



民生关注

一“桩”难事,何解?

本报记者 陶涛 文/图

截至2025年底,我区电动自行车充电桩场所达8919个,便民配套体系日趋完善。然而,近期自治区消费者协会通过线索征集、实地核查、数据梳理等方式发现,部分充电桩服务存在收费不合理、广告扰民、运营管理不规范等问题,同时暗藏消防安全隐患,不仅降低了群众出行体验,也制约着充电桩行业规范化发展。

我区电动自行车充电桩的消费痛点、发展堵点在何处?如何构建相关部门依法监管、消费者协会积极监督、经营主体切实履责的治理机制?如何形成更安全、透明、合规、便民的充电服务生态?对此,记者进行了走访调查。



银川市一小区里的充电桩。

一“桩”糟心事

“扫码充电要被追看广告,界面根本没法一键关闭。”近日,银川市市民李女士向记者倾诉出行烦恼:她日常依靠电动自行车通勤,然而,给电动自行车扫码充电时,弹窗广告铺天盖地,图标特别小,反复点击才能真正关闭,有时候着急出门,一不小心就会误关。

恼人的广告弹窗已成电动自行车扫码充电的常见困扰。自治区消协调研数据显示,消协征集的48条违法线索中,25%的问题集中在广告扰民、收费提示不清。其中,超80%的用户反映,充电桩广告存在关闭按钮设置烦琐、广告弹窗遮挡操作界面、掩盖安全提示等问题。

除了广告扰民,“虚电”问题也让众多车主倍感困扰。不少市民反映,充电桩显示电池已充满,但实际续航严重缩水,设备存在严重的电量虚标。“上周花3元充满电,正常能跑20公里,结果只骑了8公里就没电了。”消费者王先生告诉记者,自己多次遇到此类情况,起初以为是电池老化,更换新电池后问题依旧存在。

记者走访发现,一些充电设备由于缺乏维护、带病运行,充电效率极低,电池充满后设备无法自动断电,不仅造成电费浪费,还存在极大安全隐患。据消协线索统计,超60%的设备故障相关线索指向充电虚电、效率不足问题,这也是充电桩投诉类问题的核心。

预充值余额退款难、客服形同虚设,更是让市民维权屡屡碰壁。有消费者反映,部分充电桩存在隐性扣费问题,自己单次充电标价3元,实际扣费3.1元,最后才发现莫名多出0.1元保险费,属于变相强制消费。同时,有平台服务协议刻意规避责任,标注“充电价格由运营商设定,与平台无关”,一旦出现消费纠纷,平台与运营企业相互推诿。

记者从自治区消费者协会获悉,2025年全区12315平台和消协智慧315平台共接收电动自行车充电桩相关投诉34件。从问题类别来看,充电效率问题占比50%,余额退费问题占比20%,安全安装、设备故障、收费过高等问题分别占比12%、9%、9%。此外,在专项线索征集中,56.25%的市民反馈充电桩收费不合理,6.25%的线索指向强制捆绑消费、计费虚高等问题。

“充电桩作为公共便民设施,运营企业应切实完善设备运维、畅通退款渠道、规范广告投放、杜绝强制消费,以合规经营赢得客户信赖,市场认可,让便民设施真正便民利民。”自治区消协相关负责人表示,当前充电桩行业“重投放、轻运维、重营利、轻服务”问题突出,广告扰民、计量不准、退费困难、强制消费等乱象叠加,既损害消费者合法权益,也制约行业健康发展。自治区消协将持续聚焦充电桩消费痛点,依法履行商品和服务社会监督职能,督促运营企业规范经营行为,优化服务体验,切实解决群众充电烦心事。

充电桩装了怎么管

小区充电桩引进不规范,是当前基层治理的突出问题。记者从自治区消协了解到,部分小区物业服务企业存在违规操作问题,未经小区业主大会、业主委员会表决同意,未履行公示告知义务,私自引进第三方充电运营企业,擅自布设充电点位。部分小区充电桩点位布设杂乱,不符合消防安全、用电安全规范,占用消防通道、楼道等公共区域,不仅影响小区环境,还埋下消防安全隐患。同时,物业与运营企业权责划分模糊,日常管护、故障维修、安全排查工作缺位,出现设备故障、消费纠纷后双方相互推诿,监管空白问题突出。

