

# 共享车辆何时不再“共享”乱象

记者 石景 钟海雄 周晓思



随着共享经济的出现，共享车辆应运而生，成为解决市民出行“最后一公里”的绿色交通工具。随着共享车辆越来越多，乱停放、车身成了“晾晒架”、车筐成了“垃圾桶”或“移动广告位”等问题层出不穷，不仅造成运营方损失，也影响市容市貌，引发了广大网友和市民的投诉。相关报道在宁波日报、甬派客户端和宁波民生e点通刊发后，引发广泛关注，网友评论如潮。

为回应社会关切，4月25日下午，《e眼问政》融媒互动访谈节目邀请了市住建局市政设施中心、江北区综合行政执法局、市交通运输局公路与运输管理中心相关负责人，以及浙江小遛信息科技有限公司相关负责人、评论员和网友代表，走进甬派演播间，剖析共享车辆乱象根源，探讨解决方案。

访谈中，各部门负责人、运营公司代表坦陈，共享车辆的停放存在动态因素，在通行高峰时容易出现局部区域饱和和状态，加上一些用户停放比较随意，导致出现种种乱象，接下来将通过技术手段、平台监督、增强反馈机制、调整施划点位等举措来不断完善管理机制。



节目访谈现场。

(吴冠夏 摄)

## 本期主题：

### 如何避免共享车辆成为“共享乱象”？

## 部门代表：

市住建局市政设施中心副主任、党委委员 陈波  
江北区综合行政执法局孔浦中队中队长 童欢前  
市交通运输局公路与运输管理中心 孙祺

## 行业代表：

浙江小遛信息科技有限公司城市运营总监 吴阳  
上海哈啰普惠科技有限公司宁波运维团队 (缺席)

## 评论员：

浙江万里学院文化与传播学院院长 陈志强

## 问 现状

根据相关规定，包括共享车辆在内的非机动车停放区域由住建部门主管，那么相关标准是什么？

陈波：我局指导各区（县、市）停车管理部门开展非机动车泊位施划工作，具体点位根据《宁波市路内非机动车停放点设置导则》和市民出行需要、周边停车场设置情况来统筹考虑设置，以便规范引导停车秩序。截至2023年底，全市施划区域有4.4万余处，可停放非机动车约101.5万辆。后续各区（县、市）停车管理部门会根据日常检查停放情况，结合市民反馈的意见，每季度定期进行泊位情况的自我评估，及时进行调整。

目前全市施划区域有4.4万余处，设置是否科学？能否满足市民停放非机动车的需求？

陈波：非机动车停放存在动态因素，比如学校上下学高峰期，很多家长用非机动车接送孩子，短期内停放需求就很高，过后停放需求又归于平稳，无法做到完全平衡。因而我局在指导施划时，会根据市民需求，进行动态调整。

宁波对共享车辆投放数量有没有规定？现在投放总量有多少？具体是怎么样的？

孙祺：在2019年出过共享单车、电单车的发展性报告，通过分析三区人口、交通相关数据，估算出宁波共享车辆的投放数量在12万辆至14万辆之间。到2019年，宁波共享车辆的投放数量已接近饱和，共享车辆成为市民出行的优选之一。目前市六区范围内投放

的共享单车约有8万辆、共享电单车约有3万辆。其中，市六区备案共享单车中，哈啰约有75000辆，美团约有5000辆，备案共享电单车中，小遛约有24500辆，哈啰约有5600辆，享道有431辆。其他高校和封闭园区运营车辆未统计在内。

企业如何设置还车点、借车点，以及通过怎样的手段来规范用车人的行为？

吴阳：车辆投放数量是根据市交通运输局的总量控制来安排的，我们对城市人口进行测量后，按照每150人配1辆车的配比来安排车辆投放总数。公司根据车辆的数量来确定运营区域，具体点位设置在有关部门划定的白线框或爱心停车点内，通过设置电子围栏来规范用车人还车、借车的行为。

