

# 如何防止公共自行车再“掉粉”? 市政协:保障公共自行车路权 健宁公司:将实现 App 扫码租车

记者 何春林 刘震 文/图



▲城区一处公共自行车存取点 记者 刘震 摄

株洲公共自行车运行8年多了,这种低碳环保又便宜的出行方式受到广大市民欢迎。看似矛盾的是,运行8年来,市民的骑行量却大幅下降了300万人次。这一现象也引发了众多市民关注与讨论。(详见本报6月4日A06版)

稿件见报后,引发了更多热议与讨论,有市民还特地写了一封信来讲述自己与公共自行车的故事。针对市民看法与建议,包括市城市管理监督指挥中心(以下简称“指挥中心”)、市统计局经济社会调查中心(以下简称“调查中心”)、株洲公交健宁交通服务有限公司(以下简称健宁公司)等部门进行了回复。

## “指挥中心”

### 信息采集员每天上路“找茬”

我市公共自行车租赁系统2012年成立之初并没有明确主管单位,直到2015年才确定为株洲市公共交通有限责任公司负责;“指挥中心”负责公共自行车租赁系统的考核工作。

日常考核怎么做?主要内容涉及设备运行、用户满意率、站点保洁、车辆调度等。每天约150名信息采集员在路上巡查,如果发现问题,记录下来后上报到“数字城管”系统处理。

从2015年12月份至今,共考评了41个月,其中不予奖励15次,奖励了8次。

“我们每天还会随即拨打10个用户的电话,基本上都是满意。”“指挥中心”自行车监管科相关负责人表示,这意味着市民对公共自行车很认可。

## “调查中心”

### 整体运行满意率超九成,客服最贴心

每个季度最后一个月,“调查中心”都会针对公共自行车租赁系统进行了一次全方位调查。内容包括:整体运行情况、设备运行情况、车辆调度情况、处置问题的速度、客服人员服务质量、站点保洁和站点分布等方面。调查结果通报给相关部门,供参考与决策。

今年3月份,“调查中心”从使用公共自行车次数最多的15000名用户中随机抽取有效样本1000个,形成了《2019年一季度株洲市公共自行车租赁系统用户满意度调查报告》。

该报告显示,客服人员服务质量满意率为92.2%,是此次调查指标值中的“最高”。这意味着,公共自行车管理单位很靠谱,客服人员及时回复市民关切并帮市民解决了燃眉之急。

另外,市民对公共自行车整体运行情况满意率为91.0%。这意味着绝大部分市民一直认可公共自行车。

## 健宁公司

### 新车骑行量是旧车的4倍

“市民反应的一些问题,我们不回避。”健宁公司相关负责人表示,随着使用年限推移,公共自行车系统老化的问题日益突出。“2015年开始,我们先后维护翻新自行车6000辆,部分解决了公共自行车超期服役的问题。目前还有近12000台自行车核心部件还在带病使用,运营效率下降明显,无法满足市民需求。”

受制于有限的日常运营经费、政策支持等,健宁公司基本采取的是一种“修旧利废”的方式勉强维持日常运营。

“及时更新自行车和升级系统,‘吸粉’效果明显。”上述相关负责人说,去年实施了自行车系统更新改造,效果明显:占13.9%的改造锁柱的使用率为旧锁柱的3.14倍。去年更新3000台公共自行车,新车的骑行量达到总骑行量的50%,日均使用量达到旧车的4倍。

### 今年计划继续更新改造3000台(套)

一个事实是,新设备投入数量不足以全面解决系统问题,问题集中在站点管理箱、锁柱内部电子元器件等设备损耗严重,性能下降;站点线路老化加剧;锁柱锈蚀、松动现象不可恢复。

“专项运营经费补贴不足,各项成本开支增大的同时,要满足市民骑自行车出行需求,我们只能通过项目拓展、精细化管理、‘修旧利废’等压缩成本开支。”上述相关负责人称,目前,公司每天要完成200多辆自行车的维护,更换实心胎也是为了降低维修成本,但这影响了骑行的舒适度。

“我们也在一直在思考如何让公共自行车驶离这种‘困境’,提高市民骑行体验。”上述相关负责人说,今年计划继续更新改造3000台(套)自行车和锁柱;根据城市发展需要优化部分站点;更新站点老化电源线路,完成站点防雷接地保护改造;维护维修好现有车辆及站点设备设施;实现App扫码租车功能;尝试创新封闭式区域无桩自行车经营模式。