针对充电桩引进与布设规范,住建部门明确,小区充电桩属于小区公共配套设施,事关全体业主权益,必须严格履行民主决策和公示程序。物业服务企业不得擅自引进、私自增设充电点位,所有充电桩引进、改造、布设项目,必须经业主大会或业委会审议通过,并在小区醒目位置公示无异议后方可实施。同时,物业主管部门将常态化开展小区充电桩专项排查,重点整治私自加装、违规布设、无备案运营等问题,厘清物业、运营企业、业主三方权责,建立常态化管护机制,杜绝监管真空。

在设施标准化建设方面,我区正全力推进充电桩提质升级,构建规范化、安全化、标准化充电体系。针对老旧设施计量不准、设备老化、安全不达标等问题,各县(区)已明确设施升级改造时间节点,督促运营企业完成老旧设备迭代更新,统一充电接口、安全防护、计量标准。同时,推进充电设施电网直供改造,落实电网企业“三零”服务,2025年起新建小区充电桩全部实现电网直接供电,老旧小区逐步完成供电设施移交改造,从源头规范供电、计费流程,保障充电安全与计量精准。

针对群众最关心的收费问题,自治区发展改革委、住房和城乡建设厅、市场监督管理厅印发了关于规范电动自行车充电收费行为的通知。根据通知,充电桩充电费用严格实行价费分离,电动自行车户外充电设施充电费用主要包括充电电费和电费,应分别标示、分别计价,以元/千瓦时为单位计费。其中,居民小区充电桩电费严格执行居民合表用户电价,不得随意加价;居民小区以外的电动自行车充电设施用电按其所在场所电价政策执行,支持错峰充电、峰谷分时电价,一经选定一年内不得变更。对于充电服务费则实行市场调节价,由运营企业结合场地成本、设备折旧及运维成本合理制定,遵循“弥补成本、合理收益、诚实守信”原则,严禁恶意抬价、暴利收费。

自治区市场监督管理厅相关负责人表示,将持续深化充电桩乱象专项整治,从严查处消费侵权行为,开展合规约谈,综合运用信用惩戒、公开曝光等监管措施,健全长效监管机制,规范行业经营秩序,全力营造电动自行车充电桩市场规范有序、安全放心的消费环境,共同推动全区电动自行车充电桩行业健康有序发展。

维权这样办

为帮助广大消费者有效规避充电消费风险、依法维护自身合法权益,记者采访了自治区市场监管局、消费者协会相关负责人,详解违规行为查处标准、消费取证技巧及维权流程。

消费者反映当前充电桩消费过程中影响消费体验的情况主要有:不明码标价、价费不分、服务费远超电费、同品牌定价混乱、隐性扣费;广告扰民,强制弹窗、关闭困难、遮挡操作界面、违规投放商业广告;强制消费,强制注册会员、仅限单一支付方式、捆绑保险增值服务;虚标电量、充电不足、计费虚高;运营违规,资质未公示、运维缺失、纠纷推诿等。针对以上情况,市场监管部门已启动专项整治行动,从严查处其中存在的各类涉嫌违法违规行为。

在价格监管方面,市场监管部门明确,所有充电桩运营企业必须严格落实明码标价制度,在充电现场、小程序、App等醒目位置,清晰公示电费、服务费标准、计费规则、投诉电话,分项标注价费明细,严禁收取任何未标明的费用。针对不明码标价、价格欺诈、计费虚高等违法行为,将依据《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国消费者权益保护法》从严查处,责令整改、没收违法所得,并处罚款。

针对强制消费,根据《中华人民共和国电子商务法》《中华人民共和国消费者权益保护法》规定,经营者不得设置不公平交易条件,不得强制消费者注册会员、不得捆绑销售增值服务,搭售服务必须以显著方式提醒消费者,不得设为默认同意。当前强制或者变相强制捆绑保险等行为属于典型侵权行为。对此,市场监管部门将依法调查处置。

