这段视频验证了事发时制动失灵的事实。

记者就此事联系了哈啰单车运营方,工作人员表示,他们已为用户投保,将启动保险理赔程序,并强调双方目前已就处理方案达成一致,因此公司不打算对此事作公开回应。不过,对于记者提出的具体疑问,工作人员仍进行了说明:单车在每日车辆入库后和次日出库前,都会安排专人逐车检查维修,确认无故障后再投放市场,涉事车辆在事故发生前后均有正常骑行记录,且在此期间无人报修。工作人员同时解释称,公司需要对此事件进行内部调查,并需联系属地交通管理部门核实相关情况,因此整个处理过程需要一定时间,并非有意拖延或回避问题。此前与黄女士沟通的客服人员为新入职员工,对相关工作流程不熟悉,在沟通过程中可能产生了误解。

记者调查 1:
上传证据有点烦 顾客报修有惰性

黄女士的遭遇凸显了共享单车运维中的一个难题——怎样避免“隐性故障”在运维真空期与用户“报修惰性”双重作

用下,演变成安全隐患。

记者在调查采访期间,多位市民反映曾遭遇过开锁成功但骑行中制动失灵的情况。市民杨女士告诉记者,她之前在骑行青桔、哈啰等共享单车过程中,都曾遇到制动失灵的情况:“几天前,我下午5点多骑共享单车回家,突然一辆机动车开过来,速度比较快,我赶紧捏闸,发现不管用,用脚蹬地才停下来。后来我刻意放慢速度,生怕出事,勉强骑回了家。”市民刘先生告诉记者,如果已经扫码开车,遇到断链等明显无法骑行的故障会立刻报修,但对于尚能骑行的制动失灵问题,则因报修流程繁琐,一般会凑合着骑到目的地,锁车了事。

杨女士和刘先生都提到,只要车子还能骑,一般不会报修,理由是报修程序太麻烦。到底有多麻烦?记者实测,多数共享单车App上会呈现“车辆无故障”的提示。点击有故障后,会显示车子主体结构图,选择故障部位后,需要拍摄故障图片描述问题后上传。如果已经产生骑行费用,平台审核后会退回。“有的故障发生部位主体结构图上没有,有的从图片上根本看不出来,还有些部位拍不到。”经常骑行共享单车的市民王先生说。市民白女士则遇到过车辆脚踏子故障,但报修时故障图片尝试多次无法上传,最后报修不了了之。

记者调查 2:
运维监测有局限 “隐性故障”难发现

共享单车运维环节存在难以避免的“时间差”。记者从多家共享单车运营企业了解到,车辆故障主要源于自然磨损和人为破坏。尽管企业投入大量人力进行每日入库和出库检查,但车辆投放后的“在途”期间仍是薄弱环节。一位运维主管透露,即便早上

出库前车辆检查没有问题,但运营的过程中,制动等关键部件的性能,很可能因猛烈制动、雨水浸泡等状况而损坏,这期间车辆一直在路面上,除非有人报修,否则运维人员很难发现单车出了问题。

此外,系统监测手段也存在局限。企业主要依赖用户主动报修和后台数据监测(如GPS异常滞留、轨迹异常)来发现故障,但对于制动失灵这类不影响开锁和基本骑行的“隐性故障”,系统几乎无法实现自动识别,导致隐患车辆持续流通运营。

专家提示:
骑行共享 安全共担

黄女士的案例并非孤例,它折射出共享单车行业在落实安全责任与畅通用户维权路径上仍面临挑战:权威的事故责任认定常在企业内部流程前受阻,本应便捷的报修渠道未能有效鼓励用户主动排除隐患,即使有严格的出入库检查,也难以覆盖车辆全生命周期的动态风险。

“化解这一因局需要多方合力。”天津大学法学院刘海安教授强调,企业要积极提升故障监测能力,优化监测机制与响应机制,更要及时核实、回应并尊重交通管理部门的权威责任认定,同时要畅通理赔渠道,保障用户合法权益。用户则需提升安全意识与责任意识,摒弃“报修惰性”,遇隐患主动上报不是“多事”,而是对自己和他人安全负责的必要之举。监管部门也亟待创新手段、强化监督,如可对高频问题的车型或批次强制检修。

共享单车的“共享”属性,本质上要求安全责任共担。唯有企业恪守安全底线、用户履行公民责任、监管筑牢制度防线,三方合力方能疏堵点、保安全,让便捷出行真正承载起安心的体验,推动行业行稳致远。

市政府办公厅·天津12345政务服务便民热线·津云新媒体(市民零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办

