

郑州市城市管理局文件

郑城管〔2018〕437号

郑州市城市管理局 关于印发《关于互联网租赁自行车服务质量 考核办法(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《关于互联网租赁自行车服务质量考核办法(试行)》印发你们，请各单位按要求认真落实。



关于互联网租赁自行车服务质量考核办法(试行)

第一条 为加强郑州市互联网租赁自行车行业管理，规范企业运营服务，提高企业管理水平和服务质量。根据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)和《关于规范互联网租赁自行车发展的指导意见(试行)》等有关规定，制定本办法。

第二条 郑州市互联网租赁自行车服务质量考核应当遵守本办法。考核对象为在郑州市提供互联网租赁自行车服务的运营企业。

第三条 互联网租赁自行车服务质量考核工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 互联网租赁自行车运营企业应当自觉遵守国家、河南省和郑州市有关法律、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。

第五条 互联网租赁自行车服务质量考核内容包括资料报备、信息化监管、车辆管理、运营服务、社会评价、附加项六大项。

资料报备考核细化为资质证件、办公场地、人员团队、管理制度四个指标。

信息化监管考核包括数据接入完整性、故障响应与解决两项指标。



车辆管理考核包括车辆质量管理、车辆停放管理、车辆投放管理、车辆调度管理、车辆维保管理五项指标。

运营服务考核包括用户保险、服务热线、投诉处理三项指标。社会评价考核则是指公众满意度调查。

加分项包括交通安全宣传、科技创新、推行免押金、政府媒体表彰四个方面。

各评价指标的具体考评标准按照《郑州市互联网租赁自行车服务质量考核标准及评分细则》（见附件）执行。

第六条 互联网租赁自行车服务质量考核实行基准分值为100分的计分制，另外加分分值为10分。

第七条 考核采用管评分离的制度，由郑州市城市管理局委托独立的第三方机构实施考评。

第八条 考核方式分为资料审查、随机抽查和公众评价调查三部分。

资料审查由经营企业根据考核要求向考核委提交相关考核资料，第三方机构对相关资料进行审查、核实。审查过程中，考核委或第三方机构可以到相关经营企业核实有关情况，企业应当予以配合。

随机抽查为第三方机构分赴金水区、二七区、管城区、惠济区、中原区、高新区、经开区、郑东新区、航空港区等9个区随机选取2条主要道路，2条支道路，4个交通枢纽站（地铁站或公交场站）、1个重点区域（商业中心），1条背街小巷。以选定的考核道路为基础，考核道路沿线所有互联网租赁自行车企业的表现。

公众评价调查将采用网络调查的方式获取公众对互联网租赁自行车企业的满意度评价。

第九条 考核工作按以下程序实施：评分以月为单位，每月考核一次，按季度奖惩。具体考核时间由第三方确定，为保证考核的公平有效，第三方不得向被考核方透露考核评价时间。每次完成实地考核后，第三方以现场记录、录像、照片、GPS 卫星定位等资料为依据，利用地理信息系统等软件技术，对所有资料汇总、归档，编撰考核简报，并及时向郑州市城市管理局报送，得分情况每月由郑州市城市管理局公开向社会公告。

第十条 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：

当月考核综合得分排名末位的运营企业，由市城管局组织约谈。每季度三个月总成绩排名末位的运营企业，由市城管局下发整改通知，并核减该运营企业配额车辆 5000 辆。核减车辆需在 15 个工作日内封存并运离郑州，不得再投放。

