汉中市交通运输局

汉中市委文明办

汉中市委网信办

汉中市发展和改革委员会

汉中市工业和信息化局

汉中市城市管理局

汉中市公安局

汉中市市场监督管理局

汉中市自然资源局

汉中市住房和城乡建设局

汉中市文化和旅游局

中国人民银行汉中市中心支行

关于切实加强汉中市中心城区互联网租赁

自行车规范管理工作的通知

（征求意见稿）

汉台区及南郑区人民政府，汉中经济开发区、兴汉新区、汉中航空经济开发区管委会、滨江新区发展服务中心，市直各有关部门：

为进一步规范中心城区互联网租赁自行车发展，提升互联网租赁自行车管理服务水平，更好的满足市民便捷出行需求，有效维护良好城市秩序，保障各方合法权益，根据《中华人民共和国道路交通安全法》《陕西省城市管理综合执法条例》《汉中市电动车管理条例》《电动自行车安全技术规范》（GB17761—2018）、《自行车安全要求》（GB/T3565.2—2022）、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）、陕西省交通运输厅等10部门《陕西省关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的实施意见》（陕交发〔2018〕8号）等法律法规和规范性文件，以及《汉中市中心城区互联网租赁自行车规范管理工作实施方案》（汉市创文办发〔2022〕23号）要求，现就切实加强汉中市中心城区互联网租赁自行车规范管理工作有关事宜通知如下：

一、指导思想

牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，合理配置城市公共资源，倡导市民绿色出行，通过规范部门监管、落实企业主体责任和引导市民依法文明骑行，形成政府、企业和社会多方合力，打造安全、有序、便民的城市绿色交通系统，更好地满足市民“最后一公里”出行需求。

二、工作原则

（一）坚持以人为本。把方便市民出行作为首要原则，企业依法规范经营，使用者依法使用、文明骑行，构建安全、便捷、舒适的互联网租赁自行车出行服务体系。

（二）坚持统一规划。实施政策引领、市级统筹、部门履责、条块结合，制订发展规划，科学控制投放规模，实行总量控制、配额管理，加快完善配套设施。

（三）坚持规范有序。突出鼓励和规范，落实企业主体责任，依法规范企业经营，引导用户守诚信、讲文明，维护正常运行和停放秩序。

（四）坚持技术创新。运营企业依托现代信息技术在车辆设施设备和服务管理上技术创新，提升互联网租赁自行车管理和服务水平。

（五）坚持属地管理，多方共治。区政府、园区管委会（发展服务中心）是互联网租赁自行车管理的责任主体，应建立政府监管、行业自律、企业主责、社会组织和公众共同参与的互联网租赁自行车管理责任体系，形成多方共同治理的局面。

三、责任分工

（一）区政府、园区管委会（发展服务中心）：按照属地和网格化管理原则，负责协调本辖区城市管理、公安交警等部门依法依规做好互联网租赁自行车规范管理及监督运营工作。

（二）市交通运输局：1.负责互联网租赁自行车与城市公共交通融合发展的政策制定和统筹规划。2.根据城市空间承载能力、停放设施资源、公众出行需求等因素，牵头建立互联网租赁自行车投放机制，引导行业健康有序发展。3.对符合互联网租赁自行车数字化监管平台要求的运营企业进行投放方案和规模的备案。

（三）市城市管理局：1.负责制定互联网租赁自行车停放管理指导意见。2.负责指导互联网租赁自行车停放区域设置，对互联网租赁自行车公共区域内停车区环境的卫生管理。3.对互联网租赁自行车占道停放和违规投放等行为进行监督管理。4.负责将互联网租赁自行车企业违法违规行为纳入信用体系。对互联网租赁自行车不按规定停放影响交通秩序不能立即清除的，依法组织清理、转运。5.负责在市城市运行管理服务平台的基础上新建和运行全市互联网租赁自行车智慧监管平台，将所有运营企业应用信息数据接入平台，与其他部门实现数据资源共享。6.定期发布各互联网租赁自行车停放秩序监测及企业履职报告，纳入对企业服务质量的评估。

