

# 新能源车充电桩咋成了“充电刺客”？

近年来,新能源汽车产销屡创历史新高,充电桩市场也迎来快速扩张,但相伴而来的还有充电价格不透明、服务没保障等乱象,给车主带来出行焦虑。比如,用超低价吸引车主充电,然后收取高额服务费、停车费、超时占用费;一些充电桩必须先充值再充电,但退余额时却阻力重重,客服形同虚设……新能源汽车充电桩如何成了“充电刺客”?

## 车主充电被收“占位费”最高每小时384元

最近,河南郑州的张先生家附近新开了一家新能源汽车充电站。他本想趁夜间低谷用电期充电,但“占位费”也就是超时占用费,却让他不得不再度精打细算起来。张先生说:“有些地方会收停车费,前3小时免费,超过后按每小时收费。有的充电桩如果不拔掉充电枪,还会产生占位费。”为了规避可能比电费更高的超时占用费,张先生没少费心思。“别人充电都是插上充电枪后就出来了,我充电都是坐在车里,或是坐在休息厅,我就在那里等着,看看系统显示充到多少。”一直以来,新能源车充电被收取高额“超时占用费”引发不少车主热议。在社交平台,部分车主反映在充电站充电后,因超时未拔枪离开,被运营方按分钟计算并收取了超时占用费,这让他们的质疑收费太贵,以及运营方的收费标准是否符合相关规定。

记者查询发现,目前不同充电站点“超时占用费”收费各异,也有站点不收取此项费用;各家收费车企、第三方桩企收取的标准也存在差异,免扣款缓冲时间亦有不同;一些车主还反馈,首次超时占用费减免,或向平台申诉,最终并未被扣款。因收取“超时占用费”每小时最高达384元,某新能源车企曾一度备受争议。记者致电咨询该车企客服,客服表示这一费用会持续累加、上不封顶,建议用户充完电尽快挪车,如不具备立即挪车的条件时要谨慎考虑充电。

“在您充满电之后,5分钟之内没有挪车,只要这个地方的占用率达到50%以上,就会收取3.2元/分钟的超时占用费,但如果占用率达到100%,就会收取6.4元/分钟的超时占用费。”客服表示,占用率是电桩识别的,目的就是为了避免有人占用,导致别人充不上电。

记者进一步询问客服,设置充电完成后5分钟内必须挪车,否则将收取超时占用费的时间限制,是否条件过于苛刻、有营利的考虑?对此,客服强调,这一政策并非出于营利目的,而是为了维护车主的权益:“因为这跟充电桩的投入完全不成正比。我们实施超额占用费的规定已经做了很久,很多车主对此都有所了解。第一次产生费用时,会给您发邮件,无论费用多少,系统都会自动免除;但是免掉之后,再出现第二次,就不能再免了。”

服务费和占位费高过电费除了超时占用费,一些收费提示不够醒目的服务费也被称为“充电刺客”之一。不久前,新能源车主林先生就有类似经历。“我开车转了一圈,刚好看到一个充电桩,然后就开始充电,接着就去吃饭了。吃完饭回来结账时发现要支付139元,这个价格我觉得有点贵,因为通常充电大约60元就能充满。”林先生研究了收费明细,发现费用里不仅有充电费,还有占位费和服务费。对于占位费收取二十几元,林先生表示理解。但他在联系客服后发现,账单里还有50多元的服务费。“这就相当于我去加油,加了500元的油,然后还有500元的服务费。”记者调查发现,目前多数充电站的充电费用包含充电费、服务费和停车费三项,部分站点停车免费。其中,服务费到底“服务”了什么?

