

上海市交通委员会
上海市道路运输管理局
上海市公安局
上海市城市管理行政执法局

文件

沪交道运〔2021〕650号

关于印发《上海市互联网租赁自行车服务
质量评价及动态调整实施办法》的通知

各有关单位：

为认真贯彻落实《上海市非机动车安全管理条例》相关规定，规范实施互联网租赁自行车服务质量评价制度以及对车辆投放数量进行动态调整，市交通委、市道路运输局、市公安局、市城管执法局联合编制了《上海市互联网租赁自行车服务质量评价及动态调整实施办法》，现印发给你们，请认真遵照执行。市交通委、市公安局、市城管执法局于2019年联合印发的《上海市互联网租赁自行车经营服务考核办法》（沪交设〔2019〕

762号)同时废止。

特此通知。

上海市交通委员会

上海市道路运输管理局

上海市公安局

上海市城市管理行政执法局

二〇二一年七月二十六日

附件

上海市互联网租赁自行车服务质量评价 及动态调整实施办法

一、目的和依据

为认真贯彻落实《上海市非机动车安全管理条例》有关实施互联网租赁自行车服务质量评价制度以及对车辆投放数量进行动态调整的规定，进一步规范本市互联网租赁自行车运营企业（以下简称“运营企业”）的经营服务行为，有效提升经营水平和服务质量，结合交通运输部等 10 部门联合印发的《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）、《上海市鼓励规范互联网租赁自行车发展的指导意见（试行）》（沪府〔2017〕93 号）等相关规定，制定本办法。

二、实施范围

对在本市行政区域内开展经营服务的运营企业实施服务质量评价以及动态调整车辆投放数量的活动适用本办法。

三、实施主体

市道路运输管理部门负责会同市公安交通管理部门、城管执法部门实施互联网租赁自行车服务质量评价制度，并联合市交通执法部门、各区政府确定的本行政区域内互联网租赁自行

车主管部门（以下简称“各区主管部门”）以及本市自行车行业协会、市消保委等其他社会组织共同组成评价工作小组，按照各自职责分工，分别对各家运营企业的各项评价指标进行考核打分。市道路运输管理部门按照规定程序统一汇总各家运营企业得分情况后，会同市公安交通管理部门、城管执法部门正式发布评价结果，并根据评价结果，对相关运营企业的车辆投放数量相应进行动态调整。

四、评价内容和指标

（一）评价内容及职责分工

市道路运输管理部门、市交通执法部门对运营企业的车辆备案规范性、车辆备案率、行政处罚、经营信誉和协同保障等内容进行评价，通过互联网租赁自行车行业信息服务平台（以下简称“行业信息平台”）对运营企业向行业信息平台传输信息数据的情况进行评价，并委托第三方对运营企业的车辆停放秩序、车容车况等进行评价。

各区主管部门对运营企业的投放运营、清运车辆和取回车辆时效、日常运维管理能力、经营信誉、协同保障等内容进行评价。有关评价指标、评分标准等具体评价内容详见附件 1、附件 2、附件 3。

市公安交通管理部门对运营企业的协同程度以及相关工作推进落实情况进行评价，并负责向市道路运输管理部门提供

运营企业车辆数字化备案相关数据。有关评价指标、评分标准等具体评价内容详见附件 4。

市城管执法部门对运营企业车辆停放秩序、行政处罚等内容进行评价。有关评价指标、评分标准等具体评价内容详见附件 5。

本市自行车行业协会对运营企业的技术管理创新情况进行评价。有关评价指标、评分标准等具体评价内容详见附件 6。

市消保委对运营企业的用户投诉情况进行评价。有关评价指标、评分标准等具体评价内容详见附件 7。

（二）评价指标及实施方式

考核指标主要分为常规项（车辆备案、经营维护、社会责任）和加分项（技术管理创新、协同保障），共计 15 项指标、100 分总分，各项评价指标内容汇总详见附件 8。

评价方式主要包括：月度扫码抽查、现场观察、管理部门集中打分和日常监管、行业信息平台数据监测统计等。

五、评价周期和实施程序

（一）评价周期

原则上每半年组织实施一次定期评价，结合全市重大保障活动需要或基于行业经营状况发生重大变化，可按季度或按月实施临时评价，临时评价的评价内容和指标可适当简化。

（二）实施程序

定期评价实施程序主要分为以下五个步骤：1.制定公布评价实施方案；2.开展评价打分；3.汇总形成评价结果；4.预公布评价结果，征求运营企业意见，运营企业如有异议的，应于3个工作日内提出，由评价工作小组复核并将复核结果反馈相关运营企业；5.公示最终评价结果。评价结果应当公示至少5个工作日，待公示结束后，由市道路运输管理部门联合市公安交通管理部门、城管执法部门向社会通报评价结果。临时评价的实施程序可适当简化。

