

郑州市人民政府文件

郑政文〔2018〕173号

郑州市人民政府 关于规范互联网租赁自行车发展的 指导意见（试行）

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为促进郑州市互联网租赁自行车规范、协调和可持续发展，根据《中华人民共和国道路交通安全法》等法律法规和交通运输部等十部委《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）精神，结合本市实际，提出以下指导意见。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，坚持“公交优先”发展战略，以解决市民短距离出行和公共交通系统换乘接驳需求为导向，以市场配置资源、政府规范监管为手段，引导我市互联网租赁自行车规范有序发展，为市民提供便捷、绿色的出行方式，推动绿色低碳出行，促进郑州“国家中心城市”建设。

（二）主体定位

互联网租赁自行车经营服务，是指以互联网技术为依托构建服务平台，使用符合条件的自行车，通过商业租赁形式，向社会公众提供的自行车租赁服务。

互联网租赁自行车运营企业（以下简称“运营企业”），是指构建网络服务平台、从事自行车租赁经营服务的企业法人，是互联网自行车的投放主体和经营主体，应当承担车辆经营与管理的主体责任以及与本市发展相匹配的社会责任。

（三）发展原则

坚持服务为本。树立以市民为中心的发展思想，维护各方合法权益，为公众提供更安全、更便捷、更绿色的出行服务。坚持规范有序。坚持问题导向，实施科学有效监管，为互联网租赁自行车的发展创造良好环境，落实运营企业主体责任，依法规范企业经营，引导用户守诚信、讲文明，维护正常运行秩序。

坚持技术创新。运营企业应依托现代信息技术在车辆设施设备和服务管理上进行技术创新，提升互联网租赁自行车服务。

坚持属地管理。市级管理部门负责统筹协调和指导，制定政

策文件，各区人民政府、开发区管委会结合属地实际，负责实施具体管理工作。

综合考虑骑行安全、停放秩序和充换电配套设施安全等因素，本市暂缓发展互联网租赁电动自行车。

二、加强行业规范管理

（一）健全政策法规

市城市管理部门要会同公安交警、交通运输、规划等部门适时出台互联网租赁自行车投放、停放的考核管理办法及相关停放区设置技术导则，负责互联网租赁自行车企业市场进入和退出备案工作。市交通运输部门要会同相关部门制定互联网租赁自行车与城市公共交通融合发展等方面的政策。

（二）加强投放引导

市城市管理部门要会同公安交警、交通运输、规划等部门根据城市发展总体规划，结合城市空间承受能力、互联网租赁自行车标准化停车场数量、市民短距离出行需求、考核评价等，合理确定互联网租赁自行车的投放区域、投放规模、投放数量，实现对运营企业车辆投放动态平衡管理。运营企业投放互联网自行车，应当根据市场需求合理配置资源，合理、及时调整车辆的投放规模、投放数量和投放区域。

（三）加强停放管理

运营企业要落实对车辆停放管理的主体责任，要运用电子围栏、电子地图等车辆定位停放技术加强车辆停放管理，综合采取

经济奖罚、记入信用记录等措施，有效规范用户停车行为；及时清理违规停放、存在安全隐患、不能提供服务的车辆，并根据停车点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。市城市管理等相关部门要依法加强对互联网租赁自行车停放的监督执法工作。

（四）规范用户使用

用户在租赁、使用互联网自行车过程中应当遵守道路交通安全、城市管理等法律法规以及与运营企业间的服务协议，做到遵守法律、文明用车、安全骑行、规范停放，爱护自行车和停放设施，骑行前应当检查自行车技术状况，确保骑行安全。使用互联网租赁自行车不得违反规定载人，不得擅自加装儿童座椅等设备。对违规停放、违法骑行等行为，应接受企业的信用约束及执法部门的处罚。

（五）建立动态考评和退出机制

自今年10月15日起，全市将暂不再接受任何新的运营企业投放互联网自行车，城市管理部门根据我市市民对互联网自行车的出行需求进行全市互联网自行车总量测算，并对已经进入我市的运营企业，综合各企业运营维护管理水平、规范停车情况、数字化管理效果等因素，合理调控各个企业的市场占有份额。

