



基于利益相关者理论的杭州市共享单车管理对策分析

闫鹏飞¹, 陆维特¹, 朱国旺¹, 杨云芳²

(1. 浙江理工大学建筑工程学院, 杭州 310018; 2. 浙江广厦建筑职业技术学院建筑工程学院, 浙江金华 322100)

摘要: 利益相关者理论在确定公共资源配置方面具有一定的优势。文章基于利益相关者理论, 采用走访相关单位与咨询专家意见的方式, 确定杭州市共享单车的九个利益相关者。在此基础上, 采用米切尔评分法, 邀请从事公共交通管理工作的专家, 对九个利益相关者进行打分; 由此确定每个利益相关者的类型, 并建立权力/利益矩阵, 分析各利益相关者的诉求; 最后结合研究结果, 分别从九个利益相关者的角度对杭州市共享单车的管理提出对策建议。文章确定了杭州市共享单车的利益相关者, 能够为政府及企业制定管理方案提供一些参考。

关键词: 共享单车; 利益相关者; 米切尔评分法; 权力/利益矩阵; 管理对策

中图分类号: U491

文献标志码: A

文章编号: 1673-3851(2019)10-0467-08

Research on shared bicycle management countermeasures in Hangzhou based on stakeholder theory

YAN Pengfei¹, LU Weite¹, ZHU Guowang¹, YANG Yunfang²

(1. College of Civil Engineering and Architecture, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou 310018, China;

2. College of Architectural Engineering, Zhejiang Guangsha Institute of Architectural Technology, Jinhua 322100, China)

Abstract: Stakeholder theory has certain advantages in determining the allocation of public resources. Based on the stakeholder theory, nine stakeholders of sharing bicycles in Hangzhou were confirmed by visiting relevant units and consulting experts. On this basis, Mitchell scoring method was used to invite experts engaged in public transport management to grade the nine stakeholders, so as to determine the type of each stakeholder, establish a power/benefit matrix, and analyze the demands of each stakeholder. Finally, combined with the research results, countermeasures were proposed to manage shared bicycles in Hangzhou from the perspective of nine stakeholders. This paper determines stakeholders of shared bicycles in Hangzhou and provides certain reference for enterprises and governments to formulate management plans.

Key words: shared bicycle; stakeholders; Mitchell scoring method; power/benefit matrix; management countermeasures

共享单车是中国互联网技术快速发展的产物。因为它具有新颖、便利的特点, 受到大众尤其是年轻人的喜爱; 同时, 它在解决城市交通“最后一公里”问题上颇有成效, 促使各大城市向其开放市场。

随着共享单车的迅猛发展, 违章占用人行道、车

辆无序停放、单车分布不合理等问题逐渐显露, 引起了国内外学者的关注与研究。国外无桩式共享单车起步较晚, 研究相对较少。Shen 等^[1]通过分析从新加坡最大的无桩式共享单车运营公司获取的数据, 认为详尽的 GPS 数据能够帮助运维人员调动车辆、

