

共享单车“还车难”如何解？

2023年05月11日 11:32 来源：人民日报海外版



共享单车在提升居民出行便利度、推广绿色低碳生活方式等方面贡献良多。然而，近期有居民反映，归还共享单车时常常面临着泊位较少、定位失准、动辄收取调度费等问题。

取调度费等问题。

不少消费者表示，自己或家人上学、上班接驳通勤时，几乎离不开共享单车，但不时会遇到“用车五分钟，还车十分钟”的情况，有时因卫星定位不准，被系统判定为“规定区域外还车”，还要支付调度费。

共享单车“好借不好还”问题是否普遍？记者进行了体验。

5月8日下午1时许，记者在北京市朝阳区金台西路用手机扫码解锁了一辆某品牌共享单车。微信小程序显示，距离最近的还车点位于金台路万惠商场附近，并配有该还车点的实景照片。但当记者到达照片中的还车点并将车停在指定区域后，却因卫星定位判定单车“位于停车点外”而无法通过小程序结束行程、将车落锁。此后记者又骑行十几分钟、辗转多个指定停车点才顺利还车。

共享单车企业是否能随时解决这一问题？还车期间，由于单车配备了新型智能锁，无法手动关锁，记者尝试通过小程序、客服热线寻求解决问题，但因“人工客服繁忙”未果，只好暂先拍照上报了故障信息。当天晚些时候，记者发现故障信息已被通过，小程序显示记者获得了“报障激励”，可享受免单。

采访中，记者发现，多数消费者通常能在后续维权时得到相应补偿，如免单、折扣、代金券等，但消费者在寻找其他还车点、联系客服、上报故障等过程中，仍然承担了时间成本，而节约时间恰恰是消费者租借共享单车的首要关切。

“还车难”根子出在哪儿？从技术上看，卫星定位和还车导航不精准、个别泊位信号弱，让消费者陷入自证“已正确停放”的繁琐流程中。此外，受限于城市空间结构，相应配套设施没有跟上，泊位分布不均、距离太远，单个泊位承载量不足等，都使消费者受困于“还车难”。

聚焦用户痛点，改善服务水平，不少企业和地方已着手解决“还车难”。在

北京，部分共享单车品牌在投放车辆中加快普及“北斗+GPS”双模块定位装置，提高卫星定位精度；在江西南昌，有关部门在共享单车泊位内安装了蓝牙道钉，使消费者在卫星定位之外，多了一名蓝牙“判定员”；还有企业从改善服务、优化规则上做文章，通过提升报障响应效率、增加错停豁免次数等，建立还车“报错”“容错”机制，提升用户体验。

专家表示，城市管理者和企业经营者要及时发现新业态中的新问题，在优化技术、规则和运营方式上下功夫，在共享单车解决城市通勤“最后一公里”之后，也要解决好共享单车实际使用中“最后一米”的问题。

单词：	dìngwèi 定位	jiēbó 接驳	pàndìng 判定	diàodù 调度
	jiěsuǒ 解锁	shíjǐng 实景	zhǎnzhuǎn 辗转	xúnqiú 寻求
	gùzhàng 故障	jīngzhǔn 精准	yōuhuà 优化	pǔjí 普及

- 讨论：1. 普及共享单车有哪些好处和坏处？请谈谈你的看法。
2. 你平常出门都使用哪种交通工具？为什么？

源新闻：<https://www.chinanews.com.cn/sh/2023/05-11/10005266.shtml>

音声 URL：<http://ttn.co.jp/sound/text/files202306081686190193.mp3>