附件1：

玉溪市江川区互联网租赁自行车（电动自行车）管理办法（试行）

第一章 总则

# 第一条 为加强玉溪市江川区互联网租赁自行车（电动自行车）管理，规范相关企业管理和服务行为，满足人民群众出行需求，维护良好的城市公共秩序和市容环境。根据《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》、《城市道路管理条例》、《云南省自行车管理规定》及《中共中央国务院关于加快建设全国统一大市场的意见》、《中共中央国务院关于实行市场准入负面清单制度的意见》、《关于云南省城市道路占用收费标准的通知》等法律法规及文件精神，结合江川区实际，制定本办法。

**第二条** 玉溪市江川区互联网租赁自行车（电动自行车）运营服务活动及其管理工作，应遵守本办法。

本办法所称互联网租赁自行车（电动自行车）（以下简称“共享单车”）运营服务，是指以互联网技术为依托，由企业投放并运营，以提供市民公共交通接驳换乘和短距离出行为目的，通过分时租赁方式向用户提供出行服务的自行车，是城市慢行交通系统的组成部分。

**第三条** 本区共享单车运营服务的管理遵循规范有序，坚持企业主责、区级统筹监管、多方共治的原则做好共享单车监督管理工作。共享单车运营企业应当承担共享单车运营服务的主体责任，自觉接受监督和管理。玉溪市江川区依据《中共中央国务院关于加快建设全国统一大市场的意见》、《中共中央国务院关于实行市场准入负面清单制度的意见》等文件精神不设置共享单车市场准入门槛。

**第四条** 玉溪市江川区城市管理局（以下简称“区城管局”）作为本区共享单车经营服务行为的监督管理主管部门，组织制定相关政策及考核管理办法，统筹协调负责车辆投放配额管理，规范共享单车行业发展，牵头对接区发展改革局建立运营企业守信激励、失信惩戒、一处失信、处处受限的信用管理制度。

市公安局江川分局、区发展和改革局、区交通运输局、区住房和城乡建设局、区自然资源局、区应急管理局、区市场监督管理局、区财政局等其他相关行政管理部门按照各自职责依法对共享单车实施监督管理工作。

第二章 投放运营规范管理

**第五条** 本区对共享单车实施总量控制。

区城管局委托第三方评估技术机构根据城市人口分布、公众交通出行需求、城市道路公共资源利用以及公共空间设施承载能力等因素，对共享单车的总量规模进行了测算，形成全区共享单车总量控制规模为2100辆，其中城区为1200辆+200辆动态调节车辆，前卫300辆，江城300辆，九溪100辆，并根据全区发展情况实施动态调整。同时根据运营企业运营管理、服务质量、违法惩戒等情形，对运营企业实行淘汰清除及配额动态增减。

**第六条** 区城管局应根据共享单车总量规模，将城区1200辆车辆分为12个分包，100辆为一个包，通过采取备案登记等方式获取运营配额，明确运营范围、投放配额数量和运营管理，规范企业对共享单车的投放和运营。

运营企业应当按照核定配额对共享单车停放秩序管理依法承担主体责任。未取得共享单车运营配额的单位及个人不得在本区行政区域内从事共享单车的经营活动。取得配额的运营企业不得转让、出租车辆投放配额。取得共享单车运营配额的企业需明确经营管理要求、履约考核标准、违约责任等内容。

**第七条** 区城管局应当建立管理服务质量考核制度，定期对取得运营配额的运营企业根据企业的运营管理、人员管理、车辆管理、运营服务管理、骑行收费标准及计价方式、附加项等情况进行考核。管理服务质量考核委托第三方机构实施。

区城管局应当将考核结果通报运营企业并向社会公布。运营企业对管理服务质量考核结果有异议的，应当自收到通报之日起5个工作日内向区城管局提出书面申诉，区城管局应当自收到书面申诉之日起5个工作日内复核。

区城管局可以根据考核结果对运营企业进行淘汰及运营配额数量实行动态调节。

**第八条**  各乡镇（街道）、工业园区应按照各辖区确定的配额，协助本辖区车辆投放工作。

****第九条**** 共享单车停放区应当按照安全、便民、因地制宜的原则设置。城市重要商业区域、公共服务区域、交通枢纽、居住区、旅游景区、医院、学校等人流密集场所划定共享单车停放点应当听取相关业主单位的意见。业主单位应当有序引导规范停放，并将停放区的设置、调整信息及时告知运营企业。运营企业应安排专人调度城市重要区域车辆的停放，防止区域大面积堆压。对大面积堆压的车辆，15分钟内应当清理完毕。

