

钱一个月没退，承诺15天算数吗

多名市民投诉ofo押金难退 ofo称退押金一切正常

本报记者 戚云雷

钱没退成客服联系不上

方先生家住洪楼附近，由于经常出差，且回家时较晚，他习惯骑共享单车回家。“有时候回来太晚街上没小蓝车了，只有他们ofo的小黄车，我就下载客户端注册了一个。”方先生说，他当时交了199元押金，还另充值了20元的骑车费。

虽然注册了ofo，但方先生骑行小黄车的频率非常低，几个月来仅使用了两次。“平时不大用，就想着把押金退出来。”

方先生告诉记者，10月22日，他在ofo的客户端上提交了退款申请，按照官方显示的退款时间，押金0—15个工作日就会原路退回支付账户，但过了半个月，他也没收到任何退款。

方先生说，看到ofo迟迟不退押金，他很着急，就尝试联系ofo客服，但连续拨打了很多次，都无法打通。

之后，他又试图联系在线客服机器人客服，系统显示在他前面还有超过50人在排队，到最后也没能联系上。“当初收钱时收那么快，现在退个押金却这么难，太让人失望了。”方先生表示。

想退充值余额需申请

关于ofo押金难退的问题，多名市民向本报进行了投诉，高先生就是其中之一。高先生今年4月到北京旅游时注册了ofo，当时只交了99元押金。之后，他买过两次月卡，月卡到期后，他又单独骑了一次，被扣了1元骑行费，所以账户余额变成-1元。

高先生说，10月份时，因为不经常使用小黄车，他想把押金从ofo客户端里退出来，但客服人员告诉他，账户欠钱无法退押金，必须把余额补足才能退。“我本来想充1元钱，但只有20元、50元、100元几个充值选项，最少也得充20元。”高先生说，他充值把欠款补齐后，本以为这样就能退押金了，但申请后系统还是不给他还，直到现在也没能退成功。

目前，高先生的ofo账户里一共有118元，包括99元押金和19元余额，而想要退余额，还另需提交个人信息发送邮件申请。“现在都不退了。”高先生说，这两天他发现有网友申请退押金时，ofo的APP会弹出“免押骑行”“放弃免押骑行”两个选项，引导用户将99元押金升级为PPmoney的100元特定资产，而PPmoney是一家P2P理财平台，ofo此举引发众多用户质疑。

ofo：退还流程正常 15日内退款

11月23日下午，记者多次致电ofo客服，但电话一直无法接通。此前，ofo方面在回应关于押金难退问题时表示，用户押金迟迟无法退款，是因为近期公司更新办公地址，部分服务器需要进行短时迁移，致使退押金周期被暂时性延长，待相关工作陆续完成后，退押金周期将会恢复正常。

至于部分用户质疑其“押金转为P2P类投资”，ofo在官方微博声明称，他们与PPmoney属于正常的市场合作活动，用户在被充分告知授权内容后，可以根据自身的实际需求自行选择是否参与该活动，非强制捆绑。不过，由于某些合作细节问题，目前已对该活动进行了暂时下线处理。

23日下午3点多，ofo的工作人员答复记者称，目前ofo退押金一切正常，退押金流程在0—15个工作日，如退款遇到问题可以拨打我们客服电话：4000507507。“如遇客服繁忙可以多打几次。虽然现在人手有限，但我们一直都尽最大努力保障用户退押金。”工作人员表示。

25日晚上9点，记者向方先生核实，方先生称，他的ofo押金仍没有退。

不退还用户押金或被追责

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。”鼓励共享单车企业“免押金”。

有律师表示，共享单车企业

或平台收取用户押金，形成的押金资金或资产，与“公款”性质非常相似。当共享单车企业或平台挪用用户押金且拒不退还时，与《刑法》规定的“挪用公款罪”非常相似。因此，对于挪用用户押金且不退还的共享单车企业，相关部门可追究其法律责任。