运维人员配备有何要求？主要职责是什么？

孙祺：我们根据宁波市互联网租赁自行车监管平台，并结合《宁波市互联网租赁自行车服务质量考核办法》细则，通过线上线下相结合的方式对共享车辆整个行业进行日常监管。从一开始，我们就要求相关企业成立专门的运维团队，每200辆车配1名运维人员，并建立主动巡查制度，每天派运维人员到定点停留、投放车辆的场所进行巡查，对车辆乱停放、车容车貌损毁、车子电量不足等情况做好闭环处理。

目前共享车辆运维人员的数量是否充足？

孙祺：据了解，小遛共享电单车、美团单车的相关企业符合标准，而哈啰公司配备运维人员不足，已被交通执法队约谈、处罚。

## 谈 破局

共享车辆乱停放现象较普遍，具体原因是什么？

陈波：我局做过调查，发现很多用车人根据就近原则停放共享车辆。因此，我局尽量从市民需求习惯出发，也会征求施划区域周边商户、居民的意见，将施划区域设置在市民需求较为集中的地点，从而引导、劝导、鼓励市民将共享车辆停放在施划区域内。

综合行政执法部门平时如何监管共享车辆的停放？

童欢前：共享车辆乱停放现象的产生有两种原因：一是停放需求突然暴增，比如学校放学，周边的施划区域很难完全容纳；二是相关企业的管理可能存在薄弱环节，比如管理人员数量不够、电子围栏技术未能很好地应用。当综合行政执法部门遇到此类问题后，会联系对应企业，要求他们在半小时内进行处理，若问题超时未解决，综合行政执法部门会代为清理并要求企业支付费用。如果相关企业不配合，综合行政执法部门会依据市政道路管理或市容环境卫生方面的法律法规，对相关企业进行处罚。

一些共享车辆的车筐里遗留垃圾、车身上张贴着违法小广告，综合行政执法部门执法时如何处置？有没有遇到困难？

童欢前：针对此类情况，我们于去年年底对两家存在问题较严重的企业进行处罚，并要求其加强日常管理。车筐垃圾这块，目前对个体使用者进行执法存在困难，比如使用人身份信息很难确认、处罚金额也就几十元，执法成本很高。车身小广告方面，根据所留的号码，可以要求对方清理，不及时清理的，移送各通信运营商，按规定强制停用。小广告内容涉及其他违法犯罪线索的，移送公安等相关部门查处。

交通部门在平时如何进行动态监管？

孙祺：经过测算，目前车辆使用量最高的是通勤车辆，7:00—9:00、16:00—18:00属于通行高峰，像地铁周边、学校周边会出现大量用车需求，相关停放区域很快饱和，企业无法在短时间内进行调整，会产生用户为赶时间而将车子乱停的现象。

在宁波市互联网租赁自行车监管平台上有专门的现场事件管理模块，与“甬单车技术服务”小程序（监管部门使用）绑定。相关监管部门的工作人员在现场发现问题后，可使用该小程序的拍照功能将违规情况上传到平台，平台会自动转发工单到对应企业的App上。根据考核办法的要求，相关企业必须在5分钟内响应、30分钟内派人到达现场（即“0530”机制），待问题处理完毕后将情况反馈给平台。如果相关企业对事件处理不到位，平台上会出现一个红色警报，将影响平台对企业的每季度考核分，而考核分未达标者将被扣除在宁波市场上运营共享车辆的对应份额。

另外，该平台会将当前共享车辆的车辆编号进行数据备案，一旦有企业存在超投、违法未备案共享车辆的行为，经核实后将面临相应处罚。

接到整改通知后，企业会如何处理？一线运维力量到底够不够？

吴阳：目前投放到宁波的小遛电单车约有2.1万辆，配备了147名运维人员，已高于规定要求。运维人员会在1:30—2:00、8:00—10:00、16:30—17:30、18:30—19:30这四个时间段进行巡查，按照“一换二洗三擦四查五摆六拍”的步骤，保证车子有足够的电量供用户骑行、车身干净整洁，并及时处理掉车筐内的垃