（四）市公安局：1.负责互联网租赁自行车驾驶人道路交通违法行为的执法。2.负责对互联网租赁自行车企业存在的违反道路交通安全法律、法规的违法行为的查处。3.负责对互联网租赁自行车道路交通事故和治安、刑事案件的处理。4.依法查处恶意破坏、毁弃、盗窃互联网租赁自行车等违法行为。构成犯罪的，依法追究刑事责任。5.负责互联网租赁自行车（电动车）的登记上牌工作。

（五）市市场监管局：配合做好互联网租赁自行车企业经营活动的监督管理及消费者权益保护。

（六）市自然资源局: 负责协调有关部门编制中心城区慢行系统专项规划，完善绿色出行体系，并纳入城市综合交通体系规划。

（七）市住房和城乡建设局: 配合做好互联网租赁自行车停车位及电子围栏施划工作。

 （八）市委网信办、市公安局：根据各自职责，负责加强互联网租赁自行车服务的网络安全监管，保障用户信息安全。

# （九）市委文明办：负责制定互联网租赁自行车文明骑行公约，宣传倡导市民文明骑行、规范停放、爱护停车设施。

（十）市发改委、市工信局：按照工作职责，负责对互联网租赁自行车经营行为实施相关监督检查，并对违法行为依法处理。

四、强化监管

督促指导运营企业遵守相关法律、法规、规章、规定，自觉接受政府相关职能部门的监督和管理，有效提升互联网租赁自行车线上线下管理能力和服务水平。

（一）控制总量

1.委托专业机构，根据城市空间承载能力、停放设施资源、公共出行需求等情况，科学确定、合理测算中心城区互联网租赁自行车的发展方向及总量控制规模。

2.市交通运输局会同市城管局，根据总量控制规模，制定运营配额投放计划，征求市公安局意见后，进行车辆投放配额管理，并与运营企业签订投放管理服务协议书。

3.运营企业应当按照核定配额和协议约定，规范互联网租赁自行车的投放和运营管理。

（二）准入条件

运营企业应依法在本市办理工商登记注册，设立线下服务机构，拥有保障服务和处理投诉的场所。企业在开始提供经营服务前30日向市交通运输局备案，需提供以下材料：

1.企业法人营业执照原件及复印件、法人代表身份证原件及复印件、代理人身份证原件及复印件、授权委托书。

2.在本市内具有固定办公场地、停放场地和维修保养场地、线下服务能力等证明文件及人员配备名单。

3.通信管理机构颁发的互联网信息服务增值电信业务经营许可证复印件。

4.运营模式说明，符合城市规范管理要求的运力投放方案（投放规模、时间、地点等），服务管理、安全管理、服务质量及投诉管理制度，用户资金管理制度、信息安全及用户隐私保护制度、车辆报废回收制度等。

5.互联网租赁自行车车辆质量合格证明文件。

6.数据接入本市互联网租赁自行车数字化监管平台的相关协议。

7.电子围栏技术文档与实施方案。

8.法律、法规要求提供的其他材料。

已在本市提供互联网租赁自行车经营服务的企业，应于本通知下发之日起30日内提供上述材料，不满足上述要求的不得擅自投放车辆。

（三）车辆要求

企业投放的车辆应符合以下条件:

1.互联网租赁自行车必须符合《自行车安全要求》（GB/T3565.2—2022）有关技术规定，通过国家CCC认证，符合本市自行车安全规范管理要求。自行车限载1人，鞍座高度≥635mm，横管的总宽度在350mm—1000mm之间，在车架的显眼部位，如靠近脚蹬的曲柄、鞍管或车把等位置明显而永久性地标注上车架的序列号。

