

第二章 案例分析—直面公共治理变革

共享单车的出现，正在以一场前所未有的方式改变人们的生活，改变城市的面貌，改变互联网+企业发展的方向，也将改变政府应对新事物，融入新事物的方式。但随之而来，也出现了停放地点、用车安全、交通规划、市场竞争等诸多复杂问题，在“互联网+”和“制造业+”时代背景下，解决城市出行的“最后一公里”问题，原本是政府应当提供的公共交通产品，然而过去这种需求未被激发，未引起重视，而今由市场唤醒了这种需求，代替政府提供了“最后一公里”的服务，倒逼政府解决规则制定、行业监管、基础设施配套、政策引导等问题。共享单车引发的，由需求倒逼政府供给这种使政府行为产生源头变化的变革，政府应该怎么样去改变过去自上而下制定政策引导的方式，更好地顺应时代的发展呢？

一、核心概念

（一）公共服务

公共服务具有公共物品的特征，包括公共服务的非排他性、非竞争性、不可分割性以及不可衡量性。传统意义上的公共服务，通常是指政府为满足社会公共需要而提供的产品与服务的总称，它是由政府机关为主的公共部门生产的，供全社会所有公民共同消费，平等享受的社会产品。另一种观点认为，公共服务的范畴更大。公共服务即公共物品和公共服务，包括公共基础设施建设、创造就业岗位、完善社会保障体系和社会福利体系，促进教育、科技、文化、卫生、体育等公共事业发展，还包括宏观调控、市场监管、发布公共信息等¹。

综上所述，公共服务是公共部门与准公共部门满足社会公共需要、提供公共产品的服务行为的总称，分为提供纯公共产品的服务和提供准公共产品的公共服务两种。其中，基本公共服务是提供纯公共产品的公共服务，指政府向全体社会成员提供的平等的、无差别的公共服务。混合公共服务是提供准公共产品的公共服务，带有满足公共需要与满足个人需要相交叉的性质。随着社会政治经济不断发展，公共服务的范畴和数量，还将不断扩大。

（二）公共自行车

公共自行车的概念来源于公共自行车系统，学者在研究公共自行车时，并非仅研究存在于公共自行车系统的服务站点的公共自行车本身，而是会同时研究与其相配套的软硬件，如租赁站点、自行车道、租赁方式和运营管理等，两个概念经常互换使用。同时，公共自行车还具有公共性²。

综上所述，本案例中的公共自行车的概念定义为：政府、企业等组织在居住

¹ 马庆钰. 公共服务的几个基本理论问题[J]. 中共中央党校学报,2005,(01):58-64.

² 屠丹. 新公共服务理论视角下的杭州公共自行车交通服务体系研究[D].华东政法大学,2014.

区、商贸中心、公共交通枢纽或观光景点等人流集聚的区域配备公共自行车，为各类群体提供免费或收取少量费用的自行车，租用者可在任意服务点进行租还，以上述服务和配套的自行车道路网为载体，提供短途出行、公交换乘及观光游览等服务的一种环保、健康的公共交通系统。

二、共享单车的准公共物品属性界定

根据现代经济学理论，物品或劳务可分为私人物品、准公共物品以及公共物品。对物品或劳务进行分类时，是否具有排他性和竞争性是两条重要的标准。同时完全具有排他性和竞争性的物品或劳务被称为私人物品；同时完全不具备排他性和竞争性的物品或劳务被称为公共物品。介于纯粹的私人物品和公共物品之间的物品或劳务被称为准公共物品。准公共物品还可细分为具有竞争性而不具备排他性的拥挤型准公共物品，以及具有排他性而不具备竞争性的俱乐部型准公共物品。此外，外部效应也是区分物品或劳务类别的重要标准³。

发展公共自行车项目的城市在开始实施时一般都规定其服务对象，或者受限于公共自行车的发展范围，只有部分人群能获得该服务，因而公共自行车服务具有一定的排他性。公共自行车系统具有有条件的竞争性。公共自行车网点作为一个整体提供服务，允许多人同时使用。当公共自行车项目的规模非常大或使用者数量较少时，公共自行车服务的供给大于需求，公共自行车系统处于非拥挤状态。任何出行者对于公共自行车的使用都不会影响其他出行者的利益，即增加一个使用者并不增加公共自行车服务提供者的边际生产成本，因此非拥挤公共自行车系统具有消费的非竞争性。当公共自行车项目的规模较小或使用者数量较多时，公共自行车服务的供给小于需求，公共自行车系统处于拥挤状态。增加一位使用者，如果系统的规模不随之变动，则服务提供者的成本并不增加。但增加的使用者将会对其他使用者产生影响：消费者数量的增加使得所有使用者在取还公共自行车时等待时间更长，因而增加了所有出行者使用公共自行车的成本，即出行者使用公共自行车时消费的边际社会成本增加，因而拥挤的公共自行车系统具有一定的竞争性。

