

停车聊天被判忘关车 疑似后台善意“帮忙”结束订单

# 共享单车 你的算法忘了安全

民情 热线 23602777 面对面

■ 记者 韩爱青 房志勇

近期,共享单车“自动落锁”事件受到大众关注。市民刘先生骑行过程中一次临时停车后,再次启动时车身却原地不动,让他差点摔伤。投诉时,客服前后矛盾的解释让用户不知道该信哪个;系统数据自相矛盾,更让真相扑朔迷离。

## 骑行中途车被锁 用户险些被摔伤

刘先生是哈啰单车月卡用户,9月11日20时14分,他扫码开锁后骑行至河西区珠江道与九连山路交口偶遇朋友,便脚踏地面坐在车座上与对方聊天,这一聊便是20多分钟。

“聊天结束,我像平时一样蹬地起步,没想到车子不动,我一下子就失去了平衡!”刘先生回忆,惯性瞬间将他甩出,幸亏他反应及时,双手撑地才没有摔倒。惊魂未定,他把车立在路边,怀疑车辆“自动落锁”了。为验证猜想,一位过路市民帮忙用手机扫码,结果车辆顺利开锁并被骑走。这一结果印证了他最初的怀疑,车辆功能正常,但被平台“自动落锁”了。

刘先生告诉记者,事后他联系哈啰单车的客服投诉,客服最初的回应是,这可能是系统出于好意的“贴心服务”——由于检测到车辆长时间未移动,为避免用户因“忘记锁车”产生高额费用,系统便代为用户执行了远程锁车。

这一解释无法说服刘先生:“且不说我使用的是月卡,本就不存在‘节省高额费用’之说。更关键的是,我的身体一直未离开车,也没有主动结束行程,骑行意图明确的情况下,系统未经有效警示与确认便擅自远程锁车。这无异于在骑行途

中凭空制造一个‘路障’,是将用户的人身安全置于危险之中!”刘先生强调,开锁锁的绝对控制权必须掌握在用户手中,这是保障骑行安全不可退让的底线。

## 平台解释前后不一 系统数据自相矛盾

刘先生的维权过程可谓一波三折。起初,平台客服仅愿赔偿3天骑行卡,在他向天津市交通运输委员会投诉后,平台同意退卡并致歉。随后,更高级别的客服致电提出“退卡并赔偿一年骑行卡”的方案。与此同时,此前客服的解释被全盘推翻,这位高级别客服改口称“不存在自动落锁”,并将原因归咎于“车闸瞬间故障”或用户“误触结束键”。

刘先生提供了一段与高级别客服的通话录音,对于对方提出的“车闸故障”之说,刘先生当场反驳,既然故障导致锁死,为何后续用户能立即扫码正常开锁并骑行?该客服表示她问过技术人员,车辆后续未发现故障,最终只能归咎于“偶发的车闸瞬间故障”。客服提出的“用户误触结束键”的说法,与刘先生调出的App订单记录不符。

刘先生提供的订单详情显示,20时14分:开锁骑车;20时25分:关锁成功;20时39分:“你骑行的车长时间未移动,还在计费哦——点我去还车。”

“如果我在骑行10分钟时就已手动关锁,为何14分钟后系统还在提醒让我去‘还车’? 这前后的信息完全是矛盾的!”刘先生质疑。

## “自动落锁”是智能判断后的善意行为?

刘先生的情况并非个例。近期共享单车“自动落锁”问题已成为社会关注的焦点,各地均有网友反映“曾经历过类似‘幽灵锁车’事件”。

面对这一广泛关注的问题,各家共享单车车平台的态度如何?记者以用户身

份咨询了三家平台。哈啰单车客服回应称,为规避因车辆长时间停放产生高额费用,系统会在检测到单车15分钟内未发生位移时,向用户发送提醒短信;30分钟内会自动关锁并再次短信通知。针对“该算法是否安全”的疑问,客服解释,系统通过识别车轮是否转动来判断车辆状态,并设有防误触机制。对于“只是临时停车聊天”的问题,客服表示,短暂停留不会立即触发落锁,系统会先发送提示短信。若用户未收到相关通知,可能是因手机设置了短信拦截功能所致。

青桔单车客服表示,其系统在检测到车辆静止20分钟后,会通过App或短信提醒用户。如果订单长时间处于未关闭状态,系统会在1小时后“自动关单”。这表明,青桔单车确实存在基于时长判定的“自动结束订单”功能。