本报记者 戚云雷



方先生10月22日申请了退款，一个多月了还显示为“退款中”。受访者供图

养老机构专版

0531-85196234

正畸镶牙优惠15%

种植牙

享种一送一优惠

持本栏目报纸 免费领取有机蔬菜

无痛拔牙、牙齿正畸
舒适镶牙、无创补牙

省市医保 一卡通

鲁商福瑞达国际颐养中心

福瑞达（历下）护理院 中高端养老机构

机构养老，医疗康复，慢病管理，骨关节病，老年病及运动障碍者的康复与治疗。
热线电话：66697722

社区养老，居家养老，专业医疗家护，居家保姆，适老化改造，老年用品等。
热线电话：66697755

地址：济南市历下区历山路2号

万科养老公寓

床位费低至1920元/月起

电话：0531-55518777 地址：济南市市中区经三路83号

康复理疗
休闲娱乐
营养餐饮
24小时照料
中西医结合门诊

济南市按摩医院（公立医院）

冬病冬治

三九天是一年中最为寒冷的时期，中医认为此时人体阳气敛藏，阴寒较盛，易导致气血运行缓慢，脏腑肌肤失养，各种冬病容易发作。“三九贴”——三九天穴位贴敷疗法，通过经络的循环和气血的输布将药物直达病所，可提升人体阳气，鼓舞正气，提高免疫力，达到治病、强身的双重功效。济南市按摩医院提醒您：今年三九贴时间：一九：2018年12月22日-2018年12月30日二九：2018年12月31日-2019年1月8日三九：2019年1月9日-2019年1月17日加强贴：2019年1月18日-2019年1月26日

预约咨询电话：0531-82821999
地址：济南市经六路136号（经六纬三路口）

济南普亲金悦养老

全国连锁 医养结合 设施齐全
专注失能失智 三大免费体验
市内接送 上门评估 3天试入住

地址：济南市天桥区大桥镇马家店十字路口西
电话：4001181080、15662669772

历城区博爱老年公寓

医养结合 接住失能半失能老年人

0531-81206677 常年招聘护理人员

金澜公寓

1750起

包室内有卫生间、淋浴、空调、吃暖气、彩电、纯净水、热水住器、饮水机。饭菜花样多。

68829489 聘护工

乘2、26、140到栗山路黄岗路下车就是，32路黄岗路北口下车

颐年堂老年公寓

照护半自理、失能、失智老人

24小时监控房间。免费试吃

地址：中山公园北门往北150米
电话：87118488 18560115870

便民服务

订版电话：85196204

专业疏通
◆专通下水道81879188

疏通、改道、修换马桶、打孔
89152716 13791137050

疏通改道修换马桶

打孔抽化粪池 58602850
18888372276

美的厂家移修
88933315

专业疏通改道修换马桶
◆修冰箱空调86631296
◆格力移修回收87260736
◆精修冰箱空调82251001

专业开锁
◆开换6666 6631

鑫宅便民公司

专业：水电暖、暖气冲洗，家具家商店装的设计装修和维修，修厨堵漏贴墙
地砖涂料，物业托管13082731716

免费上门 精修电脑
13370571109

楼宇修缮
◆专业防水13864194193

老年公寓
◆金秋87158977

退伍兵搬家

高新88018928 历下58619892
历城58616563 市中58782621
槐荫58782670 天桥58782671
（济南以外地区请加0531-）
空调移修 全市超低

蚂蚁搬家

搬家、搬厂、空调移修
市中区85883509 历下区68686682
天桥区85880708 历城区55508857
槐荫区87521009 高新区55509981

正规老兵搬家
58056309
六区连锁、标准收费、空调移修

蚂蚁搬家公司

高新86187688 天桥86837050
历城82967355 市中86773337
槐荫87186631 历下86187688

蚂蚁88662035搬家
搬家、搬厂、钢琴、红木、空调
家具拆装、专搬景观石、鱼缸

搬家服务

订版电话：85196204

市中区搬家
◆南外环81968081舜耕

历下区搬家
◆历山88718181

快乐到家搬家

8803 7766
承接居民企业，长短途搬家运输

联泰搬家
8695 4319
承接居民企业，长短途搬家运输

济南市诚信搬家企业公示平台

广告订版电话
15588886080

步步升搬家
8719 9909
承接居民企业，长短途搬家运输

鑫乔禧搬家
5555 5612
承接居民企业，长短途搬家运输

专业去承重墙改换大梁

1-3层平房升高，1-10层墙体（承重墙）改换大梁，打立柱框架，超市门面扩大。旧房改造，危房加固，专业施工。
电话：15853053789（微信同号）