圾，将车子摆放在施划区域内。接到相关投诉或指令后，运维人员会按要求在5分钟内响应，30分钟内赶到现场处理。

另外，我们公司采用“电子围栏加90度停车”的功能来解决用户乱停车问题，比如车子被停放在马路牙子上，需要与马路牙子垂直成90度才能够还车成功。

网友看到共享车辆存在车筐垃圾或未停放到指定区域，是否有相关投诉机制？

童欢前：除全市统一的12345热线外，我们综合行政执法部门也有向社会公开的首问热线，不过最快捷的方式还是通过企业的App反馈问题，网友在反馈时有定位，企业运维人员会及时处。

## 说 规划

为进一步治理共享车辆乱象，各个部门有什么打算？

陈波：我们一方面计划加强数字化统计、分析手段，提升泊位设置的合理性和科学性，进一步满足市民需求；另一方面会加大设置宣传，增加同市民交流的渠道，进一步掌握市民停放泊位诉求，比如哪些点位需要施划泊位、泊位施划的范围、停车数量等，提高市民对停放泊位的满意度。

童欢前：主要是加强跟交通主管部门的协作，后续会将共享车辆的一些问题上传到宁波市互联网租赁自行车监管平台，进一步约束企业。

孙祺：下一步有两个打算，一是对校园车辆流入到其他运营区域的情况进行监管，要求企业将校园车辆对应的编号全部导入到相关监管平台，避免周末、节假日期间，高校学生将大量校园车辆骑出来后，产生各种乱象；二是在每季度三部门（交通运输、综合行政执法、交警）会议上，将需要强化的部分管理内容提上议程，优化服务质量考评细则，对企业违规行为进行严格处罚。

吴阳：今年会对所有车辆进行换新并上线新功能，靠监管平台和新技术推动车辆停放、管理规范化。7月份，公司将新增视频停车技术，能更好地解决车子停放问题。另外会对一些用户的不规范使用行为进行约束：第一次犯错后会进行短信提醒，第二次会进行电话警告，第三次及以上将封号7天。

后续会不会对市民进行更有针对性的宣传引导？

孙祺：每年我们交通部门会联合相关企业举行一些文明骑行的宣传活动，倡导大家爱护共享车辆，做到有序出行。今年也会举行该活动，倡导的重点是大家共同维护宁波文明城市的形象。

## 解 疑惑

现场观众：平时会碰到一些共享车辆损坏的情况，比如车筐、车座、刹车损坏等。以上情况厂家会如何处理？

吴阳：我们App上有反馈渠道，需要用户将车辆损坏的部位拍照上传，客服基本上会在当天处理。如果车辆确实存在问题，运维人员会迅速处理，公司会发放一些优惠券到相关用户的账号上。

现场观众：有个地方原先有停车位，但因为施工被取消了，等施工完毕后，我们想要再次使用这个停车位，发现还是处于取消状态。在企业App上重新申请这个停车位，但不知问题处理进展到哪一步了？

吴阳：有些点位会因为施工、私家车停放等原因进行调整。如果用户有实际需求，可将情况反馈给公司，运维人员会进行实地调查和协调，我们也会要求客服及时将情况反馈给相关用户。

## 问 政 点 评

### 陈志强：四方面共建和谐“共享用车”环境

共享经济是当前经济活动中比较活跃的部分，对促进经济发展有非常明显的促进作用，同时也给市民生活出行带来很多便利。

现在，共享车辆已成为城市绿色出行的环保首选，在各个城市都得到了比较迅猛的发展，打通了交通的“最后一公里”，但我们也看到，共享车辆运营时确实出现了一些问题，比如乱停放、车筐存在垃圾、车身张贴广告等。我觉得可以从四个方面谈思路和举措：

首先，运营企业应该成为治理乱象的第一责任人。从目前来看，不少运营企业在车辆的调度、检修等方面投入了比较多的精力，对用户违规使用车辆的情况也有很多处置办法，但一些企业的服务意识和水平存在较大差别。