美团单车客服人员的解释与青桔平台基本一致,对于长时间未移动的车辆在经过一套系统流程后也会自动落锁。此外,美团客服还特别说明,如果用户忘记关锁而被他人再次骑行,骑行过程中,无论是用户还是平台都无法远程终止订单或强制锁车。

综上所述,设置自动结束订单的机制,已成为共享单车平台应对被智能系统判定为“忘关锁”的常见方案。但“长时间未移动”是否就一定是“忘关锁”,平台的算法判断是否足够智能,是否能避免误判并真正保障用户的权益,各平台均未明确说明。

## 6亿共享单车用户 要的是安全知情与公正

根据中国道路运输协会的统计数据,我国共享单车用户规模已突破6亿人。这意味着,任何细微的设计缺陷或管理疏漏,其风险都将被放大,关系到群众的切身安全。

记者在采访中了解到,市民的担忧与诉求主要集中在三个层面,即安全、知情与公正。安全是绝对底线,共享单车首先是交通

会进行信息核对即可,无需重复提交复印件。然而,当他前往户籍所在的罗江里居委会办理时,却被告知除了核验原件,还需再次提供复印件。“我家没有复印机,我也不知道哪里可以复印,我已经81岁了走不了这么多路。社区本来就有存档,为什么还要复印件?”

记者查询了我市河西区、和平区、河东区等多个区社区居委会发布的高龄津贴办理通知,普遍规定非首次申请的老人,若信息无变更,则无需重复提交复印件。

记者就罗江里社区居委会要求重复提交复印件一事,采访了嘉陵道街承担高龄津

## 独流减河水位下降 露出宽阔河床

## 数块禁止牌 管不住违规露营



员进入,相关部门安装了护栏,但破坏十分严重,有时候护栏被推倒碾轧,有时候直接丢失。

据介绍,这段河道及堤坝存在多头管理情况。记者在现场看到的提示牌分属不同单位,水务部门提示禁止车辆开进河道,西青区张家窝镇综合执法局提示禁止露天

工具,任何旨在提升效率的“智能功能”,都不能以牺牲用户安全为代价。企业需承担产品设计中的安全管理主体责任,不能以“技术善意”或“偶发故障”作为推诿的理由。知情权与选择权必须保障,若存在“静止锁车”机制,平台要尽到显著告知义务,并设置有效预警,给予用户充分反应时间,发送一条短信就算告知成功,用户没有收到信息是自身手机设置问题,这样的解释似乎难以说服用户。责任认定需要透明公正,平台不能既当运动员又当裁判员。应建立更透明的纠纷解决机制,探索引入第三方鉴定,确保用户权益在事故后能得到公正维护。

发稿前,记者联系上哈啰单车天津地区相关负责人。该负责人表示,刘先生本次个案中出现的具体原因及平台信息不一致问题,他们将立即进行调查,并在核实清楚后,尽快向用户作出明确答复。关于刘先生怀疑的车辆“自动落锁”问题,他解释,该功能是行业中普遍采用的一种技术策略,用于在车辆长时间无人使用时自动结束订单,但具体触发时长因地区和平台设置有所不同。他强调,后续哈啰单车将重点优化关锁前的提醒机制,确保用户充分知晓相关规则,并在确认用户实际使用意愿后再执行关锁操作,从流程上减少误解的发生。

## 专家建议： 算法设计必须坚持安全优先

针对共享单车“自动落锁”问题,南开大学中国式现代化发展研究院秘书长翟磊指出,平台未经用户同意远程落锁,实质是单方面更改服务合同,涉嫌侵犯消费者权益。他强调算法设计必须坚持“安全优先”原则,在无法准确判断用户意图时,系统应保持保守,将控制权交还用户。建议通过“技术+制度”赋予双重保障:在技术层面,需引入独立的数据记录装置,打破平台对骑行数据的垄断格局,确保数据可追溯、可核验;在制度层面,应加快出台强制性国家标准,为共享单车行业划定清晰的安全红线,切实守护用户出行安全与合法权益。

贴申报工作的负责人。该负责人解释,街道各社区要求老人提供户口本复印件,主要是为了复核老人户籍在过去一年内是否发生变动,而收取社保卡和银行卡复印件,则是考虑到老人可能变更了信息,需确保津贴准确发放。针对记者提出的“能否凭老人所持原件,直接对照去年电子档案进行核对”的疑问,负责人表示,该街道辖区内符合高龄津贴条件的老人超过4000人,此前要求提交复印件,主要是为了避免线上办理与信息录入过程中出现差错。