从外部性来看，公共自行车系统具有明显的正外部性。与其他交通方式相比，公共自行车具有巨大的经济和社会效益，不存在大气和噪音污染，可用来缓解交通拥堵问题，为出行者提供便捷的绿色出行方式，而且骑行时有益于身体健康。因而，公共自行车项目的开展所产生的社会效益大于使用者的私人利益之和，具有明显的正外部性。

根据上述分析可知，城市公共自行车系统不仅具有排他性和有条件的非竞争

³ 郭小聪.政府经济学[M].北京：中国人民大学出版社，2008.

性，还具有外部经济性。即公共自行车系统既具有私人物品的属性，又具有公共物品的属性，是一种典型的准公共物品。

三、直面公共治理变革

（一）社会公众——共享单车是一面正衣冠的镜子

根据本案例小组于2017年1月通过问卷星发放“共享自行车使用情况调查”的问卷结果显示，使用共享自行车的人群以年轻人为主，其中20-39岁的年龄段占比最大，达79.84%，多为本科及以上大学生和机关事业单位、企业职工。38.21%的人群使用共享自行车用于“最后一公里”接驳公司、家到地铁、公交站，其次分别用于休闲骑行、校园内骑行等。90.41%的受访者认为使用共享单车的好处是方便出行，其次分别为绿色环保（77.56%）、费用便宜（55.93%）。超过50%的受访者认同推行共享单车能够有效减少交通拥堵、提高全民身体素质、提高空气质量及丰富生活。对于共享单车的发展前景，78.05%的人群认为共享单车的发展前景良好，19.51%的人群认为发展前景一般，而仅有2.44%的人认为其发展前景不好。大部分受访者都希望政府相关部门能够从改善自行车道、构建诚信系统、加强监督管理等方面积极扶持共享单车的发展（详见下图一至图七）。

