



## 押金退费有“套路”、点位标识不清晰、押金金额很“随机”——

# 便民寄存柜为何频频添堵

### 问题一：系统提示已退款，钱却没到账

市民张先生前段时间在城阳区某考场参加驾考科目一考试。按照考场要求，他将手机、背包等物品存入考场内的智能寄存柜，用微信扫码支付了20元押金。“考试结束后，我取出东西就走了，以为押金会像往常那样自动原路退回微信钱包，可等了3天，这笔钱始终没有到账。”张先生告诉记者，他第一时间联系到考场工作人员，对方表示，考场内的寄存柜是第三方公司提供的，考场只负责提供场地，不负责押金退还，让他自行联系收费方。

张先生既气愤又无奈，“考场既然允许这家公司在场地内提供服务，就应该履行监管责任。”

随后，张先生联系了提供寄存柜服务的第三方运营商，按照其工作人员指引打开对应的服务小程序查看。原来，20元押金在取物后自动退回了小程序账户余额，需要用用户手动操作提现，才能转入个人账户。

无独有偶，市民王女士在崂山区秦岭路万达广场内某游乐场也遭遇了类似的押金“套路”。近日，王女士带孩子前往该游乐场，为了方便游玩，她将随身物品寄存在游乐场内的智能寄存柜，并扫码缴纳了29.33元押金。

“直到晚上回家后查看手机账单，才发现押金没有退回。”王女士说，“虽然问题最终解决了，但押金不原路返回，而是需要消费者手动提现，这种做法不仅给消费者平添了麻烦，而且商家可能利用消费者的疏忽，变相侵占押金。”

为亲身体验寄存柜押金退费“套路”，近日，记者来到西海岸新区某滑雪场。在滑雪场，记者看到一排整齐的智能寄存柜，柜体上标注着“扫码存包，押金可退”，但未说明退款方式及具体流程。

记者用微信扫描柜体上的二维码，进入一款未标注具体名称的小程序，系统仅弹出“需支付30元押金”的提示，未提及“押金需手动提现”“退款至小程序余额”等相关说明。记者用微信零钱支付30元押金后，成功打开寄存柜。几个小时后，记者扫码取出寄存的物品，小程序显示“费用已退回”。但记者查看微信零钱明细时，并未查到该笔退款记录。

记者随即拨打了柜体上标注的服务电话，工作人员表示马上远程操作处理。大约5秒钟后，30元押金原路退回。记者询问为何不提前告知押金需手动提现，为何设置让人不明所以的“退款成功”提示，工作人员仅表示“系统就是这样设置的”，便匆匆挂断了电话。

更奇怪的是，当记者近日再次查询这笔寄存订单时，该小程序内的订单详情已悄然不见。

记者在社交平台、投诉平台检索发现，驾校、考场附近是寄存柜押金投诉集中区域。不少网友在社交平台吐槽，考试时按要求寄存随身物品，过后想起退押金时，却发现当初的寄存小程序已经无法打开，或者页面显示“系统升级”“维护中”，当初标注的客服电话

### 堵点痛点 记者出击

■ 诉求来源  
12345·青诉即办  
观海新闻客户端“民生在线·帮办”  
党报热线82863300  
■ 话题热度 ★★★★★



也成了空号。

### 问题二：寄存柜位置“躲猫猫”，押金金额很“随机”

除了押金退还环节暗藏玄机，对不少用户来说，找到一台可用的寄存柜，搞懂它的收费规则，也成了一件难事。记者走访发现，部分寄存柜小程序标注的点位与实际位置不符，价格公示不完整、不清晰，甚至出现随机浮动现象。

“小程序上明明显示李沧区某商场有寄存柜，还配有现场照片，但我找了半个多小时，连柜子的影子都没看到。打电话问客服，才知道这个点位早就撤销了。”市民赵先生向记者吐槽，前段时间他去该商场购物，想先把自己行李寄存起来，提前在某品牌寄存柜小程序上查询了寄存柜位置，结果到现场白跑一圈没找到。

“小程序上并没有寄存柜已撤销、暂停使用等提示。信息更新不及时，不仅浪费市民的时间和精力，也会影响品牌口碑。”赵先生说，希望运营寄存柜的商家及时更新信息，避免更多人跑冤枉路。

寄存柜的收费规则也是一笔“糊涂账”。记者在崂山区某游乐场内的寄存柜旁扫码进入小程序，页面仅提示“支付押金即可存包”，未说明收费标准、押金金额、退款方式等。记

“本想存包省心，结果押金退不回来。”“找半天找不到寄存点，价格还不清楚。”在景区、商圈、交通枢纽、驾校考场等公共场所，普及的寄存柜让市民、游客可以轻松出行，但部分寄存柜因押金退还难、位置混乱、价格不透明等问题遭投诉。

