天津市滨海新区人民政府办公室关于印发

《滨海新区互联网租赁自行车运营服务

管理实施细则》的通知

各开发区管委会，各委局、各街镇、各单位：

经区委、区政府同意，现将《滨海新区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则》印发给你们，请照此执行。

天津市滨海新区人民政府办公室

2022年12月31日

（此件主动公开）

滨海新区互联网租赁自行车运营

服务管理实施细则

第一章 总则

第一条 为全面规范滨海新区互联网租赁自行车运营服务管理，引导市民文明使用互联网租赁自行车，构建绿色低碳出行体系，根据交通运输部等10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）、《天津市关于鼓励规范互联网租赁自行车发展的指导意见》（津交发〔2020〕3号）、《天津市道路交通安全若干规定》等，结合滨海新区实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于滨海新区行政区域内互联网租赁自行车的投放、经营、使用及其相关管理活动。

第三条 本细则所指互联网租赁自行车是指依托互联网服务平台，由互联网租赁自行车运营企业（简称“运营企业”）用于经营目的投放，向用户提供租赁服务的自行车（简称“共享单车”）和电动自行车（简称“共享电单车”）。

第四条 区交通运输部门负责互联网租赁自行车与城市公共交通融合发展的政策制定和统筹协调；负责科学设定互联网租赁自行车投放总量，建立车辆投放总量调控和动态监测机制；负责通过公开招标等公平竞争方式确定运营企业及车辆投放配额；负责组织各开发区、街镇和运营企业划定运营、停放区域和禁止停放区域；负责健全企业服务质量考核体系，组织相关单位对运营企业服务质量进行综合评价。

区公安机关负责互联网租赁自行车运营企业投放车辆的通行秩序管理；负责对企业按照新区相关规定取得投放配额的共享电单车进行登记上牌；负责查处违反道路交通安全相关法律法规的行为；负责查处丢弃、破坏、非法占有互联网租赁自行车及其设施等违法行为。

区城市管理部门负责对互联网租赁自行车占绿毁绿行为进行监督；负责对互联网租赁自行车停放秩序管理进行监督指导，督促各开发区、街镇对运营企业未按要求及时清理的车辆进行清理。

区市场监管部门负责对新区互联网租赁自行车生产、销售企业进行产品质量监管。

区网信部门负责统筹协调公安等部门根据各自职责共同加强互联网租赁自行车服务平台的网络安全工作。

区发展改革部门负责统筹推进新区社会信用体系建设工作，推动建立互联网租赁自行车服务领域信用信息共享机制，并依法依规将相关信用信息进行公示。

区住房建设部门负责组织推动慢行交通系统的建设工作。

区文化和旅游部门按照职责，做好有关工作。

各开发区、街镇负责属地范围内互联网租赁自行车停放秩序的管理及对废弃、破旧互联网租赁自行车堆存现象进行排查，及时通知相应运营企业进行整改。负责辖区内互联网租赁自行车停放区域的选址工作。

第二章 经营方式

第五条 运营企业应当具有独立法人资格，依法取得工商营业执照，具有独立承担民事责任的能力。

第六条 运营企业应当配备与车辆投放规模相匹配的线上、线下专职管理和运维人员，并建立运营企业的信息平台，具备线上线下服务能力。

第七条 运营企业应当具有用于互联网租赁自行车停放和维护修理的专用场地，且符合建筑消防安全相关标准；场地应当明确专人负责，确保符合安全生产相关要求。

第八条 运营企业应当具备健全的管理制度，包括但不限于：安全措施与紧急情况处置制度；管理和运维人员管理考评制度；服务质量保障制度；车辆运行维护制度；车辆停放秩序管理制度；日常工作、重大事件的影像存档制度；用户信用评价制度；网络及信息安全管理制度；押金及预付资金管理制度；骑行保险理赔制度；车辆报废回收管理制度；服务纠纷及投诉处理制度；重大活动及重要节假日保障制度。运营企业应确保上述制度得到有效落实。

