洛阳市交通运输局　洛阳市城市管理局　洛阳市公安局关于印发《洛阳市互联网租赁自行车运营管理办法（试行）》的通知

洛市交〔2023〕179 号

各县区交通运输局、城市管理局、公安局：

为规范我市互联网租赁自行车管理，依据交通运输部等 10 部门《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》和《洛阳市道路交通安全条例》、《洛阳市城市市容和环境卫生管理条例》等有关规定，经研究制定了《洛阳市互联网租赁自行车运营管理办法（试行）》，现印发你们，请认真贯彻落实。

2023 年 11 月 22 日

洛阳市互联网租赁自行车运营管理办法（试行）

第一章　总则

第一条　为规范我市互联网租赁自行车管理，强化企业责任，规范经营行为，保持市容市貌整洁、车辆停放有序，依据交通运输部等10部门《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》和《洛阳市道路交通安全条例》、《洛阳市城市市容和环境卫生管理条例》等有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条　本办法是互联网租赁自行车企业运营管理和运营服务的行为准则。

本办法所称互联网租赁自行车（包括自行车、电动自行车，以下统称共享单车），是以互联网技术为依托构建平台，由经营企业投放车辆，以分时租赁营运非机动车的形式，向市民提供日常短距离出行和对接公共交通等主要功能的自行车租赁服务。

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。企业是互联网租赁自行车的投放主体和经营管理主体，是互联网租赁自行车线下停放秩序管理的责任主体，应遵守法律法规、自觉维护

城市公共秩序，自觉接受各级政府部门的监督管理。

第三条 本办法适用于我市建成区范围内共享单车投放、停放、经营服务及其监督管理，各县（偃师区、孟津区）可参照执行。

第四条 共享单车管理坚持“属地管理、多方共治、规范有序、各负其责、优胜劣汰”的原则，按照市级加强指导协调，区级强化属地管理，企业承担主体责任的要求，充分调动企业、社会组织和公众参与的积极性，实现规范有序的治理目标，共同促进城市发展。

根据本市城市区交通路网结构、人口出行习惯、公共空间实际承载能力和城市慢行交通系统配套设施建设情况，科学制定共享单车发展规划，共享单车实行总量控制，根据市场需求，结合各阶段考核评价情况，实施总量调控、动态调节机制，确定增减份额。

第五条 为加强规范共享单车行业管理，促进共享单车健康有序发展，各部门根据职能分工履行相应职责:

（一）市交通运输局负责共享单车与城市公共交通统筹发展的政策制定和统筹协调，具体负责共享单车引入、综合评价和配额调整。

（二）市公安局负责合规共享电动自行车登记挂牌、道路通

行及骑乘人员佩戴安全头盔的监督管理工作，查处共享单车道路交通违法行为以及骑乘未挂牌共享电动自行车违规行为。

（三）市城市管理局负责对全市共享单车停放秩序进行管理，监测单车投放数量。持续完善共享单车“公司管理+环卫工人协助”管理模式。对侵占城市人行道、停车场通道、公共广场违法停放电动自行车、共享单车等行为实施行政处罚。

第二章 运营企业的引入和退出

第六条 为规范共享单车发展，维护城市公共秩序，保障群众出行权益，引入从事洛阳市共享单车租赁服务的企业，应当具备以下条件，并做出公开承诺:

1.运营企业未被列入严重违法失信企业名单;

2.运营企业须统一纳入运营平台系统管理，将运营企业基本信息，车辆电子编码、编号、位置及运维管理人员等信息实时上传至共同使用的运营平台，实现数据实时共享，保证车辆分布、轨迹等完整动态信息的实时更新。共同使用的运营管理平台产生的费用由共享单车运营公司协商承担。

3.运营企业投放共享单车应符合国家安全技术标准和3C技术认证要求，具备国家规定的安全生产运营条件，以脚踩踏板为

动力的两轮自行车，需符合《自行车安全要求》（GB3565-2005）；以车载蓄电池作为辅助能源，具有电助动功能和脚踏骑行能力的两轮电动自行车，需符合《电动自行车安全技术规范》（GB17761-2018），最高时速不得超过 25km/h，并随车配备智能安全头盔，以技术控制手段保证头盔佩戴后方可骑行；车辆充电设施需经 CQC 产品安全认证；车辆设计上加装靠背或其它部件必须只能满足单人骑行，不得设置或变相设置乘坐人员座位及装置；