每季度三个月总成绩排名第一的运营企业，在不突破全市互联网租赁自行车总额的基础上，增加该运营企业配额车辆 5000 辆。

第十一条 本办法由郑州市城市管理局负责制定和解释。

第十二条 本办法适用于郑州市金水区、二七区、管城区、惠济区、中原区、高新区、经开区、郑东新区、航空港区，其他区（市）县参照执行。

第十三条 本考核办法自 2018 年 10 月 1 日起实施

附件 1

郑州市互联网租赁自行车服务质量考核标准及评分细则

指标类别	指标项	分值	考核内容	评分标准	考核部门
运营机制 (10分)	资质证件	2	依法取得独立企业法人资质、工商营业执照，独立承担民事责任的能力。（提供企业法人营业执照原件及复印件）。	未提供或出现不达标情况一项扣 2 分。	企业提供相关资料，由第三方机构审核
	办公场地	2	在运营地有固定办公场所及固定负责人，并向主管部门报备。（提供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）。	未提供或出现不达标情况一项扣 2 分。	企业提供相关资料，由第三方机构审核
	人员团队	2	符合规定的运营维护、管理人员相关证明材料（提供人员名单、劳动合同或劳务派遣合同、社保证明）。	未提供或出现不达标情况一项扣 2 分。	企业提供相关资料，由第三方机构审核
	管理制度	4	建立服务管理、安全管理、应急预案、服务质量及投诉管理、信息安全以及用户隐私保护制度（提供制度文本）。	未提供或出现不达标情况一项扣 1 分，扣完本项分值为止。	企业提供相关资料，由第三方机构审核
	数据接入完整性	5	企业按照政府部门要求将相关运营数据接入政府监管平台。	按规定将数据接入政府监管平台的，得 5 分；数据项缺失或数据不准确，每出现一项扣 1 分，扣完为止。	由数据监管部门提供该项得分
	故障响应与解决	5	出现数据接口中断等数据传输质量问题时，企业能够及时响应并解决问题。	响应时间 ≤ 2 小时且解决时间 ≤ 24 小时，不扣分；响应时间 > 12 小时或解决时间 > 72 小时，不得分；其他情况按发生次数，每次扣 1 分，扣完为止。	由数据监管部门提供该项得分
信息化监管 (10分)					

车辆管理 (35分)	车辆质量管理	10	企业投放车辆完好, 包括: ①车辆零部件 (如车架、车轮、把手、刹车、踏板等) 完好; ②车身标识、编码、二维码等完好。	每发现1辆车完好程度出现问题, 扣0.2分, 扣完为止;	随机抽查, 由第三方机构考核评价	
		10	实施电子围栏、禁停区等自行车停放区技术, 规范自行车停车点位设置。	实施先进技术得10分, 否则不得分。	随机抽查, 由第三方机构考核评价	
	车辆停放管理	5	企业车辆摆放整齐有序、车头朝向一致, 不超范围停放, 不在禁停区域停放。	每5辆为一单位, 每发现1处扣1分, 扣完为止	随机抽查, 由第三方机构考核评价	
		5	企业不得未经允许新增投放车辆或未按规定报备擅自更换更新车辆。	企业擅自新增投放车辆或未按规定报备擅自更换更新车辆的, 每发生一次, 扣5分。	随机抽查, 由第三方机构考核评价	
	车辆维保管理	5	及时清理僵尸车	每发现1处僵尸车, 扣1分, 扣完为止。	随机抽查, 由第三方机构考核评价	
		6	运营企业应当为用户购买骑行保险, 包括人身意外伤害险和第三者责任险。	购买了意外伤害险和第三者责任险, 得6分; 购买了意外伤害险或第三者责任险, 得3分; 未购买意外伤害险和第三者责任险, 得0分。	企业提供相关资料, 由第三方机构审核	
	用户服务 (45分)	服务热线	4	运营企业必须公开本市的监督电话, 服务热线应当保证24小时开通。	随机抽查发现问题或者弄虚作假者扣4分。	随机抽查, 由第三方机构考核评价
		投诉处理	5	运营企业对于政府部门转达的投诉案件能按时反馈处理情况。	处理不及时1次扣3分, 不按时反馈情况1次扣2分, 扣完为止	由考核委或第三方机构考核评价
		公众满意度	30	调查用户对于各互联网租赁自行车企业服务的满意程度。	根据网络调查问卷打分结果进行评分。 公众满意度指标得分=30*企业问卷得分/100	由第三方机构考核评价

<p>附加项 (10分)</p>	<p>交通安全宣传</p>	<p>3</p>	<p>企业引导用户树立安全文明用车理念。</p>	<p>APP设置用车安全提示的，每次加0.2分（相同内容不重复计分）； 线下组织开展公益性交通安全宣传活动，每次加1分； 重点节假日、大型安保活动设置针对性的交通安全提示，每次加0.5分； 累计加分不超过3分。</p>	<p>企业提供相关资料，由第三方机构审核</p>
	<p>科技创新</p>	<p>2</p>	<p>研发创新科技，实现共享单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。</p>	<p>以行业主管部门会审认定为淮，省、部级以上加2分，市级1分。</p>	<p>企业提供相关资料，由第三方机构审核</p>
	<p>推行免押金</p>	<p>2</p>	<p>企业采用免押金方式提供车辆租赁服务情况。</p>	<p>完全免押金的，加2分； 部分免押金的，加1分； 不提供免押金服务的，不加分。</p>	<p>企业提供相关资料，由第三方机构审核</p>
	<p>政府媒体表彰</p>	<p>3</p>	<p>企业获得政府部门公开表彰或者河南省主流媒体正面报道。</p>	<p>获得省级政府部门表彰的企业，每次加3分； 获得市级政府部门表彰《河南省主流媒体正面报道的企业，每次加2分； 获得区级政府部门表彰的企业，每次加1分； 累计加分不超过3分</p>	<p>企业提供相关资料，由第三方机构审核</p>

