

# 蓬江区互联网租赁自行车企业运营 服务管理考核办法

(征求意见稿)

为加强蓬江区互联网租赁自行车行业管理，规范企业运营服务行为，维护城市公共秩序，根据《关于修改〈关于规范江门市互联网租赁自行车发展的指导意见〉的通知》（江交局〔2022〕72号）等有关文件，结合我区实际，制定本考核。

## 一、考核原则

遵循公平、公正、公开和分类统计、标准统一、时间同步的原则，坚持服务为本，规范引导、多方参与、科学监管的指导方针，对互联网租赁自行车运营企业的服务水平、调度能力、安全措施、社会影响等方面进行综合评价。

## 二、考核对象

在蓬江区运营的互联网租赁自行车企业。

## 三、考核部门

成立蓬江区互联网租赁自行车企业运营服务管理考核领导小组（以下简称“考核组”），由区城市管理和综合执法局牵头，会同区发展和改革局、区住房和城乡建设局、区市场监督管理局，市公安局蓬江分局、市公安局交警支队蓬江大队及各镇（街）或委派第三方评价机构联合组成。各考核组成员单位要指定一名日常工作联络员。

### 三、考核内容

#### （一）运营管理

1. 运营企业具备的资质和经营条件；
2. 运营企业的数据开放要求；
3. 运营企业的管理制度等监管要求。

#### （二）人员管理

1. 运维人员配备、着装、持证上岗情况；
2. 运维人员的实时位置信息；
3. 运维人员的配合度。

#### （三）车辆管理

1. 车辆质量管理；
2. 车辆的投放量、停放管理；
3. 车辆的运维、调度管理。

#### （四）服务管理

1. 为用户购买第三者责任险和人身意外伤害保险；
2. 媒体曝光以及热线投诉处理情况。

#### （五）社会评价

用户满意度调查。

### 四、考核依据

依据《关于规范江门市互联网租赁自行车发展的指导意见》和《江门市蓬江区互联网租赁自行车管理暂行办法（试行）》。

## 五、考核方式

考核周期为每季度一次，考核组各成员单位按各自职责，对我区运营的互联网租赁自行车运营企业进行考核评价，并于考核周期结束后次月 25 日前向考核组牵头部门提供考核互联网租赁自行车企业的考核分数以及考核佐证资料（日常管理中经营者不规范管理行为的图片、文字等相关材料），考核分数为考核组各成员单位提交的考核分数汇总计算得出的平均分。

## 六、考核结果运用

互联网租赁自行车企业考核，分为优秀、合格、不合格三个等级，考核分数 90 分（不含 90 分）以上的企业评为优秀，考核分数高于 60 分（不含 60 分）而低于 90 分的企业评为合格，考核分数低于 60 分不合格。根据上述评分结果，具体考核运用为：

为鼓励各企业履行服务承诺、积极提升服务质量，根据服务考核结果对企业的车辆投放量进行调整。调整的原则为：在对本区互联网租赁自行车总投放量控制的前提下，对考核不合格的企业进行减量，考核合格的企业维持数量，考核优秀的企业进行相应的增量，当本区互联网租赁自行车总投放量达到区城市管理行政主管部门制定的运营车辆配额数量，则不再增加车辆配额。具体的调整措施为：

1. 企业评为优秀的，优先增加 500 辆车辆配额。

2. 企业评为合格的，维持现已投放车辆数量。

3. 企业评为不合格的，减少 500 辆投放量；连续两期考核不合格的，次年减少其 1000 辆投放量；连续 2 期及以上评为不合格的企业，停业整顿，由该企业总部提交整改方案。若重新运营，需在减少 50% 投放量的前提下，经考核组核查确认整改到位后方可投入运营。对于连续 3 期或者二年内超过 3 期被评为不合格的企业，责令退出蓬江区行政区域运营。

4. 经监管部门核查确认不合格的企业，其减量的单车在监管部门监督下，由企业自行封存运出蓬江区行政区域，逾期未转移的，再扣除 500 辆投放配额，两次督促拒不转移的，责令退出蓬江区行政区域运营。

