

郑州市城市管理局文件

郑城管〔2018〕436号

郑州市城市管理局 关于印发《关于市区互联网租赁自行车运营服 务管理实施办法（试行）》的通知

各区（管委会）城市管理局，互联网租赁自行车运营企业：

现将《关于市区互联网租赁自行车运营服务管理实施办法（试行）》印发你们，请各单位按要求认真落实。



关于市区互联网租赁自行车运营服务管理 实施办法（试行）

为规范互联网租赁自行车运营服务管理，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，根据交通运输部等十部委联合发布的《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）、《郑州市市容和环境卫生管理条例》、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》等规定，结合我市实际，制定本办法。

一、指导思想

深入贯彻以人民为中心的发展思想，坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念，践行绿色低碳出行方式，合理配置城市公共资源，努力构建一体化公交都市出行体系，满足人民群众出行需求。

二、适用范围

本实施办法适用于郑州市市内五区和四个开发区范围内的互联网租赁自行车运营服务管理。

三、管理原则

互联网租赁自行车运营服务管理坚持企业主责、市级统筹、属地监管、多方共治的原则。运营企业承担主体责任；市级职能部门负责统筹协调和监督管理；各区人民政府、开发区管委会负责本辖区的互联网租赁自行车管理工作。

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准入和退出备案及相关数据的录入工作，并根据郑州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容纳规模总量测算。

四、文明使用互联网租赁自行车

市民在使用互联网租赁自行车时应当文明用车、安全骑行。在指定的区域或停放点规范停放并尽量做到朝向一致，整齐有序。

1. 禁止未满 12 周岁的未成年人使用互联网租赁自行车。禁止成人或家长通过手机注册开锁后向未满 12 周岁的未成年人提供互联网租赁自行车。

2. 使用互联网租赁自行车的市民应遵守道路交通安全、城市管理等相关法律法规及运营企业服务协议等规定，使用前应当检查车辆的技术状况，确保骑行安全。

3. 使用互联网租赁自行车时不得载人，不得擅自加装儿童座椅等设备。

4. 使用过程中违反交通法规的由使用人承担法律责任并追究单车企业的相关法律责任。

5. 广大市民应爱护车辆，不得故意损害、破坏，不得私自占有、公物私用，因个人原因造成的车辆损失应按价赔偿；故意损

坏、破坏或偷盗互联网租赁自行车构成犯罪的，应承担相应的法律责任。

6. 禁止在以下区域停放互联网租赁自行车：

(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；

(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；

(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出入口两侧 50 米范围内；

(4) 公交站点、地铁站出入口 5 米范围内；公交车站、火车站、高铁站等重要的城市交通枢纽站 100 米范围内；

(5) 其他由城市管理部门设置的禁止停放区域。

五、企业运营维护责任

企业必须承担互联网租赁自行车运营服务管理的主体责任，应当自觉接受政府和监管部门的监督管理。

(一) 运营企业经营管理

1. 运营企业必须按照规定在本地进行工商登记，具有独立的法人资质和承担民事责任的能力。

2. 运营企业必须符合国家相关规定，必须配备与车辆投放规模相匹配的线上线下专职管理和运维人员，并建立运营企业的信

息平台，具备线上线下服务能力。

3. 运营企业必须在我市有固定的办公场所，并在市级城市管理部门报备。

4. 运营企业必须建立有互联网租赁自行车租赁服务的运营模式、服务管理、押金退还、处理投诉和纠纷、用户交通违法行为处（黑名单）等有关机制。

（二）运营企业数据开放要求

1. 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须的范围，确保用户信息不被泄露，不被挪作他用。

2. 运营企业的信息管理平台应当具备对车辆和运维人员实时监控、定位、统计、精确查找等功能。

（三）运营企业的监管要求

1. 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放制度、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。

2. 运营企业必须接受所在市、区两级城市管理部门的监管和社会各界的监督。

（四）人员管理

1. 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；必须实时掌握在岗的运维人员位置信息，并将相关数据接入郑州市互联网租赁自行车监管服务平台。

2. 运维人员必须遵守工作纪律和职业道德规范，认真执行各项管理制度和业务操作规程；工作期间必须统一着装、持证上岗，保持仪容端庄整洁；服从第三方考评机构的监督和考核。

（五）车辆管理

1. 车辆质量管理

（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；本市暂不得投放电动自行车、助力自行车作为互联网租赁自行车供市民使用。