近日，多位市民通过12345·青诉即办和党报热线82863300反映，自助寄存柜的押金退还环节“套路”频出，本该自动原路返回的押金，要么“迷路”进了小程序的余额钱包，要么干脆消失得无影无踪。什么原因导致寄存柜押金退还难？记者就此展开了调查。

记者随机选择一个寄存格，点击支付时，才发现押金金额为29.73元。支付成功后，小程序也未弹出任何关于收费、退款的提示。

记者询问身旁的游乐场工作人员，对方一脸茫然地表示：“我们也不太清楚，你自己扫二维码看看吧。”

记者随后电话联系寄存柜客服，对方解释，该设备只收押金，不收使用费，寄存结束后押金会退回小程序余额，需用户手动提现。对于为何不提前向用户公示押金数额，对方未正面回应。

记者还发现一处反常情况：同一地点，同一寄存柜，押金金额竟会“随机浮动”。记者在该游乐场对同一寄存柜两次扫码后显示的应付押金金额竟不一样，分别为29.73元、31.57元，令人一头雾水。

### 探索：部分寄存柜实行“免押金+按时计费”

此前，有市民反映，地铁站内的行李寄存点较少，希望相关部门协调增加行李寄存点。

据了解，为提高乘客出行便利性，为更多的乘客提供寄存服务，青岛地铁已在寄存需求量较大的车站设置了寄存柜，除物品寄存功能外还提供存转寄服务，功能更丰富。后续会根据寄存量和乘客需求持续优化服务，在节假日期间动态增设人工寄存点作为补充，满足乘客的出行需求。

记者在李村地铁站实地体验发现，站内的某品牌寄存柜实行免费寄存2小时的惠民服务，扫码后收费标准清晰标注，且全程无需支付押金。操作流程简单便捷，取包时无需担心押金退还问题。

此外，市北区凯德Mall内的寄存柜也采取了“免押金+按时计费”模式，用户无需缴纳任何押金，可根据自己的寄存需求提前支付相应费用，若需要延长使用期或超期取物，付清超期费用即可，全程没有任何隐形“套路”。

“不用担心隐藏条款，随用随走，心里踏实多了。”一位正在使用寄存柜的市民告诉记者，这种模式既方便又透明。

### 建议：规范经营，优化寄存服务

北京高朋(青岛)律师事务所高级合伙人张猛表示，商家将寄存柜押金强制存入小程序余额、不支持原路退回，以及未明确公示收费规则、设置虚假退款提示等行为，涉嫌侵害消费者的知情权、自主选择权和公平交易权，违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》的相关规定。

“商家未以醒目、清晰的方式提前告知消费者押金仅能存入小程序余额、无法原路退回，刻意隐瞒核心交易规则，这就剥夺了消费者对押金退还方式的知情权。同时，商家强制将押金转入小程序余额，排除原路退回的选项，变相侵犯了消费者对自有资金处置方式的自主选择权。”张猛律师分析，商家长期占用押金不予退还，或通过限制提现、设置提现门槛等方式变相侵占押金，构成不当得利；若商家借此汇集大量押金，形成“资金池”并擅自挪用，不仅违反法律规定，还可能面临罚款、责令整顿等行政处罚。此外，如果场所管理方(如商场、驾校、景区、游乐场等)明知寄存柜运营商存在上述违规操作，却未采取有效措施督促整改，也应承担连带管理责任。

青岛市政协委员、山东铭海堂文化传播有限公司总经理路彤坦言：“这些乱象的出现，主要是因为寄存行业小、散、乱，缺乏统一的行业标准和有效的监管。”

路彤表示，成都、上海等地已经推出了官方认证的寄存服务地图，实现了寄存点可查、价格透明、服务规范，值得青岛借鉴。青岛作为知名旅游城市，应尽快推出全市统一、官方认证的寄存服务地图，将合规的寄存点位、收费标准、退费方式、客服电话、投诉渠道等信息全部公开，整合到官方网页、App中，并由市场监管、文旅、城管、交通等部门联合出台相关管理办法，提供明确的执法依据，加大对违规商家的查处力度，形成常态化监管机制。

张猛律师提示，消费者要增强维权意识，使用寄存柜前不要急于付款，看清收费标准和退款规则。服务结束后，立即检查是否收到退款。如未收到，应及时按流程操作或联系客服，积极维护自身合法权益。

“行李寄存虽然是一件小事，却直接关系到游客对青岛的第一印象，关系到青岛的服务口碑和城市文明形象。”路彤表示，希望通过标准化、数字化的手段，规范寄存服务，让市民和游客感受到便捷与安心。

### 记者调查

## 牙膏能“抗幽”？妥妥“智商税”

“市面上打着‘抗幽门螺旋杆菌’旗号售卖牙膏的商家，纯属利用人们对健康的焦虑收取‘智商税’。”近日，观海网友“xvgd”通过民生在线反映，他在电商平台看到多款牙膏产品以“抗幽门螺旋杆菌”为卖点，误导消费者。