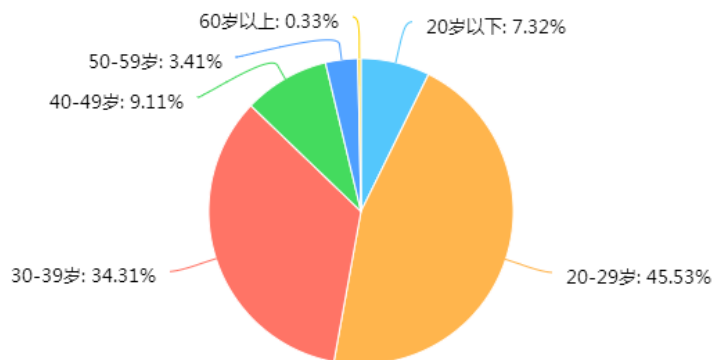


图 1：共享自行车使用人群年龄段

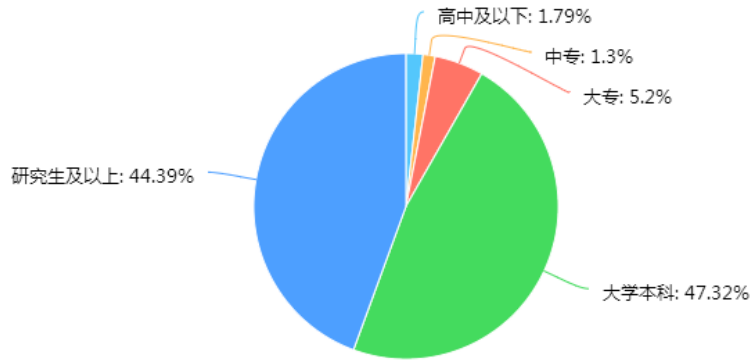


图 2：共享自行车使用人群学历水平

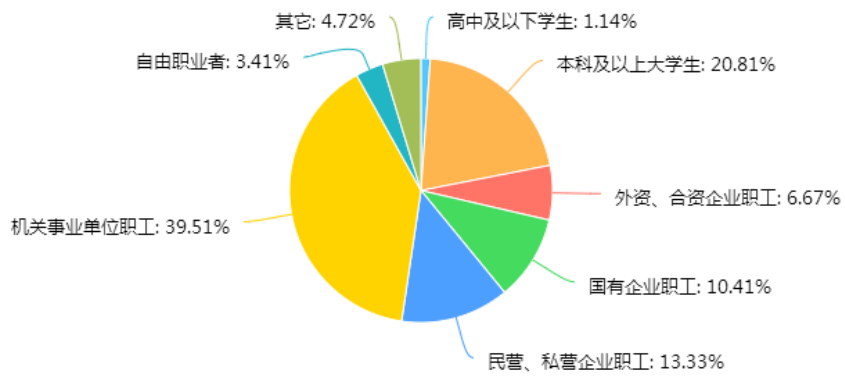


图 3：共享自行车使用人群职业

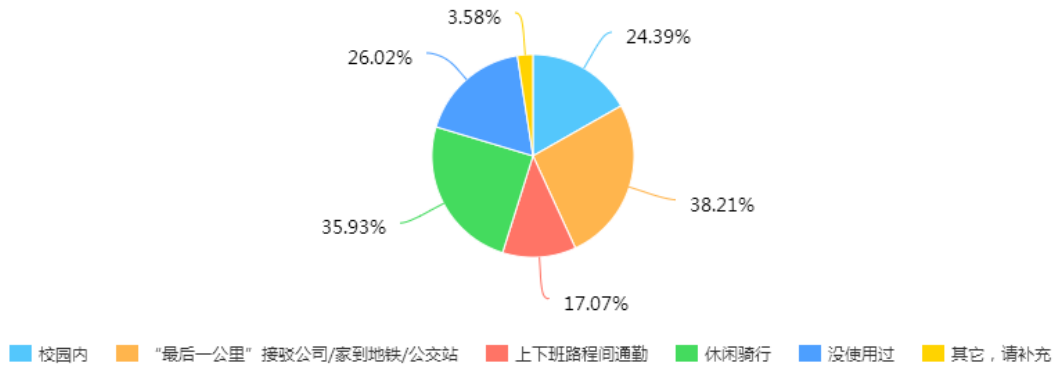


图 3：共享单车使用用途

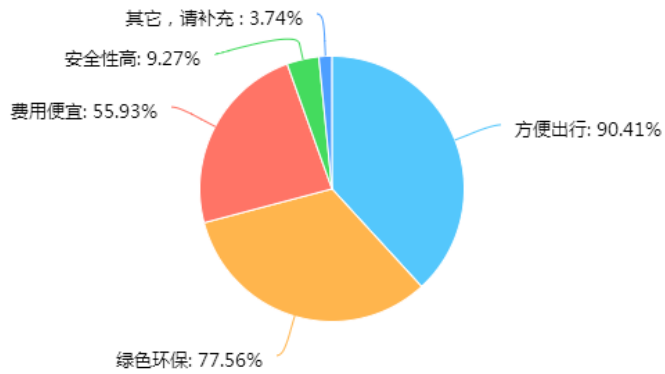


图 5：共享单车的使用原因

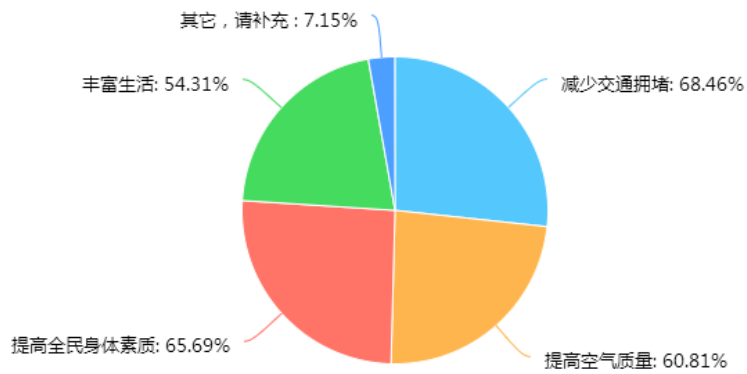


图 6：共享单车的优点

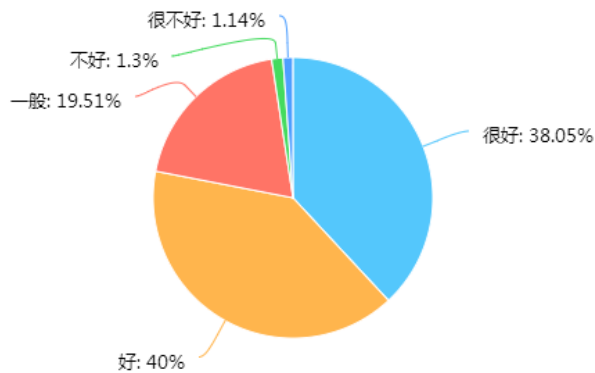


图 7：共享单车前景

共享单车因使用简便、存放便捷、费用便宜、绿色环保等原因，受到广大市民欢迎。以广州为例，当前广州市内由政府主导发展多年的公共有桩单车仅有

1.2 万辆，且使用率较低。共享单车能有效覆盖“最后一公里”空白区域，从人流密集的中心城区，到地铁沿线甚至公共交通严重不足的增城区、黄埔区等各街道设有站点，助力缓解居民出行难问题，这是公共有桩单车多年来无法实现的。不仅如此，共享单车也成了社会公众休闲骑行的重要工具，有力地补充了城市慢行交通系统的短板。

共享单车自问世以来得到社会公众的大力追捧，但公众使用的负面信息也随着而来，2017 年 2 月，《共享单车，真是一面很好的国民照妖镜》⁴一文在朋友圈盛行，文章用大量共享单车被肆意扔放、喷漆涂改、据为己用、拆卸挪用等图片来揭露社会公众对共享单车的丑陋行为，抨击社会公众的公民素质有待提高。

