



宁波公共自行车自去年9月22日开始运营以来，宁波市城市客运管理局以最大限度满足市民出行需求为导向，以“增点、扩面、提质”为手段，在去年600个网点、投入15000辆自行车的基础上，结合轨道交通运营和常规公交线网优化等，继续推进我市新一轮（200个网点、6000辆）公共自行车建设工作。目前，宁波已初步建成网点布局合理、配套设施完善、服务水平优良的公共自行车系统。

公共自行车运营一周年

# “绿色军团”扩容 低碳出行成风



## 规划篇

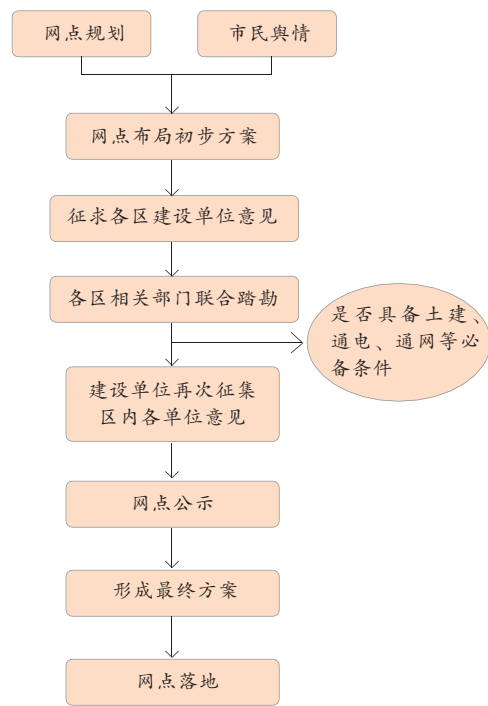
宁波市公共自行车系统建设以“统一规划、分期实施”为原则，分阶段分片区推进各区建设，逐步提高网点覆盖密度。2013年我市启动首批公共自行车系统建设，建成网点600个，投放公共自行车15000辆，公共自行车系统完成主骨架搭建，基本实现系统化、信息化运营；2014年市区将建成网点200个，投放公共自行车6000辆。根据《宁波市公共自行车系统建设和管理实施方案》，至2017年末，市区服务网点将达到1200个，公共自行车保有量将达到3万辆以上，届时将形成点多面广、大小并举，统散结合、疏密有致，衔接公交、取用方便，设施美化、环境协调的公共自行车系统。



## 建设篇

### 【选址流程】

公共自行车系统建设涉及交通、城管、规划、审批、电力、绿化等多个部门，必须在网点落地前进行通盘考虑，以确保网点设置合理性及可行性。因此，公共自行车网点建设有着规范的流程及标准，以满足市民需求为根本出发点，从规划到落地过程中不断优化调整网点布局，网点规划及建设流程详见下图。



### 【市区联动抓建设】

市城市客运管理局相关负责人介绍，这一年来，我市公共自行车系统采用“边建设、边运营”的模式，根据市民反馈及实际需求，不断优化网点布局。海曙区进一步增点扩面，形成网点密度最大、租用量最高的骑行圈；江东区多措并举克服接电难，顺利完成网点落地；江北区将网点扩大至核心区以外的洪塘及工业区，精心打造“洪塘”微骑行圈，车辆跨区流动最频繁；鄞州区形成覆盖最大区域，南部商务区潮汐现象显著；镇海区根据市民需求独立打造“老城区+新城区”骑行圈；北仑区合理安排施工工序，施工管理与施工进度较为突出；高新区、保税区各新建网点12个，投放公共自行车360辆，填补了区域骑行空白。

### 【公共自行车大事记】

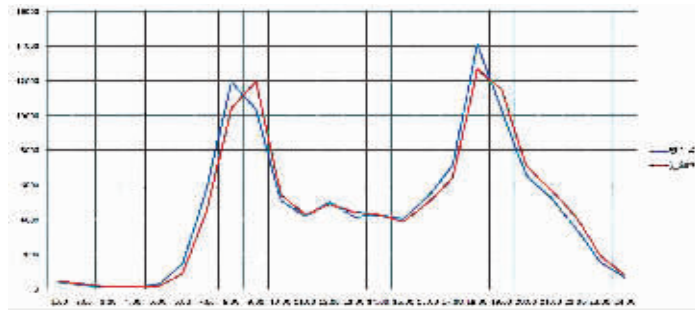
2013年8月7日，市区首个公共自行车租赁点正式开工建设；2013年9月22日，宁波首批32个网点800辆公共自行车启用，结束宁波市无公共自行车的历史；2013年12月底，顺利完成600个网点、15000辆公共自行车的建设任务。2014年5月29日，轨道1号线一期沿线新增13个接驳网点，配备接驳公共自行车近千辆；2014年9月15日，在2013年已建成网点基础上新增网点50个，力争10月底完成全年200个、6000辆建设任务，届时市区公共自行车网点将达到800个，配备自行车21000辆，初步建成网点布局合理、配套设施完善、服务水平优良的公共自行车系统。