网络媒体平台记者以车主身份咨询了一家新能源汽车公司,客服解释说,收取服务费主要是为了维持充电站的正常运营,站点建设以及维护充电设备都需要投入一定的成本。“至于不同站点服务费价格存在差异,主要与场站位置的远近、使用时间段以及运营成本的高低有关,它产生的这些费用也会运用在我们站点的维护当中。”

## 市场竞争激烈和监管缺失导致“充电刺客”现象频发

目前,在新能源车充电桩领域,“退费难”问题尤为突出。有报道显示,一些充电



企业在系统中为退费设置种种障碍,侵害消费者权益;甚至有些企业直接设定“霸道条款”,推诿扯皮,拒不退费。据媒体报道,今年6月,广西柳州市的一家电动汽车充电站运营商和三家电动汽车充电场站发生“卷款跑路”事件,涉及车主预充值资金50多万元,难以追索。“充电刺客”是如何形成的?业内人士刘先生透露,充电桩的建设和维护成本较高,通过电价收入往往难以覆盖这些

成本,“刺客”现象是市场竞争激烈和监管缺失的结果。“现在充电桩行业的竞争非常激烈,各家都想抢占市场份额。为了吸引消费者,一些企业可能会采取低价策略,但低价往往意味着服务质量下降和成本压缩。这就容易导致一些企业采取其他手段来获取利润。”刘先生建议,相关部门应当加强监管,规范充电桩企业的行为,同时企业也应加强自律,提升服务水平。

## 高缇雅染发露“可一周染一次”遭质疑

“安全到哪怕一周染一次都可以。”在抖音平台高缇雅美发直播间,主播为一款名为高缇雅泡泡染发露的产品作了如上介绍,主播还声称该染发产品为植物亲肤染发,“没有什么乱七八糟的东西”,不会损伤头发,不会伤害头皮。

不少消费者正是看中了这一卖点,下单购买。直播间客服人员也向记者明确表示可一周染一次,同时称“一般都是半个月、一个月补色”。多位消费者收到货后发现,上述产品成分表中还明确写着包含对苯二胺等,植物成分仅为微量。

### ◆ 强调“植物染发”,实为微量成分

家住北京的林雨(化名),今年9月在抖音刷直播时,在名为“高缇雅美发”的直播间看到了主播的介绍,“植物亲肤染发”“都是一些温和且安全的东西”。听到这些介绍,林雨有点儿动心,她一直希望能遮盖白头发。而让林雨心动的除了主播的介绍,还有艺人的推荐。直播间界面循环出现关凌、郝劭文、秦海璐、苗圃形象照,并打出“明星同款”的字样。在商品展示界面,也标示“郝劭文推荐”。主播还在直播中介绍,公司拥有14年染发研发经验,产品富含几种核心成分:人参、何首乌、侧柏叶、赤芝、龙胆、蔓荆、当归植物精华。

有了这些信息,林雨下单了一盒黑茶色的泡泡染发露。但在收到产品后,她还是产生了疑问,产品外包装中标示的植物成分与主播在直播中介绍的几种核心成分基本相同,即侧柏叶提取物、何首乌提取物等。不过,主播在直播中频频介绍的产品为“植物染发,不是化学成分”,直播间界面也将“植物盖白发”作为“卖点”之一,在背景中予以提示。但林雨在拿到产品后发现,染发剂绝大多数为化学成分,前述多种植物提取物,产品包装标明为微量成分。

上述产品注册人为广州高缇雅精细化工有限公司,其生产企业为广州侨能生物科技有限公司。记者进一步搜索发现,抖音直播平台还有高缇雅染发、高缇雅官方旗舰店等多家直播间在售卖同样的产品,主播介绍产品的内容与前述直播间基本相同,产品链接也均指向“高缇雅官方旗舰店”。

### ◆ “一周一次”的染发频率并不安全

高缇雅官方旗舰店客服向记者表示,泡泡染发露可一周染一次,同时表示“一般

国家药监局发布的染发科普信息提示,由于有的染发剂中含有对苯二胺等,不宜长期、过量、频繁使用,通常建议每年不要多于4次。北京大学人民医院皮肤科主治医师姚雪妍提醒,如果长期使用含有对苯二胺的染发产品,或者在头皮屏障功能受损的情况下长期使用,过敏性问题值得关注。

