

7月23日至29日,北京市遭遇极端强降雨,密云、怀柔、平谷、延庆等北部山区突发山洪,造成重大人员伤亡和财产损失。

7月28日清晨6点左右,洪水由清水河灌进密云区太师屯镇葡萄园村。

“我爸妈在太师屯街上,电话打不通了,你能不能帮忙去看看?”当日清晨6点过,家住附近太师庄村的王天宇接到朋友电话,请他帮忙去葡萄园村看一看失联的家人。

这个求助电话,将这位35岁的工程公司负责人卷入了一场持续10多个小时的生死营救。

那天,王天宇开着铲车,和王冲、段晓成、王利国、王利新四人临时组成小队,在浑浊湍急的水流中往返数十趟,转移100余人。事后,他们将企业奖励的2万元全部买成消毒水,捐给受灾群众。

12月,洪灾过去5个月,王天宇向华西都市报、封面新闻记者说,他和家人的生活早已恢复常态,“洪水发生后,供水停了十几天,电第二天就恢复了……”在本职工作外,王天宇还加入了一支救援队,“如果再发生洪灾,我肯定还会出手。”



七月二十八日,王天宇开着铲车救人。受访者供图

“铲车侠”王天宇:

洪水退去后 他多了一个救援群



重建后的北京市密云区太师屯镇葡萄园村。图据北京市密云区政府网站

转移村民100余人

回忆起5个月前的洪灾,王天宇依然心有余悸。7月28日早上不到7点,当他驾驶铲车抵达现场时,眼前是他未曾见过的景象:街面已成河,水流裹挟着树枝与杂物奔涌。他看到有人站在二楼窗台挥手求救,有人扒着屋顶边缘等待救援。王天宇熟悉这里街道的走向,但从未想过会驾驶铲车在这样深的水中穿行。“来都来了,能救一个是一个。”他开始驾驶铲车转移能接到的村民。

救援途中,来自东田各庄村的渔民王利新、王利国兄弟驾自家冲锋舟主动靠拢,来自北山村的王冲、葡萄园村的段晓成登上铲车协助瞭望,他们来回下水,转运被困村民:王天宇负责驾驶铲车与路线判断,王氏兄弟利用冲锋舟转运老弱人员,王冲、段晓成则站在铲斗边缘,向房顶群众喊话确认位置。

一时间,这支临时组成的5人小队,在洪水中来来往往,这辆铲车宛若“生命之舟”。

救援时,王天宇神经紧绷,几乎没注意时间,洪水一度越来越深,很浑浊,流速也很快,经常看不清路况。救援中途,铲车电子油门系统在涉水后一度失灵;前轮也曾陷入被洪水掏空的暗沟,整车熄火。王天宇凭借对车辆结构的记忆,手动重启了控制系统,继续向水最深的区域探路。一天下来,他和同伴们几乎绕遍了所有能到的涉水区域,转移出100余人。

救援结束后,面对外界赋予的“铲车侠”“英雄”等称号,王天宇多次在采访中强调:“‘铲车侠’是一个群体,不是我一个人。”

灾后重建按期推进

据北京市密云区太师屯镇政府官网10月9日发布的消息,太师屯镇已严格按照时间节点,全力以赴加快推进灾后恢复重建各项工作,其中受灾小区的受损污水管道修复工作已完成,应急保通工作涉及葡萄园横街、葡萄园东路全长约1000米,已于10月3日全面完工。

王天宇说,5个月过去,村里恢复得不错,“洪水发生后,供水停了十几天,电第二天就恢复了。之前临时安置在学校的村民也都回家

了,街上被淹的医院10天左右就复诊了,路也早已修好了。”洪水退后,经营建筑公司的王天宇也参与了当地的修复工程,“主要参与了修复道路、加固河堤。”

尽管共历生死,救人的5人小组却没有全员再聚。王天宇坦言:“大家各自回归生计,偶有两人碰面,都觉得后怕,确实没见过这么大的水。现在村民家里的米面都比往年备得多了,经历过这个事后,肯定会有一些防范措施。”

