

2014年3月5日 星期三

第104期

宁波日报生活周刊部主办

责任编辑/王芳 电话/87685221 传真/87685223 电子信箱/wf@cnnb.com.cn

帮办周刊

日最高租车量已近6万次

甬城公共自行车 迎来首个春天

记者 易鹤 通讯员 方新年



甬城治堵 进行时

迎着拂面的微风，一边轻松骑行，一边感受甬城的美丽。从去年9月底开始，越来越多的市民喜欢上了骑公共自行车这种惬意的出行方式。

最新统计显示，我市公共自行车日最高租车量已近6万次，这表明仍在试运营的公共自行车已“跑步”进入繁忙模式，方方面面的考验也随之而来。

春暖花开，公共自行车将迎来又一波租借高潮，走进首个春天里的我市公共自行车准备好了吗？市民朋友对公共自行车了解透了没？

上周，带着读者关心的热点问题，记者采访了宁波市客运管理局副局长孙斌及宁波市公共自行车服务有限公司总经理瞿绪方。

多少人在骑公共自行车？

回应：日最高租车量近6万次，今年新增自行车6000辆

试运行6个月后，我市公共自行车运行整体情况如何？

采访中，孙斌告诉记者，我市公共自行车自去年9月陆续投放以来，目前已经建设600个网点，投放公共自行车15000辆。公共自行车系统完成主骨架搭建，基本实现系统化、信息化运营。

孙斌说，跟去年相比，现在最明显的变化是日最高租车量正在不断地被刷新，“这说明喜欢骑公共自行车的市民越来越多了”。

公共自行车租借到底有多火爆？孙斌给记者列举了一组数据：截至目前，全市共办理公共自行车租赁IC卡10万余张，总租车量达到200万余次，日最高租车量近6万次。就在半个月前，这3个数字还分别是6万、130万和5万。

最新统计显示，公共自行车租车早高峰出现在7:30至9:30（工作日），8:00到10:00（非工作日），约占日租车总量的22%；晚高峰为17:00—19:00（工作日），16:00至18:00（非工作日），约占日租车总量的26%。自行车故障率已从最初的13%下降到目前的约4%。

今年，我市将在市六区范围内增投公共自行车6000辆，其中高新区初步规划设12个网点、增投360辆车，具体点位将在现场踏勘后进行公示，欢迎市民提出意见和建议。

哪些问题最近比较突出？

回应：个别网点欠稳定，潮汐现象较为明显

公共自行车，对宁波而言，还是一个新生事物。在试运营期里，问题自然也不少。在采访中，记者了解到，试运营至今，公共自行车比较突出的问题主要有两个，一是个别网点欠稳定，二是“潮汐”现象明显。

孙斌解释，由于公共自行车尚处于试运营阶段，系统仍在调试、升级当中，因此导致个别网点存在租车异常等情况。个别网点由于电力设施故障、网络中断等原因，也会出现暂时停止运营的现象。“前阵子市民反映的，海曙胜丰佳苑小区西侧的公共自行车服务点黑屏，就是因为附近小区的电路原因导致的。”

记者了解到，随着系统的调试升级，这种状况会不断得到改善。另外，公共自行车公司已成立了故障维修保障小组，力争在最短时间内对故障网点进行抢修。

采访中，记者获悉，公共自行车桩位

“满座”的情况几乎每天都在发生，这不仅是在宁波，也是各个推广公共自行车城市遭遇的“潮汐”现象。

所谓公共自行车“潮汐”现象是指，用车高峰时期，比如上下班，各个方向借来的自行车都集中停放到一个租还点，“一般一个租还点只有20个桩位，而且20个桩位不可能都是空的，肯定会有几辆自行车供应着，如果短时间内有一二十个人来还车就会导致“满座”，一般下班的时候会出现这种现象。”

我市“潮汐”现象有何特点？孙斌介绍：我市部分网点用地功能相对单一，导致附近市民出行需求趋同，出行时间集中，极易产生“潮汐”现象，如东门口租还点日租车量可达1400辆次。短时间内对车辆和空车位的大量需求容易造成“借车难、还车难”现象。

那么，还车时碰上桩位“满座”该怎么办？相关工作人员给市民提供了三种方案：第一，到附近的租还点归还。第二，如果不是很着急，可以打服务热线967277并在原地等候。第三，如果是晚上9点后遇到还车难题，市民可以在自助服务机上，点击“终端服务”，将租车卡放置于指定区域后，进行隔夜还车登记，次日早上7点前将车还至任意网点的任意锁止器上即可。

