

“融”观中国

## 别让“用车容易还车难”

——“共享单车与城市治理”系列报道(中)

本报记者 龚文静

“随扫随骑”的共享单车极大便利了人们的出行,然而,仍有许多用户受到“还车难”的困扰:按照规定放在停车点(P点),APP上却显示“还车失败”;跟随平台指引挪车,终于还上了

车,却几经折返,耗费时间精力等等。共享单车解决了出行的“最后一公里”问题,但时常卡在关键环节的“最后一厘米”。如何破解共享单车“还车难”,考验着城市治理智慧。

## “还车难”成了老大难

近日,山东济南的苏先生打开一辆共享单车时,发现该车链条损坏无法骑行。苏先生点开软件还车,却收到一条提示,告知单车不在规定停车点内,需要收取5元“调度费”。联系客服反复沟通,却被告知费用无法退回。苏先生百思不得其解:“明明是共享单车出了故障,为什么让用户买单?”一气之下,苏先生发起投诉,要求公司向其道歉并退还调度费。

除了共享单车出故障,其他“还车难”情况也频频出现。在北京朝阳区工作的小钟,每天清晨出地铁后,都会扫一辆共享单车直奔公司打卡。他告诉记者:“公司门口的停车区只能停放特定品牌的单车,不兼容其他品牌共享单车,有一次,当我骑行一辆其他品牌共享单车时,明明停在了停放区内,就是无法锁车。”炎炎烈日下,小钟失去耐心,最后选择接受调度费,原地停车了事。后来,小钟做了一个攻略,逐渐摸清了哪些停车区可以放哪些单车品牌,还制作了一份详细的“避坑指南”分发给同事。

有消费者反映,使用共享单车受具体时间节点的影响很大。比如赶上早高峰,想用共享单车,无奈电子围栏里空空如也。等到傍晚骑车回家,又会发现小区门口停满了各式各样的共享单车,自己“挤”不进停车区,停在线外又会面临“还车失败”。

## 停车点变成聚焦

前几年,共享单车占用道路、乱停放等成为城市管理的一道难题。很多城市通过优化停放设施,在地铁站和道路周边增设共享单车停车区等方式引导市民规范停车。同时,共享单车企业通过加收调度费等手段,限制乱停放共享单车行为。这时,“电子围栏”的设立,在规范共享单车停车、精准管理共享单车方面起到了正向作用。然而,在其具体使用过程中,也存在让共享单车便利性打折的情况。

“消费者在使用共享单车APP时,可能存在某些时段软件导航不够精准问题。”北京建筑大学交通工程教授林建新告诉记者,这会让共享单车使用者在规范停车时,收到“不在电子围栏区域”的提示。

清华大学交通研究所副所长杨新苗认为,从成本和投放量来看,目前企业很难保证每辆车都是最新款或拥有最精确定位能力,这需要经历一个过程。某共享单车企业负责人也坦言,企业已经采取措施优化定位技术,但无法完全避免此类问题的发生。

“电子围栏”本身也容易出现信号不稳定现象。据了解,为满足市民规范停车需求,优化城市空间资源配置,政府在划定“电子围栏”后,通常会在该区域安装蓝牙道钉,以此帮助消费者准确定位。然而,由于露天环境下道钉容易被破坏,共享单车停车区域信号无法保证全覆盖,致使用户在手机上的P点和实际场景中的P点出现不一致的情况,影响了用户还车。

针对停车“挤”不进电子围栏情况,林建新说:“运营企业虽然投入大量人力物力在单车调度上,但由于市民在出行不同时段存在不平衡现象,调度工作具有很大的随机性和动态性,这给解决用户‘还车难’问题增加了不小难度。”

“有关部门和企业未来的发力方向应是逐步解决‘还车难’问题,而不是让消费者吃‘哑巴亏’,被迫接受困扰。”杨新苗坦言。

## 规范化更要精准化

“解决共享单车还车难的关键路径在于找到城市、企业和共享单车用户之间的平衡点,既要规范共享单车停放问题,也要保护好公众权益。”杨新苗说。

在出行“最后一公里”,信息技术正辅助提升共享单车停放体验。通过大数据分析或人工智能深度学习模



①



②



③



④

型,企业得以更加精准地预测用户需求,智能调度车辆,既方便用户骑行,也让道路交通更有序。比如,美团单车正全方位提升电子围栏定点还车技术,通过升级车辆定位模组、上线远端停放和淤积引导技术方式,提升定位精度,破解还车难题;哈啰单车则打造起哈啰大脑,应用大数据、人工智能等高新技术,实现智能规划、智能调度、智能派单,以此达到单车运力在时间、空间和需求上的最优匹配,为用户提供更高效、更优质的出行体验。

