嵊泗县互联网共享电单车服务质量

考核管理办法（试行）

（征求意见稿）

为提升共享电单车服务质量，规范企业运营，加强骑行安全和停放秩序管理，促进行业优胜劣汰，提升城市品质，根据根据《中华人民共和国道路交通安全法》和交通运输部等十部委《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（交运发〔2017〕109号）和《浙江省电动自行车管理条例》等相关规定，特制定本办法。

**一、考核原则**

考核工作应坚持公开透明、实事求是的原则，确保考核结果公平公正。

**二、考核对象**

在嵊泗县本岛从事互联网共享电单车运营服务的企业。

**三、考核内容与分值**

考核主要内容为运营服务、现场管理、负面曝光、企业诚信四部分内容组成，具体考评指标详见附件。考核指标会根据行业管理实际适时更新调整。

考评采取扣减计分方式，满分100分，分别为运营服务40分、现场管理40分，负面曝光10分，企业诚信10分，另设加分项5分。

**四、考核管理办法及组织实施**

成立县互联网共享电单车服务质量考核工作领导小组（以下简称考核小组），考核小组成员由县交通运输局、县住房和城乡建设局、县公安局、县市场监管局、菜园镇人民政府、五龙乡人民政府组成，可视情邀请行业专家以及市民代表参与，办公室设在县交通运输局。

考核周期原则为每季度进行一次，考核小组成员单位按照考核内容及打分标准，对企业运营管理情况进行打分，于下一季度首月15日前将上一季度考核结果报考核小组办公室，由办公室进行汇总。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。

企业应根据考核通知要求，向考核小组成员单位提交相关考核材料或到企业核实有关情况，企业应当予以配合。

**五、考核结果及应用**

考核结果作为企业投放管理的重要依据，按下列规定执行：

（一）一个考核周期内考核分数低于60分、高于60分（含）低于80分的企业，由县交通运输局牵头下达整改通知书，要求企业在一个月内完成整改。整改期间企业按相应配额标准的50%、30%回收车辆，期满后经验收整改仍不合格的，继续进行整改，回收车辆不得参与运营。

（二）连续两个考核周期考评分数低于60分的或未按整改通知书要求回收完车辆，弄虚作假、拒不执行、不按比例回收车辆的，由考核小组认定，根据企业承诺，自主退出本县运营。

**六、附则**

1.本办法及考核评分细则由县交通运输局负责解释，自2025年8月 日起实施，试行2年。

2.考核中如出现本办法未作规定的情况，由考核小组研究决定。

嵊泗县互联网共享电单车考核细则（试行）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核指标 | 考核内容 | 评分办法 | 评分主体 |
| 1 | 运营服务（40分） | 车辆备案（5分） | 按照行业管理部门核定的企业投放量进行投放，并在企业平台进行备案。 | 1、抽查企业平台数据。 2、每发现1辆未备案车辆扣1分，扣完为止; | 县交通局 |
| 运维保障（5分） | 配备专业运维团队,一般按每投放100辆电动自行车2名运维人员标准配备（包含路面巡查），运维人员统一着装或马甲上岗。 | 1、运维人员配备不足的本项不得分；  2、运维人员未统一着装或马甲上岗的，每发现1次扣0.1分，扣完为止； | 县住建局 |
| 应急保障（20分） | 1、在 P 点“电子围栏”外停放车辆均属违停行为,行业管理部门发布问题后,5 分钟内企业运维响应,以管理部门手机截屏时间为响应时限;响应后 30 分钟内,运维人员将处置照片或视频反馈给管理部门,以管理部门手机截屏时间为处置反馈时限。（10分）  2、经营者落实政府职能部门和属地政府管理规定的执行力和效率。包括但不限于:集中整治、重大活动保障、信息报送等。（10分） | 1、响应和处置反馈时长≥35 分钟,未应急处置1次扣2分，扣完为止；  2、未进行管理部门政策执行的不得分,执行不到位的一次扣5分，扣完为止。 | 考核工作领导小组 |
| 投诉处理(10分) | 经营企业应对用户的合理投诉处理及时,结果满意。 | 未在 24 小时受理、72 小时处理完毕的,每次扣 2 分,扣完为止;处理结果不满意的,每次扣 2 分,扣完为止。 | 考核工作领导小组 |
| 2 | 现场管理 (40分) | 停放秩序(20分) | 1、车身干净整洁，两美嵊泗图案完整，无张贴、悬挂小广告；（5分） 2、车辆停放秩序运维情况;（15分） | 1.车身头盔脏污，擦拭消毒不及时，车篮内垃圾清理不及时的，每次扣0.2分，扣完为止；车身违规张贴、悬挂小广告、两美嵊泗图案不清晰的每发现一辆扣0.2分，扣完为止。  2、车辆停放在非还车点位，发现乱停放车辆扣0.2分，同一处5辆以上扣1分，同一处10辆以上扣2分；  3、车辆摆放杂乱无序，每处扣0.5分，同一泊位内乱停放车辆5辆以上扣1分，10辆以上扣2分；  4、路面联勤强制拖离每1辆扣0.2分； | 县住建局、菜园镇人民政府、五龙乡人民政府 |
| 骑行安全（20分） | 1. 车辆完整，正确张贴安全提示标语、播放安全提示语音，按公安部门上牌后行驶。 2. 按要求佩戴头盔。 3. 按要求单人骑行。   4、事故处理 | 1. 无牌发现一起扣0.5分，扣完为止； 2. 车身未张贴安全提示标语、未播放安全提示语音的，每次扣0.2分，扣完为止； 3. 未佩戴头盔被处罚，电单车头盔使用率<100%,每降低 1%,扣 1 分,扣完为止。) 4. 电单车违规载人处罚率<100%,每降低 1%,扣 1 分,扣完为止。) 5. 发生交通事故，因运营企业原因未及时处置或未积极履行赔付义务发生纠纷的，每次扣1分；根据交警或保险公司认定（主责或以上）造成交通事故的，每次扣1分，造成人员重伤以上的，不得分。 | 县公安局 |
| 3 | 负面曝光（10分） | 重大行政处罚(4分) | 经营者被相关主管部门作出重大行政处罚。 | 被相关主管部门作出重大行政处罚,每次扣4分。 | 县交通局 |
| 媒体负面报道(3分) | 县级以上主流媒体对在嵊泗县本岛运营品牌的负面新闻报道情况。 | 企业负面信息被县级及以上主流媒 体曝光的,每次扣2分，扣完为止。 |
| 上级部门或领导批示(3 分) | 上级部门或县政府相关领导对在嵊泗经营企业负面信息的批示。 | 企业负面信息被领导批示的,每次扣 3分，扣完为止。 |
| 4 | 企业诚信 (10分) | 经营失信(10 分) | 包括但不限于: 1)经营者违背服务承诺对消费者造成侵害的行为; 2)经营者瞒报、谎报安全事故; 3)经营者进行企业兼并、重组、破产、运营主体更换等行为未及时上报等。 | 发现1 次扣 5 分,扣完为止。 | 县市监局 |
| 5 | 加分项  （5分） |  | 亮点创新工作被县级以上领导批示得3分，被行业管理部门通报表扬得2分； | 由企业自主提交加分事项申请及证明材料 | 县交通局 |