2.互联网租赁电动自行车必须符合《电动自行车安全技术规范》（GB17761—2018 ）有关技术要求，通过国家CCC认证，符合本市电动自行车安全规范管理要求。电动自行车限1人骑行，配装安全头盔。鞍座与驾驶人臀部有效接触面的长度不得超过250毫米，鞍座后面提手架的设计不得变相为违法载人提供方便，在车辆设计规避多人骑行问题。

3.具备实时定位和精确查找功能 （互联网租赁自行车的定位功能应保证在米级范围，实现定点、定向、定量、等距管理效果），加装带有车载卫星定位和智能通讯控制模块的智能锁。

4.车身设计美观，具有鲜明可识别标识，无广告设置，不影响市容。

5.车辆运营期间，应建立车辆维护档案，定期维修维护，确保车辆技术状况良好。

6.配置智能装置，实现佩戴头盔骑行。

对目前已投放但不符合安全管理要求的车辆，应当从本通知下发之日起2个月内完善，未完善的不予备案。

（四）管理措施

运营企业应当依法履行主体责任和相应社会责任，保障用户和公众合法权益，并遵守以下规定：

1.有序投放。互联网租赁自行车的投放实行配额管理，市交通、城管部门综合本市实际空间及需求，确定中心城区互联网租赁自行车配额。运营企业应当严格按照核定配额投放车辆，其中所投放的电动自行车应到公安部门办理登记、并进行编码或号牌管理，企业置换车辆应提前向市城管、公安交警部门进行报告，按照“先收后投”“先上牌后投放”的方式进行。

 2.实名注册。运营企业应当对用户进行实名制注册登记并签订服务协议，明确双方权利义务。互联网租赁电动自行车禁止向未满16周岁的人员提供注册登记服务。

3.购买保险。运营企业应当创新保险机制，为用户购买人身意外伤害保险，建立事故赔偿机制，将事故处理流程、保险标准等在服务协议中明确并向社会公示。

4.公示计费标准。运营企业应当向社会公示符合国家有关规定的收费标准和计费方式，实行明码标价，并建立投诉纠纷处理机制，及时处理市民投诉。不得有排挤竞争对手垄断市场的不正当价格行为。

5.配备运维人员。运营企业应当按照车辆投放数量2%以上的比例合理配备线下服务人员，并实施网格化管理。运营企业必须安排专人调度城市主次干道、政府驻地、商圈、景区、火车站、公交场站等城市重要区域、城市重要交通枢纽互联网租赁自行车的停放，防止区域车辆大面积堆压。运营企业必须配置专门的调度车辆，每投放300辆互联网租赁自行车至少配置1辆调度车（调度车至少应满足装载8辆互联网租赁电动自行车的运力）。调度车辆车身要统一涂装“互联网租赁自行车运维调度”标识、服务热线等，便于公安交警部门识别。

6.确保信息安全。运营企业应当遵守《中华人民共和国网络安全法》等法律法规要求，将服务器设在中国大陆境内，并落实网络安全等级保护、数据安全管理、个人信息保护等制度，依法合规采集、使用和保护个人信息。

7.引导用户规范用车。运营企业应当利用电子围栏、电子地图、定点停车等技术手段，执行和落实“正面清单”“负面清单”相结合的车辆停放管理要求，采取在手机 APP 端标注可停放区和禁停区，设立用户用车奖惩制度等多种方式，积极引导用户文明骑行。

8.加强车辆日常维护。运营企业应当做好车辆维修维护管理，确保车容车貌整洁、车况良好，排除车辆安全隐患。

9.落实清理责任。运营企业应当加强对车辆的停放管理，及时清理违规停放、存在安全隐患、不能提供服务的车辆，根据停车区车辆饱和情况及时调度转运车辆，最大限度满足用户用车停车需求。

10.落实应急措施。运营企业应当制定停车管理应急预案，在节假日、重大活动、重大险情及自然灾害期间，负责做好车辆应急调度和停车秩序管理，维护城市环境和交通秩序。

11.加强数据共享。运营企业应当将相关运营数据、车辆编码数据接入全市互联网租赁自行车数字化监管平台，包括车辆数量、使用频次和轨迹、编码信息、修理维护、信用评价、投诉处理等数据。