其次，一些用户在使用过程中不守规矩，导致出现乱象。有关部门和企业能不能更早些

地找到那些用户，并在他们后续用车的时候增加一些障碍？

再次，对于乱贴广告、把共享单车当做垃圾桶的一些人，除了保持打击力度，还可以改进方法，比如把车筐做成折叠式，不用的话就收起来，从而避免车筐里出现垃圾。

最后，有关部门作为关键一方，应当进一步加强规划和服务，像全市目前有4万多个停车点，在设置上是否有优化空间？一些未经备案的车辆流入市场，还有一些校园车辆与社会车辆相混，证明政府相关部门还是需要提升管理能力。

共建和谐的共享车辆使用环境，需要全体市民、各级政府、相关企业共同努力。我更想强调的是，一个新生事物在开始出现时往往会产生一些乱象，社会应该给予更多耐心，相信通过有关部门持之以恒的治理，这些乱象会越来越减少。

## 写给缺席的哈啰

哈啰是我市共享车辆运营大户，在市六区8万辆共享单车中，哈啰占到7.5万辆，3万辆共享电单车它也有约5600辆，可以说该公司在我市绿色出行布局中有着重要的地位。但在运维管理中，该公司也存在不少问题，有待改进。比如，此前有网友投诉鄞州区街头惊现该公司“双胞胎车牌”的共享电动自行车；去年11月，该公司街头电单车集体消失引发公众猜疑；再如，本次节目中交通部门提到，该公司运维人员配备不足，已经被约谈。

鉴于此，栏目组非常期望该公司可以参加本期节目的录制。为此，记者提前一周左右与哈啰宁波运维团队一位赵姓负责人进行了联系。他表示，需要请示上海总部，但直到4月25日即节目录制当天，对方仍未给出确切回应。

其间，记者多次通过电

话和微信与他沟通，告知企业有不可推卸的管理责任，同时节目想通过各方沟通，探讨解决方案，呼吁公众文明出行。对方一直表示人在外地，安排人员参加录制仍在请示中。临近录制，他表示无法到现场但可以接受采访，以文字形式进行答复。当记者表示当天14:00—15:00进行电话连线时，他又表示在外地没有时间，记者问其能否安排其他人员出席或者连线，他也是再三推脱迟迟不肯答复。就这般的推诿，哈啰方完美“开溜”。

直到当晚，哈啰公司一位相关负责人联系记者，称相关情况刚流转到她处，以致缺席，后续有问题要处置或者采访可以联系她。

对于哈啰的缺席，栏目组深表遗憾。虽然节目录制缺席了，但公司的运维管理不能缺席。对其表现，栏目组和广大网友也会继续关注。

(陈冬冬)

## 公益活动

### 免费相亲还送“刮刮乐”彩票 好玩的五月营地相亲活动来啦



为解决青年群体婚恋“人生大事”，作为宁波市首届福耀杯集体婚礼活动之一，“甬派交友”平台五月公益相亲活动“福耀露营地‘彩’绘喜庆时”来啦！

本次活动由宁波市福利彩票发行中心、江北区民政局主办，宁波晚报、宁波民生e点通承办。

听金婚夫妇的幸福秘诀，观新人中式集体婚礼，在露营地听乐队演唱……相信这一场时髦的派对式交友相亲活动，能让青年男女们释放出更多热情和爱意。活动还设计了“情定8分钟”“手忙脚乱”“浪漫纸飞机”等破冰游戏，让陌生、羞涩的男女青年更快打开心扉，展现多元化的自己。值得一提的是，每位参与活动的青年还可获得“刮刮乐”彩票，感受福彩乐趣。

益，不收取任何费用。

为保证活动效果，参与人数控制在60人左右，男女比例约1:1。

传承家风、见证幸福、体验中式婚礼、破圈交友，来露营地嗨起来，5月18日我们不见不散。想要结束单身的亲们，抓紧机会来报名吧。

活动时间：5月18日下午。

参加对象：“甬派交友”平台会员，机关企事业单位、大型国企、金融单位单身青年。男生为1987年（含）以后出生，女生为1990年（含）以后出生。

报名方式：打开甬派App，在底部“服务”板块进入“甬派交友”活动专区报名，或扫一扫二维码，在甬派稿件内报名。（张璐）