公民作为社会的个体，是有限理性者和机会主义者，是追求个人利益最大化的“经济人”。而资源的使用和占用往往具有竞争性，在社会信用管理缺失和监管缺失的情况下，社会公众容易把私人利益置于优先地位。排除少数性质恶劣、素质低下的行为，物质设施和制度安排供给不足，实际上也会影响社会公众的行为和态度。共享单车目前暴露出来的乱停乱放、消费者破坏和运营维护不足等问题，即使社会公众自动自觉也难解。因此，仅仅把共享单车当作是一面国民的“照妖镜”是片面的，共享单车的出现及其引发的社会问题，无论对政府、企业还是市场而言，都是一面“正衣冠”的“镜子”，以人为镜正衣冠，以市场为镜知兴替，以政府为镜明是非。

（二）新兴企业——百花争艳背后的群芳无首

在资本助力下，越来越多的企业加入共享单车的“百花争艳”大赛，除了摩拜单车、OFO 单车外，还有小鸣、享骑、小蓝、黑鸟、踏踏、悠悠、小鹿、小白等共计数百家网络单车品牌或平台，希望分得这新兴市场的一杯羹，一时呈现百花争艳的繁荣现象。此外，共享单车的投放量也日益增加。以广州为例，根据南方都市报 2017 年 1 月 2 日报道，目前广州市的共享单车数量已超 10 万辆，摩拜公司和小蓝公司计划于春节前后在市面上投放超过 15 万辆共享单车，远超过广州市交委 2016 年规划“投放 10 万辆公共单车”的计划⁵。然而在这百花争艳的繁荣景象之下，如果群芳无首，没有政府的介入，单车投放量的日益增加则难以得到合理调控，企业在使用场地设施过程中则可能产生私利膨胀与公共资源稀缺之间的矛盾，甚至可能造成市场上单车过剩，单车停放点管理混乱，城市资源浪费等问题，造成“公地悲剧”⁶。

本案例小组于 2016 年 12 月实地调研摩拜公司广州办事处，并与该办事处负责人深入访谈，了解当前共享单车企业与各政府部门的关系和立场。

⁴ 文案狂人笔记. 共享单车，真是一面很好的国民照妖镜[N].中国新闻网,2017-02-17.

⁵ 单车时代 2.0 突然驾到,广州你准备好了吗.南方都市报[N], 2017-01-02.

⁶ 哈丁.公地的悲剧[M].科学,1968.