12.建立诚信机制。运营企业应建立用户行为规范和信用评价管理制度，对用户随意停放、恶意损坏车辆等不良行为，采取扣除诚信积分、提高车辆使用收费标准和建立“黑名单”制度等措施。

13.运营企业必须公开在本市的服务监督电话，服务热线应当设置专人接待。

14.运营企业应主动接受交通、城管、公安交警等部门的指导监督，签订运营管理责任书，落实主体责任，遵守相关法律法规和行业主管部门规范管理要求，依法依规提供驾驶人身份、车辆行驶轨迹等相关信息及配合其他工作需要。

15.运营企业自主退出经营，应制定退出方案，提前30日向市交通运输局提出书面报告 （抄送相关部门），并向社会公告，及时退还用户预付金（若有）等资金，完成所有投放车辆回收等工作。

（五）信用评价

 市城管、交通、公安交警、市场监管等执法部门要建立互联网租赁自行车企业服务质量考评机制，依据《汉中市互联网租赁自行车运营服务质量评价办法》（附件），对运营企业不认真履行管理主体责任、车辆投放不符合要求、不按照经营管理要求和服务协议提供服务的，经约谈、通报仍不采取有效措施整改的，由城管、交通等职能部门按规定依法查处，并纳入企业信用管理。

五、工作要求

（一）建立联席会议制度。联席会议由市交通运输局、市委文明办、市委网信办、市发改委、市工信局、市城管局、市公安局、市市场监管局、市住建局、市文旅局等部门组成。市交通运输局为牵头单位，各成员单位选派一名科室负责同志担任联络员，联席会议办公室设在市交通运输局，负责定期组织召开联席会议，深入研究行业现状，分析存在问题和矛盾，提出综合治理建议，研究制定行业治理、联合执法、运价调整等方案，督促、指导、推动互联网租赁自行车行业健康有序发展。

（二）加强日常监督管理。各部门要按照责任分工，加强沟通配合，形成工作合力，认真做好政策解读、宣传引导、企业评价、监督管理等工作，努力形成共治共享、共抓共管的良好氛围；加强指导和监督管理，创新监管方式，建立完善“双随机”抽查制度，维护各方合法权益；充分发挥舆论监督和社会监督作用，加大对违法违规行为的曝光，多措并举推动中心城区互联网租赁自行车行业有序健康发展。

（三）宣传倡导文明骑行。出台《互联网租赁自行车文明骑行公约》，采取线上线下多种方式，宣传引导广大市民自觉遵守道路交通安全、城市管理相关法律、法规及服务协议约定，做到文明用车、安全骑行、规范停放、爱护车辆和停车设施。鼓励运营企业通过平台推送、公益广告、志愿者活动等多种方式引导使用人安全文明用车、规范停放。（市委文明办负责）

（四）规划建设停放点位。严格执行《汉中市中心城区道沿以上区域科学合理规划停车泊位实施方案》，做好共享单车停车位及电子围栏施划工作，切实解决共享单车停车难问题。（市城管局、市公安局、市住建局、汉台区政府、南郑区政府负责）

（五）规范骑行停放行为。出台《汉中市中心城区互联网租赁自行车骑行人违规停放联合惩戒机制》，加强宣传教育，严格制度执行，督促运营企业联合惩戒骑行人违规停放行为，有效提升车辆规范停放管理水平。（互联网租赁自行车运营企业负责）

（六）开展服务质量评价。按照投放总量不变、运营管理奖优罚劣的原则，依据《汉中市互联网租赁自行车运营服务质量评价办法》（附后），定期组织开展运营企业质量服务质量评价，对管理规范、信誉良好的企业增加车辆投放数量，对管理混乱、信誉差的企业减少车辆投放数量，对累教不改的，强制要求退出共享单车市场。（市城管局、市交通运输局、市公安局负责）

