《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》风险

评估报告（征求意见稿）

报告日期：2024年11月2日

**评估报告目录**

一、重大决策事项基本情况

二、评估方法和评估过程

三、各方意见及其采纳情况

四、风险分析论证

五、风险评估结论和对策建议

六、风险防范和化解措施及应急处置预案

七、附件、附表、附图

# 一、重大决策事项基本情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 重大决策  事项名称 | 北辰区互联网租赁自行车运营 服务管理实施细则 | 重大决策  事项类别 | 重大工程  项目 |  |
| 重大决策  制定 |  |
| 其他重大  决策 | √ |
| 主管部门 | 天津市北辰区交通运输管理局 | 评估单位 | 天津市交通工程学会 | |
| 重大事项  基本概况 | **一、拟实施政策简述**  1.文件名称：《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》  2.制定背景：为引导和规范北辰区互联网租赁自行车规范有序发展，促进互联网租赁自行车与公共交通融合发展，倡导市民低碳出行、构建绿色出行体系、维护良好城市秩序、保障各方合法权益，根据交通运输部等10部委《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（交运发〔2017〕109号 ）、《天津市关于鼓励规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（津交发〔2020〕3号）、《天津市道路交通安全若干规定》等，结合北辰区实际情况，北辰运管局制定了《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》（以下简称《细则》）。《细则》征求意见稿已在天津市北辰区人民政府网站公示。（公示网址：https://www.tjbc.gov.cn/zmhd/jcyjzjxx/202407/t20240709\_6671145.html）  3.适用对象：《细则》适用于北辰区行政区域内互联网租赁自行车的投放、经营、使用及其相关管理活动。《细则》所指互联网租赁自行车是指依托互联网服务平台，由互联网租赁自行车运营企业（简称“运营企业”）用于经营目的投放，向用户提供租赁服务的自行车（简称“共享单车”）和电动自行车（简称“共享电单车”）。  4.具体内容：  《细则》的主要内容如下：  一是明确职责分工，《细则》明确了区交通运输部门、公安机关、城市管理部门、市场监管部门、区网信部门、发展改革部门、住房建设部门、文化和旅游部门、金融部门、各街镇在开展互联网租赁自行车运营服务管理工作中的具体职责。  二是明确经营方式要求，提出企业进行互联网租赁自行车运营应具备的资格、运维力量、停车和维修场地、管理制度、配额获取、车辆要求、资金管理等要求，强调共享电单车应配备和维护安全头盔等事项。  三是细化运营管理要求，提出运营企业应按要求接入运营数据、信息采集遵循国家网络和信息安全有关规定、保障车辆性能完好车辆整洁、不得超额投放、不得转让投放车辆配额、车辆运营年限不得超过3年、配合管理部门开展停车区域施划工作、按200:1的标准组建专业运营维护团队、按2000:1的标准配备调度车辆等管理事项。  四是保障服务用户权益，通过服务协议保护用户个人信息、为用户购置保险等权益；禁止企业向未满12周岁用户提供共享单车注册和租赁服务，禁止企业向未满16周岁用户提供共享电单车注册和租赁服务；鼓励企业购买保险、明确告知禁停区、强化道路安全宣传，通过技术手段规范用户骑乘和停车行为；建立服务监督渠道，保障24小时专人值守。  五是强化企业监督考核，城市管理部门、交通运输部门、公安机关交通管理部门等行业管理部门依照《天津市道路安全若干规定》等法规对企业和用户违规运营行为进行处罚，建立服务质量考核机制，实行运营配额的动态调整。  六是《细则》自发布之日起实施，有效期5年。  **二、政策利益相关方**  由于《细则》主要目的为引导和规范北辰区互联网租赁自行车规范有序发展，规范互联网租赁自行车运营企业的经营行为，维护各方合法权益，故涉及的主要利益相关方包括以下两方：  1.互联网租赁自行车运营企业  2.骑行用户  3.各管理单位 | | | |
| 评估依据  参考资料 | 本次社会稳定风险评价工作评估主要依据或参考如下文件材料。  1.《重大行政决策程序暂行条例》（国务院令第713号）  2.中共中央办公厅国务院办公厅印发《关于建立健全重大决策社会稳定风险评估机制的指导意见（试行）》的通知（中办发〔2012〕2号）  3.《天津市人民政府重大事项决策程序规则》（天津市人民政府令第5号）  4.《关于印发〈天津市重大决策社会稳定风险评估办法〉的通知》（津党办发〔2012〕14号）  5.《天津市人民政府关于印发天津市重大行政决策公众参与工作规则等五个重大行政决策程序规定配套文件的通知》（津政办发〔2022〕38号）  6.《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（交运发〔2017〕109号）  7.《天津市关于鼓励规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（津交发〔2020〕3号）  8.《天津市道路交通安全若干规定》  9.天津市重大决策社会稳定风险评估实施办法  10.其他国家和天津市与本项目相关法律法规、标准规范和政策文件。 | | | |