案例小组：目前你们进入各个城市需要在政府部门备案吗？

摩拜：不用备案，没有行政审批的机制，任意投放。

案例小组：摩拜与政府目前的合作是怎样的？

摩拜：摩拜和海珠区政府的合作关系比较好，和海珠区政府签订了战略合作协议，区政府给予一定经费支持海珠区路边的停车标志设计。而到了天河、荔湾、越秀等区，政府没有提供政策扶持，也不会特地去给我们做停车标志。

案例小组：海珠区这边你们对接的比较多的是哪个部门呢？

摩拜：旅游交通局、招商办。也有一些地方城管态度比较奇怪，觉得单车在路面上影响市容，上级可能会怪罪他，更多的可能是采取帮我们挪车的办法，但是他们挪起来怨气很大，特别是基层，拿工资也想少干活嘛，所以时不时也会引起一些矛盾。

案例小组：怎么看待目前各个城市推行共享单车的管理办法呢？

摩拜：成都、深圳先后出台共享单车管理办法，各个政府的关注点不太一样，如果政府政策太紧，譬如一定要按位按点停放，可能变成有桩单车的模式。定点方便管理，但是城市配套实施并不能迅速完善，可能需要5年、10年时间推进，那这个推进的期间，我们公司遇到的阻力就会非常大。

案例小组：你们期望政府能够对共享单车的发展起到什么作用呢？

摩拜：我们想要去设置更多的公共资源管理好停车、用车、指引这一块。但是我们要设置这些资源，比如竖牌子、画框、设置标语，这些涉及到太多部门。我们其实自己有个停车指引的牌子，一个人高，上面有商业LOGO，有街道的图，二维码，很多物业也也希望我们竖这个（停车指引标识），但是我们去跟政府提申请，很多部门都不敢拍板，他们不知道这个东西到底是不是他们部门管的，因为广州很多路，马路上面是城管管，下面是交警管，再上面是住建局，红线里面又是地铁管，但是这些地方是有交叉的，一旦涉及到交叉的地方，谁都不敢拍板。最主要就是我们需要很多的资源来做好用户引导。而政府资源开放量和开放速度远远比不上车辆增长和用户群体的增长，所以这方面的矛盾越来越大。

解决人们出行的“最后一公里”的交通，原本理应由政府提供的公共交通产品，然而过去这种需求未被激发，未引起重视，政府扶持的公共有桩自行车也仅仅出现在BRT沿线、景点周边，作为城市一道“静止”的“风景线”而摆设着。在“互联网+”和“共享经济”风靡的时代，市场唤醒了需求，接过了政府本该提供的公共服务供给，并承担了政府所无法承担的角色。共享单车这一百花争艳的市场倒逼政府面对亟待解决的规则制定、行业监管、基础设施配套、政策引导等等问题。作为城市公共交通体系的重要组成部分，共享单车在发展过程中存在的问题，应当是政府义不容辞的责任和义务。

（三）政府部门——不是“十项全能”，却是不可或缺

政府作为社会公共服务的提供者，扮演者不可或缺的角色。政府一直在为满足人们的城市交通出行而努力，采取了包括提供有桩公共自行车等举措。然而，基于互联网技术应用、市场化手段管理的摩拜、OFO 等共享单车的出现为社会公众解决了政府一直解决不了的“最后一公里”问题。共享单车行业是共享经济的新业态，是“互联网+”的新模式，是公共交通供给侧结构性改革的新范式，这不仅说明了私营企业也可以做公共服务产品，而且可以做得比政府好，也再一次证明了政府的能力是有限的，政府不再是先行者，也不再是公众眼里的“十项全能”。但这并不意味着政府无需作为。政府应积极面对新常态下的问题和挑战，在公共服务供给上从划桨人转变为掌舵人，积极转变职能，利用行政和法律手段更好地促进新兴行业的健康发展。

我国的许多城市相关部门已经针对共享单车出台了相关政策。比如，2016年6月24日，摩拜单车与上海杨浦区签署战略合作协议，杨浦区成为摩拜单车全国首个政企合作方，杨浦区政府给予摩拜单车交通协管、停车规划等多方面的支持。上海市人大常委会审议修订了《上海市道路交通管理条例》，也即将出台《上海市公共自行车发展指导意见》规范公共自行车的管理。深圳在规范管理共享单车方面走在了全国前列，深圳市交通运输委员会在2016年底发布《关于鼓励规范互联网自行车服务的若干意见（征求意见稿）》和《深圳市自行车停放区（路侧带）设置指引（试行）》，这是国内首次推出互联网自行车管理规范，进一步明确了政府、企业和市民的责任和义务。而作为一线城市的广州，政府应对共享单车这一新兴行业又是怎样的做法呢？