应邀加入救援队

救援结束后,徐工集团联系了王天宇,为其受损的铲车提供了全面检修,更换了两条被划破的轮胎,修复了进水的线路与油路系统。同时,王天宇还应邀加入了于2025年7月成立的“徐工公益救援队”,并担任荣誉队长。该救援队有一个救援群,由徐工集团牵头,集结全国经销商、代理商中的工程机械操作手,建有跨省联络群。一旦某地发生灾害,可快速动员附近

成员支援。

“救援队会不定期开展培训,不光是洪水,火灾、山洪都有涉及。”王天宇说,他因为工作繁忙还没来得及参与,“有空了还是想去学一下。”

谈起明年的心愿,王天宇说:“最好别再有下一次(洪灾)了。”但如果还有危情出现,他说,“肯定还会出手。”

华西都市报-封面新闻记者 杨峰

充值爱奇艺会员25年 男子遭遇退费难 官方回应称退款流程已启动

近日,“河南男子在爱奇艺平台充了25年会员遭遇退费难”一事引发关注。

12月28日上午,爱奇艺回应称,已关注到黄先生的退费诉求,第一时间进行了核查,并启动原支付渠道退款流程。因其原支付账户停用,为保障资金安全,平台将在核实收款账户与充值账户为同一人所有的基础上,根据该用户的实际情况安排退费。

遭遇退费难

协议显示属虚拟产品不支持退费

据媒体报道,河南许昌的黄先生称在爱奇艺会员充了25年,退费却很困难。他介绍,该会员之前一直是家人在用,最近才发现会员从2017年充到了2043年。发现这一情况后,黄先生联系了爱奇艺客服,对方表示,未消费的订单可以退费。但退费时又遇到新的难题,客服告知他,可以原路退回“2018年1月2日到2018年4月20日充值的共计14笔官方年费订单”,但由于黄先生之前充值的支付宝账号已没使用,且被别人注册,“原路退回只能退到别人的账号上,我肯定不同意,但客服表示只有这一个解决方案。”黄先生说。

《爱奇艺VIP会员服务协议》第五款显示,“收费及退订”中,对于费用退还的约定为:VIP会员服务系网络虚拟服务,会员费用是您所购买的会员服务所对应的价格,而非预付款或者存款、定金、储蓄卡等性质。VIP会员服务一经开通后不可退款。

记者以消费者身份致电客服,咨询充值年卡会员后能否退款。客服表示,“会员属于虚拟产品,不支持退费。如果坚持要退费,需提供开通会员的相关信息,能不能退不是我们说了算,到时候给您尝试核实一下。”

律师说法

退费请求完全符合法律规定

四川分忧律师事务所主任王仁根律师表示,黄先生与爱奇艺之间构成网络服务合同关系,充值行为系履行合同义务,但25年超长会员期限及潜在退费限制,需受法律对格式条款的严格约束:依据《消费者权益保护法》第二十六条规定,经营者不得以格式条款作出“排除消费者退费权利”的不公平约定。

王仁根律师指出,《爱奇艺VIP会员服务协议》中的相关约定属格式条款。如果格式条款不合理免除或减轻自身责任、加重对方责任、排除对方主要权利,不管是否加粗提示,该条款都无效。“网络平台提供的格式合同,文字密集、条款繁多、用语专业,一般人很难理解,也不会特别注意,往往会习惯性点击同意。即使对个别条款加粗,也达不到足以引起对方注意和深思熟虑的标准。”

王仁根律师说,结合《民法典》第四百九十七条,爱奇艺作为格式条款提供方,未对“25年超长服务期限的履约风险”“退费规则”进行明确提示,消费者可主张该部分条款不成为合同内容。此外,2025年5月1日施行的《最高人民法院关于审理消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》进一步明确,“排除消费者解除合同或返还预付款权利”的格式条款无效,直接为黄先生的退费诉求提供法律支撑。

王仁根律师认为,黄先生的退费请求完全符合法律规定,25年服务期限远超一般消费预期,其间平台可能存在服务缩水(如会员专属广告、热播剧额外付费等情况),消费者因客观情况变化(如需求变更、服务不符预期)请求解除合同的,应得到支持。合同解除后,未履行部分的预付款应全额退还。

华西都市报-封面新闻记者 叶海燕

拓维
2025

封面新闻年终人物盘点



王天宇

受访者供图