六、动态调整实施方案

（一）定期调整实施方案

市道路运输管理部门会同市公安交通管理部门、城管执法部门根据定期评价结果，按照“奖优惩劣、增减结合”的原则，制定针对运营企业最大车辆投放数量的定期调整方案，对不同运营企业的投放车辆数量实施差别化动态调整，具体实施方案详见附件9。

根据定期调整方案可以增加投放车辆数量的，相关运营企业应当按照要求在投放运营前三十日向市道路运输管理部门备案车辆投放方案，并同步提交与相关区主管部门签订的投放运营协议或经相关区主管部门认可的承诺书，在完成备案后应按照规定流程要求将投放运营车辆的信息数据在投放车辆时同步传输至行业信息平台；根据定期调整方案要求应当减少投

放车辆数量的，相关运营企业应当在收到市道路运输管理部门书面通知之日起三十日内回收已备案车辆，在回收车辆时应按照规定流程将回收车辆的信息数据同步传输至行业信息平台。

（二）临时调整方案

根据全市重大保障活动需要或在行业经营状况发生重大变化以及运营企业拒不执行行业管理规定并产生严重影响时，市道路运输管理部门可会同市公安交通管理部门、城管执法部门按月或按季度开展临时评价，并根据临时评价结果制定临时调整方案，责令相关运营企业按要求回收已备案运营的车辆。相关运营企业应当在收到市道路运输管理部门书面通知之日起三十日内按要求回收已备案运营的车辆，在回收车辆时应按照规定流程将回收车辆的信息数据同步传输至行业信息平台。

有关临时评价以及临时调整方案主要包括：1.根据各区对互联网租赁自行车备案进行现场核实的情况，行业信息平台每日监测统计运营企业违法投放未备案车辆的数据，每周在行业内通报相关情况，每月汇总相关运营企业当月违法投放未备案车辆数后直接核减该企业同等数量的最大投放车辆数，直至该运营企业最大投放车辆数清零；2.运营企业接到各区主管部门书面通知后未按要求及时取回各区主管部门代为清收暂存车辆的，可根据逾期天数相应核减相关运营企业最大投放车辆数（逾期天数从各区主管部门书面通知规定期限到达之日起开

始计算), 直至该运营企业最大投放车辆数清零: (1) 逾期十五日及以下的, 按暂存车辆数的三倍调减; (2) 逾期十五日以上三十日以下的, 按暂存车辆数的五倍调减; (3) 逾期三十日及以上的, 按暂存车辆数的十倍调减。3.对于严重违反总量调控原则、拒不落实监督整改要求的运营企业, 可直接注销其全部已备案运营车辆, 责令其退出本市运营。

- 附件: 1. 市、区主管部门评价打分表
2. 行业信息平台评价打分表
3. 第三方评价打分表
4. 公安交通管理部门评价打分表
5. 城管执法部门评价打分表
6. 行业协会评价打分表
7. 市消保委评价打分表
8. 互联网租赁自行车服务质量评价指标汇总
9. 互联网租赁自行车投放数量动态调整实施方案