# 二、评估方法及评估过程

|  |  |
| --- | --- |
| 评估方法 | 以“科学严谨、实事求是”的思想为指导，运用调查研究手段，对《细则》的合法性、合理性、可行性、可控性进行综合分析。将《细则》实施影响范围内的利益群体作为研究重点，针对特定利益关系及可能引发的社会稳定风险，通过对其合法性、合理性、可行性、可控性进行评估，识别风险因素，提出相应化解措施，确保《细则》实施中保障人民群众利益，最大程度的降低可能造成的社会负面影响，保证《细则》顺利实施。  **一、风险评估程序**  根据风险评估工作有关要求，《细则》的社会稳定风险评估工作按如下步骤进行：  1.制定风险评估方案：成立风险评估小组，建立分工协作机制，明确风险评估的职责分工、工作进度、工作方法与要求、拟征求意见对象及方法，确定风险评估报告编写大纲；  2.收集和审阅资料：收集并审阅《细则》文本、征求意见情况及回复等资料报告，国家和天津市相关法律、法规和政策等资料；  3.充分听取意见：通过问卷调查、座谈调研、意见征询等多种形式，广泛征求利益相关群体意见，征集《细则》影响范围内相关群众的利益诉求，结合历史资料等进行科学论证，分析可能出现的不稳定因素；  4.全面评估论证；对调查结果进行汇总分析，梳理各类风险，重点围绕《细则》的合法性、合理性、可行性、可控性进行客观、全面地评估论证。对《细则》实施潜在的风险调查、风险识别、风险估计、风险防范和化解措施、风险等级评判等内容进行全面评估论证；  5.确定风险等级：确定风险因素权重，确定综合风险指数，根据社会稳定风险评估指标或评判标准，征求相关专家意见，在综合考虑各方意见和全面分析论证的基础上，按照《天津市重大决策社会稳定风险评估办法的风险等级划分标准》，对《细则》的社会稳定风险等级做出客观、公正的判断，确定项目社会稳定风险的高、中、低等级。  **二、风险评估方法**  风险调查收集资料的具体方法有：问卷法、访谈法、文献法、实地观察法等。本评估小组主要运用资料查阅、发放问卷、召开座谈会等方法进行风险调查，通过对现场踏勘收集到的信息进行统计分析处理，确定受损群体的利益诉求。  风险识别一般可选用对照表法、专家打分法、实地观察法、案例参照法、类比法等方法，通过运用定性与定量相结合，估计可能引发的风险事件、概率、影响范围以及潜在后果。根据《细则》的实际情况，评估小组本次选用对照表法并结合实地观察法、专家打分法、案例参照法对《细则》的社会稳定风险进行识别评估。  **1.问卷法**  调查问卷要做到语言简洁、易懂、具体、明确，尽量避免专业术语以及不确定的、有歧义的、诱导性的语言；问题排序由简单到复杂，开放性问题一般放在最后，敏感性问题注意提问的方式。  **2.文献法**  通过搜集有关文献资料以获取本次《细则》的相关信息。搜集文献的主要渠道有书籍、互联网等公开信息。  **3.访谈法**  本次主要通过集体座谈的方式进行调查，访谈对象为政策的利益相关者。 |
