

单车管理的艺术： 让“共享”和“规范” 相融而非相对



在锡城一处非机动车道上,设置了一定数量的“蓝牙道钉”,通过高精度识别和提示,引导共享单车用户规范停入规定区域内。



2017年共享单车进入无锡市民的视线,一时间五颜六色的单车成为城市一道风景线。共享单车最风行时,进驻锡城的品牌有十几家,总量有60多万辆,但种种问题随之而来:乱停放、私自占用、随意丢弃……为此,无锡针对共享单车管理陆续下发了十几道文件。如今,“最后一公里”骑单车已成为一种生活习惯,也给现代城市管理带来了难题。如何平衡“共享”与“规范”?这成为精细化城市管理需要周全思考的论题。

考题

骑车和停车矛盾依旧突出

严管之下,无锡共享单车的数量如今已压缩到16万辆左右,目前无锡只有3家品牌的共享单车:青桔、哈啰和美团。

在几个地铁口看到,原先共享单车扎堆停放的情况已非常少见,地面上都画了规整的白色停车框,每个颜色的车辆都分类停在停车框内。市区很多人行道板,现在也设了白色非机动车停车框,大量共享单车在框里停放。

不过在几个老新村角落里看

到有被废弃的单车,这些单车都有不同程度的损坏,被丢弃在犄角旮旯里,有的还是已退出无锡市场的品牌。

记者还了解到,现在共享单车突出问题主要是集中在“扎堆停放、乱停乱放、妨碍通行、处置迟缓”等方面,比如锡山区部分地区共享单车乱停放情况出现后,运维人员有的图省事就把单车直接挪到附近慢车道上,并不将所有违停单车挪走,一些无牌或已

损坏的单车无法确认运营单位,就被随意丢弃。

有不少问题是投诉热点:比如共享单车乱停放堵塞小区车道或生命通道,在人行道乱停放导致行人走路困难,占用盲道或被丢弃在绿化带中影响环境。

还有市民反映了新问题:为何现在有很多地方骑不到共享单车?为何有的地方要求单车只能停放在特定范围,一旦骑出范围就上不了锁?

破题一

电子围栏 给停车画了无形的框

上月,无锡市城市管理局出台《关于在首批点位实施互联网租赁自行车电子围栏管理的通知》,确定在全市范围内对首批375处939个点位实施电子围栏管理,年内这些点位都将实施到位。市民在南禅寺地铁站口就能看到,共享单车所在的白色停车框地上有一个个蓝牙道钉。市城管相关负责人介绍,按新规定,全市设定375处共享单车停车处,都将设停车框,在划定区域范围内,共享单车运营部门要安装蓝牙道钉。

今后共享单车和有停车桩单车一样实行定点停放,单车必须停放到指定停车框内。如果车辆没有停入指定范围内,单车将落不了锁,一直在计费状态,这也强制骑车人规范停车。9月15日前完成首批指定点位的电子围栏安装、调试、运营,停放精度不得超过20厘米。据了解,无锡也是全国首个在区域范围内实施蓝牙电子围栏规范共享单车的城市。

为防道钉安装存在安全隐患,市城管局又发布了《无锡市互联网租赁自行车电子围栏设备安装规范》,其中对道钉的规格、制作材料和安全监管责任等都做了规定,使之不影响道路安全。相关负责人称,蓝牙电子围栏实施后,就需要各运营企业在后台及时做好宣传和运维服务。

破题二

管理部门考核企业 企业引导用户

2018年无锡对非机动车开展规范化管理,其中包括共享单车,对共享单车停车区域和范围也做了相关规定,并开启负面清单,提出十项不准,并对共享单车运营单位进行考核评价,每年进行评比评分排位。

