

# 沁水县交通运输局文件

沁交发〔2024〕1号

## 沁水县交通运输局 关于印发《沁水县互联网租赁自行车运营企业 服务质量考核办法(试行)》的通知

局机关各股室、综合行政执法队、交通运输事业发展中心、各共享单车企业：

为规范我县互联网租赁自行车企业运营管理，合理配置市场资源，提升监督管理效率，促进行业健康有序发展，现将《沁水县互联网租赁自行车运营企业服务质量考核办法(试行)》转发给你们，结合各自工作职责，严格执行。

特此通知。

附件：《沁水县互联网租赁自行车运营企业服务质量考核办法(试行)》



(此件公开发布)

# 沁水县互联网租赁自行车运营企业 服务质量考核办法 (试行)

## 第一章 总 则

第一条 为规范互联网租赁自行车企业运营管理，合理配置市场资源，提升监督管理效率，促进行业健康有序发展，根据《晋城市互联网租赁自行车管理办法》，结合我县实际，制定本办法。

第二条 沁水县互联网租赁自行车运营企业服务质量考核，应当遵循“严控总量、强化秩序、支持创新”的原则。

第三条 本办法适用于沁水县范围内的互联网租赁自行车运营企业。

第四条 沁水县交通运输局负责组织领导本县互联网租赁自行车运营企业服务质量信誉考核工作。县交通运输事业发展中心具体实施本县范围内的互联网租赁自行车运营企业服务质量考核工作。

## 第二章 考核等级

第五条 互联网租赁自行车运营企业服务质量信誉考核实行基准分值为100分的计分制，另外加分项分值为10分。考核结果依据得分分为A、B、C、D四个等次，按照下

列标准进行评定：

（一）考评周期内综合得分在 80 分(含)以上，为 A 级；

（二）考评周期内综合得分在 70 分至 80 分(不含)之间的，为 B 级；

（三）考评周期内综合得分在 60 分至 70 分(含)之间的，为 C 级；

（四）考评周期内有下列情形之一的，考核等级为 D 级：

1、综合得分在 60 分(不含)以下的；

2、由于企业运营管理不当等原因，引发群体性事件或在社会造成恶劣影响的；

3、不参加管理服务考核工作的；

4、不按规定将数据接入监管服务平台的；

5、考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况情节严重的；

6、违反法律法规，组织、煽动、参与影响社会公共秩序或损害社会公共利益的群体性活动的；

7、未按要求执行政府及行业主管部门其他相关规定的。

（五）未按要求及时对新增投放、存量回收、更新置换车辆进行及时备案的，考评等级不得高于 C 级。

（六）互联网租赁自行车企业在考核周期内经营时间少于 3 个月的，其服务质量信誉考核等级最高为 C 级。

第六条 互联网租赁自行车运营企业服务质量信誉考核主要对运营企业投放管理、车辆管理、运维能力、秩序管理、应急保障、科技创新、安全管理、公平竞争、用户评价、社会评价等 10 个方面，24 项指标进行考核。另设宣传教育、社会责任 2 个方面 3 项指标加分项。

（一）投放管理考核包括车辆投放备案完整性、日常超投检查、考核超投 3 项指标；

（二）车辆管理考核包括车辆质量、车身整洁、车辆信息完整度、车辆状况 4 项指标；

（三）运维能力考核包括办公场地、维保及周转能力、人员配比、车辆配比 4 项指标；

（四）秩序管理考核包括停放秩序、禁停区管控 2 项指标；

（五）应急保障考核包括预案制定、应急响应能力 2 项指标；

（六）科技创新考核包括车辆升级换代、创新停放管理、创新用户管理 3 项指标；

（七）安全管理考核包括保险购买、应急保障能力、安全生产能力 3 项指标；

（八）公平竞争考核，利用不正当竞争手段打击竞争对手；

（九）用户评价考核，调查用户对于运营企业服务的满

意度；

（十）社会评价考核，媒体对于企业服务的满意度；

（十一）宣传教育，鼓励企业在引导用户树立安全文明用车理念方面所做的工作；

（十二）社会责任，鼓励企业积极参与社会公益活动 and 获得社会认可 2 项指标；

各评价指标的具体考评标准参照《晋城市互联网租赁自行车运营企业服务质量信誉考核标准及评分细则》（见附件）执行。

第七条 考核方式分资料审查、现场考核两部分。

资料审查由经营企业根据考核内容将相关考核资料提交考核组，由考核组对相关资料进行审查、核实。审查过程中，考核工作组可以到相关经营企业核实有关情况，企业应当予以配合。

