

“阵痛”

# 走好下一个“最后一公里”



本版摄影 青年报记者 张瑞麒

燃眉之急：车损问题如何破局？

政府试点：运用互联网手段1:1置换

业内人士指出，经历了之前行业发展的“大开大合”后，必须通过立法来规范共享单车行业。今年6月1日，市交通委在官网公布《上海市互联网租赁自行车管理办法(草案)》(以下简称《办法(草案)》)，至6月30日期间征询公众意见。市交通委在《办法》起草过程中开展了专题调研，听取部分人大代表、政协委员和相关专家的意见，并召开了互联网租赁自行车企业座谈会。

《办法(草案)》要求，车辆需安装具有车载卫星定位和精确查找功能的装置、使用最长不超过3年。运营企业应当建立专门管理队伍或者委托第三方加强对车辆的日常管理，及时收回故障车辆，确保车辆符合规定要求。《办法(草案)》同时要求，市交通行政管理部门应当会同区主管部门建立互联网租赁自行车动态调节指标，根据车辆的使用周转情况、企业运营维护情况、企业服务评价情况、企业运营管理制度及其实地实施情况、企业守法情况等要素对运营企业投放车辆实施动态增减调节。市交通行政管理部门、区主管部门根据动态调节指标要求运营企业核减车辆的，运营企业应当执行。

业内人士认为，即将正式出台的《办法(草案)》可以对行业的发展和管理具有积极意义，然而现阶段，仍需寻找一些办法解决眼前的“车少且坏”的困局。中国政法大学知识产权研究中心特约研究员李俊慧认为，共享单车找不到的原因目前仍难下定论，“究竟是因为车辆被监管部门收走了，还是运营企业自己回收了？目前似乎看不到准确的原因。从用户的直观感受来看，城

市里可供骑行的单车数量是减少了。街头车辆多为坏车，也对用户的使用体验带来了伤害。”他认为，对于坏车需要共享单车企业加强线下运维，及时修理或更换新车。

除了企业需要及时应对外，有共享单车行业资深人士建议，政府也可以尝试打开“以旧换新”的口子，允许企业对路面老旧车辆进行一定范围内的置换。对此，李俊慧指出，车辆置换，本质上以新换旧，政府在管理时，要结合单车企业或平台的前期运营情况，加强对车辆置换投放的监测，避免部分平台或企业打着置换的名义，变相增加车辆投放，重回拼车规模的套路。

市交通委相关负责人此前在接受媒体采访时曾透露，对于故障车问题，他们希望借助互联网的手段解决。即通过1:1的方式让共享单车企业对故障车辆进行置换，而相关置换工作已经在静安区的部分区域进行试点。摩拜单车华东区公共关系总监朱乾此前也曾在媒体上称：“为改善车辆安全状况，提高市民骑行满意度，经报备市区两级交通管理部门同意，摩拜单车进行了同比例置换。”

市交通委此前曾表示，目前绝大多数车辆都接入了电子信息管理平台，每辆车有对应编号，平台也可对跟踪车辆位置。这确保了管理部门可以监控企业置换故障车的过程，包括换下来的车运往何处。另一方面，随着电子信息管理平台的完善，政府也将有能力对故障车辆进行跟踪，确保政府可以逐步掌握车辆的使用情况，并且判断出是否出现了故障。

未雨绸缪：共享单车前路如何走？

专家支招：减量同时完善淘汰机制

坏车频现，也让一些用户对共享单车行业的前景产生担忧。刚刚形成了骑行共享单车习惯的市民朱女士就担心，随着几家巨头企业破产或被收购，原本用于填补最后一公里空白的共享单车未来恐沦为“花架子”。

共享单车行业未来路在何方？李俊慧指出，共享单车行业从此前的大火到现在的降温，说到底还是这个行业本身出现了一些问题，比如对于用户押金的管理存在诸多问题，对用户押金安全没有尽到保护责任，甚至有挪用不还现象损害了公共利益，进而对整个行业的公众信任带来了伤害，从本质上来看，这个服务要延续下去，首先要重塑用户信心，而要重塑用户信心，最好的办法就是落实相关政策要求，实现押金专款专用，推行免押骑行。其次要做好线下和线上多维运营，