收稿日期: 2018-12-11 网络出版日期: 2019-06-11

基金项目: 浙江省科技厅项目(2018C35015); 浙江省土木工程一流学科(B)建设计划

作者简介: 闫鹏飞(1993-), 男, 湖北襄阳人, 硕士研究生, 主要从事交通规划方面的研究。

通信作者: 陆维特, E-mail: weitelu@126.com

帮助用户寻找车辆、帮助交通规划者汇总自行车出行情况,了解自行车需求与基础设施供给是否匹配;Chou等^[2]认为,对于无锁共享单车,管理重新分配活动以提高系统可用性仍然至关重要,因为单车无锁系统可能仍然面临自行车利用率低的问题。国内学者主要从单车管理主体、法律、技术三个方面提出管理建议。从单车管理主体方面,李思奕^[3]提出除了企业自身的规范之外,政府在共享单车的发展中承担着引导者、监管者、协调者的角色;王兴伦^[4]认为,政府应该明确企业和市民三者的权利和义务,在发展中找平衡点,引导共享单车行业规范发展;吕新杰^[5]指出,政府要大力普及社会信用体系和契约精神以及采取必要的措施来有效降低单车丢失、破损以及被私用等成本,要将共享单车作为市政自行车的重要补充,建立友好的城市骑行环境,鼓励公众骑行;董中等^[6]提出,如果公民的个人行为能够得到有效规范,企业和政府之间能够相互协调,政府制定出相应的法律法规对企业和个人进行正确引导,那么整个市场将会健康有序的发展,共享单车必将增进人类的福祉;朱增福等^[7]围绕单车生产企业、平台企业、用户和政府等利益相关方,分析其标准化诉求,并针对不同的利益相关方提出推动共享单车服务与管理标准化的途径,提出推进共享单车标准化发展的对策建议;金晶等^[8]运用利益相关者理论,结合南京市城市共享单车的发展状况开展利益相关者分析,通过城市政府的引导、推广、建制,企业的运营、保障、创新,用户群体的参与、配合、反馈,相关社会组织和舆论媒体的协调、宣传、监督,为构建城市共享单车的协同治理框架提供理论参考和实践路径。从技术角度,张佑林等^[9]认为,技术是解决单车乱停放问题的根本之策,企业应该提高技术水平,保障单车质量,引导用户停放单车,告知用户禁停区域,解决乱停放问题;刘辉军^[10]认为,政府不仅应该准确定位共享单车产品属性,明确监管权责关系,建立完善的监管体制,而且应该利用互联网、GPS定位系统、云计算技术等收集、处理大数据并利用大数据建立健全的监管机制,从而达到有效治理。从法律角度,龙彦如^[11]认为,地方人大或政府可针对违规停车、损坏单车、私占单车等不规范使用行为制定出具体的地方性法规或管理细则,完善现有立法体系。

上述国内外学者从不同角度研究共享单车,有助于共享单车更好地发展。但是,国外共享单车起步较晚,研究数量较少,缺乏单车管理方面的研究;

国内学者集中研究政府、企业、用户在共享单车管理中的作用,较少研究投资者、媒体等主体在共享单车管理中的作用。本文针对上述文献不足,拟通过利益相关者理论,全面研究杭州市单车管理问题。利益相关者理论是由弗里曼在其著作《战略管理:利益相关者方法》中提出。利益相关者指的是任何能够影响公司目标的实现,或者受公司目标实现影响的团体或个人^[12]。Mitchell等^[13]认为,个人、团体、社区、组织、机构、社会甚至自然环境都是实际的或潜在的利益相关者。本文基于利益相关者理论,首先通过实地走访管理部门、咨询专家意见确定了杭州市共享单车的利益相关者;然后邀请五位长期从事公共交通管理的专家,基于米切尔评分法对确定的利益相关者进行分类;接着分析不同类型利益相关者的权力与利益,绘制权力/利益矩阵,并梳理各利益相关者诉求;最后从不同利益相关者角度出发,为杭州市共享单车管理提出可行性的对策建议。

一、利益相关者分析方法简介

(一)米切尔评分法

米切尔评分法是一种常用的利益相关者分类方法,该方法从合法性(legitimacy)、权力性(power)、和紧急性(urgency)三个维度判断各利益相关者的类型。合法性指某利益相关者在社会构建的规范、价值观、信仰和定义系统中,对主体正当索取;权力性指某利益相关者具有或可以获得强制性、功利性或规范性手段,将其意愿强加到主体;紧急性指利益相关者的言论或意见是否立即引起管理层关注。根据上述三个特性,对组织中的利益相关者进行评分。根据评分结果,将利益相关者划分为三种类型。确定型利益相关者同时拥有合法性、权力性和紧急性三种特性,主体优先考虑这类群体的要求;预期性利益相关者与企业保持密切的联系,是拥有合法性、权力性、紧急性三个特性中两项的群体;潜在型利益相关者是只拥有合法性、权力性、紧急性三个特性中一项的群体^[13]。