举行重大活动或者遇到重大节假日等特殊情况，运营企业应制定共享单车管理专项方案，向区城管局备案，并根据交通管理的需要，无条件配合管理方管理，及时调整共享单车分流、调度、投放方案，确保街面秩序整洁。

****第十条**** 区城管局负责车辆停放秩序的指导和监督管理；负责查处车辆违规停放等影响市容环境的行为；负责监督企业划定的可停放车辆电子围栏范围，负责对非机动车停放区的施划工作。

**第十一条** 运营企业应当符合下列条件：

（一）具有独立法人资格，未列入失信惩戒对象企业名录，无重大违法记录；

（二）具备线上线下服务管理能力，有健全的组织机构，完善的经营管理制度，包括运营服务质量、车辆停放、从业人员、车辆维修保养、安全生产、投诉、信息安全保护、应急等相关管理机制；

（三）运营企业应当组建专业运营维护团队，应当建设符合电气、消防等有关安全标准的集中充电场站和车辆停放、维修等场所。

每100辆共享单车至少配置1名维护人员；每家运营企业至少配置1辆清运车辆，车辆车身要统一涂装“共享单车运维调度”标识、服务热线等，便于识别；运营企业根据实际运营车辆数选择合适面积的仓库，仅限用于共享单车充电、维修和集中调度车辆；运营企业应加强车辆电池管理，对每块电池进行信息登记，做到从出厂到报废处置的全流程监控。同时需明确各岗位相关责任人，并加强安全生产运营管理工作，严防安全生产事故发生。维护人员、车辆、仓库等相关具体信息需向区城管局报备；

（四）具有功能完善的运营企业管理信息平台，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，运营数据可实时传输至行业主管部门的监管平台；

（五）法律、法规、规章等规定的其他条件。

**第十二条** 在本区投放运营的车辆应当符合下列条件：

（一）车辆具有产品合格证明，有统一品牌标志，每辆车有唯一性的车辆识别编码和二维码；

（二）车辆外观干净整洁，无污染、锈蚀、商业广告等，二维码应当清晰安全，避免二维码陷阱给用户造成损失；

（三）车辆应配备具有车辆卫星定位和智能通讯控制模块的智能锁，定位功能应保证在1平方米范围内具备安全骑行语音和提示功能。鼓励使用国产的卫星导航定位系统；鼓励企业通过信息化、智慧化方式提供人脸验证、以佩戴头盔车辆为行驶条件等更为安全的服务；

（四）车辆应当具备重力感应功能，禁止多人骑行，为确保骑行安全，车辆限载1人，无任何影响安全骑行的附属设备；

（五）运营企业投放运营的车辆须符合《电动自行车安全技术规范》(GB17761一2018)有关技术要求；

（六）车辆须符合“一车一牌一盔一保险”要求，随车配备安全头盔，在公安交管部门登记上牌具有唯一的电子身份标签，建立车辆信息编码库。

## 第三章 运营服务规范

**第十三条** 运营企业应当加强对车辆的日常调度管理工作，及时平衡区域车辆供给。按照所取得的运营配额数量投放车辆，更新车辆前应回收相应数量的旧车，并及时回收存在故障或者安全隐患的车辆。

在公共交通站点、商业区、旅游景区以及大型活动场所等人流密集区域，运营企业应建立网格化巡查制度，确定网格责任人，确保及时发现并处理车辆妨碍交通、影响市容环境等行为。

**第十四条** 运营企业应当加强对车辆的日常管理，保持车辆干净整洁、摆放有序。应根据城市管理要求在各自互联网管理系统中设置车辆停放站点和禁停区，在手机客户端明确告知用户可停区和禁停区；通过电子地图、电子围栏技术等手段规范用户停放行为，对不按规范要求停车的用户，应有明确的提示。

**第十五条** 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，明确双方的权利、义务和用户骑行、停放等方面的要求。

**第十六条** 运营企业禁止向未满16周岁的未成年人提供共享单车注册服务，且车身应当设置明显的禁止标识。对未成年人违规使用车辆造成交通事故或其他损害的，按有关法律法规处理。

**第十七条** 运营企业应当公开本企业在江川区的服务监督电话，服务热线应当保证24小时开通，及时受理群众投诉、建议、报障或举报；对用户的投诉、咨询信息应当在24小时内反馈处理结果，用户的建议应当在3个工作日内向当事人反馈，处理记录应归档备查。