广告合规方面,监管人员明确,充电桩开机弹窗、运行推送、界面植入的商业广告,均属于互联网广告范畴,适用《中华人民共和国广告法》《互联网广告管理办法》。所有弹窗广告必须设置醒目的一键关闭按钮,不得遮挡操作界面、安全提示及收费公示信息,不得强制用户观看。当前80%的广告扰民问题均属于违规情形,关闭按钮隐蔽、无法一键关闭、弹窗干扰操作等行为均在整治范围内,违规企业将被约谈整改、曝光惩戒。

为帮助消费者高效维权,部门详解取证、投诉全流程,自治区市场监管局发出消费提示,提醒大家避开消费陷阱、依法维权。消费取证方面,如遇侵权,需第一时间留存关键证据,包括现场照片、视频,重点拍摄充电桩收费公示界面、广告弹窗画面、设备故障状态;还有消费凭证,保存充电订单截图、扣费明细、充值记录、余额页面;留存客服聊天记录、通话录音;投诉反馈记录;记录充电桩具体点位、品牌、违规问题,便于监管部门核查处置。消费者可拨打12315或12345热线,也可以通过全国12315平台、中消协智慧315平台等渠道进行投诉举报,维护自己的合法权益。

互动方式

18909599990
18909599991

nrxbdzx@163.com

这事儿帮您问了

公交电子站牌为何不亮了

银川市市民邹女士询问:我在市内乘坐公交车时发现,银川市有的公交电子站牌出现黑屏情况,看不到车辆到站信息,这是怎么回事?

银川市公共交通有限公司回复:经核查,部分站牌黑屏主要系供电不稳定导致。全市电子站牌主要依托公安监控点位、市路灯、太阳能蓄电池供电,受道路施工、电力负荷不足、恶劣天气等因素影响,部分点位会出现暂时断电、电压不稳等情况,造成电子站牌短暂黑屏停运。

目前,银川市公交公司已安排维保人员逐点排查,同时协调市政部门优化供电线路,消除个别供电间断问题。同时建立常态化巡检维护机制,提前防范由施工、天气等因素带来的影响,保障公交电子站牌设备稳定运行。

电子站牌黑屏问题不影响公交线路正常通行。市民可通过银川公交官方平台“银川智行”手机App或微信小程序查询实时公交信息。(跑腿记者 张涛)

邻居装修不合理,我能干涉吗

海原县田先生咨询:邻居在装修房子时将入户门从内开改成外开,影响到我家的正常出入,我跟对方沟通要求改回去,但对方不理,我能怎么办?

北京市盈科(银川)律师事务所律师张海风答复:根据《中华人民共和国民法典》第二百八十八条规定,不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则,正确处理相邻关系。邻居私自改变入户门开启方向,占用公共通道,影响您正常使用,甚至紧急疏散,已构成对您相邻权的侵犯,您有权要求其恢复原状。

建议先与邻居友好协商,说明利害关系;协商不成,可向物业、社区或街道办反映,请求调解。若仍无法解决,可收集相关证据,如现场照片、视频、沟通记录等,向人民法院提起诉讼,要求排除妨碍、恢复原状。(跑腿记者 马忠)

以案说法

夫妻分居遇征地拆迁补偿款怎么分

本报记者 马忠

“结婚30多年,感情早就淡了。地是我名下的,拆迁款凭啥分她一半?”近日,在吴忠市利通区司法局古城司法所,村民李某这样愤愤不平地质问。他的妻子秦某委屈地回应:“没离婚,家里的财产就有我一份,凭啥不分?”

这起僵持已久的家事财产纠纷,最终在古城司法所的调解下成功化解。古城司法所所长李玉婷向记者介绍,李某与秦某于1995年结婚,后因性格不合长期分居,夫妻关系名存实亡。恰逢湾湾村征地拆迁,李某名下的一处土地被纳入征收范围,安置楼房和补偿款成为夫妻双方争议焦点。双方各执一词,多次协商均不欢而散。

“这类纠纷很典型。群众常有一个误区:谁名下的财产就是谁的。但在法律上,婚姻存续期间取得的绝大多数财产都是夫妻共同财产。”李玉婷解释,根据《中华人民共和国民法典》第一千零六十二条规定,夫妻在婚姻关系存续期间的工资、奖金、劳务报酬、生产经营投资收益、知识产权收益、继承或受赠所得财产(遗嘱或赠与合同中确定只归一方的除外),以及房产、征地补偿等,都属于夫妻共同财产,原则上应平均分割。