第九条 运营企业及投放车辆配额、运营时间由交通运输部门通过公开招标等公平竞争方式确定，企业获得投放车辆配额后应按照约定的时间开展运营。

由于运营企业自身原因需终止运营服务的，应当在终止运营服务前30个工作日向区交通运输部门报备，并向社会公告，按规定退还用户预付资金，回收投入运营的车辆。相应的投放车辆配额由交通运输部门收回。

第十条 运营企业应当使用符合相关国家标准、行业技术强制标准要求，性能安全，质量可靠的车辆开展经营活动，车辆应当具有国家认定的专业检测机构出具的车辆检验合格报告。车辆在正式投入运营前应当按照国家和本市有关规定，在公安机关非机动车管理部门进行注册登记，其中共享电单车应当完成登记、安装号牌后方可上路。

车辆应当带有车辆卫星定位和智能通讯控制模块的高精度智能锁，支持电子围栏和限制停车关锁等技术需要，车辆的定位精度应保证在米级范围以内。

共享电单车应当配备符合相关标准的安全头盔。头盔配置的方式不得影响行车安全。

第十一条 鼓励运营企业采用免押金和服务结束后直接收取费用的方式提供服务。运营企业采用收取押金、预付资金方式提供服务的，押金及预付资金的收取、存管、使用和退还应当符合《交通运输新业态用户资金管理办法（试行）》等国家相关规定。

第三章 运营管理

第十二条 运营企业应按照政府部门要求及时将车辆信息、运维人员名单和承租人信用评价信息数据接入行业监管服务信息化平台，并按照工作需要补充完善相应数据，保障接入数据的完整性、准确性、及时性（涉及用户个人信息的除外）。政府部门应对相关源数据信息保密。

运营企业应将运营车辆总数、车辆唯一性编码及停放位置、运维人员配置等相关信息与政府部门共享，以便政府部门对企业运营情况进行考核评估。

第十三条 运营企业信息平台的数据采集与使用应当遵循国家网络和信息安全有关规定，所采集的用户个人信息和生成的业务数据不得超越提供互联网租赁自行车服务的范围，并确保用户信息不被泄露，不被挪作他用。

运营企业的信息管理平台应当具备对车辆和运维人员实时监控、定位、统计、精确查找等功能。

第十四条 运营企业应当保障车辆性能完好，车身整洁。车辆自身二维码应当清晰安全。不得在车上违规设置广告。对故障、破损、废弃车辆应及时回收。

第十五条 运营企业投放运营的车辆数不得超过交通运输部门确定的投放车辆配额；不得出租、转让投放车辆配额。每辆互联网租赁自行车累计运营年限不超过3年。对于老旧车辆应及时回收处理。

第十六条 运营企业应保证车辆具有统一品牌标志，每辆车具有唯一的编号、二维码和蓝牙物理地址。

第十七条 运营企业应当配合政府部门开展互联网租赁自行车停车区域施划工作，并设置对应的电子围栏，确保用户将车辆停放在电子围栏内，不得擅自设定停车区域或电子围栏。运营企业投放、调度车辆时不得将车辆摆放在停车区域外，且应确保停车区域剩余50%以上的空间。

第十八条 运营企业应当组建专业运营维护团队，每400辆共享单车至少配置1名专职运维人员，每200辆共享电单车至少配置1名专职运维人员。运维人员应当实行网格化管理模式，确保责任到人。运营企业应当向交通运输部门、各开发区、街镇提供运营维护人员信息（姓名、电话、负责维护区域等）。

运营企业应当对运维人员进行培训，提高运维人员的管理水平。运维人员应当遵守工作纪律和职业道德规范，按照各项管理制度和业务操作规程要求开展工作；工作期间应当统一着装、持企业发放的工作证上岗，服从相关政府部门的监督考核。

第十九条 运营企业应针对大型商业区域、重要城市道路、公共交通枢纽站、写字楼等重点区域提高运维人员配置水平，防止车辆积压占道。对未在停车区域的车辆须及时清理。

第二十条 运营企业应当配置专门的调度车辆。每投放2000辆共享单车至少配置1辆调度车（调度车至少应满足装载40辆共享单车的运力），每投放1000辆共享电单车至少配置1辆调度车（调度车至少应满足装载20辆共享电单车的运力）。运营企业应当向区交通运输部门提供调度车辆牌照、驾驶人员等相关信息。调度车辆只能用于互联网租赁自行车调度，不得从事其他运输活动。