## 运营篇

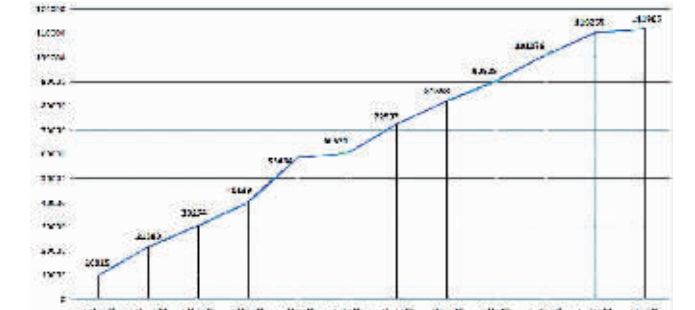
截至目前，宁波市已建成公共自行车网点650个，各站点总租车量近1800万余次，日最高租车量近12万次，日均租车量近8.6万次，累计办理租赁IC卡30万张。按平均单次骑行3.6公里计算，行驶里程达6480万公里，相当于绕地球1600圈，共节约汽油3760余吨、减少二氧化碳排放约11920余吨，从行动上践行了全民绿色出行、低碳生活的理念。

### 【公共自行车日均租还量分析】



从图表上来看，早高峰为7:00-9:00时，占全天租车量的25%，晚高峰为17:00-20:00时，占全天租车量的34%，潮汐现象较为明显。其中晚高峰17:00-18:00一小时内，租车量达14109次，为一天内租车量最高的时段。

### 【公共自行车日最高租车量突破“万辆次”统计】



自去年600个网点、15000辆自行车投入使用以来，租车量稳步上升。2013年12月2日，日租车量首次突破万次大关，同年12月31日，日租车量突破2万次。2014年1月，从15日的3万次跨越到27日的4万次。春节之后，租车量出现井喷，2月27日，租车量达5.8万次。3月份，一举从6万次上升到了8万次。5月15日，公共自行车租车量迈上10万次大关。6月10日，租车量突破11万次。9月4日，租车量创历史新高，达11.2万次。

### 【公共自行车“潮汐”现象解读】

自去年9月22日正式“骑”以来，公共自行车的使用状况可以用“火爆”来形容，但高峰时段“租还难”矛盾凸显，公司及时调整思路，按照“优先保障、主要保障、次要保障”的原则对网点进行调度管理，日均租车量前25%的网点为优先保障，日均租车量在25%-55%之间的网点为主要保障，其它45%的网点为次要保障。

- 成立两级调度指挥中心。市公共自行车运营服务公司以二级调度为主，一级调度为辅，结合跨区调运，确保网点车辆保有量正常。在重大节假日期间启用应急调运，于早晚高峰补充到调运队伍中，做好运力衔接。
- 实行重要网点定时驻点服务。市公共自行车运营服务公司以重要网点为中心，辐射服务周边网点，采取定点、定时有人值守服务。目前在海曙、江东划分14个区块，辐射周围70个网点，方便市民在高峰期间及时归还车辆。
- 强化服务标准化建设。充分发挥人员潜在服务意识作用。根据季节及租还量的变化合理调整服务人员的作业流程及班次；加强对人员培训和考核，提高业务和服务意识；在条件允许的网点合理增设自行车下架点，分担调运压力，目前六区共有276个下架点。
- 积极做好宣传引导工作。通过热线中心的引导，树立市民“就近还车、速借速还”意识。通过官网、微博发布网点在线地图，车棚广告纸质地图的放置、LED引导标语的设置，逐渐让市民养成自主租还的习惯。下步公司将引入手持POS机，使用刷卡还车，缩短还车及下架流程，提高服务效率；并着手开发APP手机查询软件，便于市民实时查询网点车辆情况。通过科技及学术研究等手段，分析潮汐现象，理论结合实际，依靠科技力量，进一步完善公共自行车的运营管理。