（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，及时回收故障、破损、废弃车辆。

（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，避免二维码陷阱给用户造成损失。

2. 车辆的投放、停放管理

（1）依据我市人口、气候、道路资源、骑行环境、公共交通运力等各方面因素，我市确定互联网租赁自行车投放总量为

38 万辆。自 2018 年 8 月 15 日起，暂不再接受任何互联网租赁自行车运营企业在我市投放互联网租赁自行车的申请。已在本市运营的互联网租赁自行车运营企业组织旧车淘汰、新车投放等，必须严格报备。

(2) 企业投放车辆由市级城市管理部门结合各运营企业实际运营情况合理调整市场份额。条件具备时，由市级城市管理部门统一发放电子身份标签(二维码编号)，企业必须严格按照城管部门调整确定的市场份额投放车辆，不得超额投放。

(3) 运营企业应当在手机客户端明确告知用户可停区和禁停区；应当运用电子地图、电子围栏等技术手段规范用户停车，对不按规范要求停车的用户，要有明确的提示。

(4) 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按辖区城市管理部门的要求实施专人定点驻守管理。

3. 车辆的运维、调运管理

(1) 运营企业应当组建专业运营维护团队，每 1000 辆互联网租赁自行车至少配置 1 名维护人员，维护人员应当实行网格化，定人、定点实施维护，并向市、区(开发区)级城市管理部门提供运营维护人员名单信息。(姓名、身份证号码、电话号码、负责维护区域等信息。)

(2) 运营企业必须配置专门的调度车辆，每投放 3000 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

20 辆互联网租赁自行车的运力，应为符合相关法律法规且允许上路的行驶的正规车辆，调度车在作业期间应停放在应停区域，不影响道路通行）。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。运营企业必须向市城市管理部门、市公安交警支队提供调运车辆牌号、驾驶人员等相关信息。

（3）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。

（4）运营企业必须安排专人调度地铁站、火车站、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大面积堆压。对大面积积压的互联网租赁自行车，两小时内必须清理完毕；节假日、重大节庆活动期间，运营企业必须建立应急预案机制，确保街面秩序整洁。

（5）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。入驻我市的各家互联网租赁自行车运营企业应当分别在我市配有总面积不小于 5000 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市级城市管理部门备案）。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。

（六）运营服务管理

1. 运营企业应当利用网络对用户进行实名制注册登记并签

订服务协议，实现对用户的实时可查、事后倒查，明确双方的权力、义务和用户骑行、停放等方面的要求。

2. 运营企业禁止向未满 12 周岁的未成年人提供注册服务，车身应当设置明显的禁止标识。

3. 运营企业应当为用户购买非机动车第三者责任险和人生意外伤害保险，并公示用户使用中发生伤害事故的责任认定程序、理赔程序、赔偿范围，用户骑行发生伤害事故时，企业积极协助进行办理。

4. 鼓励运营企业实行免押金方式提供租赁服务。

5. 收取注册用户押金、预付资金的运营企业，应严格区分企业自有资金和用户押金、预付资金，在本地开立用户押金、预付资金专用账户，实施专款专用，接受金融部门监管，建立完善退还制度和退还流程，实行“即租即押，即还即退”。

6. 运营企业必须公开本市的服务监督电话、服务热线应当保证 24 小时开通。

7. 运营企业必须安排专人到郑州市数字化城市管理监督中心值班，及时受理群众投诉、建议、报障或举报；各辖区监督中心有要求需要坐班的，企业应当予以配合；对用户的投诉、咨询信息应当在 24 小时内有处理结果，用户的建议应当在三个工作日内向当事人反馈，处理记录应归档备查。

8. 由于运营企业自身原因需终止运营服务的，应当在终止运营服务前 20 个工作日内向市级城市管理部门报备，并向社会公告，

按规定清退用户押金和充值余额，回收投入运营的车辆，完成终止运营的相关工作。在 30 个工作日内，未及时回收的车辆，由区级城市管理部门代为回收，相关损失由企业自行承担。

9. 因运营企业维护管理不到位，导致车辆乱停乱放、损坏、大面积积压影响市容环境的，各区城市管理部门可代为集中转运，并及时通知相关企业限期领回。限期内，运营企业不领回的，由各区城市管理部门向社会公告，公告期满，运营企业不接受处理，按规定上缴财政部门，相关损失、转运费用由企业承担。

六、监督考核

市级城市管理部门将按期聘请第三方考核机构负责全市互联网租赁自行车运营服务管理的检查考核，考核排名情况由市级城市管理部门向社会公告。

市级城市管理部门按照全市互联网租赁自行车市场总需求量上限，根据考核结果对运营质量高、服务信誉好，得分高的企业，适当增加其市场占有份额；对管理秩序混乱，排名末位的企业，适当减少其市场占有份额；对存在严重违法行为的，可暂停其市场进入。

七、实施日期

本《办法》自 2018 年 10 月 1 日实施。