

北京市通州区城市管理委员会 北京市通州区交通局 文件

通城市管理委发〔2023〕42号

北京市通州区城市管理委员会 北京市通州区交通局 关于印发《通州区互联网租赁自行车服务 质量信用考核办法》的通知

区交通支队、区公路分局、区市场监管局、区司法局、区住建委、区运河商务区管委会、区城管执法局、各街道乡镇，摩拜信息技术有限公司（美团单车）、上海钧丰网络科技有限公司（哈啰单车）、广州骑安科技有限公司（青桔单车）：

为扎实做好通州区居民出行和通勤接驳保障工作，进一步规范互联网租赁自行车运行秩序，现将《通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核办法》印发给你们，请各单位认真按照

通知执行。

附件：《通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核办法》

北京市通州区城市管理委员会
2023年9月28日

北京市通州区交通局
2023年9月28日

（联系人：刘艳林；联系电话：传真：010-60553190）

附件：

通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核办法

第一章 总则

第一条 为加强通州区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《北京市非机动车管理条例》和《北京市互联网租赁自行车服务质量信用考核办法》等有关条例和考核办法规定，区城市管理委员会（以下简称区城市管理委）、通州区交通局根据互联网租赁自行车企业在通州区实际运营情况制订《通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核办法》。

第二章 考核内容

第二条 考核对象为在通州区提供互联网租赁自行车服务且提交管理承诺书的运营企业。

第三条 考核基准分值为 100 分，另设置加分 10 分。

第四条 考核内容包括 4 个方面共 15 项指标：

（一）运行监测（25 分）：包括数据接入完整性、数据接入准确率、车辆报备率共 3 项指标；

（二）车辆管理（55 分）：包括电子围栏停放管理、电子围栏停车入栏率、重点区域停放管理、车辆调度响应率、车辆整洁度共 5 项指标；

（三）用户管理（15分）：包括用户信用管理、用户满意度、用户投诉举报办理共3项指标；

（四）企业服务（15分）：包括行政处罚情况、活跃车辆比例、科技创新应用、社会责任履行共4项指标。

各指标的具体考核打分标准按照《通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核标准及评分细则》（见附件1）执行。

第三章 考核方式

第五条 区城市管理委负责确定参与考核打分的相关职能部门、街道乡镇，组织实施并汇总。

第六条 考核方式分为现场考核、平台监测统计二种形式。其中，现场考核由区城市管理委牵头组织相关职能部门、街道乡镇分别实施，并按照4:6的比例计分；平台监测统计由区城市管理委依托市区两级平台统计。

第七条 考核中应以记录表、录像、照片、卫星定位数据等资料为依据，在季度考核结束后对所有资料进行汇总和归档，确保考核全过程可追溯。

第四章 考核程序

第八条 考核工作按市级要求每季度实施一次。在市场供需情况或运营企业经营情况发生重大变化时，可组织实施临时考核。

第九条 各街道乡镇应每月进行现场考核一次，并按季度

计算平均分。

各街道乡镇应在每月 1 日前完成上月现场考核评分，区城市管理委应在每月 10 日前完成上月现场考核和评分汇总，并上传至市级平台。

第十条 由区城市管理委应在每季度首月 15 日前的完成上季度的考核评分汇总，并书面通知参与考核的运营企业。

第十一条 企业对考核综合得分无异议的，应在 3 个工作日内提交企业负责人签字和盖章的书面确认结果。有异议的，应在 3 个工作日内提出书面申诉，由区城市管理委调查核实申诉情况后确定最终考核综合得分。

第五章 考核应用

第十二条 区城市管理委根据考核综合得分，对在通州区投放运营的互联网租赁自行车企业服务质量信用等级进行评定。

第十三条 互联网租赁自行车服务质量信用等级分为 A 级、B 级、C 级和 D 级共 4 个等级：

- （一）综合得分在 95 分及以上的，为 A 级；
- （二）综合得分在 80~95 分（不含 95 分）的，为 B 级；
- （三）综合得分在 60~80 分（不含 80 分）的，为 C 级；
- （四）综合得分在 60 分以下的，为 D 级。