| 评估过程 | **一、成立评估小组（2024.9.10-2024.9.15）**  确定评估责任主体为天津市北辰区交通运输管理局，委托天津市交通工程学会作为评估实施主体开展社会稳定风险评估工作。我单位接受委托后迅速成立专门的社会稳定风险评估工作小组，经讨论确定评估工作的程序、步骤和工作过程。  **二、查阅评估依据（2024.9.16-2024.9.25）**  查阅有关“互联网租赁自行车运营服务管理”及社会风险稳定评估工作的现行法律法规、规章、政策、相关案例等，确定《细则》的评估条件。  **三、开展问卷调查（2024.9.26-2024.9.30）**  为准确辨识《细则》的支持程度、识别社会稳定风险因素和及时排查掌握利益群体的矛盾和诉求，评估小组通过问卷对天津北辰区市民开展调查。在问卷中设置了《细则》公示链接，供不了解《细则》的调查对象查阅，本次调查问卷共计收回160份。调查结果显示，被调查对象对《细则》的支持率达99.37%，仅1人表示不了解《细则》内容，对《细则》持反对态度。  根据问卷调查结果分析认为：北辰区利益相关群体较大比例通过相关公示、其他渠道等各类途径知晓或比较了解《细则》的内容，认为《细则》的出台能更好地规范互联网租赁自行车运营服务管理，维护良好城市秩序，保障各方合法权益，故对《细则》持支持态度，大部分受访者认为《细则》不会产生社会稳定风险，仅少数受访者表示不了解《细则》具体内容，从个人感官印象认为可能会存在一定的风险。对此，相关单位应高度重视，对企业、公众反馈的意见要认真听取并尽量采纳，在后续实施过程中密切关注行业动态，维持互联网租赁自行车的正常运营，避免因竞品阻碍对公众正常出行产生影响。  **四、开展座谈论证（2024.9.28）**  1.会议形式  与北辰区运管局、区城管委、区交警支队、瑞景街道、宜兴埠街道、哈啰出行、美团单车、青桔单车等利益群体代表人员开展线下座谈会议。  2.与会单位   | 与会主体 | 单位 | | --- | --- | | 管理单位 | 北辰区交通运输管理局 | | 北辰区城市管理委员会 | | 北辰区交警支队 | | 瑞景街道 | | 宜兴埠街道 | | 互联网租赁自行车运营企业  （企业利益群体代表） | 美团单车 | | 哈啰出行 | | 青桔单车 |   3.会议内容  （1）基本情况概述；  （2）评估内容详述；  （3）风险等级判定；  （4）综合分析讨论。  **五、汇总前期成果（2024.10.8-2024.10.15）**  收集汇总前期资料和会议成果，根据预估的关键问题提出相应的解决对策，同时针对《细则》发布可能引发的各类社会问题提出应急预案。  **六、撰写稳评报告（2024.10.16-2024.10.30）**  形成《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》社会稳定风险评估报告，合理保障利益相关方合法权益，识别《细则》可能产生的社会稳定风险，提出风险化解措施，维持社会稳定，确保《细则》顺利实施。 |