4.运营企业车辆使用手机终端系统需具有电子地图和规范引导车辆停放功能，在不破坏城市道路的情况下，车辆可实现高精定位、90 度整齐垂停、精准停放电子围栏内的技术和功能，并可根据行业技术发展，及时更新更换配套设施；

5.运营企业根据投放共享单车配额数量，按照相关管理部门要求，开展停放泊位施划和电子围栏等配套设施建设，在完成停放泊位建设后，开展车辆投放和运营服务，并引导承租人规范停放，超出服务区的关闭计费功能；

6.运营企业需组织专业化管理团队，负责共享单车日常管理工作，做好停放泊位秩序管理和车辆运营调度，保持车体及头盔干净整洁、停放秩序管理整齐划一，企业管理团队具备对违规停放车辆在 20 分钟内清理完毕的运营服务能力；

7.运营企业需设置与投放车辆总量相匹配的运维场所，并经消防安全认定，做好投放车辆保养维护，保障车辆和运维场所的安全性；

8.运营企业对承租人利用网络进行实名制注册登记并签订服务协议，明确车辆提供者与承租人相互承担的法律责任；

9.运营企业需公布符合有关规定的计费标准和方式，实行明码标价；

10.运营企业应为承租人购买人身意外伤害险，可为承租人购买第三者责任保险，承租人发生保险理赔时，企业应积极协助办理；

11.通过商业银行或非银行支付机构进行资金结算，为承租人提供安全、保密和便捷的支付结算服务；

12.运营企业原则上实行承租人免押金政策，确有必要收取押金的，应当确保用户押金安全，不得随意挪用，且需提供与银行或具有第三方支付资质的非银行机构签订的资金支付协议；

13.对系统发生故障导致无法租还的，应当通过官方微博、微信、短信等方式及时通知注册用户；

14.建立承租人投诉机制，设立投诉受理平台，公布服务监督电话，快速妥善处理承租人合理诉求；

15.针对承租人制定安全骑行规范、停放守则、文明用车奖

惩及个人信用评价体系，通过技术创新实现对承租人的监督管理，并协助管理部门对承租人的违法行为进行查处;

16.遵守国家网络和信息安全有关规定，不得擅自公开、泄露或向他人提供承租人身份信息，保证注册身份信息安全，保护承租人合法权益;

17.共享单车运营公司有互相监督运营的义务。

已在洛阳市从事共享单车租赁服务的运营企业，根据上述规范要求存在不符合条件的，由管理部门限期责令整改。

第七条 本市开展共享单车租赁服务企业，如出现以下情形，启动退出程序，并依法承担所有责任:

（一）自行退出。

运营企业终止在本市共享单车运营服务的，应提前30日向市交通运输局提出书面申请报告，并向社会公告，经同意后，依法依规退还租赁服务预付金等有关款项，完成所有投放车辆的回收等工作。

（二）违规处置。

1.运营企业违反公开承诺，或提供虚假信息产生严重不利后果的，一经发现并确认，责令限期整改，拒不整改或整改不到位的，视情况削减投放指标，最高不超过10%。

2.运营企业采取套牌或超量投放共享单车的，逾期未整改或

整改不到位的，视情况削减投放指标，最高不超过 20%。

3.运营企业因管理原因，引发群体性事件或在社会造成恶劣影响的；不参加或不配合考评工作的；不按规定将数据接入监管平台，或存在数据造假的；非不可抗力因素，拒不执行政府和行业监管部门应急指令的;发生上述行为且经主管部门警告后拒不整改的，视情况削减投放指标，最高不超过 30%，并作为典型案例公开曝光。

4.运营企业乱停乱放问题严重、线下运维能力不足，导致大量共享单车被依法扣押，总数量超过本企业配额 10%的，视情况削减投放指标，最高不超过 20%。

5.运营企业因运营服务质量原因，在组织开展公开的社会民调中测评满意度未达到及格标准的，视情况削减投放指标，最高不超过 10%。

6.运营企业不履行企业主体责任和自律要求、服务质量考核不合格、经约谈仍不采取有效措施的运营企业，行业监管部门可公开通报相关问题，要求企业限期整改，逾期未整改或整改不到位的，视情况削减投放指标，最高不超过 30%，并作为典型案例公开曝光。