“我们现在有6辆箱式货车专门负责各个租还点之间的调度，而且每5个租还点配备一名工作人员。一般哪个租还点满了，我们在后台都能及时监控到，并在第一时间调派工作人员补充自行车或者取走多余的自行车。”孙斌说，“下一步我们准备增加调度力度，对经常发生自行车空缺或者饱和的租还点实行“重点照顾”，争取赶在借车或者还车的高峰之前把问题解决；另外，我们考虑在用车量大的租还点增加桩位，通过“增

点、扩面、提质”，满足市民的需求。”

为什么让自行车日晒雨淋？

回应：雨棚安装，不是想装就能装

目前，市民对自行车租还点安装雨棚的呼声较高。调查中，就有不少市民向记者反映，投放公共自行车，方便出行，是一件好事，但是看到很多自行车暴露在日晒雨淋中，感到十分心疼，也不舒服，“这不是糟蹋公共财物嘛！”

为什么不在所有的自行车租还点上安装雨棚呢？采访中，记者了解到，给自行车租还点安装雨棚并非想象中那么简单。其中涉及了市容环境、地下管线、设置效果与影响、沿街商铺、周边住户是否同意等。比如东门口的租还点，那里空间相对宽阔，周边也无商户，且对地下管线也没有影响，所以加装了亭棚。而大马路等一些地方的租还点，可供使用的空间狭窄，不能满足雨棚安装的最低要求。还有的租还点，安装雨棚会遮挡商铺，导致纠纷。

记者了解到，投入使用的公共自行车、锁止器和控制柜等全部采用防锈材料，即使日晒雨淋问题也不大。

另外，比宁波更早投放公共自行车的杭州、温州和宁波一样，安装自行车雨棚的并不多，尤其是杭州已经顺利运营5年了，有先例在，说明公共自行车并非一定要有遮阳棚。湖南、台湾等地的公共自行车甚至没有安装雨棚。

虽然安装雨棚受到诸多限制，但是我市主管部门表示，下一阶段，他们将视情在公共自行车系统建设过程中优化网点设置，进一步增配公共自行车雨棚。

认自行车已被锁住。当然，发现还车异常后，一定要及时向服务热线反映。

市民在租借公共自行车时，还应尽量做到随租随还，用时再租，不临时停车。万一找不到租还点，临时停车也一定要锁好。

关键词：拨打热线

有读者反映公共自行车服务热线比较难打，上周记者分多个不同时段拨打，结果发现拨打967277还是比较顺畅的。

据悉，服务热线长时间占线的情况偶尔也是有的。服务热线目前有8个接线员（晚上9点至次日早上9点，接线员减少为两人）。一般情况下，完全能够满足读者的咨询需求。

采访中，不少接线员向记者诉苦，打进热线的读者有时候会就几个简单的问题“聊个没完”，最“唠叨”的一位市民跟接线员通话时间长达12分钟。接线员希望打进热线的市民，尽量言简意赅，以免影响其他人。

为了方便市民与公司联络，更好地服务市民骑行出行，上周，市公共自行车服务有限公司开通了咨询建议邮箱：nbzx-cgs@163.com。今后，市民朋友反映问题提出建议不妨发邮件试试。

（易鹤）

实用技巧助你轻松骑行

关键词：查询网点

“网点的选择是根据周围的人流量、交通路况、公共场站（公交场站、火车站、地铁站）来定的，目前基本实现700米左右就有一个公共自行车网点，今年争取缩短到500米”，孙斌告诉记者，“但这些网点建设完成后并不是固定的，投入使用后，我们也将根据自行车的使用率、人流量等因素做出适当的微调。”

自行车租还点网点的分布可通过宁波公共自行车网查询。记者登录该网站发现，网点分布是实时更新的，唯一的遗憾是没有网点分布图。瞿绪方告诉记者，这一功能正在完善中，他们将加快速度，争取早日推出。