早在2022年，国家药品监督管理局就发布提示，指出牙膏宣称“抗幽门螺旋杆菌”缺乏科学依据——幽门螺旋杆菌主要存在于人体胃部，没有证据证明，通过使用牙膏刷牙能对其产生影响。此外，这类牙膏可能添加了广谱

抑菌剂，长期使用可能导致口腔内菌群紊乱，不利于口腔健康。

尽管监管部门已经“打假”，但记者在某电商平台搜索发现，仍有商家以各种隐蔽方式销售“抗幽牙膏”。一款在宣传图中标注“幽门螺旋杆菌医用牙膏”的产品销量已超7000件，但其商品分类信息却显示为“图书”；一款在包装上宣传“对幽门螺旋杆菌等有抑制作用”的商品，虽然标注有医疗器械注册证，但对应的实际商品竟是幽门螺旋杆菌检测试纸；另一款在宣传图中标注“3天根除幽门杆菌”的产品，

虽持有二类医疗器械证，但适用范围中并未提及抗幽门螺旋杆菌。商家客服介绍，该产品的核心功能是口腔护理和牙齿脱敏，因含有针对幽门螺旋杆菌的成分，可以改善其引起的口臭问题。

此外，有商家在牙膏产品页面用醒目字体标注“一支转阴”“远超四联”“七天胃无忧”“医用灭幽”等极具诱惑力的词汇和谐音词语。同时，又在不起眼的位置用小字标注“挑战”二字，试图以此规避虚假宣传的法律责任。青岛市市场监督管理局相关工作人员表示，

根据2023年12月1日起施行的《牙膏监督管理办法》，牙膏标签禁止标注明示或者暗示具有医疗作用的内容，不能进行虚假或者引人误解的功效宣传。同时，牙膏参照普通化妆品进行管理。国产牙膏在上市销售前应当向备案人所在地省级药品监督管理部门备案，驱除幽门螺旋杆菌不属于牙膏备案所属功效，该类宣称不会出现在已备案的牙膏产品中。这位工作人员表示，他们将加大检查力度，依法查处违法违规行为，并再次提醒广大消费者：牙膏不是药品，不能替代药品治疗疾病。

## “孤独的树”不孤独 期待更多“网红树”

### 读者来信·记者追访

“青岛作为旅游城市，应着重打造园艺之美，组合设计植被和自然风光，使其符合美学原理，相得益彰。”市民张先生近日在“读者来信”留言，建议园林部门注重树形展示，打造更多“网红树”，并指出琴屿路旁边“孤独的树”出圈爆火便是绝佳案例。

张先生提到的“孤独的树”是棵什么树？记者近日来到琴屿路探访看到，网上爆火的“孤独的树”是棵高大的朴树，高约6米，树冠宽广，树形优美，虽当下季节无叶，仍颇具“气场”。这棵树位于两栋居民楼中间，背景是

大海，像是被框在天然“画框”内。春寒料峭，现场依然有不少游客排队在树旁拍照。

“大树背靠大海，构图干净，拍照效果很有氛围感。我在网上刷到很多网友打卡‘孤独的树’，就决定也来拍个同款打卡照。”游客王女士告诉记者，“孤独的树”还是电视剧《当我飞奔向你》的取景点，自带流量。

网络上，其他城市的“网红树”也吸引了不少流量。例如，福州的三坊七巷历史文化街区有一棵大榕树，树冠宛如一颗爱心，被游客亲切地称为“爱心树”，已成为三坊七巷打卡C位；杭州虎跑公园里的一棵“枫树王”凭着惊艳的颜值，成了游客新宠，树下围满来自五湖四海的摄影爱好者。

给本报“读者来信”留言的张先生是位设计行业从业者，也是园林爱好者。“园林效果好

的城市，例如杭州、珠海，都强调在保证绿化率的基础上，注重乔木造型和整体景观展示。琴屿路、海之恋公园、小麦岛等地的乔木组合具备层次感 and 展示面，有美感、易出片，已成为青岛爆火的网红打卡地。”他认为，“网红树”能增加旅游城市的美学符号，促进旅游经济发展，值得园林和文旅部门关注。

本报已将张先生的建议转交给市园林和林业局。“我们在充分尊重自然环境、树种本身生物学特性的基础上，根据园林植物立地条件、功能要求，开展了包括整形修剪在内的园林植物养护管理措施。”市园林和林业局工作人员表示，“下一步，我局将继续督促指导各区市园林绿化主管部门加强各项养护管理，确保乔木良好树形，充分展现园林植物景观效果。”

