

共享单车押金难退困扰消费者



视觉中国供图

中国青年报 中青在线记者 陈璐 实习生 向颖羿

共享单车用户退押金难或慢的问题正在困扰不少消费者。中国青年报 中青在线记者调查发现，退押金难的问题主要集中在出现经营问题的小蓝单车、酷骑单车、小鸣单车等企业上，不少用户只能无奈地等待、打投诉电话、寻找黄牛甚至上门索要，依然很难拿回押金。此外，在退还押金的周期上，摩拜需要2~7个工作日，ofo需要3个工作日。

今年8月1日，十部门联合出台的《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》(以下简称《指导意见》)明文提到：企业应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。互联网租赁自行车运营企业实施收购、兼并、重组或者退出市场经营的，必须制定合理方案，确保用户合法权益和资金安全。

据交通运输部不完全统计，目前全国互联网租赁自行车运营企业数量接近70家，累计投放车辆超过1600万辆，注册人数超过1.3亿人次。共享单车的押金多数在300元以内，伴随着共享单车行业进入最后洗牌期，企业因各种原因导致退押金难的问题，涉及用户众多，消费者只能自认倒霉吗？

多家企业陷押金难退怪圈

今年3月，家住山西太原的王先生花了300元注册成为酷骑单车用户，账户显示有298元是押金。9月，有朋友提醒他酷骑单车押金难退，他才开始尝试退押金。没想到退押金那么难，他的账户里最初显示的是1~7个工作日内退还，但后来不断延期，最终变成两个月。最近，他再次打开账户，发现自己的押金和充值余额都消失了，账户均显示为0。这期间，他多次拨打酷骑单车客服电话

4008007765，不是打不通就是没人接。在北京酷骑单车总部的楼下，退款队伍在广场上绕成了长长的蛇形。在酷骑单车App内的押金栏用红色标注了“银行存管，安心放心”，酷骑单车创始人高伟向媒体承认，用户押金有一部分被用于公司运营和购买车辆。

出现问题的企业不仅是酷骑单车一家。在互联网上，不少网友讲述了自己退押金难的经历：小蓝单车10月27日申请退款，到11月15日还没给退呢，400永远打不通，微信自动回复，真的没人能给解决。我打电话给12315投诉，说要等20个工作日才会有消息，还剩两天时间，小鸣单车押金仍然没退。

我也没啥好办法，虽然钱不多，但只能自认倒霉吗？王先生无奈地说。

目前这种状况，用户只能通过各类渠道投诉，黄牛130~150元代退的生意也暗滋滋生。《指导意见》要求企业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，但目前许多共享单车企业只实现了即租即押，即还即退还难以实现。

押金不退、挪用均违法

用户使用前预存押金，这是共享单车

行业在初期采用的共同模式，一方面方便用户，另一方面押金也成了企业募集资金的一种手段。但是随着连续多家共享单车企业被曝出挪用押金，越来越多的用户表示押金难退，这一模式受到多方质疑，一些企业濒临破产更是让不少押金成了一笔死债。

用户以押金为名交给共享单车企业的钱，是否能被挪作他用？中国政法大学传播法研究中心研究员、副教授朱巍认为，押金退还的问题在工商总局出台的《侵害消费者权益行为处罚办法》中是有具体规定的，要求在15个工作日内退还押金。同时，在合同法中有规定，因为押金的性质是不属于企业的，其性质、权利仍然属于消费者。

所以把押金用来炒股、炒房、投资，包括追加资本，都是违法违规的行为，属于非法经营范畴。朱巍说，押金汇集的资产必须跟企业的自有资金分开。对于现在一些企业破产以后，消费者必须等破产程序结束才能拿到押金的规则，实际上是不合法的。并且押金是用户保证自己的行为不会对对方利益造成损害的保证金，权利仍然在用户手中。

《指导意见》明确，企业对用户收取押金、预付资金的，应严格区分企业自有资金和用户押金、预付资金，在企业注册地开立用户押金、预付资金专用账户，实

施专款专用，接受监管，防控用户资金风险。互联网租赁自行车运营企业实施收购、兼并、重组或者退出市场经营的，必须制订合理方案，确保用户合法权益和资金安全。

北京师范大学法学院副教授宋刚认为，尽管有诸多法律法规的限制，用户的权益却并没有得到有效保证。现在我国第三方监管体系建立还不完善，未能返还押金，最多算违反了用户对用户的承诺，承担违约的相应责任，而该项资金是否被监管，就目前而言，尚未有相关强制性规定。

虽然有明文规定，但由于共享单车企业多，单笔押金数额低，企业和用户又是在互联网上交易，追回押金并不容易，最后往往也只能不了了之。

中国消费者协会副秘书长武高汉分析称，要分门别类看企业经营者的意图，如果经营者携款潜逃，那就涉嫌有意欺瞒消费者的问题，但如果经营不善，则需要按照破产法中债权者的序列进行财产清算。

