德化县城市管理和综合执法局文件

德城管执法函〔2026〕133号

答复类型：A

关于德化县政协十一届五次会议第26086号提案答复的函

黄金簪委员：

您提出的《关于规范小淘出行的建议》收悉，现将办理情况答复如下：

您的建议很好！“小淘出行”、“大哈出行”共享电单车项目是我县为民办实事的项目，是公共交通的有益补充，为广大市民群众提供便捷优惠的出行新方式。您的建议对提升我县共享电单车的管理服务水平有着很大的积极作用。为此，我们着重做好以下工作：

一、督促完善车辆安全配置，升级还车智能系统，筑牢骑行安全底线。目前，在我县城区投放的共享电单车有两款车辆，“

小淘出行”是旧国标款（国标 GB17761- 2018）车辆，“大哈出行”是新国标款（国标 GB17761- 2024）车辆，国家对新、旧国标共享电单车转向灯均不要求强制出厂配置，但对于车灯、车铃、感应器，我局均要求运营企业做好日常维护，并不定期约谈运营企业，要求企业不断对车辆安全、快速还车进行升级改造。**一是**加强巡查检测车灯、警示车铃、转向把手等基础安全设施，及时维修问题车辆，补齐硬件安全短板。投放以来，运营企业共维护维修问题车辆约1.5万辆次。**二是**督促运营企业升级还车系统、电子围栏算法迭代升级，优化停车感应器灵敏度与感应覆盖范围，采取固定桩和电子围栏还车相结合，解决还车延迟、还车失败、定位偏差等技术漏洞，实现快速还车、精准计费。

二、压实运营企业客服主体责任，健全服务处置机制，畅通民生诉求渠道。针对客服响应慢、无人接听、投诉无门、问题处置低效等问题，我局已督促运营企业建立故障扣费快速申诉、退费机制，对市民投诉反映系统故障导致的超时扣费、误扣费、还车异常等问题，要求企业立即核查并向我局和用户反馈。同时要求运营企业扩充人工客服队伍，完善全天候值班制度，延长服务时长，保障日常及出行高峰时段人工热线、在线客服及时接通、快速响应。

三、优化站点规划布局，强化常态巡查管控，规范车辆停放秩序。针对车辆占道停放、人行道乱堆乱放、挤占通行空间、影响市容秩序等城管核心问题，我局将结合城市精细化管理要求，

实施“科学布点+常态整治+智慧监管”三维管控模式。**一是**优化停车点位布局，结合市民出行轨迹、交通通行现状，在公交站台周边、小区出入口、商圈、学校、主干道路口等便民点位，科学增设、扩容共享电单车专属停放区，合理规划点位容量，目前我县城区共设置停车点位约750处（约3500个停放位）。**二是**强化日常巡查整治，安排市容执法人员开展常态化巡查，重点整治乱停放等违规行为，及时规整无序车辆、清理占道车辆，保障市民通行顺畅、市容整洁有序。**三是**建立政企联动机制，督促运营企业落实主体运维责任，配备专职运维人员，每日开展点位巡查规整，及时调度积压、空缺车辆，形成“企业日常运维、城管监督执法”的长效管理模式，依法处罚运营企业未及时清理无序停放共享电单车行为。

四、督促迭代升级APP功能，简化操作流程，全面提升用户体验。针对APP卡顿、操作繁琐等问题，我局已督促运营企业进行迭代升级工作，修复系统漏洞，优化定位、开锁、支付、还车核心功能，显示车辆实时状态查询，减少虚电显示，提升系统运行稳定性，通过直接用微信等进行扫码进入用车流程，提升市民用车便捷度和智能化服务水平。

五、引导加大惠民优惠力度，优化运营模式，提升服务性价比。针对平台优惠少、性价比偏低、用户吸引力不足等问题，我局主动对接运营企业，引导其立足县域民生需求，优化运营模式、丰富惠民举措。目前“小淘出行”运营企业推出三天卡、周卡、

月卡三种优惠政策，给广大用户多种服务选择。

六、拓宽服务覆盖范围，科学调配运力，破解供需失衡难题。结合交通安全的考虑，经与交警部门多次研判，共享电单车主要分布在中心城区内，针对服务覆盖局限、偏远区域无网点、用车难等问题，除南三环（龙浔路）主要交通安全隐患路段外，指导运营企业科学优化车辆投放和网点布局，同时在合理控制总量的前提下，今年新增“大哈出行”共享电单车350辆，目前中心城区总投放量已达2350辆，已趋于饱和状态。同时也在水口镇至石牛山景区也投放共享电单车进行试运营。

衷心感谢您对我县城市管理工作的关心和支持！希望在今后的工作中多提宝贵意见！

分管领导：苏双魁

经办人员：梁振林

联系电话：23511608

德化县城市管理和综合执法局

2026年8月11日

抄送：县政协提案与文史办，县政府督查室，存档。

德化县城市管理和综合执法局　　2026年8月11日印发