帮办热线 23602777
http://ms.enorth.com.cn/zmljl/

关注城市角落

►东丽区龙廷路

工地昼夜施工扰民 处罚

■记者 黄萱

近日,市民王先生通过天津日报热线23602777反映,小区附近一处工地昼夜不间断施工,严重干扰居民生活,希望有关部门尽快处理。

王先生家住东丽区丽新里小区。据他介绍,前段时间小区附近的空地开始施工,但令人意想不到的,工地不仅白天施工,夜间也持续作业,噪声严重影响居民生活。

据了解,该工地位于东丽区龙廷路,紧邻东丽体育中心,周边有多个住宅小区,其中丽新里和百郦荣锦苑距离最近。居民反映,白天工地正常施工尚可理解,但夜间仍持续产生巨大噪声,就让大家无法忍受了。从居民拍摄到的现场视频中,可以清晰听到施工的声响。

东丽区生态环境局回应称,该地块为商品房建设项目,建设周期为两年,噪声主要来源于基坑开挖及渣土运输作业。前期,区生态环境局执法人员已约谈项目负责人,要求合理安排施工工序,严格控制施工噪声。接到群众举报后,该局执法人员赴现场检查,发现该项目在未取得夜间施工证明的情况下擅自进行夜间施工,属违法行为。执法人员当即责令其停止违法作业,并拟对该项目立案处罚。下一步,区生态环境局将联合属地街道加强对该点位的巡查力度,发现问题及时查处,防止扰民问题再次发生。

►西青区中北镇

小区傍晚垃圾满溢 清理

■记者 高立红

西青区中北镇运通花园小区垃圾桶清理不及时,傍晚会出现满溢状况,居民不满意。

近日,记者于夜晚时分在运通花园小区内看到,每栋楼的楼门前都有一组垃圾桶,几乎每个垃圾桶都是满的,有的甚至垃圾溢出,散落在地面。

中北镇政府调查处理后回复称,运通花园小区是西青区中北镇大下庄村村民的还迁房,每栋住宅楼配置4个垃圾箱,日产生生活垃圾较多。负责该小区垃圾清运的企业目前有垃圾清运车辆30余部,负责全镇22个村、32个社区以及各企事业单位垃圾清运工作,每天作业时间从0时开始,到18时左右结束。因为小区内居民车辆停放较多,车辆通行较为困难,清运车辆停车清运垃圾容易造成拥堵,故垃圾清运时间安排为每日零时开始。该小区每日傍晚时分,小区垃圾存量达到最高值,容易出现个别垃圾桶满冒外溢情况。镇政府已与小区物业公司和垃圾清运公司协调,如遇垃圾量突增情况,可以增加清运频次。

大下庄村委会表示,下一步将加强日常管理,要求物业扫保人员白天将外溢的垃圾及时清理入箱,保持垃圾箱周边卫生,另外将根据实际情况在部分住宅楼门前增设垃圾箱。

►武清区杨村街

绿化带内树木缺失 补种

■记者 高立红

临街商铺门前绿化带内的树,有的死亡,有的长势不好。

记者近日在武清区雍阳西道南侧看到,中国邮政储蓄银行雍阳西道支行门前绿化带呈L型,面积总共几十平方米。这里本来种植有6棵树,但目前只剩3棵,另外3棵被齐根锯掉。现存的3棵树也不怎么健壮,而且修剪得很粗糙。

武清区城市管理委接到情况通报后到场调查,发现那片绿化带里的树为老榆树,是绿化带建设之初就存在的,锯掉的属于自然枯死,没有及时补种。另外两棵因为生了病害,又影响到旁边医院的正常运营,对树冠进行了修剪。还有一棵是黄杨球灌木,也是因为长势不好清理掉了。该委表示,已责成产权人在今年秋季气候适宜时,对缺失树木进行补种,其中自然枯死的老榆树,因为不容易找到一样的树源,计划改变品种,补种海棠。

►北辰区青(广)源街

雨水管网老化堵塞 改造

■记者 韩爱青

“社区里的甬道、小花园越修越漂亮,我们老人散步也舒心。可就是一下雨,楼下那积水就成了‘小水塘’,孩子玩耍可能滑倒,老人走路也得格外小心,车子一过还容易溅行人一身泥。”近日,家住北辰区青(广)源街盛逸园社区的王先生反映了这一雨季出行难题。

针对居民反映的实际问题和潜在的汛期隐患,盛逸园社区党支部将雨水管网清淤疏通工作列入重点民生项目清单,社区工作人员组织对排水系统进行实地勘察和全面排查。“小区建成年头不短,雨水管网老化、堵塞问题比较突出。彻底清理修复,才能让大雨天走路更安心。”工作人员表示。

为高效推进项目,社区组建专项工作组,对小区14栋楼周边由52根管道组成的雨水管网进行了“地毯式”排查,精准锁定6处严重堵塞点和4处破损点。特别是反映人王先生所在的3号楼旁雨水井,因落叶堆积导致排水不畅问题突出。在街道的协调支持下,社区争取资源,制定了清淤修复方案并启动施工。施工期间,社区就作业时间、范围等充分沟通,并安排网格员、志愿者每日巡查。经过努力,不仅彻底疏通了小区雨水主管道,还更换了老化破损管道。整治后,小区易涝区域排水效率显著提升,有效减少了积水现象。