运营企业实施收购、兼并、重组或者退出市场经营的，应当制定合理方案，确保用户合法权益和资金安全；退出运营前，应提前60日向社会公示，如果用户缴纳押金或预付金的，需要及

时退还，并完成所有投放车辆回收等工作。

市城市管理部门应建立健全对运营企业的考核标准评价体系，完善市场进入退出机制，对不履行管理主体责任和行业自律要求、无序投放、乱停乱放问题严重、考核评价不合格的运营企业，要责令其限期整改，纳入失信“黑名单”范围，通过征信考核限制相关运营企业市场占有份额，存在严重违法行为的，依法追究法律责任。

三、引导企业规范经营

（一）明确企业经营条件

1. 企业须符合国家相关法律规定，在本市办理工商登记备案手续；在本市开立用户押金及预付资金专用账户或采用免押金方式提供租赁服务；配备满足车辆周转与维修需要的停车场地；配备与车辆投放规模相匹配的管理人员，具备线上线下服务能力。待条件具备时，按照城市管理部门要求对运营的共享单车进行统一编号、设置相关二维码。

2. 企业投放车辆应符合现行国家标准和行业标准相关规定；安装车载卫星定位装置以及智能通讯控制模块的智能锁，保持外观美观整洁。

3. 企业须建设满足投放车辆停放的、具有电子围栏等车辆定位停放技术的互联网租赁自行车标准化停车场，符合法律法规政策的相关规定。

4. 企业在开始提供租赁服务前 30 日，须向市城市管理部门

报备，提交本节第一、二条所涉及的相关书面材料，将管理所必须数据信息接入政府指定监管平台，并按照相关管理部门要求提供相应数据。

5. 已在郑州市提供租赁服务的企业，应于本意见实施之日起30日内，向市城市管理部门提交本节第一、二条所涉及的相关书面材料；应于本意见实施之日起半年内，完成本节第三条所述的互联网租赁自行车标准化停车场建设工作，并通过验收。

（二）规范企业运营服务

1. 运营企业应当对用户进行实名制注册登记，并与用户签订服务协议，明确双方权利义务，明确用户骑行、停放等方面的要求。禁止向未满12周岁的未成年人提供注册、租赁互联网自行车服务。

2. 运营企业应当公布符合国家有关规定的计费方式和收费标准，在经营活动中不得实施不正当竞争行为，不得侵害用户合法权益和社会公共利益，做到守法经营、公平竞争。

3. 运营企业应当组建与车辆投放规模相适应的运营服务维护队伍，做好车辆停放秩序管理，及时清理违规停放车辆；做好车辆调度和维护，提高车辆故障维修、废弃或破损车辆处理反应速度；定期进行车辆检查做好清洁保养，确保车容车貌整洁、车况良好。

4. 运营企业应当公布服务质量承诺，公开24小时服务监督电话，建立应急处置预案及用户、市民投诉处理制度，及时处置

突发事件和投诉。

5. 运营企业应当通过商业银行或具备相关资质和牌照的第三方支付企业进行资金结算，并与其签订协议，为用户提供安全、保密和便捷的支付结算服务。

（三）完善用户风险防控

1. 运营企业应当确立事故赔偿机制、流程、标准等并向社会公示，为用户购买人身意外伤害险，鼓励购买第三者责任险。

2. 鼓励运营企业尽可能采用免押金方式提供租赁服务，向用户收取押金的，应当按照金融管理机构的要求在本地设立押金、预付金专用账户，实施专款专用，资金由银行存管，并公示押金、预付金退还时限，按照协议及时退还押金，主动接受金融管理机构监管和社会公众监督。运营企业应建立完善用户押金退还制度，加快实现“即租即押、即退即还”。

3. 运营企业应当遵守国家网络和信息安全有关规定，采集用户身份等信息不得超越提供互联网自行车服务所必需的范围，不得将注册用户个人信息公开或擅自泄露，不得利用其服务平台发布法律法规禁止发布的信息，不得为企业、个人及其他团体、组织发布违法有害信息提供便利，否则依法承担相应法律责任。

