

共享充电宝,想说爱你不容易

文/ 记者 殷志军 沈烨文(实习) 杨晓庆(实习) 图/ 陆翔



周六下午两点,林女士在徐家汇港汇广场边玩手机边吃饭,她准备吃完饭后上楼看场电影放松心情,度过难得的周末。这时,她的手机突然弹出一个白框:“电池电量不足,还剩 20%电量。”难道她的娱乐计划还没开始就要夭折了吗?林女士不禁懊悔出门前没注意手机电量,导致自己现在陷入了两难。现在赶紧回家充电吗?但她很不甘心今天的出行就这样潦草结束;那看完电影再回家?但要是手机中途没电关机了怎么办?正当她犹豫之际,突然想到了一个词——共享充电宝。果然,她在餐厅角落里寻觅到一排小柜子,像是看见了“救星”,她对着柜子扫码,拿出充电宝,插入数据线,看着手机电量逐渐上升,她终于松了一口气。

生活在“电子化”“线上化”的社会,我们不太有可能再遇到买东西忘带钱、看电影忘带票的尴尬情况,只要手持一部手机,无论是餐饮、娱乐还是购物、医疗,扫扫码,在屏幕上点几下,大部分需求都能线上迅速完成。但我们在享受便利的同时,也承担着重要载体——手机出现意外的风险。一旦手机电量告急,我们就随时可能走投无路、寸步难行。而共享充电宝便是这种突发意外的应急物品。有人可能会想,“充电宝那么小,我随身携带一个不就行了,还要共享充电宝干什么?”但事实并非如此,在记者调查到的 114 名受访者中,有 106 位明确表示“共享充电宝的存在有其必要性”,即使 28% 的受访者从未在外使用过共享充电宝。

带上不方便,此物可解燃眉之急

“家里人用过,关键时刻很解决燃眉之急”“紧急情况很有用”“出门在外,总有手机没电自己又没带充电宝的时候”……在针对“你认为共享充电宝为什么有必要存在”的回答中,受访者们的答案纷纷指向了一个方向:救急。

在调查中记者了解到,受访者使用共享充电宝的情景大多发生于餐饮店、书店、大型商城等消费场所,而需长时间在外游玩的娱乐场所,例如游乐园、公园等,反而屈居后位。这一结果准确反映了目前共享充电宝的市场定位和我们的生活习惯:当我们有意识地出去玩时,会记得在出行计划中带上充电装备。所以共享充电宝实际上多被使用于日常生活,它的作用也确实就在于“救急”。但这一救急物品目前的发展却仍然任重道远,有顾客反映,使用共享充电宝的过程中曾遇到许多难题。

归还难,收费不一,此物有待形成品牌规模效应

归还困难是困扰共享充电宝使用者的最大



难题。调查结果显示,在使用过共享充电宝的受访者中,高达 72% 遇到过“归还点太少”的问题,“附近没有同品牌的归还点”“时间太晚了,没找到还放的地方”,用完充电宝后无处归还,让不少消费者心急如焚。

归还困难,首先源于充电宝设备的分布。共享充电宝点位布设不均,尤其在人流量较少的地区,往往较难就近归还。并且,由于市场上共享充电宝企业琳琅满目,从美团、怪兽、街电等常见的头部品牌,到知名度相对较小的其他品牌,林林总总,即使在设备密度看似较大的街头,也未必能轻松找到同品牌的归还点。

二是有限的可借还时间。共享充电宝所在门店的营业时间多集中在 9 点至 22 点,这段时间之外,大多数点位都处于关闭状态。

三是不同设备的充电宝数量不均。在部分点位,设备时常处于还满状态。记者 8 月 22 日上午在美团充电宝小程序内搜索漕宝路地铁站附近充电宝点位,31 家附近商户中,共 11 家显示“不可还”,7 家显示“即将还满”。设备还满后,即使找到了归还点,共享充电宝仍然是块“烫手山芋”。

共享充电宝的收费问题,是投诉平台上的另一大常见的投诉类型。

一方面,当前充电宝收费标准不一。即便是同品牌的充电宝,仍有较大的价格波动幅度。街边每小时 3 元的充电宝,到了度假区里可能要翻一番。这主要是充电宝代理模式使然。目前我国共享充电宝的运营模式主要分为直营、代理和直代共营三种,其中后两者更为常见。据美团客服反映,代理模式下,共享充电宝的价格多由代理商根据具体场景自行设置。

另一方面,充电宝过高的收费让很多人望而却步。街电客服称,一台机器每月盈利一般约 200-300 元,在网吧等人流量大、需求高的场所,月流水可达上千元。目前,常见品牌的每小时单价为 3-6 元。根据问卷数据,34% 的使用者认为目前的每小时单价并不合理,他们可接受的价格平均为 2 元/小时。而归还困难、充电过慢等问题直接导致共享充电宝的归还时间延后,费用更是成倍增加。“22 点整租借了一个充电宝,找不到归还位置,实际使用 12 块钱,持续计费到 99 块。”黑猫投诉网站上,一位消费者说。当前充电宝的封顶价通常为 99 元,如果持续借用充电宝 2-5 天,计费到达了封顶价,就相当于把共享充电宝“买”了下来,对消费者来说,这笔买卖无疑是不划算的。有识之士认为,在整个申城,引入三至四个共享充电宝品牌,可以立马解决收费价格、取还便利这两个主要问题,同时通过更加合理的布点,达到产品优质运



营和维护效果。

共享经济,敢问路在何方?

近日,在国家网信办网络执法与监督局指导下,“亮剑浦江·消费领域个人信息权益保护专项执法行动”在上海展开,直击共享充电宝使用中普遍存在的“过度等、强制要、诱导取、违规用”消费者个人信息的违法违规行为。

针对共享充电宝收费不统一,有的甚至价格离谱,以及好借难还等投诉,区消协工作人员卞俊说,沪上几个大的充电宝企业都不在徐汇,区消协目前也没有受理过相关投诉,但缘自市消保委的友情提醒,还是建议消费者在使用共享充电宝时,优先选择网点多的品牌,留言相关 APP 或小程序中的即时信息,归还后及时确认是否成功,若遇到纠纷,保留截图或视频等证据,以备后期维权。

共享经济是机遇,亦是挑战。这一新经济模式对传统商业体系带来了冲击,潜移默化地影响着当代人的消费理念和生活方式,也在重塑整个社会的资源配置形态。目前来看,从共享单车、顺风车到共享充电宝,共享经济已经渗透日常生活的方方面面,也的确为我们带来了很大的便利。而如何利用好现有资源,通过内引外联,促进行业健康发展,使共享经济这艘巨轮在时代的变化中继续驶向更广阔的未来,值得我们更多的探究。