附件 1

市、区主管部门评价打分表

序号	指标	分值(分)	评分标准	评分	数据来源	评价主体
1	车辆备案规范性	10	优：8-10分；良：5-8分 一般：2-5分；差：2分以下		市道路运输管理部门、 区主管部门	市道路运输管理部门、 区主管部门
2	取车及时程度	10	7天内：8-10分 7-14天：6-8分 14-21天：4-6分 21-28天：2-4分 28天以上：2分及以下		区主管部门	区主管部门
3	已备案注销车辆的清运及时程度	10	10天内：8-10分 10-20天内：6-8分 20-30天内：2-6分 30天以上：2分及以下		区主管部门	区主管部门
4	日常运维管理能力	10	优：8-10分；良：6-8分 一般：2-6分；差：2分以下		区主管部门	区主管部门
5	运营车辆扫码备案率(扣分项)	扣分不设限制	以100%为基准，每降10%扣10分		行业信息平台	市道路运输管理部门
6	车辆投放运营(扣分项)	扣分不设限制	发现1次违法投放运营未备案车辆的，扣10分		区主管部门	区主管部门
7	行政处罚(扣分项)	扣分不限制	发生1次“处一万元以上三万元以下罚款”的行政处罚记录扣2分；发生1次“处三万元以上十万元以下罚款”的行政处罚记录扣5分；收到交通执法部门法律文书，不按规定配合调查处理的，1次扣5分		市交通执法部门	市交通执法部门
8	经营信誉(扣分项)	扣分不限制	管理部门通报批评1次，扣5分；发现弄虚作假行为的，初次核实扣10分，再次核实扣20分，并按此累进阶梯式扣分		市道路运输管理部门、 区主管部门	市道路运输管理部门、 区主管部门
9	协同保障(加分项)	10	是否在重大活动、重要节假日期间配合市、区相关部门做好保障工作		市道路运输管理部门、 区主管部门	市道路运输管理部门、 区主管部门

市、区主管部门评价指标说明

1.车辆备案规范性：根据运营企业申请车辆备案的及时性以及提交材料的完整性、准确性等进行评分。

2.取车及时程度：评价运营企业是否及时取回各区主管部门代为清收暂存的车辆，从区主管部门书面通知运营企业取回车辆之日起至车辆取回日之间的天数为取车时间，根据取车时间分级进行评分。

3.已备案注销车辆的清运及时程度：运营企业应按规定将已备案注销的车辆及时清运出本市，从收到车辆备案注销结果之日起至车辆全部清运处置完毕的天数为清运时间，根据清运时间分级进行评分。

4.日常运维管理能力：运营企业应合理配置运营管理、车辆调运、日常检查、维修保养等人员和设备，区主管部门对运营企业的日常运维工作进行评价，特别是在重点区域、潮汐点位响应车辆投放运营、回收车辆与调度指令的及时程度。

5.运营车辆扫码备案率：车辆备案率为评价周期内月度抽查扫码备案率统计结果的均值，根据车辆备案率采取扣分制度，以100%为基准，备案率在90%以上不扣分；每降10%扣10分，不设扣分上限。

6.车辆投放运营：区主管部门发现运营企业在本行政区违法投放运营未备案车辆的，或在市、区主管部门规定的禁止投放区内投放运营车辆的，每发现1次扣10分，不设扣分上限。

7.行政处罚：对运营企业接受行政处罚的情况进行评价，发生一次“处一万元以上三万元以下罚款”的行政处罚记录扣2分，发生一次“处三万元以上十万元以下罚款”的行政处罚记录扣5分，不设扣分上限。

8.经营信誉：运营企业在本市开展的互联网租赁自行车经营业务受到区政府部门及以上通报批评的，每发现一次扣5分；在执行行业管理要求中存在弄虚作假行为的，初次发现核实扣10分，再次发现核实扣20分，并按此累进阶梯式扣分，不设扣分上限。

9.协同保障：主要评价运营企业在重大活动、重要节假日期间，积极响应和配合市、区相关部门做好行业保障和调度管理的情况。市、区主管部门依据运营企业的配合情况进行评价，在常规分的基础上另外加分。

附件 2

行业信息平台评价打分表

序号	指标	分值 (分)	评分标准	评分	数据来源	评价主体
1	信息数据传输 协同程度	5	优: 8-10 分 良: 5-8 分 一般: 2-5 分 差:2 分以下		行业信息平 台	市道路运输 管理部门
2	信息数据传输 质量	20	优: 12-15 分 合格: 8-12 分 不合格: 4-8 分 失真:4 分以下		行业信息平 台	市道路运输 管理部门

指标说明:

1.数据传输协同程度: 主要评价运营企业按要求及时、规范向行业信息平台传输信息数据的协同程度。

2.数据传输质量: 主要评价运营企业向行业信息平台传输信息数据的质量(规范性、及时性、完整性、准确性、异常性), 具体评价指标详见《上海市互联网租赁自行车行业信息服务平台数据质量评价规范》。

附件 3

第三方评价打分表

序号	指标	分值(分)	评分标准	评分	数据来源	评价主体
1	车辆停放秩序	10	优: 8-10 分 良: 5-8 分 一般: 2-5 分 差:2 分以下		第三方	市道路运输管理部门
2	车容车况	5	优: 4-5 分 良: 3-4 分 一般: 1-3 分 差:1 分以下		第三方	市道路运输管理部门

指标说明:

1.车辆停放秩序: 现场抽查车辆规范停放情况, 根据车辆是否停放在道路非机动车停放点(俗称“白线”)内以及停放整齐程度进行评分。

2.车容车况: 现场抽查车辆, 根据车身是否完好, 是否出现车座损坏、车架缺失、车轮胎轮轴损坏, 是否张贴小广告等实际情况进行评分。

附件 4

公安交通管理部门评价打分表

序号	指标	分值 (分)	评分标准	评分	数据来源	评价主体
1	企业协同程度(扣分项)	5	运营企业不配合提供违法违规骑行者相关使用信息的,扣1-5分		公安交通管理部门	市公安交通管理部门
2	限制使用名单制度(加分项)	5	符合:5分 不符合:0分		企业申报	市公安交通管理部门

指标说明:

1.企业协同程度:指运营企业提供骑行者违法违规信息等公安机关需要运营企业配合提供的信息资料,公安机关根据企业协同程度进行评价打分;

2.限制使用名单制度:鼓励运营企业将公安交通管理部门发现的严重违法骑行者纳入限制使用名单,运营企业建立限制使用名单制度并同公安违法骑行数据库对接的,每次评价可在常规分的基础上另外加5分。

附件 5

城管执法部门评价打分表

序号	指标	分值(分)	评分标准	评分	数据来源	评价主体
1	车辆停放秩序	10	优：8-10 分 良：5-8 分 一般：2-5 分 差：2 分以下		城管执法部门	市城管执法部门
2	日常运维管理能力	10	优：8-10 分 良：6-8 分 一般：2-6 分 差：2 分以下		城管执法部门	市城管执法部门
3	行政处罚（扣分项）	扣分不限制	发生 1 次“处一万元以上三万元以下罚款”的行政处罚记录扣 2 分；发生 1 次“处三万元以上十万元以下罚款”的行政处罚记录扣 5 分		城管执法部门	市城管执法部门

指标说明：

1.车辆停放秩序：由城管部门对车辆停放情况进行评分；

2.日常运维管理能力：运营企业应合理配置运营管理、车辆调运、日常检查、维修保养等人员和设备，城管执法部门对运营企业的日常运维工作进行评价，特别是在重点区域、潮汐点位响应车辆投放运营、回收车辆与调度指令的及时程度。

3.行政处罚：对运营企业接受行政处罚的情况进行评价，企业发生一次“处一万元以上三万元以下罚款”的行政处罚记录扣 2 分，发生一次“处三万元以上十万元以下罚款”的行政处罚记录扣 5 分，不设扣分上限。

附件 6

行业协会评价打分表

序号	指标	分值 (分)	评分标准	评分	数据来源	评价主体
1	技术及管理创新 (加分项)	5	提出创新技术手段、管理方法的, 加 1-3 分; 实施效果较好的, 再加 1-2 分		企业申报	行业协会

指标说明:

技术及管理创新: 主要评价运营企业是否通过创新技术手段、管理方法促进引导用户安全骑行、有序停放。运营企业每半年向行业协会申报一次, 行业协会认定属于技术与管理创新的, 每次评价可在常规分的基础上另外加分。

附件 7

市消保委评价打分表

序号	指标	分值 (分)	评分标准	评分	数据来源	评价主体
1	用户投诉率	5	<1%: 5分 1%-2%: 4分 2%-3%: 3分 3%-4%: 2分 4%及以上: 1分及以下	5	市消保委、行业信息平台	市消保委

指标说明:

