

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个月后,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。”

# 封面新闻年终人物盘点



王天宇  
受访者供图

## 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。”



“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

## 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,“有空了还是想去做一下。”

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预付式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返还。

华西都市报-封面新闻记者 叶海燕