位于浙江杭州滨江区的哈啰单车运维小哥在手机专用APP上收到一条调度指令:长河路地铁口周边车辆因潮汐现象出现淤积,而附近的江陵路有不少用车缺口。当限行时间一过,他和同事就把早高峰上班族骑行到地铁口的共享单车装上货车,迅速调度到2公里开外。通过这种方式,不同地点的共享单车能快速实现余缺的平衡,也方便居民区、商圈周边的市民找到可用的共享单车。

“相关管理部门应综合考虑城市

空间布局,结合居民出行需求做共享单车停放点的合理规划。”林建新建议,“政府和企业要建立灵活反馈沟通机制,企业将真实、翔实的骑行数据实时反馈给相关部门,协助管理者将共享单车停车点位置设置得更加科学合理。”

针对“还车难”等共享单车管理问题,各城市有关部门不断推出新措施。今年3月,北京市交通委员会在《2024年北京市交通综合治理行动计划》中指出,要“合理规划地铁站、居住小区周边互联网租赁自行车停车位,提高接驳轨道交通便利性。增加互联网租赁自行车停放设施供给,车位比达到1:1。推动运营企业车辆全部采用高精度卫星定位,实现全部轨道交通站点出入口互联网租赁自行车停放区电子围栏管理。”湖北襄阳上线的智慧单车管理平台可以识别各类单车厂家、牌号、路段位置等信息。全区12000多个路边停车位通过地面磁钉等设备实时掌握停车情况并自动计费,洒水车、环卫车可根据路况信息及时调整作业路线,避免影响行人和车

辆;四川成都打造的互联网租赁自行车管理平台,可以实时监测共享单车停放情况和投放数量,智能调度企业及时清运……

“我们需要进一步建立完善政府、企业和用户多方联动的治理体系。一方面让老百姓监督企业,参与共享单车停放点的使用效果反馈和规划调整;另一方面,也要引导用户科学骑行、规范停车,从而逐步解决共享单车停车难题。”林建新说。

图①:在北京市海淀区,美团单车运维人员将一批共享单车摆放整齐。

美团单车供图

图②:广东深圳福田区福中路上,一辆共享单车停放于专门划定的还车点内。

本报记者 卢泽华

图③:江西省赣州市兴国县长征社区志愿者在网格区整理共享单车。

陈鹏摄(人民视觉)

图④:浙江杭州西湖旁,“杭州共享出行党员共建示范岗”的志愿者在整理哈啰共享单车。

新媒视点

## 「小难题」需要「大治理」

卢泽华

“还车难”这个“小难题”,着实难倒了不少人。笔者听过这样的吐槽:“借车容易还车难,计费噌噌往上蹿,平台赚得荷包满,用户累得底朝天。”说法未免有点夸张,但也反映出消费者的不满。

针对共享单车“还车难”,笔者采访了全国各地几十名用户,归纳下来主要有3种情况:一是找不到还车点。二是还车点满位,挤不出位置。三是明明划定了停放区,也有空位,单车却无法开锁,手机软件显示“不在还车区域”。

前两种情况凸显的是还车点规划和单车调度问题,解决路径相对明晰。最让人挠头的是第三种。有位企业白领向笔者抱怨:“公司门口明明划定了自行车停车区,但共享单车偏偏无法在这里开锁。如果按照单车APP指定区域停放,最近也要跑到1公里开外的商场门口。都说共享单车是为了解决出行‘最后一公里’,现在倒好,反而增加了一公里。”一名大学生吐槽:“前几天骑了一次共享单车,实在找不到停车点,就停到了学校车棚里,结果因单车无法停止计费,被扣了20元,你说气人不气人?!”