用户投诉率: 按照“本次评价周期内有效投诉量/本次评价周期内骑行次数(单位:千次)”计算用户投诉率,对于经查无事实依据的恶意投诉或运营企业无责的投诉视为无效投诉,不计入统计范围。

附件 8

互联网租赁自行车服务质量评价指标汇总

指标类型	编号	项目	分值	数据来源	评价主体	
常规项 85 分	车辆 备案	1	车辆备案规范性	10	市道路运输管理部门、区主管部门	市道路运输管理部门、区主管部门
		2	运营车辆备案率	扣分不设限制	行业信息平台	市道路运输管理部门
		3	已备案注销车辆的清运及时程度	10	区主管部门	区主管部门
	经营 维护	4	信息数据传输协同程度	5	行业信息平台	市道路运输管理部门
		5	信息数据传输质量	20	行业信息平台	市道路运输管理部门
		6	车辆投放运营	扣分不设限制	区主管部门	区主管部门
		7	取车及时程度	10	区主管部门	区主管部门
		8	日常运维管理能力	10	区主管部门、城管执法部门	区主管部门、城管执法部门
		9	车辆停放秩序	10	第三方、城管执法部门	市道路运输管理部门、市城管执法部门
		10	车容车况	5	第三方	市道路运输管理部门
	社会 责任	11	行政处罚/企业协同程度	扣分不设限制 /5 分	市交通执法总队、城管执法部门/公安交通管理部门	市交通执法部门、市城管执法部门/市公安交通管理部门
		12	经营信誉	扣分不设限制	市道路运输管理部门、区主管部门	市道路运输管理部门、区主管部门
		13	用户投诉率	5	市消保委、行业信息平台	市消保委
加分项 15 分	14	技术及管理创新（含限制使用名单制度）	5	企业申报	市公安交通管理部门、行业协会	
	15	协同保障	10	市道路运输管理部门、区主管部门	市道路运输管理部门、区主管部门	

注：若同一评价指标数据来源于两个及以上部门，该项指标得分通过汇总多部门打分结果后处理形成。

附件 9

互联网租赁自行车投放数量动态调整实施方案

运营企业现行最大投放车辆规模达 0-10 万辆

类型	评分标准	奖惩措施	备注
优	90 分以上	企业最大投放车辆规模增加 50%-100%	增加投放车辆规模不超过当次调整总量
良好	75-90 分	企业最大投放车辆规模增加 0%-50%	增加投放车辆规模不超过当次调整总量
合格	60-75 分	企业最大投放车辆规模减少 0-10%	原则上不调整
不合格	首次 60 分以下	企业最大投放车辆规模减少 10%-30%	
	连续 2 次 60 分以下	企业最大投放车辆规模减少 80%	
	连续 3 次 60 分以下	注销运营企业全部投放车辆数	

运营企业现行最大投放车辆规模达 10-20 万辆

类型	评分标准	奖惩措施	备注
优	90 分以上	企业最大投放车辆规模增加 20%-50%	增加投放车辆规模不超过当次调整总量
良好	75-90 分	企业最大投放车辆规模增加 0%-20%	增加投放车辆规模不超过当次调整总量
合格	60-75 分	企业最大投放车辆规模减少 0-10%	原则上不调整
不合格	首次 60 分以下	企业最大投放车辆规模减少 10%-30%	
	连续 2 次 60 分以下	企业最大投放车辆规模减少 80%	
	连续 3 次 60 分以下	注销运营企业全部投放车辆数	

运营企业现行最大投放车辆规模达 20 万辆以上

类型	评分标准	奖惩措施	备注
优	90 分以上	企业最大投放车辆规模增加 10%-20%	增加投放车辆规模不超过当次调整总量
良好	75-90 分	企业最大投放车辆规模增加 0%-10%	增加投放车辆规模不超过当次调整总量
合格	60-75 分	企业最大投放车辆规模减少 0-10%	原则上不调整
不合格	首次 60 分以下	企业最大投放车辆规模减少 10%-30%	
	连续 2 次 60 分以下	企业最大投放车辆规模减少 80%	
	连续 3 次 60 分以下	注销运营企业全部投放车辆数	

信息公开属性：主动公开

上海市交通委员会办公室

2021年8月27日印发