# 三、各方意见及其采纳情况

|  |  |
| --- | --- |
| 利益相关群体意见和采纳情况 | 经过与运营企业代表、各行业管理单位代表进行座谈论证与征求意见，问卷调查群众意见，调查各利益相关群体对该方案的态度和意见，分析其主客观原因，反馈并确保该《细则》顺利实施。  座谈会相关群体意见与建议具体如下：  1.建议企业严格按照《细则》要求做好安全头盔配置和维护保养，可通过头盔脱离车辆断电的技术方法，通过维护保养保证头盔的清洁等方式，提升安全头盔佩戴应用，避免因措施不到位造成政策执行出现偏差或漏洞，保障骑行安全。  2.建议企业通过加强调度和运维等方式，避免单车大量停放妨碍交通通行，企业应使用合规的运维车辆，保障共享单车、共享电单车的停放、运维、车辆使用等符合规定。  3. 《细则》发布后，各运营企业严格按照《细则》开展工作，可能会带来一定的管理成本的增加，实现行业的健康稳定发展，各企业代表均表示积极配合行业管理部门工作，做好运营工作。  4. 《细则》发布后，可能带来骑行者取用车不便利，高峰期热点骑行区域容易引发投诉，可能产生用户骑行成本提升等问题，建议《细则》的落地实施尺度循序渐进，逐步规范和完善，逐渐精细化，培养骑行者习惯。  5.建议加强《细则》的宣传引导，提升公众对《细则》的认知和认可度，贴合公众出行实际。  6.建议《细则》发布后，将居住小区设置为禁停区，合理考虑地铁站停车区施划范围，保障车辆停放有序。  7.建议提前编制《服务质量考核办法》，强化服务质量考核，保障企业运营规范有序。  由利益群体的相关诉求可以看出，公众代表更关心的是《细则》实施对自身生活影响、政策宣传是否到位、车辆取用和停放等问题，运营企业更关注的是《细则》执行做好过渡工作、管理成本变化、后续考核工作等问题，相关的管理部门主要关注骑行安全性、管理便捷性等问题。  建议责任单位在决策实施过程中，对合理意见予以采纳，最大限度地保证平稳有序运营，政策执行和监管循序渐进，确保决策顺利实施。 |
| 有关部门、基层组织的态度和意见 | 《细则》在征求意见阶段征求了6个相关部门、16个街镇的意见，在经过方案修改、充分沟通后，最终与各部门均达成一致意见。  经过与相关部门与基层组织代表进行座谈论证，认为该《细则》社会稳定风险等级相对较低，风险防范及化解措施较为合理，《细则》对所在地的负面社会影响较少，正面影响比较明显。  该《细则》具有的社会稳定风险因素是可控的。相关责任单位应积极落实风险防范和化解措施，进一步降低《细则》的风险程度，重点关注《细则》涉及的后续招标、服务质量考核工作的合理性，加强《细则》宣传对利益相关人员的覆盖程度，密切关注可能造成社会突发事件的因素和源头，杜绝可能发生的个人或群体性事件。 |
| 专业人员的意见和采纳情况 | 经咨询及座谈论证，专业人员针对《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》社会稳定风险评估提出主要意见建议如下：  1.建议对《细则》执行过程中的安全头盔佩戴和头盔的清洁、车辆停放和清运、禁停区和停放点位等加强执行力度，确保《细则》要求落实到位。  2.建议明确投放量的动态管理，统筹考虑外环线内外共享电单车地管理政策衔接。  3.建议将“《细则》与现行法律法规制度相悖、《细则》科学合理性较差、社会公众对《细则》不支持、相关部门对细则落实的支持力度弱” 等作为本次社会稳定风险评估的风险因素；  4.建议加强与市、区两级网信办、公安局等相关单位沟通，做好《细则》宣传和维稳工作。  综合专业人员意见，进一步明确了本次社会稳定风险评估的主要内容、主要的社会稳定风险因素，专业人士均对《细则》持支持态度，认为《细则》实施可进一步促进互联网租赁自行车行业的规范管理，引导市民文明使用互联网租赁自行车。 |
| 媒体舆论导向 | 经网络调查，本决策前期尚未存在媒体不良舆论，相关利益群体绝大多数对决策实施持支持态度，在后续政策实施过程中仍要加大宣传力度，扩大公众参与程度，各有关部门要高度重视辖区互联网租赁自行车经营者以及公众动态，采取多种举措，提前研判、化解苗头，最大限度避免产生负面媒体舆论。 |