稍晚记者接到反馈,在了解到部分老人反映办理高龄津贴需提供复印件不方便后,嘉陵道街已调整办理方式。

市政府办公厅·天津12345政务服务便民热线·津云新媒体·政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

►河西区尖山街

## 养老服务中心路难走 待改进

■ 记者 高立红

河西区尖山街居家养老服务中心门前道路坑洼不平,就餐区与卫生间之间没有电梯,前来消费的老年人犯了难。

记者近日在现场看到,位于解放南路的尖山街居家养老服务中心门前便道比较高,老年人迈上去有点费劲。坐轮椅需绕行到十几米外一条坡道,这条坡道也比较陡,而且还坑洼不平。进入服务中心还有台阶要上,就餐区在二层,卫生间在三层,之间没有电梯不说,步梯的台阶还比较高。70多岁的王大娘之前光顾过该养老服务中心,后因为路面、台阶等问题不再前来。

运营该养老服务中心的是天津恒泰养老产业发展有限公司,工作人员表示他们接手该中心时就是这样的条件,之前接到反映,决定改进,方案还在调研中。改进完成前,老年人可以在一楼等候,餐食由工作人员帮助购买并打包,或可以在家中通过手机购买,由外卖员送到家中。

►静海区静海镇

## 小区消防通道不开放 合规否

■ 记者 黄萱

近日,居民刘先生向天津日报热线23602777反映,小区消防通道长期封闭,造成居民出行不便并存在安全隐患,希望相关部门能尽快解决。

刘先生家住静海区静海镇平舒雅苑小区,据刘先生介绍,小区2024年底交房,目前已入住大量居民。日常主要通行的西门对着静海实验小学,每逢上下学高峰期间周边道路严重拥堵,出行十分不便。而小区东门虽为消防通道,却常年封闭上锁,且锁头锈蚀,物业不开放此门的理由是“这是消防通道”。东门不但大门紧锁,附近还常有车辆停放,夜间情况更为突出。“真要是有个火灾,消防通道门口的车辆都挪不开,太危险了。”刘先生说。

日前,记者实地走访发现,刘先生反映的情况属实,东门处通道受阻明显。有居民表示,不要求东门24小时敞开,如果在出入高峰时段合理开放,可以缓解拥堵。也有居民发出疑问:“消防通道不是应该保持畅通吗?以‘消防通道’为理由锁住大门,物业的依据是什么?”

记者翻阅相关规定,发现消防通道可以关闭,但不能锁死,必须保证遇到紧急情况随时可以打开。

对于居民的反映,静海镇政府回应,已经要求物业在工作日早上7:00至8:30、中午11:30至14:30、下午17:00至19:00三个时段开放东门,周六日暂不开放。同时督促物业安排专人值守,负责维护消防通道秩序,确保该通道随时畅通,切实消除安全隐患。

►武清区梅厂镇

## 桥墩被撞歪向人行道 已拆除

■ 记者 高立红

武清区杨聂路与稗张路交口处的丁字闸桥,一个桥墩被撞后歪向人行道,对往来车辆行人构成安全隐患。

记者近日在现场看到,被撞桥墩不但歪斜,还裸露出里面的钢筋,看起来有随时倒地的危险。杨聂路与稗张路均沿河渠铺设,运东干渠与梅厂支干渠在丁字闸桥下相交,道路也在这里相交。两条路的路面都不太宽,车流却很大,距离路口几百米的张大庄村限制大货车经过,却没有在路口设置禁行标志,造成大货车经常因为误入村庄而在桥下倒车掉头,因此撞坏了丁字闸桥水泥墩。

记者向属地梅厂镇政府通报了情况,该镇向相关部门请示,找来施工队伍,将撞坏的桥墩切除清运,并对桥栏进行维修加固,在两侧安装了新护栏,隐患得以排除。

►河东区护仓河

## 水体泛绿伴有漂浮物 已治理

■ 记者 韩爱青

日前,多位市民反映,河东区昆仑桥下的护仓河段水体出现异常,河水明显泛绿、浑浊并伴有漂浮物,担心水质被污染。

市民刘先生介绍,昆仑桥主桥正下方的护仓河段,从津塘路至娄山道以南水域,近一两个月来河水颜色明显变绿。“看起来很不正常,尤其在之前的高温天气下更加明显。不仅影响美观,我们也担心水体是否受到污染,是否存在安全隐患。”刘先生一边向记者展示手机里的现场照片,一边述说自己的担忧。