(二)利益相关者分析工具——权力/利益矩阵

权力/利益矩阵^[14]用以分析利益相关者与组织事务之间关系常用的分析方法(如图1),通过评估每个利益相关者对组织事务的个人权力和利益来确定利益相关者的影响力。权力/利益矩阵中,根据两个因素决定利益相关者的管理方式:一是各利益相关者对组织发展决策、战略或利益诉求程度;二是利益相关者是否有途径争取其利益,也就是其对组织

而言拥有权力的大小。通过对利益相关者拥有权利大小和利益水平的识别,绘制利益相关者权力/利益矩阵,确定其所在位置,分析其对组织发展、战略制定或管理的影响,进而建立对应的关系和采取相应的措施^[15]。

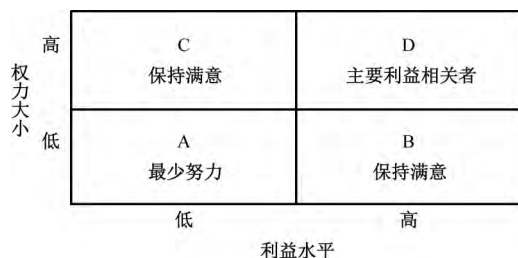


图1 权力/利益矩阵

该矩阵清晰地阐述了管理者与利益相关者的关系：

区域A：该区域的利益相关者需求低、权力低，容易被管理者忽视。管理者分配最少的精力和时间关注这类群体。

区域B：该区域的利益相关者需求高、权力低，通过与其他利益相关者结成联盟来增强自身整体影响力，给管理者施加更大的压力，维护自身利益。管理者必须保持沟通，确保不会出现大问题。

区域C：该区域的利益相关者需求低、权力高，其利益无法得到满足将会严重影响管理者的利益水平。管理者必须时刻保持该区域利益相关者满意。

区域D：该区域的利益相关者利益需求高、权力高，严重影响管理者的决策。管理者必须分配大量的时间和精力，满足该区域利益相关者的利益。

二、利益相关者确定与分类

（一）利益相关者确定

基于利益相关者理论和利益相关者分析方法，课题组实地走访杭州市交通运输局、杭州市城市管理委员会、ofo杭州分公司浙江区域政府事务负责人、摩拜杭州分公司浙江区域政府事务负责人、哈罗杭州分公司浙江区域单车运营总监。同时，在反复咨询和征求交通运输部公路科学研究院某主任、上海交通大学交通运输学教授、杭州市运输管理局共享单车管理小组组长、哈罗单车运营总监、ofo单车政府事务负责人五位长期从事公共交通管理的专家意见后，最终确定了杭州市共享单车的九个利益相关者：政府部门、企业、用户、竞争者、供应商、投资者、媒体、物业、高校。

（二）利益相关者分类

课题组基于米切尔评分法，对上述利益相关者

进行分类。课题组邀请了五位长期参与公共交通管理的专家，首先向专家解释了米切尔评分法细则；然后专家根据米切尔评分法，对杭州市共享单车利益相关者的合法性、权力性、紧急性三个特征进行打分，分数设置在0~10分之间（0：特征性为最弱，10：特征性为最强）。专家打分结果如表1。

表1 米切尔评分法结果统计

利益相关者	平均值		
	合法性	权力性	紧急性
企业	9.8	8.4	8.4
用户	9.0	8.2	8.0
政府部门	8.6	8.8	9.2
投资者	9.0	9.0	8.4
竞争者	5.6	7.6	8.2
供应商	7.8	6.0	8.0
媒体	6.6	7.4	8.6
物业	5.6	5.2	6.4
高校	4.8	4.4	4.4

评分标准依照：[0, 6)特征性低，[6, 8)特征性一般，[8, 10]特征性高。利益相关者的类型依据其在合法性、权力性、紧急性三个维度的分值确定。三个维度的分值都在8分以上的为确定型利益相关者；三个维度中至少两个在[6, 8)分的为预期型利益相关者；三个维度中至少两个在[0, 6)分之间的为潜在型利益相关者^[16]。依据此评分标准，课题组确定了杭州市共享单车所有利益相关者的类型，如表2所示。