## 市政协调研报告

### 建议保障公共自行车路权

记者了解到,市政协课题调研组早在三年前就通过实地走访、调研考察,撰写了一篇《关于进一步强化我市城区公共自行车租赁系统公益属性的调查报告》。

该报告提到,随着时间推移,因设备设施废旧率提高,站点不增反减、新车更新不及时等原因,导致市民骑行率降低,折射的是民众对公共自行车从充满热情到失去信心的过程。

该报告建议,公共自行车这项民生工程应得到全社会关注与支持。比如,建立公共自行车管理长效机制;不仅要有对企业的考核,还要有对部门的考核,对市民行为的规范;管好公共自行车专用车道,保障公共自行车路权;企业作为公共自行车租赁系统的营运主体,肩负着系统日常维护和运行、车辆调度和管理等重要任务,必须加强自身建设,创新管理模式,适应发展需求。

## 相关链接

### 七旬老人给晚报写信:真舍不得公共自行车

我叫李惠君,今年70岁了。今年2月11日,我因年龄原因办理了退卡,但内心确实不舍得。4年里,公共自行车使我受益匪浅,既锻炼身体,又节约了时间和金钱。

我至今记得我的公共自行车租赁卡号是“8050044987”。

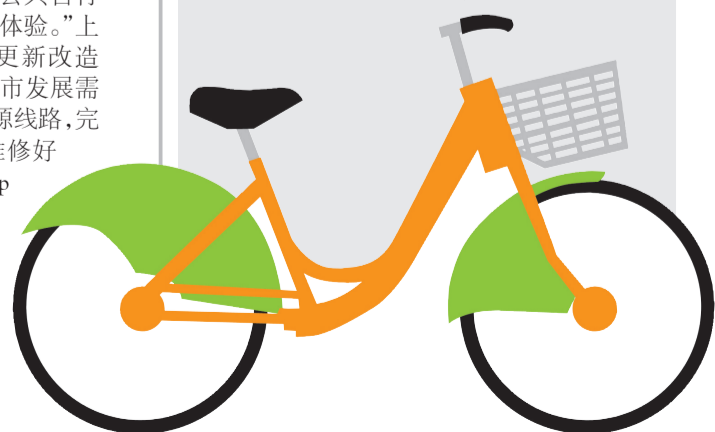
我去过很多城市,也看过很多公共自行车。再三比较,还是家乡的公共自行车好,前三个小时一分钱也不要花,每个月刷卡次数排名靠前的还能获得现金奖励,因为骑得多我也被奖励过。