其三要监管部门实现良性互动，为公众出行提供更加安全便捷可信赖的服务。

市自行车协会秘书长郭建荣此前在接受媒体采访时建议，规范共享单车行业，一要减量，二要建立淘汰机制。他指出，根据上海的实际状况，保有50万至60万辆车比较合适，既能满足市民的用车需求，又不会侵占过多的城市道路。而且单车数量少了，需要的维护人员也相对减少，比较容易管理。他认为，在停止投放的基础上，上海不仅要把故障车淘汰掉，而且要减少总量。

他还建议，通过对共享单车品牌进行考核实现“优胜劣汰”。由政府部门督促企业遵照标准运营，将那些运维不得力的企业清除出市场。而在企业退市时，也要督促其把已经投放的共享单车清理掉，避免留下“僵尸车”。

## 现象3 工作量争议引发员工不满 共享单车的“园丁”少了

这半年来，共享单车究竟少了多少辆呢？记者从市交通委获悉，根据各共享企业在去年8月报送的数据显示，全市当时约有170万辆车。而此后经过一段时间的整治，累计清理约80万辆车。根据信息平台监测，目前日均活跃的车辆约60万辆，市面上在用的车辆约100万辆。

在车辆明显减少的情况下，其中的故障车便会愈发“显眼”。与此同时，也有市民反映，今年以来，路面共享单车运维人员的“露脸率”低了不少，不再似过去随处可见。有市民认为，这也可能是路上一些故障车“无人问津”的原因。

孙师傅是ofo的一名运维人员，2016年11月底入职后工作至今，此前一直在静安区负责小黄车的运维，“工作内容就是在路上找到客户报修的坏车，然后带回维修点维修。”然而从5月中旬开始，他和几名同事一起参与了罢工。

孙师傅称，5月10日左右，公司发布新规要求运维人员每日需从街面找到35辆坏车送修，做不到就要“走人”。“我每天都在做的，一天找到20辆车已经很多了。”孙师傅说，因为觉得自己肯定完不成指标，索性几名同事一起罢工抗议。

据了解，ofo的运维工作均交

由第三方公司负责，而与孙师傅等人签订合作的是北京万古恒信科技有限公司(以下简称万古公司)。根据孙师傅出示的由该公司发送的告知函显示，公司曾提醒孙师傅，如果5月18日前其仍未回归服务区域履行合作合同，将视为放弃与该公司的合作。“我们感觉这个行业也不行了，人也走了很多，我们也不打算回去了，现在正在跟公司谈赔偿的事。”

据他回忆，其所在的运维小组此前曾有11人，如今连他在内只剩4人，像孙师傅这样拒绝回去上班的还有十几人，在他们看来，共享单车的竞争已走到尾声，继续干下去“意思不大”。

记者从万古公司获悉，公司目前并未辞退这些员工，一直在联系这些员工，等待他们复工，目前已有两位员工复工。而对于孙师傅等人所谓的运维人员大量流失，万古公司透露，去年年底与该公司合作的运维人员共有520人左右，目前这一数字下降至近480人，波动不大。

ofo公司相关人员则表示，过去公司采用纯人工找坏车的模式，效率比较低，运维人员也容易作弊，把好车拿去送修。去年3月份公司开发了新的软件工具用于找坏车，提高了找车效率，并杜绝了作弊行为。ofo公司强调，公司从

未做出过开除孙师傅等人的决定，“他们是觉得自己KPI(关键绩效指标)达不到，以为我们要裁员。但我们给的KPI八成的师傅都能完成，KPI可以调整，不存在KPI达不到就要开除。”对方表示，此事系公司员工在传达消息时发生的误会，事后该员工也和师傅做了解释，但未获得对方认可。

在业内人士看来，类似的员工纠纷只是行业运维人员流失现状的冰山一角。对此，ofo方面也承认，由于采用了新型工具，又赶上冬季是骑行淡季，公司减少了兼职运维人员的数量，“运维人数最多的时候是超过2000人的，现在减少到将近一半。相比其他的友商，我们的运维人数是最多的。”

依据此前发布的团体标准，共享单车企业应按照不低于投入车辆千分之五的比例配备运维人员。根据去年年底上海市交通委披露的数据，截至2017年9月，在上海投放的共享单车总数约为约178万辆，而其中两大巨头摩拜、ofo两家应当配备的运维人员应当超过3000名。然而随着共享单车的“减量工程”不断推进，由于多种原因，运维人员的数量也有着一定的下滑。如何在此基础上继续保持对共享单车的高效率维护是各企业急需思考的问题。