**第十八条** 运营企业信息平台的数据采集与使用应当遵循《中华人民共和国网络安全法》及国家网络和信息安全的其它规定，所采集的用户个人信息和生成的业务数据不得超越提供服务所应当的范围，确保用户信息不被泄露，不被挪作他用。如运营企业发生重大网络和信息安全事件，应及时向主管部门和公安机关报告。

**第十九条** 运营企业应当制定安全措施和紧急情况处理、服务质量保障、车辆运维和停放管理、应急、日常工作和重大事件的影像存档、网络及信息安全、故障车辆回收管理等基本经营管理制度。

**第二十条** 运营企业应当建立运维人员管理考核制度，根据不同岗位定期开展培训，提高运维人员的管理水平。运维人员应当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；工作期间应当统一着装、持证上岗，保持仪容端庄整洁。

**第二十一条** 运营企业因合并、分立等原因发生主体变更的，应当及时向区城管局报告。

运营企业不再提供共享单车服务时，应向区城管局提出书面申请，制定全面完善的退出方案并向社会公告，公告期限不得少于60日，并根据《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》（交运规〔2022〕3号）明确资金清算处置和用户权益保护措施，确保用户资金安全，保障用户合法权益不受侵害，完成所有投放车辆的回收及相关设施拆除工作后方可退出市场。

## 终止运营服务后，运营企业应在15个工作日内，及时回收车辆，并向区城管局及市公安局江川分局交警部门申请注销已发放的车辆车牌。

第四章 用户骑行规范

**第二十二条** 用户使用车辆应当自觉遵守《中华人民共和国道路交通安全法》等相关法律法规约定，文明用车、安全骑行、并在指定的区域或停放点规范停放，做到朝向一致，整齐有序，禁止下列行为：

（一）违反道路交通安全法律法规；

（二）进入机动车道、绿地等禁止非机动车通行的区域；

（三）在规定停放站点范围以外停放车辆；

（四）违反规定载人载物；

（五）故意损毁车辆或公共停放设施；

（六）擅自对车辆加锁或者改装车辆；

（七）擅自将车辆占为己有；

（八）采取非正常手段启动、骑行共享单车；

（九）法律、法规、规章禁止的其他行为。

**第二十三条** 用户使用车辆应当实名注册，提供真实信息；使用前应检查车辆的技术状况，确保骑行安全。

**第二十四条** 禁止未满16周岁的未成年人使用车辆，运营企业应当通过实名注册真实信息设置解锁骑行功能。成人或家长不得通过手机注册开锁后向不符合骑行年龄人提供共享车辆。违反禁止性规定导致危害公共安全或损害他人合法权益的，按相关法律法规处理。

第五章 监督考评机制管理

**第二十五条** 区级相关部门、各乡（镇）人民政府、街道办事处应按照各自职责加强监督检查，对运营企业、用户及其他相关个人和单位实施相关监督管理，并对违法违规行为进行依法处理。

**第二十六条** 区城管局及其他有关行政管理部门根据监管需要，可以依法调取、查阅运营企业的登记、运营和交易等相关数据信息。

共享单车运营企业应建立运营数据信息监管平台，实现车辆投放、使用、停放、调度、考核等数据信息的实时查询、动态监管和智能调控。运营数据信息监管平台应接入行业主管部门监管平台。

**第二十七条** 区城管局应制定运营服务考核机制，定期对运营企业的车辆投放、运营管理、安全生产、社会舆情、数据接入等情况进行考核，并根据考核结果对运营企业进行分级管理。具体考核办法由区城管局另行制定。

**第二十八条** 有下列情形之一的，由区城管局收回全部的运营配额：

（一）运营配额期限届满的；

（二）运营企业因破产、解散、被吊销营业执照等原因终止经营的；

（三）车辆投放与管理服务不足，对市容市貌造成重大影响的；

（四）运营企业取得运营配额之日起3个月内未完成相应数量车辆投放的；

（五）因经营管理不善，造成重大安全责任事故的；

（六）运营企业本年度综合服务考评二次以上（含二次）不合格（60分以下）的；

（七）不履行法律、法规和运营管理责任义务的；

区城管局应当根据江川区共享单车发展情况决定是否重新投放收回的运营配额；决定重新投放的，应当依照本办法第十一条、第十二条的规定投放。

**第二十九条** 有下列情形之一的，区城管局可以进行清理或委托第三方代履行清理，所需费用由运营企业承担：

(一)无牌及未经批准擅自投放的车辆；

(二)未及时维护车辆停放秩序的；

(三)运营企业未按本办法要求落实停放管理措施的;