本案例小组分别于2016年12月、2017年1月到广州市交通委员会、广州市公安局交警支队等相关部门开展访谈，访谈情况显示，广州市交通委员会相关人士表示当前面对共享单车的出现仍处于观望阶段，既不反对也不介入。共享单车不仅仅涉及交通管理，还涉及市场秩序、金融等方面，其管理制度需要政府多部门共同协调。广州市相关部门已约谈主要共享单车企业，处于政策研究阶段，近期即将出台停车设计等方面的相关指导意见。然而，在调研中也发现，有些部门存在“领导说不要管，因为一旦我们先管起来了就都得我们管了”的犹豫不决。面对共享单车这类的新兴事物的反应速度和态度是我国政府面临的挑战和考验。

广州市公安局交警支队相关人士表示，交警部门相关职责是维持交通秩序，占用主干道是由交警管理的，但共享单车的用车停放不涉及主干道的，并不属于交警管辖范围。当被问及可能与交警部门相关的工作内容，其答复为一是交通秩序方面，如共享单车的增加会不会与主干道相冲突；二是事故预防和交通安全事故方面；三是交通管理方面，因为当前的共享单车属于无序管理状态，随意性

较强，管理上存在一定的难度。

2016年12月，广州市委宣传部下属广州市互联网新闻信息中心通过网络舆情调研，形成《媒体、网民建言我市有效对接网约自行车等新业态发展需求》报告，并得到副市长批示，共享单车第一次进入广州市委市政府政策决策的议程。2017年1月，市委常委、政法委书记谢晓丹在市委大院主持召开会议，研究广州市规范共享单车管理等问题，会议肯定了共享单车的兴起对整治“五类车”提供了较大支持，对优化市民生活、促进政府管理具有积极意义，并落实了由广州市交委牵头，市法制办配合，尽快起草制定广州市共享单车管理规范性文件等政策；由市住建委牵头，因地制宜对全市单车道进行改造完善；由市交委牵头，指导各区规范设置单车停放区和明显标志；由市公安局牵头，出台广州市非机动车管理规定等⁷，广州市政府干预共享单车的政策呼之欲出。

根据本案例小组调研和访谈的结果，可见广州市政府相关部门在共享单车这一新兴行业兴起时，政府各部门存在一定观望状态，各部门间职责分工不明确，在没有上级指示的压力下，各部门缺乏主动承担相应的政府职能，合理共享单车发展的主动性。截至本案例定稿日期，广州市相关部门仍未出台共享单车管理的相关规定和政策。可见政府在应对新兴行业的政策决定具有滞后性和缺失性。

此外，上海、深圳等地相关部门出台的共享单车管理的政策主要集中在自行车停放区域方面的规划和自行车的停放，但并没有系统地根据共享单车目前存在的资金管理、企业竞争、社会公众破坏和占有公共产品等领域进行规范化管理，缺乏针对性和全面性。

政府，不是十项全能，却不可或缺；政府，无需划桨，只要掌好舵把握好方向，便能带动企业、市场和社会公众。共享单车爆红之后，留给政府的是机遇和挑战。各地政府应以此为新契机，与共享单车运营商积极合作，全面倡导绿色出行，引导共享单车市场良性发展。

四、对策建议

共享单车行业的“爆红”，反映我国城市公共交通存在迫切的“最后一公里”需求，共享单车的出现恰恰从一定程度上满足了这部分需求。然而，随着越来越多的共享单车企业进入这个方兴未艾的市场，以及共享单车在各地的激烈竞争，无论在企业自身运营方面还是在社会效果方面，都出现了很多不容忽视的问题。通过对共享单车运行情况进行分析，发现制约共享单车良性运行的诸多因素，本案例小组结合以上影响因素，认为政府应当从以下几个方面加强对共享单车行业的管理。

⁷ 中共广州市委政法委员会《规范共享单车管理工作会议纪要》，穗政法会纪[2017]1号,2017-2-23.

