

摩拜满月,如何治堵又不添“堵”

共享单车改变出行方式理念,问题不少考验城市管理者

1月25日,1.1万辆摩拜单车悄然入济,掀起了省城市民骑自行车的热潮。原来开车上班的市民选择骑自行车,一个月能省下120多元,为济南减少二氧化碳排放约151.8吨,省城雾霾天的减少有每位骑行者的贡献。作为新兴的互联网企业,摩拜单车出现了软件失灵、乱停乱放等问题。专家建议,共享单车企业应该主动走下去,并提高服务质量,政府应尽可能为单车提供更多的生存空间。

本报记者 刘飞跃 孙业文
实习生 高鹏飞 唐静

改变了谁? 出行观念正在改变 慢行交通配套缺失

停车,下车,按锁,打开手机看看花了多少钱,做这一连串的动作,干净利落,韦先生花了不到一分钟的时间,再也不用为寻找车位而烦恼。

家住洪家楼广场附近的韦先生,在山大路济南科技市场经营一家公司,平常开车上下班,但因济南的交通拥堵越来越严重,从家到公司不到3公里路,少说也要开半个小时的车。“花园路和山大路每天的车流量都不小,一大半时间都浪费在‘堵’上了。”他说。

“后来朋友建议我骑摩拜单车上下班,不但省时间还省钱。”韦先生称,他下载注册软件后,专门测试了一下时间,发现从家门到公司,骑车用不了20分钟,除了等信号灯外,在路上基本上都是畅通无阻。“时间节约了近一半,每天都可以按时到公司上班。”他说。

韦先生的说法印证了摩拜单车在济南2017年春节期间运行的数据。数据显示,86%使用摩拜单车的用户出行距离都在4公里以内。4公里距离骑行时间在30分钟以内,而根据高德地图发布的济南拥堵指数2.173换算,在济南开车行驶4公里大约需要32分钟。

除了省时间,省钱也是骑车的一大好处。韦先生说,平常他开车上下班一天少说也要5块钱,如果骑单车上下班一天只花1块钱,一个月算下来就要省将近100元钱。

“另外每天骑单车‘兜风’,还能锻炼身体,是一种健康的绿色出行方式。”他说。

“原先我就花500块钱买了一辆自行车,可是一年的利用率都不到10次,放在那里简直就是浪费资源。”市民林女士称,摩拜单车一次收费5毛,她使用100次的话才花50块钱,不使用,钱存在里面也不受影响,这样她觉得“钱”有所值。

中国城市交通学术委员会委员、山东大学交通规划设计研究中心主任张汝华认为,共享单车给济南带来的就是出行观念的变化,借此契机,济南可以推进公共交通建设,重点保障慢行交通的路权。

能缓堵治霾吗? 市民骑行一月 或少排151吨CO₂

市民孙先生家住洪家楼

小区,正好处在黄台南路和花园路中间,不管是去哪儿坐公交车都需要走至少10分钟,有时候不愿意走两步就直接打车。“在洪翔路上有很多摩拜单车,每天早上我就骑车子去公交站牌。晚上回家也是,不需要开车也不需要打车了。”

摩拜单车带来的变化渐渐出现,济南市停车办专职副主任韩军庆表示,共享单车入济后带动更多人参与到缓解济南交通拥堵、减少雾霾的行动中,越来越多的人开始关注济南的骑行环境,很多市民表示三五公里内的通勤,骑单车优于私家车出行。

2月8日,摩拜单车济南运营团队发布2017年春节期间(1月25日—2月3日)的运行数据。数据显示,济南摩拜单车共计1.1万辆,10天时间骑行行程共计22万公里,也就是说,摩拜进入济南的这一个月(按30天计算)骑行总里程保守估计为66万公里。这66万公里能减少多少碳排放呢?

按照测算,目前家用型小轿车(1.0至2.4排量)平均耗油10升/百公里,66万公里骑行可以省66000升汽油。按照节省1升汽油=减排2.3kg二氧化碳=减排0.627kg碳来计算,这一个月以来保守估计,摩拜单车为济南减少二氧化碳排放约151.8吨,减少碳排放约41.4吨。

绿色交通,主要包括步行、自行车交通、常规公共交通、轨道交通等低碳、环保的出行方式,强调的是城市交通的“绿色性”。可以说,以摩拜和ofo为代表的互联网单车解决了社会出行的最后一公里问题,兼具了绿色和公共属性。

