

“橙色守护者”做了什么？推出了哪些便民举措？ 听听公共自行车背后的故事

■记者 张洵煜

自公共自行车服务系统启动以来，“橙色小精灵”的倩影活跃在瑞安的大街小巷，极大地便利了市民出行，并为城市增添了一抹清新的色彩。但鲜为人知的是，有一群人为了让市民能及时便捷地使用公共自行车，默默无闻地工作着，他们是公共自行车的“橙色守护者”——瑞安市公共自行车服务有限公司（以下简称“市公共自行车公司”）工作人员。

作为一家国有民生企业，近年来，市公共自行车公司在市治堵办和市交通局、市财政地税局（国资办）的指导和支持下，以公共自行车为载体，用便民举措作画笔，在老百姓的幸福组图上绘就缤纷色彩。

市公共自行车公司是如何管理公共自行车的？推出了哪些便民举措？公共自行车有哪些守护者？让我们透过公共自行车的点滴，了解背后的故事。

他们是“橙色守护者”

自行车坏了怎么办，遇到借车难题怎么办？在使用公共自行车时难免遇到问题，谁来解决？在市公共自行车公司就有这样一群人，他们为此忙碌着，他们犹如“橙色守护者”，为我市公共自行车的有序使用撑起安全伞。

巡检员：

早上6点多上班

早上6点多，陈慧君就已出现在自己负责的站点附近，开始新一天工作。冬日的寒风有些刺骨，陈慧君总是戴着口罩和手套。

陈慧君今年30岁，当巡检员已两年多。她负责十中、交通大厦等6个站点，每个站点约“照看”一小时，她的工作就是尽快把不能列队的自行车锁成一个大圈，待桩位空了，再尽快补上。此外，还要检查车辆的破损情况，将坏车搬出，并发送到微信群中，让人及时维修。

维修师：

一天至少修20辆

51岁的维修师傅张春国的工作区域很小，总在坏车区和修好区之间来回“折腾”。他每天的工作就是给堆放在坏车区的车辆——做“手术”，然后放在修好区，让司机将其送上“骑行”岗位。刹车松了、脚板坏了、钢圈故障……经验丰富的张春国总能准确“把脉”自行车的问题，并快速修理。“每月的坏车量有800多辆。”张春国说，每天至少要修20辆，最

多的时候有30多辆。

调度员：

调度和咨询两不误

“师傅，飞云花园站点的车辆不够了，请及时补充。”李昱京快速切换屏幕前的站点信息，发现车辆“库存”不足，立马电话通知司机去“送车”。李昱京的工作是调度，他的职责是每天查看不同站点的自行车信息，根据实际情况安排司机或巡检员进行路面调度。“不同的站点桩位数不同，蓝色标记表示有车，绿色标记表示没车，只剩七八辆时，就得通知师傅去送车。”李昱京说。另外，他还承担着客服的角色，另一头的电话连接着市民热线，他总是耐心地解答市民的疑问。

业务员：

笑脸迎人最重要

“你好，退卡业务需提供本人身份证。”在市公共自行车公司的服务大厅里，周欢乐面带笑容地对前来咨询的市民说道。周欢乐是该公司的业务员，主要负责为市民补卡、退卡和充值等业务，尽管多数时间都重复着同样的业务和相同的话语，她的脸上仍面带微笑，耐心地与市民解释。“相关的业务流程及操作指南都贴在墙上了，但有些细节问题还是需要和他们详细说一下，会更清楚。”周欢乐说，有时会遇到对业务不理解的市民，微笑便是最好的调解剂。

[企业名片]

瑞安市公共自行车服务有限公司成立于2013年12月，是市长途汽车运输公司所属国有全资子公司，主要承担全市公共自行车系统投资建设、营运管理任务。公司按照“企业化运作、公益性服务”的要求，以推进节能减排、打造绿色交通为核心，坚持科学发展，不断开拓创新，致力于打造方便市民出行、解决公交出行“最后一公里”问题、

缓解城市交通“行路难、停车难”的绿色低碳交通体系。公司内设综合办公室、调度科这两个职能部门，下设前台服务中心、仓管中心、客服中心、监调中心、路面巡检。根据我市城市现状，划分站点区域，调度科负责公共自行车营运服务、车辆调运、站点设备维护，综合办公室负责车辆维修、进出库管理，路面巡检负责网点备车上报保洁等工作。



市民刷卡借车



公共自行车借还站点

自我介绍 橙色大家庭现有3000个小伙伴啦！

大家好！我是瑞安公共自行车，出生于2014年1月1日，今年两岁了，因身穿橙色外衣，骑行轻便，不少市民给我起了个亲切的外号——“橙色小精灵”。目前，我们橙色大家庭共有107个站点，3000个自行车小伙伴。

通过最新的一组数据，你会更了解我：11月份，全市借还车次363752次，日最高16060次，日均12125次，这个月借还车最多的市民达335次，骑行6248分钟。截至11月份底，总借还车次1359.8万次。不吹牛地说，我在瑞安还是很受欢迎！

迎的！

借车卡就是我们的名片，上面印有瑞安外滩的美景图，还有公司的热线电话，拨打这个电话市民可咨询关于我们的信息。通过借车卡或市民卡，市民便可开通公共自行车借车功能，实现绿色出行。

便民举措 推行APP，建立沟通群，加强人力调度……

“遇上高峰期，借车得靠运气，不少站点的自行车都很‘抢手’。”市民林女士抱怨道。

这样的问题通过市公共自行车公司近期推广的APP“永安行”便可解决。市公共自行车公司工作人员打开APP，全市的站点地图一目了然。工作人员点击了玉海广场站点处，立马显示出该处自行车数量、距离公里数以及空桩数。“通过这个APP，市民可提前查看附近站点的自行车数量，十分方便。”工

作人员说。

“滴滴滴”，另一头，电脑上的公共自行车群里信息不断。“请问借车卡怎么办理呀？”“玉海广场站点的部分自行车坐垫有积水。”……大大小小的问题都在群里发布，工作人员一一回复。为方便市民，该公司特建立了QQ群，让市民可以直接在群里提问和意见。

针对市民反映的早晚高峰期借还车难题，市公共自行车公司积极应对，比如早高峰期间，将居民

区网点的车辆集中向商贸区网点流动，晚高峰期间则反之。“在相对繁忙的站点增派人手，结合借还数据分析规律，提前做好车辆调配。”该公司相关负责人说。

不知细心的市民是否发现，近期，公共自行车的车篮小了一号。原来，该公司发现之前的篮子太大，过多的东西让车篮不堪重负被压坏。为保护自行车，公司特让厂家调整大小，尽量减少对自行车的损坏。

未来愿景：自行车将越骑越远

如今，除了市区，公共自行车在塘下镇也普及开来。市公共自行车公司调度科科长郑大伟表示，本月底，公共自行车将“骑”进莘塍和经济开发区，新增28个站点和590辆自行车，让公共自行车越骑越远，惠及更多市民。

自公共自行车“骑”入我市的寻常百姓家，受到广大市民的青睐，但在发展过程中也面临着一些问题，如骑行环境不尽如人意、维修水平不高、车辆调配不及时等。对此，市公共自行车公司负责人表示，下一步将加大车辆调配力度，在用车辆

较大的站点，组织工作人员及时调整自行车数量，并继续推广公共自行车APP，方便市民实时获取车辆存储信息。另外，加大自行车维修力度，定期安排人员上路排查桩位故障，并积极开展志愿服务活动，招募志愿者协助维修。