（一）综合调控共享单车投放总量

大量研究显示，城市公共自行车投放量与城市人口之间存在“合理比例”，摩拜、OFO等行业龙头也曾经发表过关于共享单车“合理比例”的有关言论。近日，OFO公司宣布，其在中国及海外近40个城市的车辆投放总量已达百万，成为业内首家“百万单车”公司。截至目前，无论从数据统计以及实际观感来看，各共享单车公司合计共享单车投放量，已然远远超出这个所谓的“合理比例”，并且对公共道路网，尤其是人行交通系统造成了很大的影响，对共享单车投放总量的调控刻不容缓。上海已经出台了有关政策，将对共享单车一次性投放总量进行核定，其后在规定时间内不得随意增加，如果社会车辆有明显减少后，再协商第二次增加投放。同时要求企业之间的投放量还需达成共识。

在共享单车的综合调控方面，可借鉴上海等地的做法，对投放量进行总量核定，在此基础上，进一步对各区投放比例进行调控，缓解共享单车投放在中心城区“扎堆”的现象，实现各区合理分配，避免出现投放车辆太多，占据有限路边停车位，甚至“强占”人行道、机动车道的现象，避免造成交通堵塞，形成新的交通拥堵“黑点”。

（二）统一行业标准，严格市场准入

共享单车无疑是近年来投资市场的“独角兽”，在资方不断涌入这个市场的背景下，共享单车企业也像雨后春笋一般涌现出来。目前市场上拥有一定知名度的共享单车公司就有七八家，而每家公司的共享单车从外观、结构、传动等方面来看都是“五花八门”，质量也是良莠不齐，安全性和实用性无法得到保证。而目前对于共享单车这种公共交通工具，国内并未出台专门的行业标准，对于共享单车企业也没有明确的市场准入条件，有悖于公共交通行业管理的一般原则，不利于行业健康发展以及用户的安全使用。

因此，应积极出台相关规定，对共享单车行业标准进行统一，严格市场准入。通过出台管理办法或地方技术规范等方式，规定共享单车行业技术标准，包括车辆结构，传动、制动系统，GPS设备等，作为行业准入的基本门槛；加强对共享单车企业的行业审批，要求企业依法办理商事登记并向市交通部门备案，严格把关企业资质；设置必要的退出机制，对有关企业一旦无法继续经营后续将产生的车辆处理、保证金退还、服务承接等问题进行预先设计，保证市场正常新陈代谢。

（三）加强市场管理，规避行业风险

目前共享单车行业仍属于资本界眼中的“蓝海”，大量热钱都涌入了这个行业，业内资本的竞争呈白热化，各大共享单车公司也似乎陷入了像当年滴滴、UBER等共享汽车公司的补贴大战当中。在该行业盈利点尚不明确的当下，通过大量补贴的形式抢占市场，看似促进了行业的发展和用户的体验，从长远上看反而是“握

苗助长”，不利于行业发展。高昂的补贴成本最终总是要以各种各样的形式反馈到用户身上，最终承担这笔开销的还是用户。因此，政府部门需要吸取以往各种新兴行业存在的，以高额补贴吸收用户为主要形式的竞争模式带来的经验教训，促进行业健康发展。

此外，目前各大共享单车企业均要求用户缴纳一定数额的保证金，随着用户不断增加，这部分资金的监管也是政府需要关注的一个问题。相关部门应当尽快将共享单车保证金纳入监管范围，确保用户资金安全。在具体操作方法上，可以采用政府部门与银行等第三方机构合作的方式，设立专门的保证金账户，严格限制共享单车企业对保证金的转移使用，避免企业以保证金形式变相融资，引导企业寻求合理的利润空间，防控金融风险。同时要建立保证金争议协调机制，出台相应法规、规章或规范性文件，明确保证金争议解决方式、程序，保障用户合法权益。

（四）加强设施和制度建设，改善单车出行条件

目前以广州、上海为代表的国内一线城市的交通规划都是以机动车为主导的规划思路，自行车行驶空间十分有限，路网往往也不甚联通。以共享单车为代表的新型公共交通出行模式，对政府提出了对现有路网规划进行改造的切实需求。这种改造可以分为硬件和软件两方面。硬件方面主要包括路网改造等基础设施建设，包括对现有路网进行改造，新建自行车专用道、便捷过街设施，推进城市绿道建设等；软件方面则主要包括出台有关政策或法规，明确自行车路权，制定自行车行驶规范和自行车交通违法行为处罚条例，一方面为自行车出行提供保障，另一方面将自行车出行规范化，以便将其正式纳入公共交通体系。