医药行业资深律师、国浩律师(南京)事务所合伙人王蒙分析,主播的某些宣传内容与产品包装上的信息不一致或误导消费者,如果消费者因此受到误导并购买了该产品,那么这些宣传可能构成虚假宣传。

都是半个月、一个月补色”。在回答记者关于安全性的疑问时,客服人员表示“产品都是经过国家认证机构检测合格才生产销售的,可以放心购买,安心使用”。

客服人员口中所说的国家认证机构,是指对特殊用途化妆品进行行政许可的监管部门。按照《化妆品卫生监督条例》规定,染发类化妆品属于特殊用途化妆品。在我国,特殊用途化妆品实行行政许可审批管理,生产企业向监管部门提出申请并提交产品配方信息、制备工艺、安全性评价等资料,监管部门组织技术人员对申请材料进行评审,根据评审结果依法作出是否批准的行政许可决定,生产企业需在取得“特殊用途化妆品行政许可批件”后按照批件中的产品配方以及生产工艺生产相应的特殊用途化妆品。

记者登录国家药监局官网查询,林雨所购买的这款染发产品,的确持有特殊用途化妆品注册证(国妆特字20234742),但这并不意味着其“可一周染一次发”的安全性。国家药监局曾多次发布染发产品科普信息,并提及除染发效果外,染发剂的安全性一直是消费者非常关注的话题,其中降低染发剂对皮肤的刺激性和致敏性是研究的重点。关于染发间隔,国家药监局也多次发布提示信息,其中提到,消费者可以参考染发类化妆品标签中的建议和自身对发色的实际需求决定染发间隔时间。欧洲化妆品协会提供的信息显示,通常两次染发要间隔4至6周以上;不要过于频繁地染发,由于有的染发剂中含有对苯二胺等,不宜长期、过量、频繁使用。通常建议每年不要多于4次。

记者发现,对苯二胺也出现在了高缇雅泡泡染发露的成分之中。公开信息显示,对苯二胺是偶氮系分散染料、酸性染料、直接染料和硫化染料的中间体,对毛发中的角蛋白有极强的亲和力,其氧化过程

就是染发时颜色的固着过程。

按照世界卫生组织的分类,对苯二胺为三类致癌物,即对人类致癌性评估为不确定。对苯二胺在染发剂中起着着色剂的作用,对苯二胺与毛发内部的角蛋白进行结合,产生变色效果。北京大学人民医院皮肤科主治医师姚雪妍表示,如果长期频繁使用含有对苯二胺的染发产品,或者在头皮屏障功能受损的情况下长期使用,过敏性问题值得关注,而染发剂过敏可能导致严重后果,“头发从头皮表面穿出,毛囊是很好的吸收孔道。如果我们频繁染发,头皮频繁接触对苯二胺,有可能产生过敏反应,严重时会出现面部肿胀、渗出或者头皮感染等情况,甚至会导致脱发。所以,‘一周染一次发’提高了致敏风险,不建议这么频繁地染头发,1年之内染发3—4次是相对比较安全的”。

就商家所宣称的“一周染一次发”的安全性是否有关研究或试验予以支持,记者也在给广州高缇雅精细化工有限公司的采访提纲中提问,但未获对方回应。另据国家药监局2020年12月公布的化妆品公司飞行检查不合格的通告,广州高缇雅精细化工有限公司飞行检查不合格。具体来看,该公司在机构与人员方面存在微生物检验人员履职能力不足、人员培训制度落实不到位等问题,在质量管理方面存在检验记录不规范、实验室仪器管理不规范等问题,在厂房与设施方面存在未按要求进行生产车间环境监控等问题,在设备使用维护方面存在生产车间设备未标识清洗消毒状态等问题,在物料与产品方面存在原料领料单据和发放物料不一致、未按规定条件存放原料、未按规定留样等问题,在生产管理方面存在生产记录与生产工艺不一致等问题。

本报综合消息