目前了解网点分布的办法是，空闲时上网了解概况，对感兴趣的网点，最好实地查看。当然，也可以拨打967277咨询。

关键词：防止丢车

宁波第一辆损失的公共自行车，是

虞女士租借的。去年10月27日自行车在中山公园丢失，9天后才被找回，但锁具已遭破坏。虞女士为此赔偿受损锁具的钱以及租金共计100多元。

无独有偶。2月13日，李女士租车去理发，结果停在理发店门口的车子不翼而飞。时隔11天后，才被民警在巡逻时发现。

时隔不到一周，2月19日，钱女士租借的自行车在城隍庙被偷，至今没有找到。

瞿绪方分析，这三起丢车事件有两个共同点，都是女性，都是车子在租借后，长时间路边停放时丢失。

据悉，导致公共自行车丢失主要有以下四种情况：

一是临时停车，把车丢了。不少市民认为公共自行车没人偷，把车放在路边就离开了，有的人甚至连车也不锁。

二是刷卡后30秒内车没有推出，却被别人推走了。

三是还车没有还好。有的人把车推进锁桩，不管车有没有锁好就离开了；有的人把车放了后，光顾拿东西，忘了刷卡；甚至还有有人把车还到没电的锁桩上。

四是临时放车，过后忘记自己是骑车过来的，直接就走了，一直到第二天不能租车，才想起来。

避免出现上述情况，市民在租还车过程中应遵循“一副二听三看四确认”的原则：“一副”：将IC卡在刷卡区域刷卡。

“二听”：听语音提示，借车时传出“刷卡成功请取车”，还车时传出“车已到位请刷卡确认”。

“三看”：锁止器显示屏上出现绿色租还车指示箭头，如果是红色符号表示有故障。

“四确认”：还车时，请推拉一下，以确



临时锁位于自行车前叉后部，使用时取下。



将临时锁穿过前轮。



将临时锁插入另一侧锁孔。



拔出钥匙，妥善保管。

巧用专长化烦忧

记东城社区“小娘舅握握团”

记者 王芳 通讯员 黄立宇 屠昱

“娘舅大石头，闲话独句头”。按照宁波传统习俗，家中起纠纷，要请老娘舅来作主。如今我们也能听见“老娘舅”这个亲切的称谓，这往往是百姓对基层维权组织和人民调解员的尊称。在我市许多老社区，通常都能找到一两位德高望重的“老娘舅”。

江东区福明街道东城社区是一个成立不过数年的新社区，遇到邻里纠纷，想找一位“老娘舅”出面调解几乎不可能。2012年2月，一支主要由80后青年志愿者组成的调解队伍“小娘舅握握团”诞生了，“小娘舅”们希望，矛盾双方经过自己的努力可以握手言和。

团队成立初期，遇到了一起因低频噪音引起的邻里纠纷。

一户人家房子买在二楼，楼下是一间店面房，做的是海鲜礼品生意。夜深人静时，楼上业主总能听到楼下冷库传来的“嗡嗡”的机器声响。为了这恼人的声响，楼下店主也想了种种办法，比如往机器下面垫东西以减少震动，但问题始终得不到解决，无奈之下，双方向“小娘舅握握团”发出了求助。

“小娘舅握握团”请来了环保设计公司的工程师到现场查看，确定该噪音为低频噪音。这种噪音，不是店主随便往机器底下垫些东西就能隔绝的。专业人员经过现场丈量，给出了一套降噪方案。经“小娘舅握握团”调解，实施这套方案所需费用由楼下店主承担，店主承诺在降噪措施完成之前，每日22点至次日7点期间将机器关闭，以减少对楼上居民的影响。

这起纠纷的成功调解，也给了“小娘舅握握团”一个启发：“难者不会，会者不难”。调解不仅仅需要讲人情、讲道理，更需要懂法律、懂专业，于是团队在选择成员时，更加有意识地选择专业人才。

“小娘舅握握团”目前共有12名成员，其中不乏法律、心理、环保设计、装修、物业管理等专业技术人才。遇到矛盾纠纷，志愿者们总是能从专业的角度进行调解，而不是简单地搞平衡讲人情，这种基于专业知识的调解，常常令双方心服口服。

在具体操作中，“小娘舅握握团”的年轻人采取了一种“调解企划”的独特方法。在处理一起复杂纠纷时，“小娘舅”们会临时组成一支小分队，由一名负责人，一个调查员，一个资料收集员，一个联络员和一个现场调解员组成。调查员负责对整个调解进行筹划；调查员负责调解前的调查，并做好调查记录；资料收集员负责相关专业资料和法律条文的收集；联络员负责向法律顾问及相关职能部门寻求专业指导。在此基础上确定调解方案，再选择一位与纠纷双方熟悉，并且口才好的成员进行现场调解。

“我们年轻，所以我们更具有活力；我们专心，所以我们更具有创造力。”“小娘舅”们年轻不畏难，遇到纠纷双方火气大的，多叫几声叔叔阿姨，多说几句贴心的话，就能避免调解陷入僵局。

在开拓调解渠道上，“小娘舅”们更是发挥了年轻人的优势，通过QQ、微信等交流平台，与纠纷双方保持实时互动。通过这些网上交流平台，双方能在不见面的情况下达成和解，避免了尴尬。

“小娘舅握握团”已连续两年获得江东区人民调解先进集体，在去年举办的全市“百家民营企业百家社会组织对接百个公益项目”活动中，“小娘舅握握团”获得优胜奖。



寻找身边的公益明星

今日导读

互助式养老背后 几多欢喜几多隐忧

B2版

电视机顶盒遭遇选择“烦恼”

B3版

宁波志愿服务加速“升级”步伐

B4版