(四)运营企业退出运营未主动回收的车辆；

(五)车辆残件随意堆放已经或者将危害交通安全、公共安全，以及共享单车及其残件对道路、通道、河道或者公共场所造成阻碍的；

(六)不符合本办法第十二条规定的车辆。

区城管局委托第三方实施清理后，应当通知运营企业3个月内取回车辆，运营企业逾期不取回车辆的，根据国家法律法规进行处置。

**第三十条** 骑行车辆违反道路交通安全管理相关规定的，由公安机关交通管理部门按照《中华人民共和国道路交通安全法》等相关规定处罚。

**第三十一条** 区城管局及其他相关行政管理部门、运营企业和新闻媒体应当加强对文明用车、安全骑行等方面的宣传教育，为共享单车行业有序发展营造良好的环境。

**第三十二条** 鼓励广大市民及社会各界参与共享单车监督管理，对运营企业及他人的违法行为进行监督、投诉，共同培育文明骑行、有序停放的良好城市形象。

**第三十三条** 区城管局及其他相关行政管理部门应当根据各自职责及时处理投诉、举报。电话：

第六章 附则

**第三十四条** 本办法未尽事宜按相关法律法规和中央、省、市、区级相应文件执行。

**第三十五条** 本办法自 年 月 日起实施，有效期三年，由区城管局负责解释。

玉溪市江川区互联网租赁自行车（电动自行车）服务质量信用考核标准及评分细则

| 序号 | 指标类型 | 评分依据 | 评分标准 | 评分 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 企业的运营管理  （分值：15分） | （1）运营企业须取得营业执照且经营范围具有共享单车或者共享电动车租赁业务、具有完全民事行为能力、产品具有符合国家或行业技术标准的标识标志的企业。  （2）运营企业后台端口和运行管理系统平台应无条件向区城管局、交通管理局、公安等部门无条件开放，并接入区城管局监管平台。  （3）运营企业必须具备共享单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。  （4）运营企业信息平台的数据采集与使用应当遵循国家运营企业的数据网络和信息安全有关规定，所采集的用户个人信息开放要求和生成的业务数据不得超越提供共享单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。  （5）运营企业应当制定安全措施和紧急情况处理、运营企业的监管服务质量保障、车辆运维和停放管理、日常工作和重大事件的影像存档、网络及信息安全、故障车辆回收管理等基本经营管理制度。 | 不达标的，每一项扣3分。 |  |  |
| 2 | 人员管理（分值：5分） | 1. 工作期间，运营企业线下运维人员须统一着装、持证上岗。   （2）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。  (3）考核期间，运维人员必须配合相关部门的监督和考核。 | 不达标的，第（2）项扣3分，其余两项扣1分。 |  |  |
| 3 | 车辆管理（分值：45分） | **（1）车辆质量管理**  ①车辆必须是符合国家标准、行业技术强制标准，性能安全，质量可靠的第三代及以上电动自行车，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车辆限载1人，电动自行车需配置头盔，外观干净整洁，无任何影响安全骑行的附属设备。  ④车辆自身二维码必须清晰安全。  **（2）车辆的投放、停放管理**  ①企业必须严格按数量投放共享单车，不得超数量投放；企业组织旧车淘汰、新车投放必须严格报备。  ②共享单车须按照交警部门要求安装电动自行车牌照。  ③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。  ④在允许停放区位不得超量超范围停放。  ⑤禁止以下区域停放：消防通道、盲道、绿化带、机动车道、非机动车道、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，不能满足共享单车停放的人行道；中小学校、医院、广场及未经物业管理部门同意的居民小区等；体育场（馆）、文化馆、商场等人口密集区域的出入口两侧10米范围内；公交站点5米范围内。  **（3）车辆的运维、调度管理**  ①运营企业应当组建专业运营维护团队，每100辆共享单车至少配置1名维护人员，并向区城管局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）。  ②运营企业必须配置专门的调度车辆。