在共享单车管理方面,管理部门、企业都是各抓一头,管理部门负责主抓运营企业,企业则负责引导协调用户。比如公共场所出现损坏废弃的共享单车,以及已退出无锡市场而无人接手的品牌,均由城管部门清理。此外的全权由运营企业清理。城管部门相关负责人说,有的单车没电了定位不到,城管巡查员若发现了,会告知企业及时清理,如果企业在规定时间内没来处理,城管部门清理后会对企业做出相应处罚,如果车子未损坏而倒伏在绿化或公共区域,那看见一辆就对运营企业做出相应处理。现在除了城管巡查员、市民举报外,还有数字城管系统会通过监控抓拍违停现象。

从锡山区城管了解到,他们建了“锡山共享单车交流群”,定期和运营公司在群里开会,平时巡查员一旦发现乱停乱放、破损的共享单车,立即通知运营公司前往整改。截至目前,对共享单车运维公司的罚款已达2万元。

从市城管局获悉,在实施蓝牙电子围栏后,共享单车与用户的磨合,以及蓝牙信号建设和维护,需要运营公司去沟通,及时宣传和引导用户把车辆停放到相应的位置内,如果出现用户因信号不到位,将车子乱丢乱放,也要由运营公司负责。

探讨

共享和规范 不应成为一对矛盾

蓝牙围栏的实施,让无锡共享单车管理更为标准化、规范化,当然实施中对共享单车运营企业也提出了更高的要求,比如在解放环路内,若出现单车没有停放入停车框内的单车,就会按无标识车辆进行管理,并扣除企业相应分值。

管理的收紧更需要企业和用户加强磨合。青桔单车无锡运维负责人戴冬毅称,青桔单车是在无锡投放单车数量最多的企业,目前有5.5万辆单车、240多个运维人员,在管理上积极配合管理部门。“现在每天能接到10到20个申诉单子。”他说,客户投诉最多的就是骑不到车子,很多都是买月卡的客户。现在他们投放的共享单车主要集中在梁溪区以及滨湖区的江南大学,其他很多地方都撤点了。“一旦拍到乱停放查实就会被扣车,还要扣分,我们也不敢冒这个险。”戴冬毅说,对于企业来讲,降低风险和成本是必须考虑的,因此单车与以往比起来大大收缩了投放范围。

美团进入无锡市场后也在积极配合城市管理,负责单车公关的周曙称,他们现在有专员负责搜集和整理原先失联的摩拜车辆,且在全国范围内已经完成绝大多数搜集工作;在用户侧终端也提醒用户文明停车遵守交通秩序。

蓝牙电子围栏实施以后,企业投放可有的放矢,只要在规定的框框内投放,就能避免乱停放和扣车的风险。戴冬毅也提出了问题和建议:投放点可以再多些,以覆盖各区域。有的停车框内被市民非机动车占掉了,用户的车子放不进去怎么处理?车子偶尔出现故障,没有放在停车框里,是否能给予特殊处理?

对此,市城管部门相关负责人认为,共享与规范不是一对矛盾,要平衡两者需要管理部门、运营企业和用户三方共同努力。

他山之石

将一个“严”字 落到实处

新加坡的共享单车一度也出现了乱停乱放情况,为此政府和各级市镇理事会协商,制定相应的停车和骑行规定。违停半天以上的单车会被扣押,政府会向该单车所属的公司收取违规停放车辆的收集和保管等费用。新加坡交通运输部对共享单车采取了三方面的整顿措施:在一些地方增加自行车的停车位,并在部分区域设置如淋浴间、储物箱和维修点等配套设施;政府对所有乱停放的共享单车采取严厉执法行动,包括扣押单车、处以高额罚款等,如有必要也将采取管制行动;政府加紧和共享单车公司合作,这些公司有义务提醒用户遵守停放规则。各共享单车公司都采用信用评分系统来鼓励用户良好的用车习惯。以oBike为例,新注册用户会得到100个起始信用分,如未能在骑行结束后锁好车辆或是将自行车停入指定位置,会扣掉一定的信用分。信用分低于60分时,骑行收费将高达每15分钟50新币(约人民币250元)。如丢弃自行车,违反交通法规,或是加装私锁,会被扣除所有信用分。

(晚报记者 巫晓凌/文 还月亮/摄)

“美丽无锡”需要精微绣

城市精细化管理系列报道