## **七、有关要求**

互联网租赁自行车考核组各成员单位要按照全国文明城市创建标准要求，认真开展互联网租赁自行车管理工作，安排专人负责日常的管理和考核工作，建立相应的检查考核机制，确保互联网租赁自行车运行规范有序。如出现互联网租赁自行车企业乱停乱放车辆、运营企业经营管理原因造成的群体性事件、对社会造成恶劣影响、拒不配合参加综合考评、未按要求执行政府及行业主管部门其他有关规定或恶意扰乱市场正常运营秩序等情况，由考核组牵头单位组织约谈并责令整改；拒不整改的，由市公安局蓬江分局、区城市管理和综合执法局、各镇（街）等执法部门分别依据《中华人民共和国道路交通安全法》、《城

市道路管理条例》以及《江门市城市市容和环境卫生管理条例》进行行政处罚。

## 八、附则

1. 本办法由区城市管理和综合执法局负责解释。
2. 本办法自 2024 年 5 月 1 日起实施，有效期 5 年。

附件：蓬江区互联网租赁自行车运营服务管理考核指标体系及扣分标准

# 附件

蓬江区互联网租赁自行车运营服务管理考核指标体系及扣分标准

一级指标	二级指标	三级指标	扣分标准	备注
企业的运营管理(5分)	运营企业具备的资质和经营条件(2分)	(1) 运营企业必须依法取得工商营业执照。 (2) 运营企业必须在我市三区内有固定的办公场所。 (3) 运营企业必须具备互联网租赁自行车租赁服务的运营模式说明、服务管理、处理投诉和纠纷等有关机制。	提供相关证明文件, 未提供或不达标的, 每一项扣1分; 累计扣分不超过2分。	同一扣分项累计达到最大值不再扣分
	运营企业的数据保密要求(2分)	运营企业信息平台的数据采集与使用应当遵循国家网络和信息安全有关规定, 所采集的用户个人信息和生成的业务数据不得超越提供互联网租赁自行车服务所必需的范围, 确保用户信息不被泄露, 不被挪作他用。	泄露一个用户信息扣0.5分; 累计扣分不超过2分。	
	运营企业的监管要求(1分)	运营企业应当制定安全措施和紧急情况处理制度、服务质量保障制度、车辆运维和停放管理制度、日常工作和重大事件的影像存档制度、网络及信息安全制度、押金管理制度、故障车辆回收管理制度等基本经营管理制度。	提供相关资料, 未提供或者不达标的扣0.5分; 累计扣分不超过1分。	
人员管理(15分)	运维人员必须统一着装、持证上岗(3分)	工作期间, 运营企业线下运维人员必须统一着装、持证上岗。	发现一处问题点扣0.5分; 累计扣分不超过3分。	
	运维人员必须进行相关培训(2分)	运营企业应当建立对所属运维人员的管理、考核制度, 根据不同岗位定期对相关人员进行培训, 提高运维人员的管理水平。	提供相关资料, 未提供或者不达标的扣0.5分; 累计扣分不超过2分。	
	运维人员服从行政监管部门的监督和考核(5分)	考核期间, 运维人员必须配合行政监管部门的监督和考核。	不配合者, 一次扣取相关企业1分; 累计扣分不超过5分。	
	运维人员的实时位置信息(5分)	大型商业区域、重要城市道路、公共交通枢纽站、学校、医院、公园等人口密集区应当实施专人定点驻守管理。工作期间, 运维人员必须在所负责的区域内。	发现问题时, 运维人员必须在15分钟内赶到现场, 否则扣2分; 累计扣分不超过5分。	
车辆管理(60分)	车辆质量管理(15分)	(1) 车辆必须符合国家标准、行业技术强制标准, 性能安全, 质量可靠, 必须具有国家认定的专业检测机构出具的车辆检验合格报告。 (2) 车辆必须带有车辆卫星定位和智能通讯控制模块的智能锁, 鼓励使用国产的卫星导航定位系统。 (3) 车辆性能必须完好。 (4) 车辆车身必须整洁, 不得违规设置广告, 车身有张贴小广告现象的必须及时予以清除。 (5) 车辆自身二维码必须清晰安全。	车辆无检验合格报告的扣5分。 车辆无卫星定位和智能通讯控制模块的智能锁; 车辆性能损坏; 车辆车身不整洁、张贴违法小广告; 车辆二维码不清晰(每发现一辆扣0.5分); 累计扣分不超过15分。	