（三）综合考评。

由市交通运输局牵头，联合市城市管理局、市公安局制定共

享单车运营服务管理综合考评办法，实施“奖优罚劣”考评机制。对年度考核末位的企业，不予新增运力。

第三章　车辆投放程序

第八条　运营企业在洛阳市从事共享单车租赁服务前，需提前一个月向市交通运输局书面报备，附带营业执照原件、复印件;企业法定代表人身份证件，经办人的身份证和委托书；管理制度文本(包括运营管理制度、安全管理制度、车辆及人员管理制度、应急管理制度、投放方案等);投放车辆出厂合格证明；服务质量承诺书等材料。

完成报备后，市交通运输局出具书面意见。市公安交管部门依据市交通运输局的书面意见（明确投放车辆数量），给予办理上牌业务，未取得号牌的均为非法投放。

第四章 法律责任

第九条　运营企业承担共享单车服务与管理的主体责任，应当在本市设立服务机构，配备与其管理相适应的管理、运维等服务人员。

第十条　运营企业应加强运营服务管理信息平台建设，管理

约束用户行为，及时提供相关共享信息数据，接受政府的监督管理。

第十一条 运营企业应当依法规范经营，不得妨碍市场公平竞争，不得侵害用户合法权益和公共利益。

第十二条 各部门应根据各自职能履行好共享单车行业监督管理职责，并对违反相关法律法规、规章制度的行为予以处罚。

第五章 附则

第十三条 本办法自发布之日起实施，有效期 2 年。

附件：1.洛阳市互联网租赁自行车企业服务质量考核办法

2.洛阳市互联网租赁自行车企业服务考核标准及评分细则

附件 1

洛阳市互联网租赁自行车企业服务质量考核办法

第一条 为加强洛阳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《洛阳市互联网租赁自行车管理办法（试行）》，制定本方法。

第二条 洛阳市互联网租赁自行车服务质量考核应当遵守本办法，考核对象为在洛阳市提供互联网租赁自行车服务的企业。

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 市交通运输局负责统筹安排考核工作，审定和公布考核结果，市交通运输局、市城市管理局、市公安局按照各自考核职责做好考核工作。

第五条 互联网租赁自行车服务质量考核内容包括基础审核、现场考核、社会评议、附加考核四个部分，其中基础审核、社会评议、附加考核由市交通运输局组织实施，现场考核由市城市管理局、市公安局组织实施（具体分工见评分细则附件 1），

市交通运输局每季度次月 10 日前将考核结果汇总上报。

（一）基础审核

包括运营配置、制度建设、运营机构和维保场地、数据对接、车辆保险及其他。

（二）现场考核

包括停放秩序、车况、投诉建议答复、规范投放、规范上岗、应急保障、交办任务、骑乘人员未佩戴头盔及骑乘未上牌车辆。

（三）社会评议

包括车况完好度、借还方便度、车辆安全性、车辆舒适度、车辆调度及时性、咨询服务态度、投诉处理响应度和投诉处理满意度。

（四）附加考核

运营期间获得相关荣誉、表彰或受到相关部门通报等，在重大活动如文明城市创建中表现，领导评价等。

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,现场考核（90 分）、社会评议（10 分）、附加考核，具体见考核标准及评分细则；基础审核针对运营企业的基础条件进行核查，不计入考核分值。按照季度考核得分高低排名作为季度考核结果，综合当年度各季度考核排名作为本年度考核结果最终排名。

第七条 考核结果作为运力调整的依据，连续三个月排名末位的企业，实行约谈并削减原有运力份额 10%。城市区投放总量进行动态调整时，各企业投放数量根据上年度考核结果按比例分配，投放份额中电单车与单车比例为 1:2。

第八条 各单位在考核工作中不得弄虚作假、利用职权谋取利益或者侵犯企业合法权益。同时，应加强对企业运营服务的日常监督检查，及时、全面、准确掌握企业的运营服务情况。

企业在考核过程中应按要求报送考核材料，不得弄虚作假，存在弄虚作假行为被查实的该季度考核结果视为不合格。同时，应当针对考核中被扣分的项目提出具体整改措施，并及时将整改措施和整改结果报市交通运输局。

