关于《通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核考核办法》的起草说明

一、起草背景

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，起草了《通州区互联网租赁自行车服务质量信用考核办法》（以下简称《考核办法》）。

# 二、起草内容

本次起草对《考核办法》正文内容主要为考核指标数量、考核总分和评级标准等，考核内容包括4个方面共15项指标。

1.运行监测：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；

2.车辆管理：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；

3.用户管理：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；

4.企业服务：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。

二、细化考核方式

1.第1项“数据接入完整性”指标

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。

2.第2项“数据接入准确率”指标

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。

3.第3项“车辆报备率”指标

用于考核企业是否按照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。

4.第4项“禁停区停放管理”指标

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。

5.第5项“电子围栏停车入栏率”指标

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。

6.第6项“重点区域停放管理”指标

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。

7.第7项“车辆调度响应率、处置率”指标

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。

8.第8项“车辆整洁度”指标

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。

9.第9项“用户信用管理”指标

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。

10.第10项“用户满意度”指标

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%。

11.第11项“用户投诉举报办理”指标

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。

12.第12项“行政处罚情况”指标

考核企业违法违规被实施行政处罚的情况。

13.第13项“活跃车辆比例”指标

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。

14.第14项“科技创新应用”指标

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。

15.第15项“社会责任履行”指标

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。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。