第十四条 考核内存在下列情形之一的，服务等级直接判

定为 D 级：

（一）未按照《北京市非机动车管理条例》及《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》相关规定建立用户资金专用存款账户的；

（二）考核周期内数据传输中断时间大于 24 小时的情况超过 3 次，或累计中断时间超过 5 天的；

（三）考核周期内未按要求做好重大活动及法定节假日期间交通保障工作，造成恶劣影响，情节严重的；

（四）考核周期内被市场监督管理部门列入经营异常名录的；

（五）在考核过程中故意弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重的。

第十五条 综合季度考核结果和行政处罚，对运营企业投放车辆数量实施“奖优罚劣”动态调控。重点核减服务质量较差、行政处罚次数多、舆情报道整改落实差的企业，优先核增服务质量较好、无行政处罚记录、符合通州区政策鼓励方向的企业。

服务等级被判定为 D 级、当季度考核成绩达到 2 个月处于 D 级或考核成绩低于 70 分的企业，同步纳入“奖优罚劣”动态调控范围。

第六章 附则

第十六条 任何单位或个人可以就考核工作中的违法、违规行为向区城市管理委或市交通委进行举报。举报一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式，并附联系方式，优先受理实名举报事项。区城市管理委应当为举报人保密，不得向其他单位或个人泄露举报人的单位名称、姓名及有关情况。

第十七条 对考核工作中有违法、违规行为的单位和个人，应依法进行查证并报相关部门实施相应的处理。

第十八条 本考核办法自 2023 年 10 月 1 日起实施。

附件：1.通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核

标准及评分细则

2.行业监管与服务平台考核指标

北京市通州区城市管理委员会

2023 年 9 月 28 日

北京市通州区交通局

2023 年 9 月 28 日

附件 1:

通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核标准及评分细则

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
运行监测 (25分)	数据接入完整性 (5分)	用于考核企业是否完整将数据接入平台。接入数据应包括企业基本信息、车辆基本信息、车辆动态信息、订单信息,“入栏管理”信息、不规范停放信息等6类。具体要求参见《互联网租赁自行车系统技术与服务规范》。	市、区平台监测统计	企业按要求接入全部数据得满分,每少1类或每未按要求传输1类扣5分,扣完为止。每季度按累计结果计分。	扣分项
	数据接入准确率 (15分)	用于考核企业是否实时准确将数据接入平台。以车辆动态信息为重点,通过现场电子围栏停放数量和监管平台比对得到数据接入准确率。扫码核查获取车辆编码和坐标确定车辆是否在市级备案。	现场考核及市、区平台监测统计	数据接入准确率为100%的,得满分;准确率低于85%的,得0分;准确率大于等于85%的,得分=(准确率-85%)/10%*满分。每月度按累计结果计分,每季度取月度平均值。	打分项
	车辆报备率 (5分)	用于考核企业是否按照区交通局、区城市管理委要求投放车辆。通过现场核查和扫码核查分别得到车辆报备率。	现场考核及市、区平台监测统计	车辆报备率为100%的,得满分;车辆报备率低于95%的,得0分;车辆报备率大于等于95%的,得分=(车辆报备率-95%)/5%*满分。每月度按累计结果计分,每季度取月度平均值。	打分项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
车辆管理 (55分)	禁停区 停放管理 (15分)	用于考核企业是否严格执行电子围栏管理。现场计数在电子围栏外停放的各企业车辆数。电子围栏外为设置的禁止停放区域,由互联网租赁自行车运营企业在手机客户端内展示。	现场考核 (各街道乡镇)	企业手机客户端未向用户展示电子围栏停放区的,扣15分。现场考核每发现1辆在非电子围栏停放的车辆扣0.1分,扣完为止。每月度按累计结果计分,每季度取月度平均值。	扣分项
	电子围栏 停车入栏率 (15分)	用于考核企业是否运用现代信息技术手段规范用户依法停放车辆。通过在实施电子围栏“入栏管理”的停放区周边现场计数得到。取停放区框线内及框线四周0.5m范围内的车辆为入栏车辆数,取停放区及周边5m范围内集中停放的车辆为总停车数。规范停放率=入栏车辆数/总停车数。每月度各街道乡镇应至少抽样10%且不少于5处电子围栏,宜选取非高峰期进行考核。	现场考核 (各街道乡镇)	停车“入栏管理”率为100%的,得满分;停车“入栏管理”率小于90%的,得0分;停车入栏结算率大于等于90%的,得分=(停车“入栏管理”率-90%)/10%*满分。每月度按累计结果计分,每季度取月度平均值。	打分项
	重点区域 停放管理 (10分)	用于考核企业是否按要求做好重点区域管理。重点区域指行政办公区、地铁站、环球影城等互联网租赁自行车需求集中的区域。每月度各街道乡镇应抽样5处重点区域进行考核。	现场考核 (各街道乡镇)	每处重点区域停放管理满分2分,扣完为止。其中:①高峰期未安排现场管理人员的,扣1分;②存在车辆大量聚集,未做处理的,扣0.5分;③有停放区但车辆未停入的,扣0.5分。每季度取月度平均值。	扣分项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
	车辆调度响应率、处置率 (10分)	用于考核企业对车辆调度响应的及时性和质量。以按要求完成调度的工单数量与总派发的工单数量的比例为车辆调度响应率。其中，响应指时效和效果两方面，由派单方从指定派单渠道得到的企业反馈结果和反馈时间进行判定。重点区域工单企业到达现场的时间一般不超过15分钟，处置完成时间一般不超过30分钟；非重点区域工单企业到达现场的时间一般不超过30分钟，处置完成时间一般不超过60分钟。 考核企业超量投放车辆、其他区车辆流入数量超过在本区承诺投放数量相应比例，连续3日及以上未及时调度、清理。	现场考核 (各街道乡镇)	调度响应率、处置率等于100%的，得满分；调度响应率小于85%的，得0分；调度响应率大于等于85%小于100%的，得分=(调度响应率-75%)/85%*满分。调度处置率小于95%的，得0分，调度处置率大于等于95%小于100%的，得分=(调度处置率-75%)/95%*满分。对同点位同问题当月考核季内累计出现3次及以上的，每月直接扣1分。每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。 企业超量投放车辆、其他区车辆流入数量不超过在本区承诺投放数量比例的15%的，不扣分；超过在本区承诺投放数量比例的30%的，同时连续3日及以上未及时调度、清理的，扣2分；超过在本区承诺投放数量比例的50%的，同时连续3日及以上未及时调度、清理的，扣5分；超过在本区承诺投放数量比例的80%的，同时连续3日及以上未及时调度、清理的，扣10分；	打分项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