泄洪河道 有人冒险张网捕鱼



多位捕鱼人在亲水平台上进行捕捞。

法规进行约束。

武清区水务局工作人员告诉记者,北运河11孔闸附近的龙凤河承担上游泄

洪和排涝两种功能,提闸放水时水流湍急,特别是水闸附近很危险,所以水务部门在现场安装有多块警示牌,禁止捕捞等行

为。龙凤河属于一级河道,在水闸前撒网捕鱼,对河道构成一定阻力的同时,也对捕鱼人自身构成危险。

影院禁烟 密闭放映厅出现烟头

■记者 韩爱青

电影散场,明令禁止吸烟的密闭放映厅内赫然出现3个烟头,关键是,这还是一场以未成年人为主要观众的观影活动,场内观众多数是少年儿童。

“放映厅里抽烟,这人是怎么想的?”提起8月7日下午在横店电影城瑞景店的遭遇,市民杜女士依旧愤愤不平。杜女士回忆,那天放映的是一部动画电影《浪浪山小妖怪》,影厅上座率较高,约有四五十名观众,其中一半以上是儿童。电影看到一半,一股明显的烟味突然在黑暗密闭的放映厅内弥漫开来。“我的孩子当时就说到烟味不舒服,想吐。”邻座的一家三口同样深受困扰,低声抱怨:“电影院怎么能抽烟?”没想到这阵烟味刚刚散去不到20分钟,又一阵烟味袭来,邻座孩子的父亲大声斥责:“别抽烟了!全是孩子,有点素质行吗!”孩子的母亲也随即高声附和。在家长的强烈抗议下,烟味慢慢消散后没再出现。

■记者 胡智伟

近日,市民张先生反映,他于6月通过天津携程国际旅行社报名参加“8日6晚阿联酋迪拜跟团游”,团费共计17000元,但整个旅游过程中遭遇了不少烦心事。

据张先生自述,他在西青区龙湖天街商场内的携程门店报名参团,所签旅游合同中明确注明“不同意出境社委托第三方履行合同”且“不同意拼团”。签合同前,他再三向工作人员确认自己参加的是“精品团”,团员人数不会超过15人。

6月20日到机场集合后,张先生发现参团人数实际为18人。飞到目的地后,他又发现同行团友分别住在不同酒店。后续几日,旅游大巴每天在多个酒店间穿梭接人,人接齐后才开始一天的行程。张先生与团友交流得知,虽目的地和游玩天数相同,但众人报名的是不同旅游产品,团费、住宿差别很大,有团友的团费比他便宜一半还多。

随着行程深入,张先生还发现,组团社、地接社的导游似乎都与携程无关,整体旅游体验与“精品”并不相符。

根据张先生提供的合同、聊天记录等材

料,记者就相关问题联系天津携程国际旅行社。之后,携程总部一位工作人员回复说,门店员工微信的确说过参团人数最多不超15人,但合同写明最多19人;团队行程景点一致,因住宿标准不同需到不同酒店接人,全程无转拼团,由同一家地接社接待;张先生预定的是代理产品,携程与委托社属代理关系,委托社未再委托第三方,不违反合同约定。

最后,该工作人员表示,他们已经与张先生达成调解,将向他支付7000元的调解款项。

公务用车占地 挪车联系不上

■记者 黄萱

近日,南开区来福里小区居民向天津日报热线23602777反映,小区内常有公务用车(执法车辆)占用居民车位,且因无法联系车主导致挪车困难。

家住来福里小区的王先生向记者讲述了自己的困扰:“前几天晚上我准备出门,发现车被小区旁边水上公园街市场监管所的公务用车堵住了。我拨打114挪车电话,却因是公务车辆无法获取联系方式。当时监管所已经下班,根本联系不上工作人员,最后只能放弃开车。”王先生表示,小区内可以理解,但无法及时挪车给居民带来诸多不便,就不合适了。

8月18日晚,记者在来福里小区实地走访发现,这个建于1985年的老旧小区与来福北里共用出入口,属于开放式小区。南开区水上公园街市场监管所就位于小区入口左侧,其门口停放着一辆公务用车。在小区内部,记者又发现另一辆停在居民窗下的公务用车。据了解,该小区现有三四百户居民,后期施划的少量停车位远不能满足需求。居民们普遍采用“先到先得”的方式停车。“小区内寸土寸金,临时挪哪个车也正常,但因为是公务用车,很难联系,普通的事情变复杂了。”一位居民无奈地表示。

针对此事,南开区市场监管局相关工作人解释称,由于水上公园街市场监管所位置特殊,设在小区出入口内,公务用车通常停放在单位门口。但当单位门前车位被居民车辆占用时,公务用车就不得不停放在小区内部。该工作人员表示:“我们已经要求监管所作好两方面整改:一是规范停车管理,二是在车辆上预留联系电话,避免给居民造成不便。”