调度车辆车身要统一涂装"共享单车运维调度"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局及交警部门等提供调度车辆车牌号、驾驶人员等相关信息；调度车辆只能用于共享单车调度，不得从事其他物流运输。  ③运营企业必须安排专人调度城市重要区域共享单车的停放，防止区域共享单车过剩，对大量聚集的共享单车，15分钟内必须清理完毕；节假日、重大节庆活动及其他活动等，运营企业必须建立应急预案机制。  ④运营企业必须配备有专门用于共享单车停放的仓库和维修点。共享单车运营企业应当在江川区配有符合国家标准的仓库用于维修和集中调度车辆（仓库可多处配置，仅限用于共享单车的停放和维修）。仓库及维修点位置、租赁合同、负责人联系方式等需报区城管局备案。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。  ⑤共享单车电池实行集中充电管理。运营企业必须配备或租用专门用于电池集中充电的仓库，充电仓库建设必须符合电气、消防等相关职能部门的安全标准，严格按照各项要求建设充电设施，确保充电安全。充电仓库所属企业要加强安全生产管理，明确相关责任人，严防安全生产事故发生。共享单车换电车辆必须遵守蓄电池转运有关的环保、消防、道路通行等有关规定。共享单车废旧蓄电池存储、转运和处置等环节必须严格遵守国家相关规定。严禁共享单车运营企业将共享单车废旧蓄电池交由无危险废物经营资质的单位和个人收集、贮存、处置和利用。  **（4）车辆卫生**  运营企业应当保持车辆整洁卫生，对卫生状况不佳的车辆及时进行清洗保洁；对单车上违规张贴的小广告进行铲除清理，车身、车篮、前后钢圈、安全头盔、车座干净无污物、无破损、无残标、二维码无遮盖等其他部位每周一次清洁消毒，并及时回收存在故障或者安全隐患的车辆。 | 车辆无检验合格报告、超额投放、电池无集中充电管理、无仓库及维修点的均扣20分。  其余每发现一项每辆扣0.5分，不设上限。  人车比应不低于1：100。不满足要求的扣5分。  无调度车辆扣5分，调度车辆不满足要求的扣3分。  仓库需由相关职能部门现场进行查验是否符合国家标准，提供相关资料；根据实际情况进行考核。 |  |  |
| 4 | 运营服务管理（分值：20分） | （1）运营企业应实行用户实名制注册和使用，应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。  （2）运营企业应当建立用户信用约束机制，对违规骑行、违规停放、损毁车辆等不良行为用户采取惩戒措施；  （3）运营企业应当有完善的事故赔偿机制，可为用户购买人身意外伤害、第三者责任保险等险种，用户骑行过程发生伤害事故时，及时救助并协助办理保险理赔。  （4）运营企业应当建立运营服务投诉处理制度，公布投诉、举报处理热线电话，及时处理投诉、举报。 | 不达标的，每一项扣5分。 |  |  |
| 5 | 骑行收费标准及计价方式（分值：10分） | （1）运营企业要明示计费方式和标准，实现明码标价，为用户提供安全便捷的支付结算服务。  （2）收费标准以及费用调整须向区城管局及区发改等相关部门报备，鼓励运营企业采用服务结束后直接收取费用的方式提供服务，原则上不收取用户押金，确有必要收取押金、预付资金的，须按照国家对交通运输新业态用户资金管理的规定分别开立用户押金、预付资金专用存款账户，且要明确押金退还方式、程序和周期，尽快实现“即租即押、即还即退”。  （3）运营企业应与为用户资金提供支付结算、存管服务的银行和非银行支付服务机构签订协议，主动接受行业主管部门和金融部门的监管。 | 不达标的，第（1）项扣5分，其余两项各扣2.5分。 |  |  |
| 6 | 附加项（分值：5分） | （1）交通安全宣传：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的，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的，每次加0.2分；累计加分不超过1分。  （2）引导规范停车且建立完善用户征信体系：企业通过APP引导用户在周边规范停车，且建立完善用户征信体系的，加1分；  企业没有通过APP引导用户规范停车，不加分。  （3）用户免押金服务：完全免押金的，加1分。  （4）企业自主创新：企业开展自主创新智能化管理方式，并在我区落地实施，每有一项得一分；累计不超过3分。 | 企业提供材料，考核工作组酌情评分。 |  |  |
| 合计： | | | |  |  |

评分人： 日期：