一级指标	二级指标	三级指标	扣分标准	备注
	车辆的投放、停放管理 (30分)	<p>(1) 企业必须严格按配额投放车辆,不得超额投放;企业组织旧车淘汰、新车投放必须严格报备。通过实地查看和微信小程序等方式对企业车辆投放情况进行核查。</p> <p>(2) 车辆必须停放在非机动车停放点区域内,且排放整齐有序、车头朝向一致。</p> <p>(3) 实际投放车辆的数量与报备给区城市管理行政主管部门的电子台账须一致。</p> <p>(4) 在允许停放区位不得超量超范围停放。</p> <p>(5) 禁止以下区域停放:</p> <p>①消防通道、盲道、绿化带、机动车道、非机动车道、人行天桥(过街通道)、道路交叉口(转弯处及其两侧10米范围内)以及宽度不足2米,不能满足互联网租赁自行车停放的人行道;</p> <p>②中小学校、广场、步行街及未经物业管理部门同意的居民小区、医院、大学等;</p> <p>③旅游景点、体育场馆、展览馆、会议中心、大型商场等人口密集区域的出入口两侧50米范围内;</p> <p>④公交站点、地铁站出入口5米范围内,公交车场等重要的城市交通枢纽站25米范围内;</p>	<p>(1) 项发现企业超额投放扣 30 分。</p> <p>(2)、(3)、(4)、(5) 项 2 辆为单位,每发现 1 处扣 2 分;累计扣分不超过 30 分。</p>	
	车辆的运维、调度管理 (15分)	<p>(1) 运营企业应当组建专业运营维护团队,每200辆共享自行车至少配置1名维护人员,并向区级监管部门提供运营维护人员名单信息(姓名、电话号码、身份证号码及所负责的区域街道、工资发放等信息)。</p> <p>(2) 运营企业必须配置专门的调度车辆,每投放1000辆互联网租赁自行车至少配置1辆装载能力不低于20辆的调度车,用于互联网租赁自行车调度。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,便于交警部门识别;运营企业必须向区城管部门、市交警支队蓬江大队提供调运车辆牌号、驾驶人员等相关信息;调度车辆只能用于互联网租赁自行车调度,不得从事其他物流运输。</p> <p>(3) 运营企业必须安排专人调度公交场站等城市重要交通枢纽站、城市重要区域互联网租赁自行车的停放,防止区域互联网租赁自行车爆棚,对大量聚集的互联网租赁自行车,30分钟内必须清理完毕;节假日、重大节庆活动等,运营企业必须建立应急预案机制。</p> <p>(4) 运营企业必须配备有专门用于互联网租赁自行车停放的仓库和维修点。入驻我区的各家互联网租赁自行车运营企业应当分别在我市蓬江、江海、新会三区内存有总面积不小于3000平方米的仓库用于维修和集中调度车辆(仓库可多处配置,仅限用于互联网租赁自行车的停放和维修。仓库及维修点位置、租赁合同、负责人联系方式等需报区城市管理行政主管部门备案)。禁止运营企业占用城市道路等公共空间用于车辆存放、周转和维修。</p>	<p>(1)、(2)、(4) 提供证明材料,未提供或弄虚作假的每一项扣 5 分;(3) 未达到要求的扣 5 分;累计扣分不超过 15 分。</p> <p>占用城市道路等公共空间用于车辆存放、周转和维修的,发现一次扣 5 分。</p>	

一级指标	二级指标	三级指标	扣分标准	备注
运营服务 管理（20 分）	为用户购买第三者责任险和人生意外伤害保险(5分)	运营企业应当对用户购买非机动车第三者责任险和人生意外伤害保险。	提供证明材料，未提供或者不达标扣 0.5 分。	
	投诉处理机制（15 分）	12319，12345热线处理情况，热线投诉处理及时，能按时反馈处理情况	处理不及时 1 次扣 1 分，不按时反馈情况 1 次扣 1 分，扣完为止。	

各镇（街）根据此表对辖区内互联网租赁自行车停放管理秩序进行评分，区级主要对互联网租赁自行车企业在本辖区的运营服务情况进行评分，总分 100 分，每周期评分情况请于次月 25 日前（遇节假日顺延）报区城市管理和综合执法局。