# 四、风险评估论证

|  |  |
| --- | --- |
| 合法性 | 《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》严格按照《天津市道路交通安全若干规定》等法律法规及交通运输部等10部门《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（交运发〔2017〕109号）、天津市交通运输委等13部门《天津市关于鼓励规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（津交发〔2020〕3号）等相关文件执行，符合国家现行相关法律、法规、规范、标准及国家有关政策；  《细则》的实施能够进一步全面规范互联网租赁自行车运营服务管理，宣传、教育、引导市民文明使用互联网租赁自行车，构建绿色低碳出行体系。  《细则》编制过程严格按照编制要求，征求了各相关部门意见，过程中通过问卷调查、向社会公开征求意见的形式充分听取公众意见，通过函审形式征求相关专家意见，全面、客观地征求了相关的管理部门、社会公众、有关专家意见，并通过了北辰区交通运输管理局党委会审议。  本《细则》作为北辰区重大行政决策，区交通运输管理局在具有法定权限并在权限范围内决策，在政策内容和制定程序方面合法、合规。 |
| 对群众利益的影响性 | 《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》体现了对绿色出行的导向，在考虑安全的基础上，进一步规范互联网租赁自行车的管理，《细则》落实后，通过招标、服务质量考核等方式，规范企业的投放、运营行为，政策整体的社会效益显著，有利于保障群众利益。  《细则》在编制过程中，充分吸取了群众对共享单车、共享电单车的使用诉求，考虑了无牌共享电单车导致交通事故不易处理、事故严重性较高等问题，明确了登记上牌、配套头盔等要求，在满足公众出行需求的同时保障骑乘人员的安全。《细则》完成后，已于2024年7月9日向社会公示，听取公众意见，公示期30天，符合公平公开公正原则。  评估过程中通过问卷调查、访谈等方式，未收到与本《细则》有关的公众对自身利益产生不良影响的反馈。  本次评估过程中坚持以人民为中心，深入调查研究，同时开展多方论证，通过问卷调查、召开座谈会等形式，广泛听取各方意见，全面了解利益群体诉求，力求在政府能力范围内兼顾各方利益群体的不同需求，符合“以人为本，执政为民”的执政理念。 |
| 引发集体上访或群体性事件的风险性 | 在前期工作中，没有任何信访、群体性事件等危害社会稳定的事件发生，同时，媒体及网络未见有关本《细则》的负面报道。评估过程中坚持以人民为中心，从用户角度出发，深入调查研究，同时开展多方论证，通过走访、召开座谈会、问卷调查等形式，兼顾各方利益群体的不同需求，符合以人为本、执政为民的执政理念。在《细则》发布后，建议积极关注利益相关群体的动态，进一步加大对利益群体的宣传和舆论引导，尽可能消除《细则》实施中的个人、小规模群体舆论，杜绝产生群体风险。 |
| 风险的可控性 | 《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》严格按照国家相关法律法规、标准规范编制，且经过相关利益群体和专家的充分评估和论证，不会引发大规模群体性事件，不会造成重大的社会治安问题和负面舆论以及其他影响社会稳定的问题。  《细则》编制中，同区网信部门密切沟通，关注网络动态与境外舆论，掌握网络舆情，及时回应舆论诉求。畅通沟通渠道，收集整理群众反馈信息，一旦有舆情发酵的可能，及时响应处理，争取市相关部门与属地政府的支持与协作。  该《细则》从制定到实施充分体现“以人为本”的思想，将群众利益诉求及时处理，因此该《细则》的社会稳定风险是可控的。 |
| 稳定风险综合评价 | 自2020年《天津市关于鼓励规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（津交发〔2020〕3号）发布以来，北辰区互联网租赁自行车运营逐步规范，随着共享电单车的逐步推广，为进一步规范共享单车和共享电单车的运营和管理工作，为市民提供良好的骑行条件以及为企业提供良好的市场氛围，制定本次《细则》。  《细则》在公开征求意见阶段通过北辰区人民政府网站向全社会公示，《细则》已做了充分的宣传工作；公示期间未收到有关本《细则》的负面报道，未收到社会公众对《细则》的反对意见，《细则》产生重大社会事件的可能性低。  在《细则》编制过程中，北辰区交通运输管理局组织征求了6个相关部门、16个街镇的意见，经逐条分析研究与修改落实，就相关意见采纳情况和修改内容与有关单位进行沟通，最终全部达成一致，《细则》的合理性、相关部门对《细则》落实的支持得到保障。  《细则》经过充分的科学性与可行性论证，严格按照国家相关法律法规、标准规范实施，符合国家现行相关法律、法规、规范、标准。  综上分析，《细则》的合法性、合理性、可行性在《细则》实施过程中受到的质疑少，可控性能够得到充分保障，社会稳定风险较小。该《细则》风险程度较低，对所在地负面的社会影响较少，正面影响比较明显。 |

