

共享单车停在P点 却显示“还车失败”，咋解决？

“随扫随骑”的共享单车极大地便利了人们的出行，然而，仍有许多用户受到“还车难”的困扰：按照规定放在停车点(P点)，APP上却显示“还车失败”；跟随平台指引挪车，终于还上了车，却几经折返，耗费时间精力等等。共享单车解决了出行的“最后一公里”问题，但时常卡在关键环节的“最后一厘米”。如何破解共享单车“还车难”，考验着城市治理智慧。



记者 陈永建 摄

“还车难”成了老大难

近日，山东济南的苏先生打开一辆共享单车时，发现该车链条损坏无法骑行。苏先生点开软件还车，却收到一条提示，告知单车不在规定停车点内，需要收取5元“调度费”。联系客服反复沟通，却被告知费用无法退回。苏先生百思不得其解：“明明是共享单车出了故障，为什么让用户买单？”一气之下，苏先生发起投诉，要求公司向其道歉并退还调度费。

除了共享单车出故障，其他“还车难”情

况也频频出现。在北京市朝阳区工作的小钟，每天清晨出地铁后，都会扫一辆共享单车直奔公司打卡。他告诉记者：“公司门口的停车区只能停特定品牌的单车，不兼容其他共享单车，有一次，当我骑行一辆其他品牌共享单车时，明明停在了停放栏内，就是无法锁车。”炎炎烈日下，小钟失去耐心，最后选择接受调度费，原地停车了事。后来，小钟做了一个攻略，逐渐摸清了哪些停车区可以放哪

些单车品牌，还制作了一份详细的“避坑指南”分发给同事。

有消费者反映，使用共享单车受具体时间节点的影响很大。比如赶上早高峰，想用共享单车，无奈电子围栏里空空如也。等到傍晚骑车回家，又会发现小区门口停满了各式各样的共享单车，自己“挤”不进停车区，停在线外又会面临“还车失败”。

停车点变成聚焦点

前几年，共享单车占用道路、乱停乱放等成为城市管理的一道难题。很多城市通过优化停放设施、在地铁站和道路周边增设共享单车停车区等方式引导市民规范停车。同时，共享单车企业通过加收调度费等手段，限制乱停放共享单车行为。这时，“电子围栏”的设立，在规范共享单车停车、精准管理共享单车方面起到了正向作用。然而，在其具体使用过程中，也存在让共享单车便利性打折扣的情况。

“消费者在使用共享单车APP时，可能存在某些时段软件导航不够精准问题。”北京建筑大学交通工程系教授林建新告诉记者，这会让共享

单车使用者在规范停车时，收到“不在电子围栏区域”的提示。

清华大学交通研究所副所长杨新苗认为，从成本和投放量来看，目前企业很难保证每辆车都是最新款或拥有最精确定位能力，这需要经历一个过程。某共享单车企业负责人也坦言，企业已经采取措施优化定位技术，但无法完全避免此类问题的发生。

“电子围栏”本身也容易出现信号不稳定现象。据了解，为满足市民规范停车需求，优化城市空间资源配置，政府在划定“电子围栏”后，通常会在此区域安装蓝牙道钉，以此帮助消费者准确

定位。然而，由于露天环境下道钉容易被破坏，共享单车停车区域信号无法保证全覆盖，致使用户在手机上的P点和实际场景中的P点出现不一致的情况，影响了用户还车。

针对停车“挤”不进电子围栏情况，林建新说：“运营企业虽然投入大量人力物力在单车调度上，但由于市民在出行不同时段存在不均衡现象，调度工作具有很大的随机性和动态性，这给解决用户‘还车难’问题增加了不小难度。”

“有关部门和企业未来的发力方向应是逐步解决‘还车难’问题，而不是让消费者吃‘哑巴亏’，被迫接受困扰。”杨新苗坦言。

规范化更要精准化

“解决共享单车停车难的关键路径在于找到城市、企业和共享单车用户之间的平衡点，既要规范共享单车停放问题，也要保护好公众权益。”杨新苗说。

在出行“最后一公里”，信息技术正辅助提升共享单车停放体验。通过大数据分析或人工智能深度学习模型，企业得以更加精准地预测用户需求，智能调度车辆，既方便用户骑行，也让道路交通更有序。比如，美团单车正全方位提升电子围栏定点还车技术，通过升级车辆定位模组、上线远端停放和淤积引导技术方式，提升定位精度、破解还车难题；哈啰单车则打造起哈啰大脑，应用大数据、人工智能等高新技术，实现智能规划、智能调度、智能派单，以此达到单车运力在时间、空间和需求上的最优匹配，为用户提供更高效、更优质的出行体验。

位于浙江杭州滨江区的哈啰单车运维小哥在手机专用APP上收到一条调度指令：长河路地

铁口周边车辆因潮汐现象出现淤积，而附近的江陵路有不少用车缺口。当限行时间一过，他和同事就把早高峰上班族骑到地铁口的共享单车装上货车，迅速调度到2公里开外。通过这种方式，不同地点的共享单车能快速实现余缺的平衡，也方便居民区、商圈周边的市民找到可用的共享单车。

“相关管理部门应综合考虑城市空间布局、结合居民出行需求做共享单车停放点的合理规划。”林建新建议，“政府和企业要建立灵活反馈沟通机制，企业将真实、翔实的骑行数据实时反馈给相关部门，协助管理者将共享单车停车点设置得更加科学合理。”

针对“还车难”等共享单车管理问题，各城市有关部门不断推出新措施。今年3月，北京市交通委员会在《2024年北京市交通综合治理行动计划》中指出，要“合理规划地铁车站、居住小区周边互联网租赁自行车停车位，提高接驳轨道便利

性。增加互联网租赁自行车停放设施供给，车位比达到1:1。推动运营企业车辆全部采用高精度卫星定位，实现全部轨道交通站点出入口互联网租赁自行车停放区电子围栏入栏管理。”湖北襄阳上线的智慧城管平台可以识别各类单车厂家、牌号、路段位置等信息。全区12000多个路边停车泊位通过地面磁钉等设备实时掌握停车情况并自动计费，洒水车、环卫车可根据路况信息及时调整作业路线，避免影响行人和车辆；四川成都打造的互联网租赁自行车管理平台，可以实时监测共享单车停放情况和投放数量，智能调度企业及清运……

“我们需要进一步建立完善政府、企业和用户多方联动的治理体系。一方面让老百姓监督企业，参与共享单车停放点的使用效果反馈和规划调整；另一方面，也要引导用户科学骑行、规范停车，从而逐步解决共享单车停车难题。”林建新说。