“他们虽然感情不和、长期分居,但并未办理离婚手续,法律上仍是夫妻关系。因此,征地拆迁产生的权益属于共同财产,需要依法分割。”李玉婷说。

调解过程中,工作人员一方面耐心疏导双方情绪,一方面细致梳理土地权属、补偿标准、婚姻存续事实等关键信息。经过多轮沟通,最终双方自愿达成协议:拆迁款到账后,李某向秦某分配一套120平方米的安置楼房,并支付现金8万元,其余财产归李某所有。

“这个案例说明,只要没领离婚证,婚内挣的钱、买的房、拆迁的补偿款,都属于夫妻共同财产,离婚或分家时原则上要平分。”李玉婷特别提醒,分居不等于离婚,感情破裂不等于财产自动分割。建议夫妻如果确实无法共同生活,应及时通过法律途径明确财产归属,避免日后矛盾激化。

图说万象



让生命通道“一通到底”

消防通道是紧急情况下守护居民安全的“生命通道”,一刻也不能被占用和堵塞。近日,记者在银川市金凤区工行小区看到,一些居民无视“消防通道 禁止停车”的警示标识,将摩托车、电动自行车等通行工具随意停放在消防通道中。此举在违反消防安全相关规定的同时,也为小区居民带来了安全隐患。

本报记者 杨超 摄

权威解读工伤保险:覆盖更广 待遇更明

本报记者 马照刚

政策面对面

6月16日,针对高校毕业生等群体普遍关注的工伤保险政策问题,记者邀请自治区人力资源和社会保障厅工伤保险处相关负责人进行了详细解读。

工伤保险作为社会保障体系的重要组成部分,由国家强制执行,用人单位和职工必须参加。职工个人不缴纳任何费用,全部由用人单位承担。目前,我区境内企业、机关、事业单位、社会团体、有雇工的个体工商户等各类用人单位均须依法参加工伤保险。2015年起,各类工程建设项目中流动就

业的农民工被纳入保障范围;2025年7月起,出行、即时配送、同城货运等行业的新就业形态人员纳入职业伤害保障;2026年,人社部门计划将超龄劳动者也纳入工伤保险覆盖范围。

截至2025年底,全区工伤保险参保单位达8.28万户,参保人数达151.25万人,初步建立起工伤预防、补偿、康复三位一体的运行机制。

“工伤保险缴费标准低,行业差别费率浮动。”自治区人社厅工伤保险处相关负责人介绍,工伤保险实行行业差别费率和浮动费率,一类至八类行业基准费率分别为0.2%至1.9%不等。用人单位缴费数额为本单位职工工资总额乘以单位缴费费率。按去年

全区0.78%的平均费率计算,用人单位每月仅为一名职工缴纳约39元,全年468元。浮动周期内,根据工伤保险费缴纳及基金支付情况,费率可上下浮动。

哪些情形算工伤?根据《工伤保险条例》,工作时间和工作场所内因工作原因受到事故伤害;工作时间前后在工作场所内从事预备性或收尾性工作受到伤害;因履行工作职责受到暴力等意外伤害等7类情形应当认定为工伤。此外,在工作时间和工作场所内突发疾病48小时内抢救无效死亡、抢险救灾中受伤、旧伤复发等3种情形视同工伤。

应注意的是,职工发生事故伤害,所在单位应在30日内向参保地人社部门提出工伤认定申请。用人单位未在规定时间内申

请,其间发生的工伤待遇由该单位负担。职工本人或近亲属、工会组织可在事故伤害发生之日起1年内直接申请,超过1年将不再受理。

工伤待遇标准,一次性工亡补助金为上一年度全国城镇居民人均可支配收入的20倍,目前为113万元;丧葬补助金为6个月社平工资,当前约6.1万元。伤残方面,1至10级一次性伤残补助金从27个月到7个月本人工资不等。

目前,我区工伤保险已实现自治区内异地就医直接结算,去年7月起全面推行跨省异地就医直接结算,工伤职工持社保卡即可在全国开通的协议机构就医、康复、配置辅助器具,无需垫付、跑腿报销。