表2 利益相关者分类

利益相关者类型	利益相关者	合法性	权力性	紧急性
确定型利益相关者	政府部门	高	高	高
	企业	高	高	高
	用户	高	高	高
预期型利益相关者	投资者	高	高	高
	竞争者	低	中	高
	供应商	中	中	高
潜在型利益相关者	媒体	中	中	高
	物业	低	低	中
	高校	低	低	低

（三）权力/利益矩阵

以利益相关者分类过为基础，课题组对上述九大利益相关者的权力与利益分别进行探讨和分析，结果如表3所示。

以权力/利益矩阵中各区域利益相关者的权力和利益分析结果为基础，建立杭州市利益相关者的权力/利益矩阵，如图2所示。

根据权力/利益矩阵可知，政府部门、企业运营

表3 权力/利益矩阵中各区域利益相关者的权力和利益

区域	利益相关者	权力	利益
A 区域	高校	理论与技术研究,促进共享单车发展,管理学 校区域内单车	获取科研资料 and 资金,校企结合,推动科研发展, 单车方便师生出行
	竞争者	技术开发,管理模式改变,运营方式革新	获取先进的技术和运营模式
B 区域	物业	规划小区停车位,管理小区内停放单车	提高居民出行效率,获得居民认可;减少小区门 口拥堵
	供应商	原材料供应	维持与企业长期合作的关系,获取利润
	投资者	提供企业资金,支持其发展	获取投资回报
C 区域	媒体	监督政府管理、企业运营、用户使用行为;宣传 报道单车存在社会问题、民众反馈	获取社会关注和讨论,制造良好的舆论氛围
	企业	制定单车运营方案,管理城市共享单车	获取利润,维持企业发展,同时建立良好的企业 形象
D 区域	用户	使用单车,监督企业运营,反馈单车存在问题	提高出行效率,方便日常生活
	政府部门	制定规章制度,建立基础设施,监督企业运营, 管理城市单车	完善城市交通系统,提高城市交通通行效率



图2 杭州市共享单车利益相关者权力/利益矩阵

者及用户三个团体对共享单车的管理影响最大,是解决共享单车管理问题的关键。

三、利益相关者的诉求分析

在确定了利益相关者类别后,了解上述利益相关者的诉求。课题组通过走访相关部门、问卷调查、文献整理和舆论报道收集的方式,总结其诉求。

(一) 问卷调查

课题组通过发放问卷调查的形式,分析杭州市共享单车的使用情况以及用户诉求。在问卷正式投放之前,课题组向30名共享单车用户发放问卷进行预调查,并搜集用户反馈、修改问卷不足,形成最终问卷。问卷一共设置22个题项,设置了性别、年龄、教育水平、就业情况、收入情况5个题项用于了解用户的基本信息,同时设置了用户选择单车的品牌及选择的原因、单车乱停放问题的原因、单车存在的不足等17个题项,用于课题组研究共享单车特性。本文主要从用户选择单车品牌原因、共享单车乱停放的原因、共享单车自身不足三个变量分析,总结用户诉求。2018年8月至10月期间,课题组通过问卷星、微信、QQ平台随机地向杭州市各个城区不同背

景的用户发放,共投放问卷300份,回收有效问卷243份,问卷有效率81%。

根据问卷调查结果显示,杭州市共享单车用户年龄集中在18~29周岁,占调查人数的72.84%;同时,学生用户91人,占调查人数的37.45%;企业白领用户65人,占调查人数的26.75%。综上,杭州市共享单车用户呈年轻化特征。通过交叉表分析,用户选择共享单车的主要原因有两方面。一方面,76.67%的用户认为共享单车比公共自行车还车更方便,但是不同性别用户在此问题的选择上存在显著差异,显著性为0.035(<0.05),女性用户更看重还车是否方便;另一方面,81.43%的用户认为共享单车比公共自行车租借更方便。

通过问卷调查的方式,课题组搜集了用户诉求;同时,结合走访情况、文献及报刊资料的整理分析,课题组梳理了九大利益相关者诉求。

(二) 政府部门的诉求

1. 国家健全相关法律

法律具有时效性,社会发展先于法律。共享单车缺乏完善的法律约束,降低了政府部门处理问题的效率。但是,法律的制定超出地方政府的能力范畴。只有国家加快出台相应法律,地方政府的工作才能有法可依。