武高汉认为，从现实角度来看，如果能追回押金或是企业有赔偿能力，那么消费者拿回押金或追讨损失是有可能的，最坏的情况是经营者已经使用了这批押金，也没有赔偿能力，消费者是很无助的。

以信用体系作为押金是趋势

为了让消费者不受损害、少受损害，武高汉建议，应当加强预防性的政府监管机制，对押金的资金蓄水池进行监管。

也有专家认为，以信用体系作为一种新的押金或许也能减少此类问题的出现。宋刚认为，使用支付宝等信用担保方式，可以减少用户风险，更突显了社会信用体系在互联网经济下更为重要的作用。随着社会信用体系的完善，交付押金的担保方式或将被淘汰，不再具有竞争力，这是一个重要的发展趋势。

朱巍认为，健全信用体系对互联网+的企业更有意义，现在表面上是互联网+，实际就是一个互联网租赁。这种行业押金不能少，但是押金可以换一种方式，以信用来做担保。一方面，可以减少资金出现的危险，另外一方面能让用户更加明白，自己的信用必须要自己珍惜。

如今ofo、摩拜这样的共享单车顶尖企业，都进入了免押金信用体系时代。例如，ofo与蚂蚁金服合作，在蚂蚁金服的用户积分到达一定分数以上时，用户在使用ofo的单车时可以免押金，只需在使用后单次付费。



11月17日，深圳高交会举办，市民体验自己的脑洞控制火车行进，该产品应用于训练者的专注力。视觉中国供图

海归博士回乡养牛种桔子



潘小波 受访者供图

中国青年报 中青在线记者 谢洋 实习生 毛志成 蒋正春

谁也没有想到，通信专业毕业的海归博士，有一天会转型干起养牛种桔子的土差事。

潘小波人生的巨大转折是因为一个微小的际遇——一次品尝牛排的经历。2006年，潘小波从桂林电子科技大学毕业后，在深圳的中兴通讯公司任职。2009年，他开始担任外包经理，被外派到10多个国家，建设通讯基站，年薪50多万元。有一次，在巴基斯坦品尝牛排时，他惊讶地发现，那里牛肉的味道竟如此不同，一块0.75公斤的牛肉，味美多汁，只需要人民币50元左右。而在国内，他从市场上买到的很多牛肉都被注过水，失去了那股纯正的肉味儿。

2013年7月，潘小波毅然辞职，卷起裤脚回到家乡广西桂林市永福县堡里乡波塘村，做起了肉牛生态养殖。为了建养殖场，一个月他瘦了17斤。刚刚回村那阵子，乡亲们都怀疑潘小

波是干了什么坏事逃回来了。妻子和父母怀疑他是一时冲动：你工作得好好的，突然搞什么养牛，让别人怎么想？

潘小波掂量得很清楚，返乡创业肯定是一个冒险的举动，但生态养殖是大有空间的。当时，国内食品安全问题一度很突出，地沟油、塑料大米、三聚氰胺等事件让老百姓感到担忧；另一方面，每次潘小波的父母去深圳探望他，都会带上老家的土猪肉、土鸡蛋。一个想法在他脑中萌发，既然自己喜欢吃牛肉，不如回老家养几头牛吧。这样至少可以让自己和家人吃得安全、放心。他顶着父母的反对、周围人的不解，回到了距离桂林市区70多公里的波塘村老家，开始了全新的创业征程。

面对完全陌生的领域，为了尽快掌握相关的养殖信息和技术，潘小波返乡后没少向市、县的相关部门寻求帮助，向市、县两级团委咨询争取青年创业政策，向畜牧业的行家寻求技术支持，同时去周边一些养殖场参观学习。为了设计建造好养殖场，一个月下来，他整整瘦了17斤。潘小波坚持纯天然喂养，杜绝饲料。为了让牛吃得健康，他专门从南宁收购玉米秆，连着玉米包，一起打碎了给牛吃，青贮饲料的营养价值高，而且玉米秆中还有天然糖分，我还给它们配了一些蛋白粉、钙片、啤酒渣、豆腐渣、红薯藤、花生藤等。放在一起经过发酵，还可以产生益生菌，促进牛的消化吸收，而且牛粪的肥力也更好。

潘小波做过测算，一头牛一天要吃四五十斤食物，一天可以长两斤。每天早上8点，潘小波开着车去离家两公里的养殖场。为预防把鞋上的细菌带进去，潘小波先用加了碘的水倒在铁栏杆前的入口垫上，脚在上面踩踏后，推着草料便进入养殖区。