### 城事 微观

## “手搓经济”呼唤敏捷温情服务

深圳中学生制造的探空火箭飞至十公里高空，“00后”小伙制作的机甲模型被上市公司看中签约，程序员开发者借助AI开发的“小猫补光灯”收获百万下载量……近期，“手搓经济”走红网络，一股由技术赋能个体、由创意驱动创业的新浪潮正悄然涌动。

“手搓”原指游戏中不靠外挂或快捷工具、纯粹依靠手动操作的模式。在AI与3D打印技术助推下，“手搓”正变得轻量化、低成本和个性化，不仅推出了创新创意产品，更推动了“一人公司”创新创业时代的到来。

然而，蓬勃的创造力正与相对滞后的管理逻辑迎面相撞。手搓经济的核心优势在于“快”——产品迭代以天计算，创意即市场。但“快”也伴随着风险：“死了么”App一夜爆红后迅速下架，便是典型注脚。为抢滩市场，部分产品缺乏严格测试，功能不完善甚至存在安全隐患。同时，AI辅助创作的版权归属难以界定，个体创作者面对抄袭时维权步履维艰。

面对快与稳的矛盾，传统监管要么因模式界定模糊、标准适用困难而不敢管，要么为防风险而一刀切。构建动态、包容、回应性的敏捷监管体系，让监管节奏跟上创新脚步，已是当务之急。

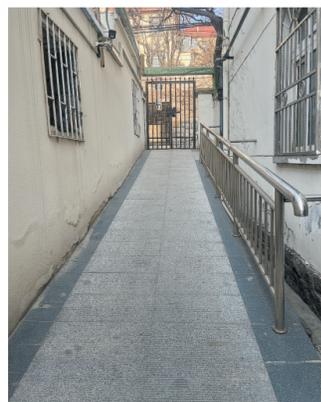
构建敏捷监管体系，首先要建立“首管”牵头机制，第一时间明确监管边界，避免出现多头监管或监管真空。其次，创新监管方法，以数据之快应对手搓之快，通过大数据、AI等手段实现实时监测与精准研判。更重要的是，要把握好监管尺度，对触碰安全底线、侵害用户隐私的行为坚决亮剑，对商业模式不成熟、产品设计不完善的尝试，给予一定的容错空间，审慎引导其规范发展。

手搓经济的崛起，实则是时代对城市营商环境提出的一道“附加题”。它考验的不只是政务服务的效率，更是一座城市对新事物的认知能力、对潜在风险的甄别能力、对未来趋势的洞察能力。这种考验正在各地得到回应——上海、深圳、杭州等地依托本地产业链优势，通过政策支持、空间赋能与社群服务协同发力，为手搓经济构筑起全链条创新生态。今年1月，青岛上线单人AI创业家平台，通过整合算力与数据为个人创业者赋能。

唯有以“敏捷”呵护“手搓”，以“温度”守护“热度”，方能将个体创新的点点星火，汇聚成推动高质量发展的璀璨星河。

### 急难愁盼 小邱帮办

## 家门口的坡道能否改造



■ 观海一路24号甲楼院出入口坡道现状。

“楼院出入口的坡道又陡又滑，雨雪天气居民出行容易摔跤。前些年，楼院旧改翻新了坡道，但还是存在安全隐患。”近日，家住市南区观海一路24号甲的王女士致电党报热线，希望社区能再次改造坡道，改善居民出行环境。

记者来到观海一路24号甲探访，这是一处独立的楼院，居民进出均需经过一处坡道。据了解，该楼院于2023年实施了老旧小区改造工程，将楼院出入口的坡道由水泥路面更换为防滑的石质板。目前，该坡道宽约1.7米，长约9米，坡道右侧安装了6米长的护栏，护栏最上端与院门之间大约3米长的坡道上没有护栏。

“楼院内13户居民多为老年人，有的已80多岁。”72岁的居民孙女士告诉记者，最后几米坡道没有护栏，老人、孩子行走很不安全，好几个老人、孩子在这里摔过。

采访中，多位居民表示，附近的观海一路22号乙楼院出入口设计效果很好，能有效满足老年人出行需求。该处出入口通道宽约2米，由分段台阶和坡道组合而成，通道两侧均安装了直达门口的护栏。

“组合式的通道一半是坡道，方便轮椅通行；另一半是分段式台阶，老人走几步台阶，再走几步平地能缓冲一下。”有居民表示，“希望社区将观海一路24号甲的坡道也改造成组合式的通道，或者增设护栏，方便老人出行。”

就此，记者联系了中山路街道办事处观海山社区。老旧小区改造时，根据观海一路24号甲和观海一路22号乙的楼院出入口原有形态进行了翻新。”观海山社区工作人员表示，针对居民的改造诉求，社区将召开居民议事会，共同商讨符合全体居民意见的可行性解决方案。



■ 两栋居民楼中间的朴树，像镶嵌在天然“画框”内。