2. 政府工作获得企业支持

在共享单车管理上,企业缺乏执行力。一方面,企业执行政府制定的单车投放计划不彻底,实际投放数量高于政府要求;另一方面企业运营不及时,未及时清理过剩区域单车,大量单车占用公共资源,形成拥堵。政府管理政策必须依赖企业配合才能高

效、快速的发挥作用。

(三)企业诉求

1. 健全相应的地方法规

政府规定不健全,单车清运车辆不能进入景区的政策,增大了企业清运单车的难度,降低了企业清运效率。上述问题反映了政府制定规定不完善与企业执行规定不及时之间的矛盾,类似的问题还包括运维人员的配比、单车投放区域等方面。因此,企业希望政府部门健全地方法规。

2. 完善基础设施,健全问责体系

杭州市共享单车体量大、停放乱,增加停车位数量能有效解决单车乱停放问题。根据《杭州市互联网自行车规范管理工作情况》,现有杭州市非机动车停车位仅为7000余处,无法满足城市共享单车停放需求。用户无法找到非机动车停车位,随意停放单车,导致政府问责企业。因此,企业希望政府能够完善基础设施,增加停车位设置;同时健全问责体系,合理对企业进行惩罚。

3. 加强监督,营造公平竞争的环境

政府规定企业投放车辆数量与企业实际投放车辆数量不符。由于政府部门监督力度不够,部分企业投放单车数量超过规定数量,扰乱了公平竞争的市场环境。因此,企业希望政府加强监管,确保所有企业严格遵守规定,营造公平竞争的环境。

4. 其他利益相关者加强配合

一方面,用户停放单车随意、无序,导致政府问责企业;另一方面,用户单车使用不当或不文明行为,造成单车严重损坏或被侵占;最后,媒体报道夸大,企业形象受损。因此,企业希望其他利益相关者的配合,帮助企业良好运营共享单车。

(四)用户诉求

1. 用户对企业诉求

利用SPSS软件,本文深入分析了用户选择不同品牌单车的原因,相关性分析结果如表4,押金少或无押金与用户选择该品牌单车的相关性为0.004(<0.01),说明押金对用户的选择具有很强的影响;质量更好、骑行体验的相关性小于0.05且大于0.01,说明这两个因素对用户的选择具有较强的影响。通过交叉表分析用户选择单车品牌原因的频率,结果见表5。单车用户选择原因集中在车辆质量好、骑行体验好、押金少或无押金。综上,单车的骑行体验、质量、押金是影响用户选择单车品牌的主要原因。

2. 用户对政府诉求

利用SPSS软件结果,笔者探讨用户乱停放单车

表4 用户选择不同品牌单车原因的相关性分析

原因	车辆美观	车辆质量好	车辆骑行体验更好	押金少	单次使用费用低
相关性	0.606	0.034*	0.047*	0.004**	0.599

注:**表示相关性在0.05上显著;*表示相关性在0.01上显著。

表5 用户选择不同单车品牌及原因分析

单车品牌	用户选择不同品牌单车的原因占比/%					
	车辆美观	车辆质量好	骑行体验好	押金少或无押金	单次使用费用低	其它
ofo	6.58	8.23	12.35	13.17	10.29	3.70
摩拜	9.88	20.99	19.75	10.67	5.76	1.23
哈罗	8.23	18.11	24.69	27.98	11.52	0.82
总计	24.69	47.33	56.79	51.82	27.57	5.75

的原因。通过交叉表分析(见表6),用户性别、年龄、教育水平、收入水平等基本信息与单车乱停放原因无显著性关系,说明单车乱停放原因具有普遍性。问卷调查结果很好的反映了单车乱停放的原因。结合用户选择单车乱停放原因的频率分析,选择个人素质原因的人数最多,占比38.5%;选择没有明确的停车指示原因的人数占比29.6%;选择停车位距离太远原因的人数占比22.6%;选择停车位太少的人数占比11.9%。综上,用户希望政府清晰停车指示标志、设置合理的停车位之间的距离、适当增加停车位数量。