首先合理设置共享单车停车区间，可以参考深圳的做法和规范，根据各地实际情况，由区、街、镇配合共享单车企业，划定停车区间，为共享单车提供地段合理、便于管理的停车区域。对于地铁、公交站点，大型购物中心，酒店，会展场所，学校，运动场等人流密集区域的周边，以及大型封闭式居住社区的内部设置共享单车停车区间，供共享单车用户免费停放。其次是分期分批规划和布局适合单车骑行的道路体系，通过对有条件的道路进行必要的间隔，利用现有绿道等道路体系，布局和建设单车运动场地、越野场地，规划适合长途骑行的都市单车道等方式，实现机动车、单车、行人各行其道。

（五）打击违法行为，建立诚信体系

随着共享单车行业的不断发展，针对共享单车的违规使用行为也屡见报端，私占、破坏共享单车的现象极大影响了共享单车企业正常合理地为社会公众提供服务，也对市民出行体验造成了不良影响。目前国内包括北京、上海等地已有将通过换锁、涂改二维码等方式私占共享单车的行为视为盗窃行为并依法给予了处

理的实例，执法部门需要出台相关政策，对私占、破坏共享单车的行为进行管制，进而，将共享单车使用情况纳入市民个人信用记录，建立共享单车诚信体系。

在制度层面，政府法制部门要根据共享单车出现的新情况、新问题、进行相应的建章立制，为有关部门开展共享单车方面的执法活动提供依据。在执法层面，有关部门要通过专项整治行动与常态化管理相结合的方式，严厉打击偷盗、蓄意破坏共享单车的行为，形成震慑效应。基层治理层面，要充分利用网格化管理体系，将共享单车的管理纳入治安管理体系进行考核，责任到人。同时，对共享单车运营过程中可能产生的，如乱停乱放、违规收费等行为进行管理和处罚。此外，政府要建立各部门间沟通协调、联动和应急机制，综合治理共享单车使用及管理的违规行为。

（六）强化舆论宣传，提高公民素质

政府应当正确看待共享单车这一新生事物，不能因为目前共享单车运作上出现的问题就否定其在解决社会公众交通出行“最后一公里”问题上的重要作用。要给予共享单车行业相应制度和政策支持，积极参与共享单车行业的管理当中，通过强化基础建设、制定出台有关政策等方式，促进共享单车的良性发展，一方面让社会和舆论媒体看到政府对共享单车行业的态度，另一方面也通过有效治理，使共享单车走向良性发展，真正为社会公众所接受。同时，政府也要注重舆论引导和宣传，加强公民法律意识、道德意识、共享意识的宣导工作，通过与媒体的紧密合作，实现提高公民素质的目的，减少不文明现象的发生。同时，加强共享单车志愿者队伍建设工作，注重发挥共享单车企业牵头作用，积极鼓励车友会性质的爱车用车志愿组织，通过政府、企业和媒体的共同引导，培养一批社会志愿者和义工，降低社会管理成本。通过加强志愿组织成员的管理，采取注册会员制等形式规范成员构成，并设计相应制度和信用评价体系，规避志愿管理行为中的投机行为。

直面公共治理变革，面对共享单车这类新兴事物，政府面临挑战，同时也饱含机遇。通过公共治理创新，合理规范共享单车，培育解决“最后一公里”问题革新模式，为全球城市提供现代交通出行的蓝图样本。

参考文献

- [1] 马庆钰. 公共服务的几个基本理论问题[J]. 中共中央党校学报, 2005, (01):58-64.
- [2] 屠丹. 新公共服务理论视角下的杭州公共自行车交通服务体系研究[D]. 华东政法大学, 2014.

- [3]郭小聪. 政府经济学[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2008.
- [4]文案狂人笔记. 共享单车, 真是一面很好的国民照妖镜[N]. 中国新闻网, 2017-02-17.
- [5]单车时代 2.0 突然驾到, 广州你准备好了吗. 南方都市报[N], 2017-01-02.
- [6]哈丁. 公地的悲剧[M]. 科学, 1968.
- [7]中共广州市委政法委员会《规范共享单车管理工作会议纪要》, 穗政法会纪[2017]1号, 2017-2-23.