（四）加强诚信管理

1. 运营企业应当在征求相关职能部门意见的基础上建立健全用户信用管理制度，敦促用户履行安全文明骑行、规范车辆停放等义务；加强运营企业之间信用信息的互通共享，将多次违法

违约的用户列入黑名单，共同限制其使用。

2. 市城市管理、交通运输、公安交警、工商等部门要加强对企业失信行为的约束，及时将企业失信信息报送至市信用中心。市信用中心定期在信用郑州网站对企业的各类失信行为予以公示。

四、明确政府部门职责

各区政府、管委会和有关部门要充分认识规范互联网租赁自行车的重要意义，加强组织领导，加快制度建设，强化监管服务。

(一) 市政府部门

市城市管理部门负责全市互联网租赁自行车发展的统筹协调工作，适时出台相关考核管理办法及停放区设置技术导则，指导并监督互联网租赁自行车的投放及停放，做好互联网租赁自行车企业市场进入和退出备案工作，并根据市民对互联网自行车的出行需求进行全市互联网自行车容纳规模总量测算。

市交通运输部门负责制定互联网租赁自行车与城市公共交通融合发展政策。

市公安机关负责查处故意盗窃、损毁互联网租赁自行车行为，根据违法情节依法追究相应的法律责任；查处互联网租赁自行车交通违法行为，维护交通秩序。

市规划部门负责城市慢行交通系统规划编制。

市财政部门负责为市级互联网租赁自行车监管平台建设、考

核管理、总量测算等工作提供经费保障。

市教育部门负责中小学校 12 周岁以下学生禁止使用互联网租赁自行车的宣传教育工作。

市信用中心负责企业失信行为信息的公示。

中国人民银行郑州中心支行依照职责加强对企业相关专用存款账户的监督管理。

市发展改革、工商、网信、文明办等相关部门，按照各自职责对互联网租赁自行车经营行为实施相关监督管理。

（二）区级政府

各区政府、管委会按照“属地管理”原则，结合本地实际，明确所属各部门工作责任，建立联合工作机制，加强统筹协调和日常管理，制定相关管理细则，促进互联网自行车健康有序发展；依法实施互联网租赁自行车停放秩序的日常管理，对不适宜停放的区域和路段，制定负面清单，实行禁停管理，对乱停乱放问题严重的运营企业限制其投放车辆。

五、保障机制

（一）加强组织协调

建立健全联席会议制度，市城市管理部门牵头，交通运输、公安交警和各区、管委会、市政府相关部门及经营企业参与，定期研究解决互联网租赁自行车管理中出现的重大问题，组织开展联合执法和监督管理，形成“市级统筹、属地监管、企业主责、用户守法、多方共治、规范有序”的工作局面，维护良好的城市

环境和交通秩序。

（二）改善骑行环境

合理布局慢行交通网络，将其纳入城市综合交通体系规划，并与城市公共交通规划相衔接。保障非机动车路权，规划设置相对独立的自行车道，推进慢行系统建设，提高自行车通道的网络化和通达性，增加自行车通行空间。

（三）加强宣传引导

通过新闻媒体加强对互联网租赁自行车使用规范和安全文明骑行的宣传教育，通过互联网租赁自行车平台推送、公益广告、主题教育等多种方式，引导用户增强法律意识、文明意识、诚信意识。

（四）强化企业社会责任

运营企业要主动配合郑州市的国家中心城市建设发展需求，承担与本市发展相匹配的社会责任。要利用自身平台推送相关法律知识，组织线上线下志愿者活动；积极配合相关部门做好行业的管理、执法、宣传等工作；引导用户规范用车，遵守交通法规，遵从公安、城市管理部门的执法管理，遵守社会公德；要落实用户黑名单制度，对用户一年内累计违法违规次数超过5次以上仍不限制其使用的企业，将视为企业管理主体责任不到位。

本试行意见适用于郑州市五城区及郑东新区、郑州航空港经济综合实验区、郑州高新区、郑州经济开发区，其他县（市、区）参照执行。

本试行意见自发布之日起施行，各相关部门根据职责负责解释。

2018年10月13日

主办：市城管局

督办：市政府办公厅九处

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2018年10月15日印发