表6 用户基本信息与单车乱停放的显著性分析

用户基本信息	性别	年龄	教育水平	收入水平
显著性	0.78	0.902	0.487	0.457

(五)其他利益相关者诉求分析

媒体、物业、高校、投资者、供应商、竞争者通过不同形式参与共享单车的管理。

公信力是媒体竞争的资本。媒体报道的内容贴近生活,获取的资料真实、权威,才能提高公信力。共享单车作为社会热点话题,媒体对其报道真实、权威,将提高媒体的公信力。因此,媒体希望加强与政府、企业合作,确保获取的资料真实可信。

在住宅区、商业区等区域,单车运营企业如未及

时清理过剩的共享单车,将导致大量单车侵占人行道或出入口,不仅影响了业主正常出行,还将大大增加物业管理难度。因此,物业希望单车运营企业能及时清理管辖区域内的共享单车,减轻物业管理压力,方便业主出行。

杭州市高校的教学区与生活区共享单车投放过量,导致校园道路上停放着大量单车,特别是在上、下课等人流密集时段,单车侵占通道现象明显,严重影响了高校师生的正常通行,存在安全隐患。

投资者作为出资方,希望各家共享单车公司迅速铺量,增加网点,扩大平台优势,快速盈利^[17]。投资方最大的诉求在于盈利,希望企业不断地向市场投放车辆,抢占市场;政府提供更多的公共资源,满足企业投放需求,以达到快速盈利的目的。

根据《杭州市互联网租赁自行车发展研究报告》和《杭州市互联网自行车规范管理工作情况》,截至2018年10月底杭州市共享单车的总量为53.4万辆,公共自行车总量为8.75万辆,共享单车的总数约为公共自行车的6倍。同时,2018年约有23%~30%的公共自行车用户转变成了共享单车用户。由此可见,共享单车的出现,不仅抢占了公共自行车的资源,同时也制约了公共自行车的发展。如何发挥自身优势来抗衡共享单车,增加用户数量,是公共自行车目前最大的诉求。

一方面,共享单车快速增长期间,供应商的主要精力和资源都集中在共享单车公司,无暇顾及零售商的生产需求。这导致了大量零售商的流失;另一方面,随着单车市场管控,单车需求下降,因从共享单车公司获取的订车资金被大量拖欠,导致了供应商资金链断裂,面临倒闭。因此,从共享单车企业合法获取报酬,同时继续签订零售商的订单,维持企业生存,是供应商目前的诉求。

四、共享单车管理的对策建议

课题组基于利益相关者理论分析杭州市共享单车的利益相关者,并对其分类。结合走访和问卷调查分析了不同利益相关者的诉求,从九种利益相关者的角度提出杭州市共享单车治理的对策建议。

(一)政府职能部门完善职责

1. 建立完善的法律法规,促进共享单车的健康和有序发展

国家层面建立完善的法律法规,使地方政府处理问题有法可依,促进共享单车健康、有序发展。第一,完善非机动车骑行规范,防止机动车与

非机动车混行,保障交通秩序畅通;第二,完善企业清运车辆规范,避免清运车辆影响城市交通,同时保障清运工作顺利完成;第三,完善用户停车规范。政府部门需建立完善的停车规范,约束用户在骑行结束后随意停放单车的行为,解决共享单车带来的拥堵问题。

2. 完善基础设施,保障共享单车的运营

职能部门需加快基础设施的建设,保障共享单车的运营。第一,改善非机动车道。非机动车道通过特殊颜色与人行道、机动车区分,避免混行,保障大众安全;第二,完善停车设施。首先,空间上合理布置停车区域,既要方便用户停车,又不得影响公众出行;其次,合理设置停车设施的尺寸,既满足用户停车需求,又充分利用公共资源;最后,设置清晰的停车标志,方便用户寻找。

3. 建立个人信用系统,促进用户文明用车

政府部门建立个人信用系统,细化评分标准,对用户使用共享单车过程中不文明或违法行为进行打分,记录在个人信用系统中,并建立用户信用分与用户权益之间的联系。建议将用户骑行共享单车、乘坐公共交通的费用高低与用户信用分所处的积分阶段挂钩;当信用分低于一定分数时,用户将失去参加各种优惠活动以及使用共享单车的权利。