### 第三章 考核程序

第八条 考核工作按以下程序实施：

每半年考核一次，互联网租赁自行车运营企业应在每年 6 月、12 月的 10 日前，向考核工作组提交服务质量信誉考核的书面申请，并如实报送互联网租赁自行车运营企业服务质量信誉档案等材料。

互联网租赁自行车运营企业服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（一）投放管理包括运营企业车辆投放、置换、破损回收、核减等车辆信息变更情况备案申请，考核周期车辆投放数据报表。

（二）车辆管理包括国家认定的专业检测机构出具的车辆检验合格报告、车辆生产日期及报废计划、车辆维修保养制度等资料；

（三）运维能力包括工商营业执照、办公场所房屋租赁合同、维保场地房屋租赁合同、运维保障人员信息、调度车辆信息等资料；

（四）秩序管理包括车辆停放秩序管理制度、禁停区划设情况等资料；

（五）应急保障包括应对车辆潮汐、淤积、闲置等现象制定的运维保障预案及执行情况。

（六）科技创新包括车辆基本性能及车锁配置情况介绍、用户规范停车引导方案、用户黑名单制度及惩戒规则等资料；

（七）安全管理包括为用户购买保险合同及理赔规则，应对极端天气、重大活动、重大节假日等活动的应急预案，安全生产工作制度等资料；

（八）社会责任包括参与本地扶贫、助学、抢险救灾、赈灾、救死扶伤、优质服务等具有较大社会影响的公益活动资料，以及党政机关主流媒体宣传报道资料。

第九条 考核结果在考核次月的 15 日前通过行业主管部门官方网站进行公示，公示期一周，公示期内对结果有异议的，可向主管部门申诉，由主管部门核实后给予解释。公示结束后，由县交通运输主管部门向社会公布考核结果。

#### 第四章 奖惩措施

第十条 互联网租赁自行车运营企业服务质量信誉考核结果作为运营企业投放车辆数动态调节的重要依据，由县交通运输主管部门按照“奖优惩劣、增减结合”的原则，根据考核结果，对运营企业市场份额实施动态调节，建立良性市场竞争机制：

（一）考核等级为 A 级且排名第一的企业优先获得奖励；考核等级为 B 级的原则上不作调整。

（二）考核等级为 C 级的，核减该企业基准量 10% 的市场份额，奖励考核等级为 A 级的企业；

（三）连续四个周期考核等级为 C 级的或考核等级为 D 级的，按照《晋城市区互联网租赁自行车管理服务协议》第五条违约责任执行。

第十一条 奖惩措施的实施。考核结果公示期结束后，各运营企业须在 15 天之内按照考核结果自行增减市场份额，并按期报备车辆信息。

（一）市场份额增加的应及时将增加车辆信息向县交通运输主管部门报备，主管部门在 7 日内录入监管平台，未及



时报送车辆信息的视为自动放弃；

（二）市场份额减少的应及时将车辆信息向县交通运输主管部门报备，县交通运输主管部门在7日内将减少的车辆信息从监管平台上删除。逾期未完成回收的车辆，由县交通运输主管部门牵头，组织相关部门按照核减数量代为回收或委托第三方机构予以回收，由此产生的费用由相关企业承担。下一轮考核周期内考核结果评定不得高于C级。

第十二条 鼓励企业充分利用科技手段创新管理模式，对于更新轮毂锁、实施定点还车入栏结算、建立用户黑名单制的企业给与支持。

## 第五章 附 则

第十三条 本办法自发布之日起实施。

第十四条 本办法由沁水县交通运输局负责解释。