附件：1、汉中市互联网租赁自行车运营服务质量评价办法

# 2、汉中市互联网租赁自行车服务质量评价办法及评分细则

汉中市交通运输局 汉中市委文明办

汉中市委网信办 汉中市发展和改革委员会

 汉中市工业和信息化局 汉中市城市管理局

 汉中市公安局 汉中市市场监督管理局

 汉中市自然资源局 汉中市住房和城乡建设局

 汉中市文化和旅游局 中国人民银行汉中市中心支行

2023年6月 日

附件1：

汉中市互联网租赁自行车运营服务质量评价办法

**第一条** 为规范互联网租赁自行车运营企业的经营行为，建立完善互联网租赁自行车行业诚信体系，提升互联网租赁自行车服务水平，依据国家相关法律、法规和标准，特制定本办法。

**第二条** 本办法所称互联网租赁自行车是指以互联网技术为依托，由运营企业投放的分时租赁营运的自行车。

**第三条** 评价对象为在本市提供互联网租赁自行车服务的运营企业。

**第四条** 互联网租赁自行车服务质量评价工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

**第五条** 互联网租赁自行车运营企业应当自觉遵守国家相关法律、法规及相关规定，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质的自行车租赁服务。

**第六条** 评价由汉中市城市管理部门组织成立的评价小组（评价小组由城管、交通、公安交警部门组成）实施。

**第七条** 互联网租赁自行车企业服务质量评价等级分为优良、合格、基本合格和不合格四个等级。

**第八条** 互联网租赁自行车企业服务质量评价指标包括：

（一）经营主体：经营条件、管理制度、人员管理、设施设备、投入车辆要求、信息化建设。

（二）服务管理：服务热线受理、公众投诉处理质量、用户保险、用户信息安全、应急情况处置。

（三）科技化监管：数据接入准确性、完整性、故障响应且解决及时性。

（四）停放秩序管理：停放秩序管理考核、对市区两级行业主管部门通知的问题点位及调度要求处理的及时性、有效性。

（五）用户满意度、客户体验等方面。

（六）加分项目包括政府部门表彰、社会公益活动、科技创新等方面。

各评价指标的具体考评标准详见《汉中市互联网租赁自行车服务质量评价标准及评分细则》（附件），市城管部门有权调整本评价标准及评分细则。

**第九条** 互联网租赁自行车运营服务质量评价实行基准分值为100分的计分制，另外加分分值为15分。

**第十条** 互联网租赁自行车运营企业服务质量等级按照下列标准进行评定：

（一）考评周期内综合得分在85分以上，考核等级为优良；

（二）考评周期内综合得分在70分至84分之间的,考核等级为合格；

（三）考评周期内综合得分在60分至69分之间的,考核等级为基本合格；

（四）考评周期内有下列情形之一的，考核等级为不合格：

1、综合得分在60分以下的；

2、未按要求及时足额缴纳城市道路占用费的；

3、由于企业运营管理原因，引发群体性事件或造成恶劣社会影响的；

4、不参加服务质量考核工作的；

5、不按规定将数据接入市城管部门要求的数字化监管平台的；

6、在考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重的；

7、违反法律法规，组织、煽动、参与影响社会公共秩序，损害社会公共利益的群体性事件的；

8、未按要求执行政府及行业主管部门其他有关规定的。

**第十一条** 评价工作按以下程序实施：

（一）每年评价6次，自正式开始运营起，市城管部门每两个月对互联网租赁自行车运营企业的服务质量组织开展一次评价，评价后提交考核报告。

**评价内容包括下列内容：**

1.经营条件包括工商营业执照、固定办公场所证明等情况。

2.建立安全措施与紧急情况处置制度、管理和运维人员管理考评制度、服务质量保障制度、车辆运行维护制度、车辆停放秩序管理制度、日常工作及重大事件的影像存档制度、用户信用评价制度、内部财务管理制度、网络及信息安全管理制度、故障车辆回收管理制度、服务纠纷及投诉处理制度等情况。

