

北京市交通委员会关于 印发《北京市互联网租赁自行车运营 服务质量考核办法(2025 年修订版)》的通知

京交停车发〔2025〕22 号

市交通运输执法总队,各区互联网租赁自行车行业管理部门,市交通综治中心,市智慧交通中心,市自行车电动车行业协会,各互联网租赁自行车运营企业:

依据《北京市非机动车管理条例》等相关规定,为更扎实有效开展本市互联网租赁自行车监督管理,更好地优化、细化、实化互联网租赁自行车各项考核指标、考核内容、考核方式,结合本行业发展实际及城市相关管理要求,综合各相关单位(部门)、各行业企业意见建议及历年的考核实践,经研究,市交通委编制了《北京市互联网租赁自行车运营服务质量考核办法(2025 年修订版)》,现印发你们,请认真组织抓好贯彻实施。

特此通知。

北京市交通委员会

2025 年 9 月 17 日

北京市互联网租赁自行车运营服务质量 考核办法(2025 年修订版)

第一章 总则

第一条 为规范和加强互联网租赁自行车行业监管,进一步提高企业运营水平和服务质量,根据《北京市非机动车管理条例》《北京市互联网租赁自行车运营服务监督管理办法(试行)》等有关规定,结合本市工作实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内互联网租赁自行车运营服务质量考核。

第三条 互联网租赁自行车服务质量考核工作坚持标准统一、公平公正、科学合理的原则。

第四条 市交通行政管理部门(以下简称“市管理部门”)负责组织开展服务质量考核,可通过政府购买服务等方式委托第三方(以下简称“第三方机构”)协助组织开展服务质量考核。各区互联网租赁自行车管理部门(以下简称“区管理部门”)负责具体实施本行政区域内服务质量考核工作。

市交通综合治理事务中心、北京市自行车电动车行业协会按照《北京市互联网租赁自行车运营服务质量考核指标及评分细则》

(详见附件 1)落实各自职责范围内的考核工作。

第二章 考核内容

第五条 考核对象为在本市行政区域内提供互联网租赁自行车运营服务且已签署合规经营信用承诺书和优质服务信用承诺书的运营服务企业。

第六条 互联网租赁自行车运营服务质量考核实行计分制，考核总分为 100 分，另设 10 分作为加分项，用于鼓励引导企业提高车辆活跃度、实施科技创新、积极承担社会责任等。

第七条 考核内容包括 4 个方面共 19 项指标：

1. 运行监测：包括数据接入完整性、数据接入准确率、数据接入实时性、车辆报备率、车辆均衡率共 5 项指标；

2. 秩序管理：包括禁停区管理、重点点位停放管理、车辆调度响应处置率、电子围栏入栏率、用户信用管理、运维人员配备共 6 项指标；

3. 用户服务：包括车辆完好率和整洁度、投诉举报办理、宣传引导、用户满意度共 4 项指标；

4. 企业管理：包括行政措施情况、车辆活跃度、科技创新应用、社会责任履行共 4 项指标。

各指标的具体打分标准按照《北京市互联网租赁自行车运营服务质量考核指标及评分细则》执行。

第三章 考核方式

第八条 市管理部门组织区管理部门及第三方机构对运营企业服务质量进行考核。区管理部门组织属地内参与考核工作的街道(乡镇)实施并汇总。

第九条 考核方式分为现场考核、平台监测和调查统计三种形式。其中,现场考核由区管理部门和第三方机构分别组织实施,并按照 5:5 的比例汇总计分;平台监测由市交通综合治理事务中心依托北京市互联网租赁自行车监管与服务平台组织实施;调查统计由第三方机构组织实施。

第十条 考核中应以记录表、录像、照片、卫星定位数据等资料为依据,各考核主体应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

第十一条 原则上中心城区(东城区、西城区、朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区)每月实施现场考核并评分,每季度进行考核汇总、评级;其他区(含北京经济技术开发区)结合属地实际参照本办法实施,明确考核指标和考核结果应用规则,实施现场考核、评分并进行考核汇总、评级。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。

第十二条 中心城区管理部门和第三方机构应每月开展现场考核,并取平均分计入季度考核成绩。

每月3日前,中心城区管理部门组织街道(乡镇)完成上月现场考核和评分汇总,并上传至平台;第三方机构完成上月现场考核并上传至平台。

每季度首月3日前,第三方机构完成上季度调查统计;市交通综合治理事务中心完成上季度平台统计。

第十三条 市管理部门应在每季度首月5日前完成上季度的考核评分汇总,并书面通知被考核的运营企业考核初评结果。

第十四条 企业对考核初评结果的意见,应在2个工作日内提交书面材料,由市管理部门调查核实情况后确定最终企业服务质量考核总分。2个工作日内未提交视为无意见。

第十五条 原则上每季度首月15日前形成上季度考核终评结果。

第五章 等级评定及结果应用

第十六条 市、区管理部门应根据考核综合得分对互联网租赁自行车运营服务质量等级进行评定。其中,中心城区统一作为一个服务区域,市管理部门对被考核企业统一评定等级,其他区管理部门分别对辖区内提供运营服务的被考核企业评定等级。

第十七条 互联网租赁自行车运营服务质量等级根据企业服

务质量考核总分情况分为 A 级、B 级、C 级和 D 级共 4 个等级，等级划分依据《企业车辆投放规模动态调整规则》执行（详见附件 2）。

第十八条 考核周期内存在下列情形之一的，服务质量等级直接判定为 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）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 7 天的；

（三）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）被市场监督管理部门列入严重违法失信企业名录的；

（五）未按规定制定互联网租赁自行车运维车辆安全管理细则，或互联网租赁自行车企业运维车辆驾驶员驾驶运维车辆构成交通肇事罪或危险驾驶罪的；

（六）车辆备案率低于 95% 的；

（七）中心城区车辆均衡率小于 80%、大于 105% 的；

（八）故意弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假情况，情节严重的。

第十九条 按照“奖优罚劣”原则，依据服务质量考核评定等级对运营服务企业实施车辆投放规模动态管理。车辆投放规模动态调整方式及数量按照《企业车辆投放规模动态调整规则》执行。

各企业车辆投放规模动态调整原则上按季度实施。

第六章 附则

第二十条 任何单位或个人可以就考核工作中的违法、违规行为向各区管理部门或市管理部门进行举报。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。市管理部门和各区管理部门应当为举报人保密,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。

第二十一条 对考核工作中存在违法、违规行为的单位和个人,应依法进行查证并实施相应的行政处理。涉嫌犯罪的,移交司法机关处理。

第二十二条 本办法自 2025 年 10 月 1 日起实施,《北京市互联网租赁自行车运营服务质量考核办法(2023 年修订版)》(京交停车发〔2023〕15 号)同时废止。

附件:1. 北京市互联网租赁自行车运营服务质量考核指标及评分细则(略)

2. 企业车辆投放规模动态调整规则(略)

(注:附件请登录北京市交通委员会网站查询)