如何更人性化? “奇葩”问题不少 用户服务需实用规范

小陈和女友小张在2月份同时注册了摩拜单车软件,在一次骑车的时候遇到了烦心事。“2月19日我和女朋友从芙蓉街骑到大明湖转了一圈,然后再骑到甸柳庄家里,整个行程大约1个小时。”小陈说,他一共消费了1块钱,女朋友小张花了1.5元钱。

可是到了第二天,当女朋友打开手机后一看吓傻了:锁上的车子咋还跑了403公里?随后小陈将截图上传给了摩拜软件,可一直没有回应,拨打客服电话也一直没有人接听。

“结果没人处理,无奈之下女友只好支付了18块钱。”小陈说,到目前为止摩拜也没给个说法,“我把车子锁好后,为啥它在我梦里又跑了400多公里?”



摩拜单车为解决最后一公里提供了方便,但乱停乱放而影响交通的问题也随之出现。

近日,齐鲁晚报多次报道了济南市民在使用摩拜单车时遇到的奇葩之事。比如,有市民输入摩拜单车编号,系统显示开锁,但是该市民却找不到车子。更有甚者,因为错输车辆编号,一时又联系不到摩拜单车,害怕扣分,有市民驱车30公里苦寻单车。

其实,摩拜暴露出来的问题并非个例,其他互联网出行企业也存在类似问题,几乎是“约定俗成”一样。比如,滴滴、易到等网约车企业,都设有一个全国客服热线,能打进去算是烧高香。洋气的优步进入中国,居然一直使用邮件沟通,殊不知这种古老的通信方式国人根本不接受,好在最后“迷途知返”,开通了全国热线。

“摩拜单车进入济南是个好事,但是还应该坚持以人为本,出了问题后至少要给用户一个交代或解释,这样才能让公众接受。如果是技术问题,应该尽可能把这个技术瓶颈解决了,如果是对用户重视不够,那可能就需要规范和自我约束。”张汝华认为。

济南社科院经济研究所所长王征认为,现在的互联网企业线上已经做到极致,但是线下服务却跟不上,无法做到两条腿走路,“互联网+”新事物太多,但是谢幕的也不少,很多成了市场上的匆匆过客。

“互联网再厉害也要做好‘+’,加什么?加的就是实体、管理以及服务。”王征表示。

摩拜进入济南一个月,目前并未公布专属于济南的服务热线,仅仅设有摩拜济南的微信和微博,对于习惯打热线求助的市民来说,这种服务方式确实让市民一时难以适应。不过,摩拜济南运营方负责人也承诺,将尽快开通济南本地服务热线,以及时解决运营中存在的问题。

谁的单车? 停车点划定不科学 企业问题莫让城市埋单

2月22日,槐荫区泰山大



摩拜单车进入济南后改变了不少市民的出行方式。



泉城路周边成为使用摩拜单车的热点地带,本版照片均为本报记者 刘飞跃 摄

厦物业工作人员反映,近期政府在大厦的房产中介门口划定了摩拜单车停车点,来往停车骑车人员挺多,对房产中介的生意造成了很大影响。泰山大厦前停车点划定并非个案,历城区洪家楼农业银行、槐荫区和谐广场等等,都出现了关于摩拜停车点划定的争议。

除此之外,摩拜单车乱停乱放问题突出,人行横道、绿化带停车等问题频现,一时间不少专家学者发出了“互联网单车到底是治堵还是添堵”的疑问。

东南大学交通法治与发展研究中心执行副主任顾大松认为,共享单车遇到问题首先是因为市民素质有待提高,其次是共享单车目前的运营模式必然导致类似问题出现。

“相对于传统的有桩式公共自行车,共享单车的运营模式看起来有优势,无桩

方便停车,但这可能也是一个短板。”顾大松说。

摩拜单车也未回避乱停乱放的问题。摩拜北京城市经理邢林在2月8日的济南媒体见面会上表示,他们将配合济南市政府,在机动车禁停路段投放更多单车,合理规划停放区域。将与济南市政府、企业紧密合作,建立更多规范的停车推荐点。

对此,王征建议,像摩拜这样的共享单车企业应该主动“走下去”,积极与基层政府合作,同时借助社会管理平台进行运营,以降低成本、减少阻力。

张汝华从政府主动作为的角度做了解释。他认为,摩拜单车乱停乱放仅仅是表面现象,背后反映的是自行车生存空间的紧张。“在空间紧张的情况下,政府照顾谁、优先谁以及停车空间如何分配,是对政府发展绿色交通决心的考验。”