### 【公共自行车试运营以来的车辆维保情况】

自9月22日试运营以来，公共自行车年巡检量达219万辆次；年维修量达28.7万辆次，主要维修部位为内胎、脚踏、刹车、鞍座、挡泥板。措施：一是日常巡检。要求修理工采用“定时、定点、定线”的“三定”巡检方式，每日不少于两次；二是定点维保。对下架点的车辆进行集中维保，发现故障情况，及时排除、及时维修；三是夜间排查。抽调各区域管理处部分成员，对各区自行车进行夜间大巡查，3次/月，作为日间巡检的补充；四是特殊天气车辆保障。雨雪过后，链条、脚踏板等传动部位容易生锈，刹车灵敏度降低，为及时消除安全隐患，重点做好上油、除锈、刹车检验等工作，并对锈蚀配件进行更换，严禁病车上路。



## 服务篇

### 洪伟传——自行车修理工

洪师傅，一名普通的修理工，也是一名中共党员。因为过硬的修理技术和耐心的性格，他被安排在管理处做车辆大修工，每天要修复网点拉回来需大修的200多辆车，也正是如此巨大的工作量，洪师傅经常对维修工具进行改良，如车辆前叉组建要用到的扳手，由于太厚，难以作业，洪师傅就一次又一次把扳手打薄，直到可以灵活使用。他热爱这份工作，业余时间也不忘搞小发明，如把气门芯安在塑料瓶口，给链条加油时油就不会外漏而浪费了，如今他的“加油瓶”已在区域内广泛使用了。每次公司有特殊、临时、突击的维修任务，洪师傅总是自告奋勇地参加，并详细无误地做好检修、登记工作。47岁的他对这份工作总是如此热情……

### 赵军——调运车驾驶员；吕孟定、赵新鸿——搬运工

赵新鸿、吕孟定、赵军，地道的50后、60后和80后，截然不同的人生经历和年龄差别，却被同事们称做“黄金搭档”。每天，他们的工作是跟随调运指令前往各个网点调运车辆。调运车驾驶员赵军，他的脑袋里如同装着一本活地图，总是能按照不同的调运网点，规划出一条最合理、快捷的路线，接到临时调运指令时，也能迅速调整路线完成调运任务。虽是驾驶员，他也辅助搬运工的工作，每到一个网点，他便立马下车上后车厢，将车辆递给下面的吕师傅和赵师傅……而赵军在开车时，两位搬运师傅也是一点也不马虎，时



刻关注着路况和来往的车辆。从开始搭档以来，他们的安全行驶公里和调运车辆数总是排在区域的最前列。

### 刘春红——网点服务员

刘春红，江东区域服务员，除了这个身份，她还有一个特殊的身份——新宁波人。自打去年进入公司以来，她就苦练“宁波话”，为的是能为市民提供更好的服务，尤其是能与年纪稍长的市民交流自如。从此，学习宁波话便成了她茶余饭后的课程。买《宁波老话宝典》、看《讲大道》、和小区的老年人聊家常……她觉得，作为一名服务员，不仅工作要到位，服务时能让大家感受到地道的宁波氛围也很重要。经常接触刘大姐的人对她一口不太纯正的宁波话、一股十足的干劲和爽朗和笑声印象深刻，时间一长，网点周边的居民和公共自行车“常客”也跟刘姐打成一片了，记住了这位朴实的公共自行车人。

### 曹潜佳——热线话务员

服务标准高、精神压力大、工作时间三班倒……因工作的特质，练就了一个务实、沉稳的公共自行车热线话务团队。曹潜佳，就是这个团队中的一名男性成员。与女性相比，可能缺少一点耐心和细致，但进入这个岗位后，凭借着一份执着和倔强，他已成为团队中的佼佼者。在他的工作笔记里写着密密麻麻的应对技巧：年纪大的、情绪激动的、蛮不讲理的……，他总有自己的一套方法，对答自如的回复着各种来电。平时，除了掌握业务知识，他还利用业余时间跑网点，熟悉网点周边环境，为的是能通过电话搭建起一条支持、理解、和谐的桥梁。还有一句话是小曹的工作“心经”：时刻学会调节自己的情绪和心态，确实，热线工作不仅需要用心去服务，更需要每天有良好的心情去引领每一个来电。