	车辆整洁度 (5分)	用于考核企业是否保持投放车辆整洁。通过现场抽样考核计分,整洁指车辆整车(含车身、车座、车把、车尾等主要部件)无广告,车座无明显灰尘。每月度各街道乡镇应至少抽样5处考核。	现场考核 (各街道乡镇)	每发现1辆不整洁车辆扣0.05分,扣完为止。每月度按累计结果计分,每季度取月度平均值。	扣分项
用户管理 (15分)	用户信用管理 (3分)	用于考核企业是否落实对用户的信用管理。通过企业报送、由第三方在手机客户端核验、现场检查计分得到。其中,对用户的信用管理包括公示用户骑行规范和停车规则、建立对用户用车行为评价制度、对违规用户采取扣减分值等管理措施。可结合重点区域停放管理一并实施,每月1次。	市、区平台监测统计	手机客户端内未公示用户骑行规范和停车规则的,扣1分;未建立对用户用车行为评价制度的,扣1分;对在禁停区停车或在入栏管理区未入栏停放等违规行为未采取提示、扣减分值等信用管理措施的,扣2分。	扣分项
	用户满意度 (5分)	用于考核用户对企业运营服务的满意度。每个考核周期内,由市级第三方通过线上问卷与线下问卷相结合的方式考核评价,分值各占50%。	市级第三方统计,区城市管理委汇总	用户满意度等于100分的,得满分; 用户满意度小于60分的,得0分; 用户满意度大于等于60分小于100分的, 得分=(用户满意度-60)/40*满分。	打分项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
	用户投诉 举报办理 (7分)	用于考核企业对社会投诉举报、每月《首都城市环境建设管理考核结果报告》的办结情况。由区城市管理委统计企业通过 12345、12328、信访等渠道针对其车辆停放秩序与调度、用户资金(押金、预付金)管理等相关的社会投诉举报的办结情况。 因停放管理、不能锁车、车辆淤积影响道路通行等产生舆情报道,造成严重影响的媒体报道	区城市管理 委统计汇总	未按照北京市交通行业举报投诉平台规定期限办结的,每件扣1分;每月被《首都城市环境建设管理考核结果报告》通报的点位企业,每点位扣1分;在北京市交通行业举报投诉平台回访中未解决投诉问题的,每件扣0.5分;用户不满意的,每件扣0.4分;扣完为止。产生舆情报道,造成严重影响的媒体报道每次扣2分。每季度按累计结果扣分。	扣分 项
企业服务 (15分)	行政处罚 情况 (5分)	考核企业违法违规被实施行政处罚的情况 由区城市管理委统计季度内企业违反《条例》第二十条相关规定被实施行政处罚的次数进行打分。	区城市管理 委汇总	季度内,企业每被实施一次行政处罚扣2分,扣完为止。	扣分 项
	活跃车辆 比例 (5分)	考核企业投放车辆的使用情况。活跃车辆比例指一个自然日内产生过有效订单的车辆规模与接入平台的总车辆规模之比。基础奖励比例随季度调整,一季度和四季度取70%,二季度和三季度取85%。	市、区平台 监测统计	仅对活跃车辆比例高于基础奖励比例的企业实施加分奖励。得分=(活跃车辆比例-基础奖励比例)/(1-基础奖励比例)*满分。活跃车辆比例按日统计,季度内取平均值。	加分 项
	科技创新 应用(2分)	具体包括提升车辆定位精度、数据传输准确性的车辆/技术,推动优化停放区设置、电子围栏管理的设备/技术、提高车辆调度和响应效率的工具/技术等,需要提供实验、试验数据及其效果分析报告,或提供区行业管理部门、街道乡镇对其应用效果的表扬信等证明材料。	企业报备 平台统计	全区范围应用,加1分/次; 单个街道全范围应用,加0.1分/次; 同一区域、同一类型不重复加分,按累计结果计分,每季度累计不超2分。	加分 项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
	社会责任履行(3分)	1.考核企业在引导绿色出行和文明出行方面的贡献。具体包括与倡导绿色出行、节能环保等有关的宣传活动、公益活动和重大活动/重点节假日/重点区域交通服务保障等方面,需要提供区行业管理部门、街道乡镇或受益群体的表扬信、奖励证书等证明材料。 2.企业主动到城区外乡镇投放车辆(500辆及以上/乡镇),并实施电子围栏入栏管理。	企业报备平台统计	区级相关活动,加1分/次; 街道相关活动,加0.2分/次; 同一时期、同一事项不重复加分,按累计结果计分,每季度累计不超3分。 每新增一个乡镇加1.5分。当季度累计不超3分。	加分项

附件 2:

行业监管与服务平台考核指标

序号	指标	考核内容	考核周期	企业得分
1	数据接入完整性（20 分）	依据企业数据上传结果，考核企业是否按要求将数据接入平台。	季度考核	
2	数据接入准确率（25 分）	依据区级部门的现场核查与扫码核查结果，计算数据接入准确率，考核企业是否实时准确将数据接入平台。	月度考核	
3	车辆报备率（15 分）	依据区级部门的现场核查与扫码核查结果，计算车辆报备率，考核企业是否按照管理部门要求投放车辆。	月度考核	
4	用户信用管理制度（20 分）	对企业接入的订单信息（订单编码、单价）和不规范停放信息（订单编码、类型）中属性内容进行比对，考核企业对违法用户信用管理的落实情况。	季度考核	
5	活跃车辆比例（10 分）	依据企业接入订单数据，考核企业投放车辆的使用情况。	季度考核	
6	科技创新应用（5 分）	统计各部门审核后的企业科技创新应用信息，考核企业科技创新与研发情况。	季度考核	
7	社会责任履行（5 分）	统计各部门审核后的企业社会责任履行信息，考核企业在引导绿色出行和文明出行方面的贡献。	季度考核	

此页无正文