记者向天津市水务局了解相关情况,工作人员说,护仓河属于中心城区二级河道,主要承担汛期防汛排涝功能,为河东区重要的雨水调蓄排放通道。夏季我市遭遇强降雨,为保障城区排水防涝安全,降雨期间曾向护仓河排放部分雨水,对河道水质造成一定影响。目前,该局已协调相关管理单位采取治理措施,包括喷洒环境友好型生物药剂抑制蓝藻生长、增加河道保洁与漂浮物打捞频次,并通过泵站进行水体置换,增强水流循环,以改善富营养化状况。发稿前记者获悉,经过一系列的治理举措,目前护仓河水质已稳定达标。

# 物业合同没标准 纠纷来了没依据

■ 记者 黄萱

在空港经济区和邻花园小区,不少业主正为物业服务与收费不匹配而烦心。多位业主联系天津日报热线23602777称,缴纳物业费本是应尽义务,但现实情况让他们难以心甘情愿付费。

据业主反映,该小区约定的物业服务费为每平方米3.3元,大家对此标准并无异议,诟病的是物业公司难言满意的服务。业主李女士说:“虽然在物业服务合同中,‘垃圾日产日清’‘花草树木精心养护’都没有具体的标准,但起码的平整干净应该做到吧。”

日前,记者来到和邻花园小区,小区属于管家式服务,每栋楼都有一位管家处理日常事务,然而这些管家的服务成为了业主不满意的导火索。“有业主身体不适吐到了地上,大家向物业反映,管家回答说他休假,保洁也下班了,所以没人清理。”“小区一根路灯杆倾斜,业主反复反映,管家反复回答‘好的’‘收到’,两三个月也不见维修。”

随后,记者联系了和邻花园小区物业,相关负责人对业主们的反映都认可,并一一解释:小区的绿化一直由开发商在维护,今年6月份过质保,物业与开发商约定9月份接手绿化的管理权;今后将提高垃圾清运频次,争取从一天两次增加到一天三次;马上联系维修歪斜的灯杆。该负责人强调会对管家的服务进行监督及整改,但是对于业主认为物业服务没有达到标准一说,该负责人表示,物业已经在努力为主业主们服务。

住房和建设部门的相关工作人员告诉记者,物业服务合同是业主与物业公司之间具有法律效力的约定。合同应将所有服务内容细化、量化,这既能让业主对物业服务有清晰、具体的要求,也能让物业公司依据明确的标准履行职责。“然而在实际操作中,很多小区签署的物业服务合同条款不明确、要求不细致、标准更是泛泛而谈,造成后续产生矛盾时,无法在合同中找到明确标准。”

■ 记者 赵煜

“最近毛毛虫太闹心了,都不敢随便带孩子出门!”家住河东区倚虹西里的刘大爷拨打天津日报热线23602777反映,小区树上毛毛虫泛滥成灾,不少幼虫还“空降”地面和墙面,严重影响了大家的日常生活。

记者走进倚虹西里,看到多棵树木枝干上挂满虫网,叶片被啃得残缺不全。刘大爷指着单元楼外墙,语气里满是担忧:“你瞧瞧,这墙上黑乎乎的就是毛毛虫。上周末孙子下楼玩,虫子直接掉到孩子胳膊上,可把我们吓坏了!”

在社区绿化带旁,几位居民正拿着长杆人工挑破虫网。李大爷一边忙活一边摇头:“绿化部门之前来打过药,可没几天虫子又冒出来了,现在的虫子好像都不怕药了!”

为此,记者联系了东新街道办事处,工作人员表示已联合绿化部门现场勘

## 小区毛毛虫泛滥 治理

查。据了解,这些虫网里大多是美国白蛾幼虫,初期使用的药剂对低龄幼虫还有点效果,但这批虫体已经产生了抗药性,常规剂量拿它们没办法。

为了彻底解决问题,街道和绿化部门已经决定改用更安全有效的生物农药,这种药不仅对环境友好,还不容易让虫子产生抗性。目前已从周边区域抽调打药车辆,并增