

为何会出现车难找、停放难？如何打通便民服务的“最后一公里”？ “十问”郑州新型共享单车



分体锁共享单车已在深圳、厦门等地区上线运行

4月1日起，郑州市共享单车实施新措施，但在实际使用中，不少市民反映停放难以寻找，反而带来诸多不便。

4月7日，为尽快解决新型共享单车投放后所引发的市民吐槽问题，郑州市城市管理局与各区城管局、青桔、美团、哈啰三家公司召开座谈会，探讨目前问题解决方式。

东方今报·猛犸新闻针对市民关注的十大焦点问题进行了整理，一一回应“民声”。 □东方今报·猛犸新闻首席记者 夏萍 实习生 王晓娜

焦点一：老款共享单车市民已使用习惯，为何要“大刀阔斧”更新新型分体锁共享单车？

分体锁共享单车上线后，郑州市共享单车以前采用的“禁停+限停”模式将升级为“定点停放”（即在全市禁停基础上规定可停放区域，超区域车辆无法落锁）。这种管理模式已在深圳、厦门等地区上线运行。从这些城市的运行情况来看，郑州市区共享单车乱停乱放将得到有效解决。

焦点二：目前市民吐槽车难找、停放难，为什么会出现这种情况？

对于目前市民普遍反映车难找的问题，郑州市城市管理局停车场管理处相关负责人穆彪介绍，郑州市原有共享单车13.2万辆，为了分批有序投放新型共享单车，城管部门要求单车企业4月7日前投放3万辆，所以会有市民觉得单车少了。后续组织企业分批投放，大约每批3万辆，每家公司1万辆。分批投放主要考虑到新技术单车需要调整，避免一次性10万辆以上的单车投放造成的混乱。

而针对停放难，是因为停车点位少、分布不均匀，点位上线需要区级城管部门审核流程，主要集中在主次干道，支路背街的停放点相对较少。郑州市城市管理局发现停放难问题后，第一时间召集各区（管委会）城管部门和单车企业进行了研究，拿出了具体的解决方案。

焦点三：目前新型共享单车的投运数量是多少？还车点数量是否增加？

关于还车点位（电子围栏），郑州已经测绘电子围栏20012处，目前正在加大对背街小巷等市民需求较多区域的测绘。

“郑州市城市管理局对停车点的要求是应测尽测，方便市民使用。”郑州市城市管理局副局长贾中说，计划2天时间完成90%停车点位的覆盖。

同时，三家单车企业还会根据后台大数据，来增加高频需求区域停车点的设置。以金水区为例，其首批上线231个停车示范点后，目前停车点位已经增加至3494个。

焦点四：既然前期已进行了测绘，为何还会出现“漂移”（误差）情况？新型共享单车定位有多精准？

4月1日，首批新型分体锁共享单车投放市场，当时有共享单位企业称，分体锁共享单车采用的是北斗卫星定位技术，新锁更换后，车辆定位精度大幅度提升，由之前的误差5米到10米以上精确到0.5米的距离，便于企业准确追踪车辆。

但事实上，经过几天的“试运行”，有不少市民反映车辆上锁时出现定位“漂移”情况。对此，三家共享单车企业皆表示，测绘是对路面停车框进行测绘，单车的定位受外界环境和自身定位稳定性影响，会有一定的漂移，但都在进一步优化。

焦点五：因定位存在“漂移”（误差），市民上锁被“无辜”扣费，该如何迅速解决？

对于市民们最为关注的定位不准，还不上车被扣费的问题，在4月7日郑州市城市管理局与各区城管局、青桔、美团、哈啰三家公司召开的座谈会上，要求青桔、哈啰、美团三家单车企业在4月20日前，完成郑州市还车点位（电子围栏）现场排查和后台修正工作。同时，三家单车企业在4月20日前的调试阶段，暂缓扣除客户因定位不准、无法按照规定还车的10元调度费用。而因此导致的未按规定停放的，也先暂缓列为单车企业黑名单。

同时，三家单车企业要向社会公布客服热线（美团单车客服热线4006187799，哈罗出行服务热线95218900，青桔出行客服电话4006656666），积极帮市民处理投诉。

焦点六：新上的共享单车开关锁都用手机，之前老锁手机没电了，可以直接手动关闭，新车如果还车时手机没电了如何操作？

三家共享单车企业皆表示，新型共享单车开锁与停放操作需在手机APP上完成，如果市民出现骑行结束时手机没电的情况，可以将单车停在指定停车点，随后申诉，向客服说明情况后，可以退费。

但需要注意的是，手机没电时用户也必须按规定停车，要避免在停车点外乱停乱放却谎称手机没电的情况，系统会对车辆位置进行定位，核实骑行时长和停放情况。单车运营系统设有封顶价格，在一定时段内达到封顶价格后不会继续扣费。

焦点七：怎样方便市民使用新型分体锁单车？

为了方便市民使用新型的分体锁单车，在4月7日召开的座谈会上，郑州市城市管理局要求三家单车企业在各自的单车软件上要加大使用宣传，以及提示音的规范，引导市民规范停放和上锁。

焦点八：本来共享单车是解决“出行一公里”，但现在却是固定地点停车。比如市民在国贸360上班，但附近都是禁停区域，市民需要把车停放在很远的地方再走过去。所以，这种新规则是否否与“解决最后一公里”相矛盾呢？

郑州市金水区城市综合执法局执法监督科科长陆民告诉记者，在金水区，凡是设置有禁停区的地方，直线距离50米左右都会设置停放区。比如说，在省人民医院门口，路北是禁停区，路南就有停放区。

“而且市民可根据自己需求向共享单车企业反映，针对需求量大的区域，金水区城市综合执法局会联合街道办事处、共享单车企业一起来增设点位。”陆民说道。

焦点九：解决“出行一公里”，并不是说车随停随放，而是要形成一个“家—地铁口—公司”的闭环。怎样形成这种闭环呢？

陆民认为，“共享单车”出现的初衷就是为了解决市民“出行一公里”问题，即家到地铁口，地铁口到公司等。为了让共享单车形成一个“家—地铁口—公司”的闭环，就需要在这些需求点设置点位。

截至目前，郑州市各个区尤其是金水区都在加大对地铁口、商圈、学校、大型社区，以及人流量比较大的场所等重点区域电子围栏的测绘。对于完成测绘的，及时上线运行。

陆民表示，如果有市民觉得自家小区附近没有还车点位，或者还车点位少，可以向单车企业申请，他们会与单车企业、辖区街道办事处根据现场情况进行测绘。

焦点十：如果发现共享单车企业存在违规投放等问题，城管部门如何进行监管？

郑州市城市管理局停车场管理处相关负责人表示，目前，单车企业必须按照城市管理部门规定的市场份额进行分批投放，城市管理部门对单车企业市场份额进行动态管理，车辆投放施行备案制，违规投放将受到发现1辆未备案车辆核减企业500辆市场份额的处罚。

征集令

如果市民在使用共享单车过程中遇到什么问题，或对共享单车治理有什么好的意见或建议，也可以拨打东方今报·猛犸新闻热线电话0371-65830000 / 16603712315反映情况。或者关注东方今报·猛犸新闻官方微信、微博以及抖音、快手等平台进行反映。