一进入牛栏，牛便伸出头摇摇，像招呼自己的老朋友。偶尔有活泼的小牛，一跃跃过围栏，来到他的身边，享受他温柔的抚摸。潘小波说，如果家里没有事，他几乎整天都泡在养殖场，看看它们吃得好不好，清一下牛粪。海归博士成了一名名副其实的牛仔。

一斤贵上五六元还不愁卖

走进桂林永福县堡里乡波塘村欣欣肉牛养殖专业合作社，沿途两边都是砂糖桔，养殖场背靠一片大山。与一般养殖场不同，它有着更宽大的场地，牛可以充分活动。这一片养殖场地，是潘小波向村委集体村民租借的，一期场地10亩，二期有500多亩。目前，牛场里的品种有栗木寨、安格斯、夏洛莱、西门塔尔等，共50多头牛。潘晓波计划用两年的时间，将养殖规模扩大到300头。

潘小波还记得，他第一次去牛市场看牛的情景。早上5点，桂林两江牛场开市，满满的牛群让潘小波看花了眼，看到那头牛肥，那头牛肚子大，架子大就觉得好，就想买。经过牛贩朋友的指导，潘小波才知道，看牛得看屁股旁边的两块肉，不够结实。好牛一般前肢要比后肢短，牛鼻子比较大一点。当真正开始养第一批牛，潘小波又遇到了困难，在应激反应期阶段，牛突然变瘦了，一斤一斤地掉膘。潘小波看着不吃东西，还不停地拉稀，心痛不已。那段时间，他索性天天都住在牛场里，半夜醒来就举着手电筒去看牛。后来在畜牧局的专家指导下，才度过这个难关。

潘小波的牛一般会整头卖，由于饲养中没有添加任何抗生素，牛肉吃起来口感好。这为他在桂林本地打出了一定的名声，除此以外，他还通过桂林牛业协会的朋友，结交了广东、福建的肉牛商贩，把牛肉卖到

了省外。虽然潘小波的牛肉一斤会贵上五六元，但是供不应求。2015年年底，他第一次大规模地卖掉了150多头牛，营销额140多万元，利润达30万元。

100多人的生态养培教室挤进200多人

堡里乡是一个传统的农业乡镇，主要生产棕桐片、香菇、木耳、小河鱼、罗汉果、砂糖桔等。在养牛过程中，潘小波发现，如果用牛粪做肥料种砂糖桔，不仅可以减少三分之一的化肥钱，而且种出来的果子，不像化肥催长出来的那种鸡蛋黄，色泽是红红的，每公斤售价也比原来提高0.6元~1元。

潘小波算了一笔账，一户只要养两头牛，便可以让这种生态种植模式循环起来。一开始，他向乡亲们提议时却碰了一鼻子灰。一些农民认为，自己用化肥种得好好的，何必那么麻烦。潘小波没有急着反驳，他要用农民看得到的成效，把生态养殖推广到一家一户去。通过初中同学，潘小波认识了波塘乡罗田村的村委主任韦水平。这个人曾带动罗田村集体种植砂糖桔，而且作为村委主任，他的眼界也比较广，比普通农民更容易接受生态养殖的观念，潘小波决定从他身上突破。

农事闲余，潘小波经常往韦水平家里跑，农村人在一起就喜欢喝酒，潘小波就陪着他喝，二两多的杯子，他经常被灌十几杯米酒，喝醉了大家都高兴，一来二往，潘小波和韦水平之间的隔膜渐渐消融了。

在潘小波的鼓动下，韦水平用潘小波牛场的牛粪种砂糖桔。一年下来，韦水平的砂糖桔色泽好、甜度更甜，不但卖得快，而且也比别人家卖得贵。当地不少农民眼见为实，开始心动了。

在团桂林市委和团永福县委的帮助下

潘小波举办了农业生态种养培训班，100多人的培训教室，一下子来了200多人。培训结束，潘小波又邀请农民去他的砂糖桔种植基地参观。

2016年，通过售卖牛、砂糖桔、牛粪，潘小波创收200多万元。有目共睹的销量，让潘小波的威望逐步提升，15户村民开始跟着潘小波学肉牛养殖技术，其中有5户贫困户。为了解除群众的后顾之忧，他不仅让村民来牛场选牛，还帮助他们找销售渠道，带领群众一起增收致富奔小康。

在市、县两级团委的牵线搭桥下，潘小波和许多创业青年建起了朋友圈，交流创业经验后，他的眼光放得更远了。如何提升牛肉的附加值，成了他思考的问题。经过考察，2016年年底，潘小波决定和柳州的一个做牛肉干的朋友合作，用自己调制的调料腌制，炭火烘干，制成牛肉干。他还运用农村淘宝平台走线上销售，并将产品推广到了中国工商银行的积分兑换平台，一天能售出牛肉干一两包。