第二十一条 运营企业用于互联网租赁自行车停放和维护修理的专用场地应当与投入运营的车辆相匹配，场地面积至少应满足企业投入运营的车辆中20%车辆同时停放的需求。企业应将场地位置、租赁合同、负责人联系方式等信息向交通运输部门报备。

第四章 服务用户

第二十二条 运营企业应当实行用户实名制注册；在提供服务前，通过电子服务协议等形式向用户明确双方权利和义务。服务协议应当明确收费标准和计价方式、骑行和停放要求、用户个人信息保护、违约责任、保险等内容。

第二十三条 运营企业禁止向未满12周岁的未成年人提供共享单车注册和租赁服务，禁止向未满16周岁的未成年人提供共享电单车注册和租赁服务，车身应当设置明显的禁止标识。

第二十四条 鼓励运营企业为用户购买人身意外伤害保险和非机动车第三者责任险。运营企业应明确告知用户使用车辆过程中发生事故的责任认定程序、理赔程序、赔偿范围。用户骑行发生事故时，企业应积极协助进行处理。

第二十五条 运营企业应当通过平台明确告知用户停车区域和禁停区，运用电子围栏等技术手段规范用户停车行为，建立用户行为规范和信用评价管理制度。对用户未在指定停车区域停放车辆或者违法骑行等不文明行为,运营企业可以根据有关规定予以规范或惩戒。

第二十六条 运营企业应当充分履行道路交通安全社会责任，加强用户交通安全宣传提示，引导用户切实提高交通安全意识，遵守道路交通安全法律法规，规范骑乘行为，预防和减少道路交通事故。

运营企业应当通过科技手段对用户骑行过程中的行为进行监督。对于违反道路交通安全相关法律法规的用户，运营企业应当对其采取限制骑行等惩戒措施。

第二十七条 运营企业应当建立并向用户公开电话、网络在线客服等服务监督渠道，并保证24小时有专人值守。

运营企业应当安排专人对接各相关政府部门，及时受理群众投诉、建议、报障或举报；对用户的投诉、咨询信息应当在24小时内处理完毕，对用户提出的建议应当在3个工作日内向当事人反馈，处理记录应归档备查。

第五章 监督考核

第二十八条 运营企业应当承担互联网租赁自行车运营服务管理的主体责任，自觉接受新区政府部门的监管和社会各界的监督。

第二十九条 运营企业未履行车辆停放管理责任，或者未及时清理违规停放、存在安全隐患、不能提供服务的互联网租赁自行车的，由城市管理综合执法部门依照《天津市道路交通安全若干规定》、《天津市市容和环境卫生管理条例》等进行处罚。车辆如影响市容环境或者妨碍其他车辆、行人正常通行，符合《中华人民共和国行政强制法》规定的代履行情形的，城市管理综合执法部门可以依法实施代履行，相关费用由运营企业承担。

第三十条 运营企业未按照政府部门指定的地点、数量投放车辆的，由区交通运输部门依照《天津市道路交通安全若干规定》进行处罚。

第三十一条 互联网租赁自行车用户违反道路交通安全相关规定的，由区公安机关交通管理部门依法进行处罚。

运营企业因不履行或违反相应法律法规，造成交通事故的，应承担相关责任。

第三十二条 区交通运输部门通过建立服务质量考核机制，对运营企业的互联网租赁自行车运营配额进行动态调整，具体考核办法由区交通运输部门会同相关部门另行制定。各相关部门、各开发区、街镇应配合做好考核工作。

第六章 附则

第三十三条 本细则的具体解释工作由区交通运输部门承担。

第三十四条 本细则自发布之日起实施，有效期5年。《区交通运输局等八部门关于印发滨海新区互联网租赁自行车运营服务管理实施细则的通知》（津滨交运发〔2020〕45号）同时废止。