4. 加强与企业合作,高效管理共享单车

政府加强与企业的合作,建立完善的问责系统,提高共享单车管理的效率。首先,政府加快将数据库接入企业数据库,便于实时、高效地监督企业行为;其次,政府及时与企业沟通管理中出现的問題,对企业的问责准确、合理、高效。

(二)企业提高责任感

1. 遵循法规,履行相应的责任

企业加强与政府合作,依据政府规定制定单车在投放量、投放区域、运维人员的配比、清运等工作计划,履行相应的责任,加强运营,及时解决管理中存在的问题。

2. 努力创新,不断提高单车质量

首先,企业提高单车质量,对单车的原材料、生产过程等环节严格把关,保障用户在使用过程中的人身安全;其次,企业增加已投放市场车辆检修频率,积极回收损坏严重的车辆,及时补充完好车辆。

3. 完善服务,提高公众对企业的认可度

首先,企业通过大数据分析,在用车高峰时段与用车密集区域提高调度频率,满足用户用车需求;其

次,企业完善服务体系,解决用户押金退还困难问题;最后,加强 App 功能,合理、清晰指引用户寻找停车区域。企业完善服务,一方面帮助用户解决困难,优化其骑行体验;另一方面加大用户对企业的认可度,增加企业的用户量,有利于企业未来的发展。

(三)用户提升自我

1. 遵守相关的法律法规

用户应具备一定的法律知识,自觉地遵守相关的法律法规,降低城市管理压力。用户在骑行中要遵守交通规则,自觉在非机动车道行驶,自觉遵守交通指示灯;用户在骑行结束后,自觉遵守停车规范,不随意停车。

2. 增强个人素质,文明用车

用户增强文明使用单车的意识,拒绝不文明行为。共享单车是公共交通工具,不是私人物品,用户在使用过程中注重个人素质,文明使用单车,不故意损坏单车,不私自上锁,不侵占单车。

3. 积极参与管理,反馈问题

用户既是单车的使用者,也是单车的管理者,积极参与到共享单车的管理中,反馈使用过程中遇到的问题,帮助管理者快速的发现问题、解决问题,促进共享单车不断地完善。

(四)媒体肩负社会职责

1. 加大法规宣传,引导用户文明用车

媒体发挥其社会影响力,向大众传播法律知识,引导用户遵守相应法规;同时,加强正面报道,批判不文明现象,提升公众素质,引导用户文明用车。

2. 加强与政府、企业合作

媒体是社会活动的传播者,应当承担社会责任,关注社会热点话题,加强与政府、企业的合作,确保传播真实、准确的新闻内容。

(五)物业参与管理

物业加强与政府、企业合作,吸纳部分城市共享单车。物业在小区内划定一部分区域用于单车停放,引导用户将单车停放在指定区域,并与政府配合,监督企业运营;同时,企业作为共享单车的管理者,负责清运小区内部车辆。

(六)高校参与校区内单车管理

第一,高校与企业协同管理共享单车,高校划定单车停放专属区域,企业负责及时调度校内单车;第二,大学生是使用共享单车的重要群体,高校应加强学生素质教育,引导学生合法、文明使用共享单车;第三,高校发挥自身科研能力,分析单车管理中存在的问题,助力管理者寻找解决问题的途径。

(七)投资者促进企业改变盈利方式

投资者减少对企业施压,鼓励企业探寻新的盈利模式,改变企业通过大量投放单车,增加覆盖面积,抢占市场份额的盈利方式。

(八)公共自行车管理提升

作为共享单车竞争者,公共自行车的发展能够有效抑制共享单车的增长速度,改善共享单车过量状况。一方面需加大公共自行车站点建设,增加站点数量,方便用户取车、还车;另一方面,需提高公共自行车自身服务质量,增加优惠政策,赢得传统用户信赖并增加新用户。