这是我们的骄傲。我在许多城市,经常骄傲地向别人介绍株洲公共自行车和株洲这座城市的民生工程。

不可否认,在使用过程中,也会遇到坏掉的自行车。我就在想,这么扎实、坚固的自行车,怎么就这么容易坏呢?更新周期这样短呢?如果是个人的私有财产可能就不会这样了。

我相信公共自行车“掉粉”是大家最不愿意看到的。我希望大家爱护、珍惜公共自行车,给有需求之人提供方便。另外,对那些故意损坏自行车的人要严厉处罚。

祝福株洲的公共自行车愈来愈好,祝福株洲的老百姓愈来愈幸福。



## 下列证件 声明作废

·天元区天泰酒楼遗失430211600195612号营业执照副本

·董学龙遗失湘地税字330328691220551号税务登记证正本

·城发·郾城9栋2905房胡应辉、肖拥军遗失株洲市广成置业有限公司开具的00135325号湖南增值税普通发票,首付款金额87000元

·曹一村11栋604号房谭建新遗失中伟房产开具的1642933号交楼押金收据一张,金额一万元整

·张立杰遗失株洲市宏骏汽车贸易有限公司开具的00027626号机动车销售统一发票(登记联、报税联),发票代码:143001920660

·谭祺遗失湖南新华丽企业集团股份有限公司开具的60109452号凭证,金额1万元

·株洲市荷塘区壹玖捌捌网络会所遗失430202000016126号营业执照正、副本

·株洲千安置业有限公司破产管理人遗失L5520000226201号开户许可证正本

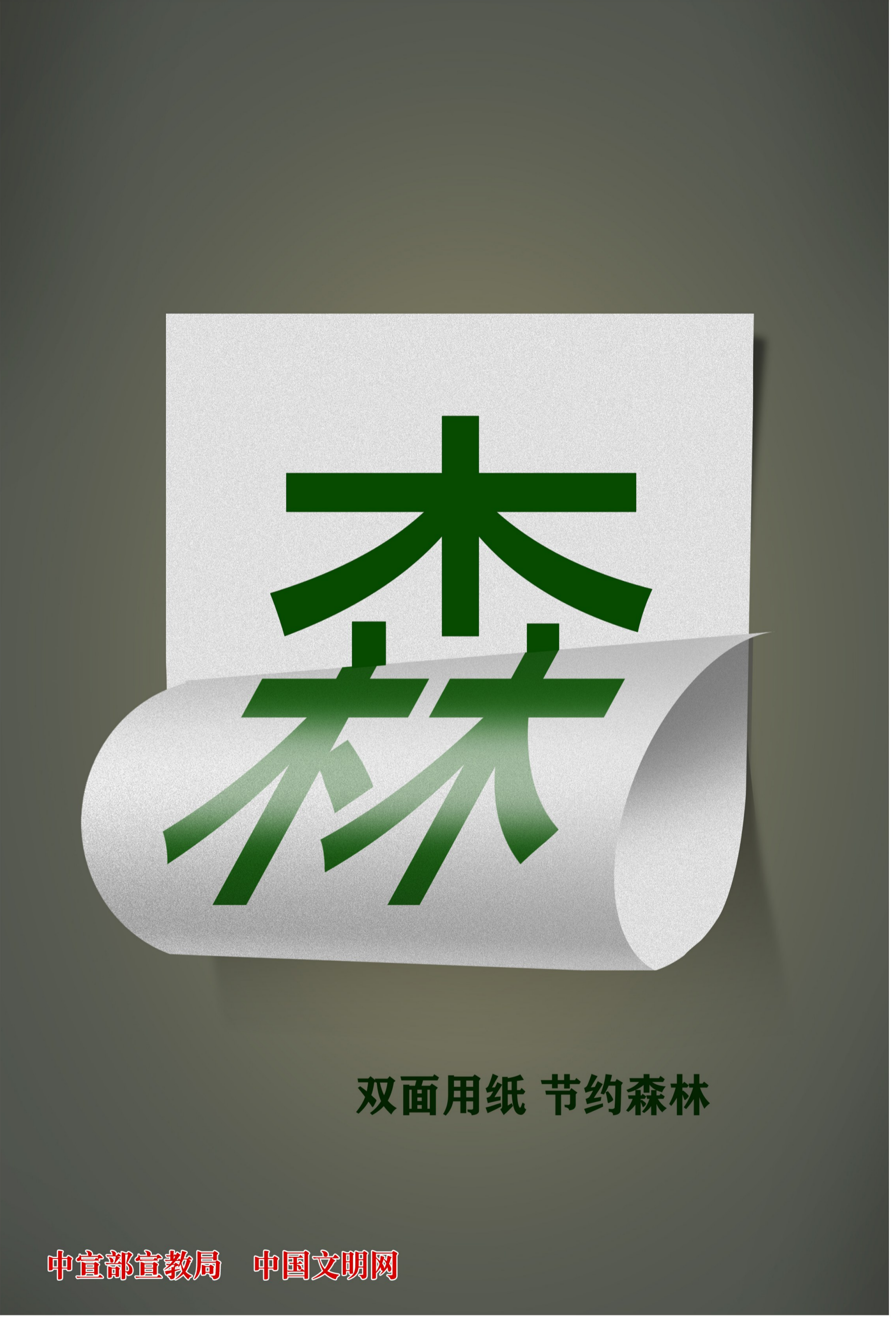
·湖南蓝奥信息科技有限公司遗失原公章一枚

·中央学府3栋2204房罗小文遗失0002939号贷款票据,金额207591元

·天元区海力餐厅(税号:43020319691112303402)遗失17823622号湖南增值税普通发票,发票代码:043001900104

288835396  
广告接待热线

288823919  
政务专题部



中宣部宣教局 中国文明网