# 五、风险评估结论和对策建议

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评估  结论 | **一、风险等级确定**  评估小组通过开展社会稳定风险评估座谈会，邀请3家相关企业代表、4位相关职能部门负责人和4名公众代表共11位代表，根据对该重大决策风险指标的分析识别及表1的风险指标等级评判标准，对6项风险因素的风险等级进行判定，具体见附件1，判定结果如表2所示。  **表1 风险等级内容对照表**   |  |  | | --- | --- | | **风险等级** | **对应内容** | | 低风险 | 表示风险因素有较低的社会稳定风险，多数群众理解支持但少部分人有意见。 | | 中风险 | 表示风险因素社会稳定风险一般，部分群众有意见、反映强烈，可能引发矛盾冲突。 | | 高风险 | 表示风险因素有较高的社会稳定风险，大部分群众有意见、反映特别强烈，可能引发大规模群众性事件。 |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **表2 风险因素等级判定表** | | | | | **风险因素** | **风险等级** | | | | **低风险** | **中风险** | **高风险** | | 与现行法律法规制度相悖 | 11 | 0 | 0 | | 细则科学合理性较差 | 11 | 0 | 0 | | 社会公众对细则不支持 | 11 | 0 | 0 | | 相关部门对细则落实的支持力度弱 | 11 | 0 | 0 | | 细则印发产生重大社会事件  （竞品群体上访、聚集等行为） | 11 | 0 | 0 | | 细则印发产生重大负面舆论 | 11 | 0 | 0 | | **合计** | 66 | 0 | 0 |   根据风险评估小组评价结果，“与现行法律法规制度相悖”、“细则科学合理性较差”、“社会公众对细则不支持”、“相关部门对细则落实的支持力度弱”、“细则印发产生重大社会事件（竞品群体上访、聚集等行为）”、“细则印发产生重大负面舆论”六项风险因素判定为低风险的频率均为100%。由等级评判结果可以看出，《细则》产生的社会风险以低风险为主，各位代表在风险因素评判中认为无中高风险因素。  总体分析，11位专家对6项风险因素进行的判断结果为：低风险打分频率为66次，中风险频率0次，高风险频率0次。低风险打分占比100%，中风险打分占比0%，高风险打分占比0%。经利益相关方代表及专家论证，《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》的社会稳定风险等级为“**低风险**”。  在未考虑风险防范和化解措施前，该《细则》初始社会稳定风险等级评判为低风险等级。低风险等级意味着《细则》具备合法性、合理性、可行性，群众支持度较高。  参考专家意见，就《细则》实施阶段的社会稳定风险进行研判，还存在一定的不确定和不可预知的风险，主要以企业执行政策力度和共享电单车运营和使用安全等为主要关注点。 |
| 对策  建议 | 综合评价，《北辰区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》社会稳定风险程度低，属于低风险，但有发生个体投诉或矛盾冲突的可能。目前已采取和下一步将采取的系列风险防范措施，在一定程度上会起到降低以致消除社会风险的效果。但其效果的好坏，取决于这些防范措施执行力度大小的影响。  **一、利益诉求问题风险化解措施**  1. 保持利益相关方诉求渠道的畅通，持续关注《细则》实施后社会舆情，及时做好沟通、解释工作；  2.设立专门领导小组，主动了解利益相关方思想动态和需求。  3.及时解决和处理利益相关方的需求，对不能及时解决的应报请有关部门协调解决。  **二、社会舆情风险防范措施**  1.责任部门及时了解利益相关方诉求，加强行业稳控，提前研判可能引发社会舆情的事件，化解苗头。  2.成立舆情监控工作小组，建立舆情监控工作机制，确保舆情事件第一时间得到控制和解决。  3.对行业内开展舆情风险应对培训，提高公众来电来访产生的舆情风险应对能力，防范舆情事故发生。  **三、单车使用人员风险防范化解措施**  1.充分考虑好对竞品的影响，做好平衡统筹，科学测算共享电动车的投放份额，避免过量投放导致的稳定风险。  2.及时了解竞品运营人员诉求，加强对竞品运营人员的舆情监控，及时协调解决相关问题。 |
| 对策建议 | 3.科学合理划定停放区和禁停区，加强企业运维力量，提供良好的骑行环境，减少骑行人员投诉和负面舆论情况。  **四、其他不可预见性问题风险化解措施**  针对其他不可预见性的问题，相关职能部门在工作中，应与共享单车运营企业、公众多沟通交流，及时分析和预测可能出现的不确定问题，采取预防或防范措施，注重及时发现和观察细微矛盾的出现，及时制定应对和采取相应措施加以解决，预防矛盾的积累和集中爆发。  预防和解决社会稳定风险问题，切实处理好利益相关群体切身利益问题，根据有关规定和要求，组建专门机构，并配备相应人员，处理相关事务，切实做到维护社会稳定，确保决策顺利实施。 |