3.人员管理包括运营管理、人力资源、财务、信息系统维护、车辆调运、日常检查、维修保养、安全管理、服务热线及服务质量投诉受理等岗位设置及人员管理考核情况。（人员名单、劳动合同或者劳务派遣合同、社保证明等）

4.设施设备包括线下专用调运车辆等情况。

5.投入车辆要求，包括符合相关技术规范要求等情况。

6.信息化建设包括企业搭建的互联网租赁自行车信息平台。

7.服务热线受理情况。

8.公众投诉处理包括投诉处理台账、投诉受理、处理记录、回复等情况。

9.用户保险包括为用户购买人身意外伤害保险（出具相关证明）等情况。

10.用户信息安全包括用户信息安全保障措施等情况。

11.维护管理包括积极应用相关技术措施等情况。

12.应急情况处置包括应对极端气候、重大社会活动及其他可能危及安全情况的应急预案，并做好相关资源和技术的组织准备等情况。

13.加分项目包括获得政府部门表彰、社会公益活动、科技创新等情况。

（二）最终考核结果以所有考核组成员打分的平均分为经营企业得分。

**第十二条** 评价结果应在每次完成考核后3日内书面通知被考核企业。对评价结果有异议的企业，可在收到考核结果通知的3日内向市城管部门提出书面申诉。

市城管部门依据各项指标的最终结果对互联网租赁自行车运营企业服务质量考核等级进行认定，并在相关网站上进行为期5天的公示。公示结束后，最终结果由市城管部门向社会通报并发布。

**第十三条** 互联网租赁自行车服务质量考核结果作为奖惩运营企业的重要依据，并按下列规定执行：

（一）对服务质量考核等级被评为不合格的运营企业，运用信用记录，视情况每次调减10%的总配额，行业主管部门对企业约谈，督促其加强管理，限期整改存在的问题；

（二）对服务质量评价等级被评为基本合格的运营企业，运用信用记录，视情况每次调减5%的总配额，行业主管部门对企业约谈，督促其加强管理，限期整改存在的问题；

（三）对服务质量评价等级被评为合格的运营企业，不作奖惩；

（四）对服务质量评价等级被评为优良的运营企业，优先增加其他运营企业被核减的车辆投放配额，每次考核核减车辆数量在考核获得优良的企业中平均分配，并给予表彰。

（五）试运营不合格的予以直接清退。

**第十四条** 市城管部门有权调整评价办法、评价标准及评分细则。

**第十五条** 本办法由市城管部门负责解释和修改。

附件2:

汉中市互联网租赁自行车服务质量评价办法及评分细则

| 一级指标 | 二级指标 | 考评内容 | 扣分标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 经营主体（29分） | 经营条件（8分） | 按合同约定设立项目公司、配备项目运营设施、投放车辆、商业运营（含维护和更新改造）。 | 提供相关资料，未提供或出现不达标的情况一项扣2分，扣完本项分值为止。 |
| 在汉中市有固定办公场所及固定负责人，营运管理人员，并向主管部门报备。（在本市行政区域内具有固定办公场所的证明文件原件及复印件）。 |
| 运营企业应配备与车辆投放规模相匹配的线上及线下专职管理和运维人员，具备线上线下服务能力，并能根据政府指令完成及时调拨调度。 |
| 运营企业应配备与车辆投放规模相匹配的办公、仓库、维修、充电等配套设施。 |
| 管理制度（4分） | 建立安全措施与紧急情况处置制度、管理和运维人员管理考评制度、服务质量保障制度、自行车车辆运行维护制度、自行车车辆停放秩序管理制度、日常工作、重大事件的影像存档制度、用户信用评价制度、网络及信息安全管理制度、故障车辆回收管理制度、服务纠纷及投诉处理制度。 | 提供相关管理制度，未提供或出现不达标的情况一项扣0.4分，扣完本项分值为止。 |
| 人员管理（3分） | 应配置运营管理、人力资源、财务、信息系统维护、车辆调运、日常检查、维修保养、安全管理、服务热线及服务质量投诉受理等人员。符合规定的营运维护、管理人员相关证明材料（人员名单、劳动合同或者劳务派遣合同、社保证明等） | 提供相关资料，未提供或出现不达标的情况一项扣0.4分，扣完本项分值为止。 |
| 设施设备（2分） | 配备符合合同规定的线下调运车辆。 | 未配备专用调运车车辆的扣完本项分值；配备专用调运车辆，但车辆未统一喷涂“互联网租赁自行车运维调度”标识及服务热线电话的，扣除1分。 |
| 投入车辆要求（10分） | 互联网租赁自行车必须符合《自行车安全要求》（GB/T3565.2—2022）有关技术规定，通过国家CCC认证，符合本市自行车安全规范管理要求。自行车限载1人，鞍座高度≥635mm，横管的总宽度在350mm—1000mm之间，在车架的显眼部位，如靠近脚蹬的曲柄、鞍管或车把等位置明显而永久性地标注上车架的序列号。 互联网租赁电动自行车必须符合《电动自行车安全技术规范》（GB17761-2018）有关技术要求，必须具备脚踏骑行能力，最高时速不得超过25千米每小时，不得加装影响安全骑行的附属设备；车辆有统一品牌标志，每辆车有唯一性的编号和二维码；车辆应配备智能定位系统和具有数据通讯技术的智能锁；车辆必须统一配备安全头盔；车辆在投放营运前应向市交通、城管出具质量检验合格证明；车辆性能必须完好；车辆车身必须整洁，不得违规设置广告；车辆自身二维码必须清晰安全，避免二维码陷阱给用户造成损失。 | 未按要求投入车辆的扣完本项分值 |
| 信息化建设（2分） | 按照规定建设运营信息平台，并提供相关数据信息。 | 未按服务要求搭建信息平台的扣除本项分值。 |
| 服务管理（25分） | 服务热线受理（2分） | 服务热线有人值守，并有相关值班记录。 | 未建立服务热线的扣2分，抽查值班记录，记录不全、内容不完整的，每次扣1分，扣完本项分值为止。 |
| 公众投诉处理质量（3分） | 企业应及时受理投诉，在规定时间内处理并回复。 | 企业建立投诉处理台账，且有投诉受理、处理情况、回复记录等完整投诉处理资料。未建立投诉处理台账及相关处理资料扣3分，有台账但不完善每次扣2分，扣完本项分值为止。 |
| 用户保险（5分） | 主动为用户购买人身意外伤害保险。（出具相关证明） | 未购买用户保险或保额不足的直接扣除本项分值。 |
| 用户信息安全（5分） | 为用户提供信息安全保障措施，严格保护用户的个人隐私、保障用户信息安全。 | 发生用户信息泄露的情况，每次扣1分，扣完本项分值为止。 |