(九)供应商提高自身企业规范

第一,供应商正确评估自身实力,不盲目与共享单车公司签署条约。第二,供应商继续维持与零售商的合作。一方面能保证自己资金流动正常,另一方面能够在一定程度上放缓共享单车的生产,达到控制城市共享单车总量的要求。

五、结 论

基于利益相关者理论,课题组首先总结了杭州市共享单车九大利益相关者,其中政府、企业、用户是共享单车管理的主体,供应商、竞争者、投资者、物业、媒体、高校在共享单车管理中影响低于前三类;其次,分析其权力与利益,梳理其诉求;最终,提出了杭州市共享单车管理对策建议。

一方面,本文从不同角度给出了管理建议,对共享单车管理具有一定的帮助。另一方面,本文研究结果存在一些不足。首先,问卷调查男女比例并不均等、调查问题设置不够完善,调查结果存在一定的偏差;其次,专家数量偏少,利益相关者分类结果可能存在一些偏差;最后,对投资者、竞争者、供应商调查较少,诉求分析不够全面。因此,未来课题组将丰富调查问卷的题目,加大女性用户填写问卷的数量,保证问卷数据更加有效;其次,诚邀更多权威专家,更加准确地对利益相关者分类;最后,完善调查方案,增大投资者、竞争者、供应商调查力度,完善其诉求。通过不断改善研究方案,课题组期望能够提出更加详尽的共享单车管理方案。

参考文献:

- [1] Shen Y, Zhang X, Zhao J. Understanding the usage of dockless bike sharing in Singapore [J]. International Journal of Sustainable Transportation, 2018, 12(9): 694-695.

- [2] Chou M C, Liu Q, Teo C P, et al. Models for Effective Deployment and Redistribution of Shared Bicycles with Location Choices: Making Supply Meet Demand[M]// Sharing Economy. Heidelberg: Springer International Publishing, 2019: 410-411.
- [3] 李思奕.共享单车发展中的政府责任研究[J].人力资源管理, 2017(10): 11-12.
- [4] 王兴伦.多中心治理:一种新的公共管理理论[J].江苏行政学院学报, 2005(1): 96-100.
- [5] 吕新杰.共享单车不是共享经济[N].中国经济时报, 2016-11-17(05).
- [6] 董中平,赵艳.我国城市共享单车发展存在的问题与对策分析:以贵阳市为例[J].中小企业管理与科技, 2018(8): 35-36.
- [7] 朱增福,孙梁钊,卢涵,朱培武.共享单车管理服务现状及其标准化诉求对策分析:以杭州市为例[J].中国标准化, 2018(14): 47-48.
- [8] 金晶,卞思佳.基于利益相关者视角的城市共享单车协同治理路径选择:以江苏省南京市为例[J].城市发展研究, 2018, 25(2): 92-99.
- [9] 张佑林,邹月.共享经济模式下共享单车管理策略探讨[J].北方经贸, 2018(12): 113-117.
- [10] 刘辉军.大数据时代共享单车的治理[J].广东开放大学学报, 2017, 26(6): 104-110.
- [11] 龙彦如.共享单车使用不规范行为的法律分析及对策[J].开封教育学院学报, 2017, 37(12): 240-242.
- [12] R·爱德华·弗里曼.战略管理:利益相关者方法[M].王彦华,梁豪,译.上海:上海译文出版社, 2006: 29-30.
- [13] Mitchell A, Wood D. Toward a theory of stakeholder identification and salience: Defining the principle of whom and what really counts [J]. Academy of Management Review, 1997, 22(4): 853-886.
- [14] 郭贞.旅游景区利益相关者利益分配研究[D].成都:四川大学, 2007: 17-19.
- [15] 陈小玲.利益相关者理论视角下广州市公共自行车管理模式研究[D].广州:华南理工大学, 2014: 19-20.
- [16] 张玉静,陈建成.绿色行政利益相关者识别与分类的实证研究[C].//Proceedings of 2010 International Conference on Future Information Technology and Management Engineering (FITME2010) Volume 3[C]. Changzhou: IEEE, 2010: 100-103.
- [17] 银昕.共享单车“风口”:商业与公益如何选择?[J].中国经济周刊, 2016(44): 76-77.

(责任编辑:钱一鹤)