气恼归气恼,还是有不少用户找到了解决“门道”。有人在网上分享攻略:向平台报个单车故障就可以自动开锁,顺带还免了一小笔骑车费。也有用户干脆勾选“接受1元调度费并继续还车”,随手停在路边,吃点小亏,图个省心……种种“对策”,虽然一定程度上规避了“还车难”问题,但又回到了“乱停放”的老路上。

这些年,为了解决共享单车“乱停放”问题,有关部门和单车平台出了真招。对归还方式、地点进行了严格限制。比如,通过数字平台,动态监测投放数量;运用数字围栏,划定车辆停放位置;多方参与巡查,快速解决各种问题……这些数字化、网格化手段,规范了共享单车乱停放问题,切实提升了城市治理效能。用户也很配合,逐步养成了文明有序停放单车的习惯。一排排整齐划一、赏心悦目的共享单车,成为城市一道独特的风景线。然而,由于部分还车点设置不科学、不合理,不少用户在还车时发现,因为未在规定停车点范围内,只得去更远的停车点,再步行返回。这让共享单车不再便利,有违解决百姓出行“最后一公里”的初衷。

不难发现,“还车难”不是城市管理部门、企业和用户任何一方可以单独解决的,需要各方通力合作。城市管理部门应合理规划各类还车点,积极协调普通类自行车停放区与共享单车还车区的一体化使用;共享单车平台应精准分析用户出行数据,及时回应用户诉求,设置合理的延时、违停计费标准,不能将之作为牟利工具。用户也要积极与有关部门和平台沟通,通过正规渠道解决问题,不能总是钻平台的漏洞。

可见,一个“还车难”问题,需要一整条服务链合力保障才能解决。它要求城市治理的高效率处置和精细化管理,紧扣创新和人性化原则,以大数据和多方参与的方式破解管理难题,在解决城市痛点和方便市民出行上找到平衡点。

切实解决好百姓身边的小事,有利于激发一座城市的活力和生机。从这个角度讲,“小难题”呼唤的是各方协同的“大治理”。合力打通服务链条的“最后一公里”,才能真正解决人们出行的“最后一公里”,才能走好提升大家获得感和幸福感的“最后一公里”。

## 前沿动态

## 互联网财险业务将进一步规范

本报北京电(记者屈信明)近年来,互联网财产保险业务发展迅速,经营主体持续增加,在服务实体经济、助力社会治理等方面发挥了积极作用,但也出现业务经营不合规不审慎、线下服务能力不足、产品销售误导等问题。国家金融监督管理总局近日印发了《关于加强和改进互联网财产保险业务监管有关事项的通知》(简称《通知》),重点加强经营行为规范、落地服务等方面的监管,增强互联网财产保险业务的透明度和保险服务的可获得性,进一步加强对金融消费者的保护。

据了解,在产品方面,《通知》支持财产保险公司依托互联网特定场景开发小额分散、便捷普惠的财产保险产品,公平、合理制订保险条款和费率。在服务方面,明确保险机构应建立保险合同批改、退保、理赔和投诉处理等全流程服务体系,应切实保障金融消费者的知情权、自主选择权和公平交易权等合法权益,应遵循合法、正当、必要的原则收集、处理及使用个人信息。在落地服务方面,明确财产保险公司法人机构对落地服务承担最终责任,对金融消费者投诉和意见处理承担主体责任。

## 北京发布38项智慧城市市场创新需求

本报北京电(记者王昊男)以“智绘未来 场景无限”为主题的2024北京市智慧城市市场创新需求清单(第一批)暨成果发布会日前在京举办,会上集中展示了11项国内首创场景成果,发布了38项智慧城市市场创新需求。

2023年,北京市启动了智慧城市市场创新开放工作,聚焦智慧城市建设痛点难点问题,围绕前沿技术、感知监测、城市治理、安全应急、智慧农业等重点领域,持续推进北京智慧城市市场建设。目前,已形成“面向公众政务咨询问答的语言大模型应用”“全场景国产化的视觉大模型应用”“应用于城市治理面向公共空间运行的无人驾驶市政巡检网格车”等11项国内首创场景成果。

发布会上,按照“综合清单+专项清单”模式,发布了2024年智慧城市市场创新需求清单,涵盖前沿技术、公共服务、社会治理、企业数字化转型等4大领域38项市场创新需求。其中,市级综合清单共20项,包含大模型一站式调度、政务服务大模型应用、中网智能网球数据分析应用等。