附件 2

洛阳市互联网租赁自行车企业服务考核标准及评分细则

考核对象：　　考核时间：　　年　　月　　日

考核项目	考核内容	考核方式	评分标准	得分情况及原因	备注
基础审核	1.本地注册公司或分支机构（提供营业执照），有固定办公场所、中转维修场地（提供场地租赁合同） 2.企业管理、运维人员信息 3.车辆性能符合国家、行业技术标准要求（提供车辆性能检测报告） 4.企业运营车辆计费标准和方式 5.为用户购买骑行保险，包括人身意外保险、第三者责任保险（保险公司协议） 6.建立运营服务管理信息平台，相关信息上传至市共享单车监管平台 7.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（相关管理制度文本）	检查资料及现场核查			市交通运输局负责
现场考核（90 分）	停放秩序（20 分）：利用电子围栏设置精准停放点（须规范划设非机动车线框），按导向标志车辆首尾一致，无杂乱、堆积、倒伏、压占盲道、不在点位内停放等现象	现场巡查、检查台帐资料等	每次考核至少检查 10 个停放点，出现问题车辆或未规范划设非机动车线框的，有一辆（处）扣 0.5 分，扣完为止		市城管局每月组织 1 次
	车况和保洁（15 分）：企业投放车辆完好，包括：车辆零部件（如车架、车轮、坐垫、把手、刹车、踏板等）完好；车身标识标牌、二维码等完好；车辆坐垫、把手、车篮等部位及时保洁，车身无小广告		每次考核至少检查 10 个停放点，出现问题车辆的，有一辆扣 0.5 分，扣完为止		

	规范投放（15 分）：无超量投放、恶意投放现象		发生一起扣 5 分，扣完为止		
	规范上岗（5 分）：工作时间内统一着装、挂牌上岗，做到文明服务、礼貌用语		未按要求执行的，发现一起扣 1 分，扣完为止		
	投诉建议处置（5 分）：及时配合相关部门处理“12345”、数字城管及其他热线、投诉平台上的工单		处置工单不及时，超过 2 小时未整改的，一起扣 1 分，扣完为止		
	应急保障（5 分）：重大活动、特殊天气、突发公共事件等期间运维保障到位		保障不到位或被相关部门通报的，发生一起扣 5 分		
	交办任务完成情况（5 分）：及时落实管理部门交办的任务		发生一起落实不到位的扣 2 分，扣完为止		
	协作服务（10 分）：“公司管理+环卫工人协助”管理模式落实情况		每月 10 日之前按照要求准时发放环卫工人补贴，环卫工人补贴发放每延误 10 天		
	路面骑行监督（10 分）：骑乘人员佩戴头盔情况及路面行驶车辆挂牌情况		每发现一起骑乘人员未佩戴头盔或骑乘未上牌车辆上路行驶扣 0.5 分，扣完为止		市公安局每月组织 1 次
社会评议（10 分）	听取社会公众对共享单车运营服务的综合评价	通过发放征求意见表、网络调查等方式			市交通运输局每月组织 1 次
附加考核	运营期间获得相关荣誉、表彰或受到相关部门通报等，在重大活动如文明城市创建中表现，领导评价　　等。	日常管理考核等	1.当月获得市级及以上荣誉或表彰的，月度考核加 5 分；获得市领导表扬的，月度考核加 5 分；获得市局领导表扬的，月度考核加 3 分； 2.当月市领导指出不足的，月度考核扣 5 分，市局领导指出不足的，月度考核扣 3 分，运营工作不到位受到相关部门通报的，月度考核扣 3 分 （区级考核参照执行） 3.企业开展自主创新、技术升级，并在我市落地实施，每一项加 3 分		市交通运输局每季度组织 1 次

社会评议表

评价人：　　互联网租赁自行车企业：　　评议时间：

序号	内　容	评价结果 分为好（13-15 分）、较好（10-12 分）、一般（7-9 分）、差（4-6 分）打分，评价人酌情打分
1	车况完好度（15 分），指共享单车零部件、车身标识标牌、二维码等完好情况	
2	借还方便度（15 分），指日常借还车方便程度，包括扫码借还车、手机查找停放点位和车辆的准确性、便捷性	
3	车辆安全性（10 分），指共享单车骑行安全是否可靠，有无安全事故或影响安全骑行的隐患存在	
4	车辆舒适性（15 分），指共享单车骑行的舒适程度	
5	车辆调度及时性（15 分），指单车企业应对市民需求调度、处理车辆聚集的及时性	
6	咨询服务态度（10 分），指单车企业客服在接受市民投诉或咨询时答复态度	
7	投诉处理响应度（10 分），指单车企业客服在接受市民投诉反馈事项后及时处置、响应的程度	
8	投诉处理满意度（10 分），指用户对共享单车企业处置其投诉的满意程度	
合　　计		

注：该评价表为网络满意度评价和媒体评价用表，以 100 分计算，后折算为 10 分计入总分。