| 维护管理（5分） | 1.企业应运用“精准定点停放（定点、定向、定量、等距）”等相关技术，依据相关法律法规要求，明确告知用户适停区域、禁停区域，规范用户骑行和停车行为。2.企业应设置专职线下停放秩序管理维护团队，对重点区域、路段实施驻点值守管理。3.企业应加强对车辆的巡视、巡查，及时收回并维修或更换有故障的互联网租赁自行车，及时清理违规停放和损坏丢弃的车辆；对驶入禁行区域的车辆采取断电措施。 | 1.未设置“精准定点停放（定点、定向、定量、等距）”等技术的不得分；未设置适停区域、禁停区域的扣2分；未设置文明用车引导的扣1分。2.未设置重点区域、路段驻守管理的不得分；设置重点驻守未有明显管理效果的扣1分。3.未及时收回并维修或更换有故障的互联网租赁自行车的扣1分；未对驶入禁行区域的车辆采取断电措施不得分。 |
| 应急情况处置（5分） | 1.企业应建立应对极端天气、重大活动、重要节假日及其他危及安全情况的应急保障预案，做好相关人员、设备、资源和技术等组织准备，并定期进行培训和演练。2.企业在发现或接到车辆及设施遭到破坏或发生交通事故等事件时，及时赶赴现场，妥善处理。3.企业发现或接到相关部门告知的车辆大量堆积等信息后，在相关部门规定的时间内清运完毕。 | 未制定应急预案，或未开展相关培训，演练的，本项不得分；在接到相关部门通知后，未能及时赶赴现场并妥善处置及未及时清运堆积互联网租赁自行车的，一次扣3分。扣完本项分值为止。 |
| 科技化监管（8分） | 数据接入准确性与完整性，故障响应且解决及时性。 | 按照市城管部门要求将数据接入指定的监管服务平台，抽查实际投放车辆与监管平台接入备案车辆数据一致性，数据接入不及时、缺失或数据不准确的，每出现一次扣除4分；出现数据接口中断等数据传输质量问题时，企业响应且解决不及时的，每出现一次扣除2分。工单处理不及时的，每一次扣0.5分。扣完本项分值为止。 |
| 停放秩序管理（17分） | 停放秩序管理考核（12分） | 1.在施划有停放点位的区域，车辆应停放在该点位内，要求首尾一致、整齐划一、无倒伏现象；2.在允许停放区位不得超量超范围停放；3.不得在影响正常通行、商家店铺正常经营的区域内停放；4.不得在宽度低于2.5米的人行道上停放；5.不在影响消防安全的区域及人行道盲道上停放；6.禁止在政府确定的非机动车禁停区内投放和停放。 | 车辆停放应符合规定的要求，每出现一项不符合要求的扣2分，扣完本项分值为止。 |
| 对交警、城管部门等部门通知的问题点位及调度要求处理的及时性、有效性。（5分） | 未及时按要求处理的，每次扣2.5分，扣完本项分值为止。 |
| 政府部门或媒体通报批评（15分） | 本次考核时间内受到相关部门或媒体通报批评的。 | 每次扣5分，扣完15分值为止。 |
| 用户满意度 （2分） | 企业服务（2分） | 采用随机采访方式，每个企业抽10个用户，对企业服务进行评价，满意的得2分；不满意的得1分；以平均得分为准。 |
| 随机抽查 （4分） | 热线服务（2分） | 响铃50秒内未接听的，每出现一次扣1分，扣完本项分值为止。 |
| 在线服务（2分） | 1分钟内未进行在线信息回复的，每出现一次扣1分，扣完本项分值为止。 |
| **以下内容为加分项目（15分）** |
| 政府部门表彰（5分） | 本年度内获得省、部级及以上荣誉称号或者表彰的。 | 每次加2分，以最高层级计分，各种奖励累计加分总和不超过5分。 |
| 本年度内获得市级荣誉称号或者表彰的。 | 每次加1分，以最高层级计分，各种奖励累计加分总和不超过5分。 |
| 本年度内获得区级荣誉称号或者表彰的。 | 每次加0.5分，以最高层级计分，各种奖励累计加分总和不超过5分。 |
| 社会公益活动（5分） | 本年度内配合政府完成工作，或积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务、捐赠、乡村振兴、城市更新、创建卫生城市、文明城市等具有较大社会影响的公益活动。 | 每次加1分，累计加分总和不超过5分。 |
| 科技创新（5分） | 本年度内研发创新科技，实现互联网租赁自行车行业技术应用发展，解决行业发展难点问题，取得较大的社会效益，并报行业主管部门认定。 | 以行业主管部门会审认定为准，获得省、市级5分，区级3分，以最高级计分，累计加分总和不超过5分。 |
| 加强科技创新，推广新技术新装备应用。鼓励企业配置车辆后视镜、人脸识别及限重等功能 | 每提供一个功能的证明材料加0.25分，至满分1分止 |

汉中市交通运输局办公室 2023年 月 日印发