现在的潘小波格外忙碌，除了照看牛场里刚出生的小牛，还在着手注册商标、组建公司+基地+农户的模式，申请肉牛有机认证。作为桂林养牛协会的副会长，他是5个协会副会长中养牛最少的一个，按数量我拼不过他们，我只能坚持生态的养殖方式，打造我的品牌，以质和技术取胜。

下一步，潘小波计划推动堡里乡的生态旅游开发，将生态养殖的优势转换成吸引游客的一个亮点，同时也可以推动餐饮业、民宿等行业创收。土壤承载了人类太多的期望，超载荷工作太久了。潘小波要做的，就是从自己的百来头牛开始，恢复最原始、无污染的耕作与养殖。

斜杠青年的手绘尤克里里

每到周末，江衡就会办一场尤克里里的DIY活动，很多人通过Someet、Master、Yhouse等多个平台报名来参加活动，他们当中有白领、大学生，还有带着孩子的年轻父母。

王骏扬

江衡毕业于北京服装学院，学的是珠宝设计，毕业后在一家设计公司工作。她说自己并不喜欢单调的生活，而是喜欢富有创意性、充满乐趣的东西，所以业余时间跟朋友一起创办了Dimo私塾，定期组织手绘尤克里里的活动。

如果用流行词形容她，应该是斜杠青年。不满足单一职业的生活方式，选择拥有多重职业和身份的多元生活。从创业到获得第一桶金，江衡经历了整整一年的时间。因为喜欢音乐，江衡跟一位学长组建了一个小乐团。她将自己的创意和吉他相结合，做出了第一把手绘吉他，但一开始并没想着赚钱，他们经常带着这把吉他去参加一些咖啡馆、音乐节的演出，并将活动的视频传到网上。一些国外的乐队发现了他们吉他的独特之处，觉得很有创意，专门定制了一批吉他。

拿到第一桶金后，江衡和团队干劲十足，准备做自己的手工品牌，他们拿着自己赚的第一笔钱，到工厂采购原木木材，然后从设计图到结构，从机器切割到每一个弧度计算都亲力亲为，失败了很多次。

在此基础上，他们推出了一把温暖的琴——尤克里里DIY的活动。面向大众的DIY课程进行了大幅度简化，活动参与者可以在一个下午的时间内完成从拼接到手绘，到最后装弦调音的整个过程。即使这样，手工制作一把尤克里里并不容易，需要用砂纸细细打磨琴体，用铅笔勾勒草图，注意色彩搭配与明暗协调。手绘尤克里里的活动推出后很受年轻人欢迎。有的人想亲自做一把尤克里里送给女友表达爱意，有的人想给同事、闺蜜送上特别的生日礼物，还有公司组团来做团建。通过这类活动，江衡团队获得了相对稳定的收益。

与此同时，江衡也面临很多问题，首先就是自己的精力问题，她身兼多职，在活动中是老师，在活动之外是客服，接受各种咨询。她的一个手机里的微信好友已经加满，现在又买了一个新手机。她想过雇专门的客服人员，但初创团队工资等各个方面又有很多压力。而且，这种活动咨询、社群维护有时候不分昼夜，需要付出很多心血。

另一个难题是如何扩大规模。来参加活动的都觉得特别有意思，会推荐给朋友们，但自己并不会重复来参加。这种基于新鲜感的模式，在某种程度上使得人们再次消费的愿望相对较少，江衡每次活动接触的都是新客户。

手绘尤克里里本质上是基于兴趣的连接。现在，江衡尝试着在之前积累的老用户的基础上，开发一些延伸服务，例如开展一些吉他、尤克里里弹奏培训课，但白领群体一般很难也很少每周都抽出固定的时间来学习一门新技能，他们更喜欢不停地体验新事物。

创业给江衡带了很多改变，她坦言自己本来是性格急躁的人，但现在心态平和了很多。对于面临的困难，她并没有觉得很焦虑，她做的是自己喜欢的事。

江衡说，她并不想成为那种靠积累的老用户的基础上，开发一些延伸服务，例如开展一些吉他、尤克里里弹奏培训课，但白领群体一般很难也很少每周都抽出固定的时间来学习一门新技能，他们更喜欢不停地体验新事物。

下一步，潘小波计划推动堡里乡的生态旅游开发，将生态养殖的优势转换成吸引游客的一个亮点，同时也可以推动餐饮业、民宿等行业创收。

土壤承载了人类太多的期望，超载荷工作太久了。潘小波要做的，就是从自己的百来头牛开始，恢复最原始、无污染的耕作与养殖。



扫一扫 看手绘尤克里里视频