附件 2 郑州市各行政区互联网租赁自行车服务质量考核标准及评分细则

指标类别	指标项	分值	考核内容	评分标准
车辆质量管理 20	车辆完好率	10	企业投放车辆完好, 包括: ①车辆零部件 (如车架、车轮、把手、刹车、踏板等) 完好; ②车身标识、编码、二维码等完好。	完好率 $\geq 95\%$, 得 10 分; 85% \leq 完好率 $< 95\%$, 得 8 分; 75% \leq 完好率 $< 85\%$, 得 6 分; 65% \leq 完好率 $< 75\%$, 得 4 分; 60% \leq 完好率 $< 65\%$, 得 2 分; 完好率 $< 60\%$, 得 0 分
	车辆卫星定位智能锁安装率	10	企业投放车辆配置卫星定位智能锁情况。	安装率=100%, 得 10 分; 否则, 得 0 分。
	车辆摆放	5	企业车辆摆放整齐有序、车头朝向一致, 不超范围停放, 不在禁停区域停放。	每 5 辆为一单位, 每发现 1 处扣 1 分, 扣完为止
	暂扣车辆处置	5	考核企业因违规投放或停放被相关部门暂扣车辆后, 是否及时认领暂扣车辆。	7 天内办理暂扣车辆认领手续得, 得 5 分; 每超过 1 天, 扣 1 分, 扣完为止。
	车辆调度	10	运营企业对于车辆乱停放、过度集中等有碍交通秩序的问题能够及时响应。	根据企业调度响应时长进行评分。 时长 ≥ 40 分钟的, 得 0 分; 20 分钟 \leq 时长 < 40 分钟, 得 3 分; 10 分钟 \leq 时长 < 20 分钟, 得 6 分; 时长 < 10 分钟, 得 10 分。
车辆停放管理 40	电子围栏	10	实施电子围栏等先进技术进行停放管理	实施电子围栏技术得 10 分, 否则不得分。
	车辆投放	10	企业不得未经允许新增投放车辆或未按照规定报备擅自更换新车辆。	企业擅自新增投放车辆或未按照规定报备擅自更换新车辆的, 每发生一次, 扣 5 分, 扣完为止。

安全管理 20	应急预案编制	10	考核企业是否按规定编制应急预案，并向相关部门进行报备	<p>按规定及时报备已编制的应急预案，且内容完整，得 10 分，能按规定编制应急预案，且内容完整，但未能及时报备相关部门得 5 分。</p> <p>未按规定编制应急预案得 0 分。</p> <p>应急预案处置率为 100%，得 10 分；</p> <p>90%≤应急预案处置率<100%，得 8 分；</p> <p>80%≤应急预案处置率<90%，得 6 分；</p> <p>70%≤应急预案处置率<80%，得 4 分；</p> <p>60%≤应急预案处置率<70%，得 2 分；</p> <p>应急预案处置率<60%，得 0 分；</p>
	应急事件响应	10	考核企业在突发事件中的应急处理能力，根据企业应急响应（30min 到达现场）和应急处理效果（根据应急预案进行处理）进行考核评分。	<p>按规定进行企业资料、信息报送或公示，且内容规范、完整的，得 10 分；</p> <p>能在规定时间内进行企业资料、信息报送或公示，但内容不规范或不完整的，得 5 分；</p> <p>未在规定时间内进行企业资料、信息报送或公示的，得 3 分。</p> <p>不提交资料、信息报送或公式的，得 0 分。</p>
其他 20	信息报送	10	考核企业是否按照政府相关政策或要求做好资料、信息的报送或公示，且内容规范、完整。	<p>APP 设置用车安全提示的，每次加 0.2 分（相同内容不重复计分）；</p> <p>线下组织开展公益性交通安全宣传活动，每次加 1 分；</p> <p>重点节假日、大型安保活动设置针对性的交通安全提示，每次加 1 分；</p> <p>累计加分不超过 5 分。</p>
	交通安全宣传	5	企业引导用户树立安全文明用车理念。	<p>企业开展自主创新智能化管理方式，落地实施一项得一分，累计不超过 5 分。</p>
	科技创新	5	研发创新科技，实现共享单车行业技术发展，解决行业发展难点问题，取得较大的社会效益。	