中山市关于规范共享自行车管理服务的指导意见（2022年修订）

（征求意见稿）

为规范共享自行车管理服务，倡导绿色出行，根据《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）文件精神，结合本市实际，提出以下意见。

一、总体要求

（一）功能定位。

共享自行车是依托互联网技术，通过互联网平台实现车辆租赁，方便市民中短距离出行和公共交通接驳换乘的自行车租赁服务系统，能有效解决市民出行“最后一公里”问题。我市坚持“公交优先”发展战略，统筹规范共享自行车管理，推进公共自行车与共享自行车融合使用，为市民绿色出行创造良好条件。

（二）管理原则。

一是有序投放。我市共享自行车实行运营配额总量控制，招投标管理方式。由市交通运输部门会同市城管和综合执法部门、市公安交警部门根据我市共享自行车发展定位和市民交通出行需求，综合城市设施承载力和出行特征需求，实行车辆投放总量控制，保证投放有序。市交通运输部门应定期对全市共享自行车总量规模进行评估，并根据评估结果提出动态调整意见。

石歧街道、东区街道、南区街道、西区街道、五桂山街道的运营配额投放计划及招投标工作，由市交通运输部门制定和组织实施。其余各镇街的运营配额投放计划由所在镇街政府制定并报市交通运输部门备案，经备案后由所在镇街政府组织实施招投标工作。

二是安全强化。确保自行车车辆安全性能状况良好，建立健全骑行保险理赔机制，强化网络信息安全监管，加强用户押金风险管控。同时，发挥市场配置作用，强化共享自行车经营者（以下简称“经营者”）在车辆运行调度和停放秩序的企业主体责任。

三是协同推动。发挥政府、社会、经营者资源优势，强化政府统筹兼顾、经营者规范服务作用，市交通运输部门统筹指导，建立第三方监管平台，加强动态监测，各镇街强化属地管理，经营者严格落实主体责任。

二、配套设施建设

（一）加强配套设施建设与规划。

制定适合本市特点的共享自行车停放点的指导意见；结合新区、新城建设，对于新建、改建道路，开展非机动车道规划，规范共享自行车停车点设置；积极推进慢行交通及配套设施建设，提高自行车道的网络化和通达性。

（二）改善骑行环境。

保障非机动车路权，推进非机动车道、机非隔离设施等慢性系统建设，构建兼备舒适性和通达性的非机动车网络体系，为市民提供安全骑行环境。

（三）设置车辆停放区。

按照“有效衔接、集中停放”原则，设置车辆停放区，划定车辆禁止停放区域，重点推进枢纽站点、大型商业与办公区、公园、医院、居住区等公共场所停放点设置和设施建设，规范共享自行车停放，可充分利用原有公共自行车停放点设置停放区域。

三、经营和车辆管理

（一）经营条件。

经营者参与我市共享自行车招投标，应符合以下条件：

1.具有独立法人资格，未列入经营异常企业名录，且近3年内无重大违法记录；

2.具备线上线下服务管理能力，有完善的经营管理制度，包括运营服务质量管理、从业人员管理、车辆维修保养、安全生产管理、投诉管理、信息安全保护、应急管理等；

3.收取押金、预付金，且采用专用存款账户存管方式的，应当具有金融机构出具的押金、预付金专用账户证明材料；

4.法律、法规、规章等规定的其他条件。

（二）车辆条件

经营者拟投放的共享自行车应符合以下条件：

1.具有产品合格证明；

2.配备符合相关技术要求的定位装置；

3.具有唯一的身份编码；

4.无影响安全骑行的附属设备。

（三）车辆投放。

经营者在获得车辆投放配额之日起3个月内完成车辆投放，逾期未投放的配额，由招标单位收回。新增投放车辆前，一是要按照一车一码的要求，将车辆编码向市交通运输部门备案，相关车辆信息接入第三方监管平台；二是应编制合理的投放计划和运维方案，配备与所投放车辆相匹配的运维管理人员和停车场地，满足车辆调度、周转和维修需求，并向投放地所在镇街的相关主管部门提供以下材料：

1．投放计划（包括投放自行车车辆数、重点投放区域）；

2．运维方案（包括运营维护、管理人员数量、车辆周转、停放场地相关证明材料）；

3．运营模式说明，服务管理、安全管理、服务质量及投诉管理、信息安全及用户隐私保护等制度文本；

4．与银行或具有第三方支付资质的非银行机构签订的资金支付协议；

5．法律、法规、规章要求提供的其他材料。

（四）车辆配额回收

有下列情形之一的，由招标单位无偿收回全部的运营配额：

1.运营配额期限届满的；

2.经营者因破产、解散、被吊销营业执照等原因终止经营的；

3.车辆投放与管理服务协议被终止或者解除的。

有下列情形之一的，由招标单位无偿收回相应数量的运营配额：

1.经营者取得运营配额之日起3个月内未完成相应数量车辆投放的；

2.经营者转让、出租运营配额的。

经营者应当自运营配额被收回之日起30日内回收已投放的相应车辆。招标单位应当根据共享自行车行业发展情况决定是否重新投放收回的运营配额；决定重新投放的，应当依照本指导意见相关要求投放。

（五）数据接入

经营者应当将车辆动态总量、车辆停放位置信息、订单数据、车辆轨迹、运维人员数据、使用人数量，以及其他涉及公共利益管理需要的信息实时、完整、准确的传输至市交通运输部门的第三方监管平台。

（六）终止经营

经营者暂停或者终止运营的，应当提前60日书面报告市交通运输部门，说明有关情况，并向社会公告，公告期限不得少于30日。

终止运营前，按照国家关于交通运输新业态用户资金管理的相关规定做好押金、预付金等处置工作，收回投放的全部车辆。

终止运营后，市交通运输部门注销经营者车辆编码信息。

四、经营者规范服务

（一）规范服务。

经营者应当与用户签订服务协议，明确双方权利义务，明确用户骑行、停放等方面的要求，并按照国家相关规定，公开计费方式和收费标准，依法依规经营。经营者要与招标单位签订经营服务协议，明确经营管理要求、履约考核标准、违约责任等内容，并主动接受交通及相关行政管理部门的监督管理，不得妨碍市场公平竞争，不得侵害用户合法权益和公共利益；自觉遵守社会公德，诚实守信，接受社会组织、社会舆论和人民群众的监督，主动承担社会责任。经营者不得转让、出租互联网租赁自行车运营配额。

（二）车辆规范停放

经营者停放共享自行车，不得占用机动车道、非机动车道、人行天桥、人行隧道、公共绿地、水库、河道、湿地、消防通道、无障碍设施等禁止停放区域。

在限制停放区域内，应当停放在自行车停放区、自行车停车场等规定地点。在其他区域内，不得妨碍行人和车辆正常通行，可充分利用原有公共自行车停放区域，车辆停放应当整齐有序、车头朝向一致。

（三）保障服务。

经营者要加强线上线下服务能力建设，落实运营经营者主体责任，建立日常管理维护制度，配备与车辆投放规模相匹配的专业运营维护管理团队，及时更新淘汰达不到安全标准的车辆，加强车辆调度、车辆停放秩序的管理，保障车辆技术状态良好、方便使用、停放有序。

实行实名制注册，鼓励采取记入信用记录等措施规范用户停车行为；提高系统的稳定性可靠性，保障系统正常运行。

建立健全骑行保险理赔机制，创新保险机制，为用户购买人身意外伤害险，并积极协助用户办理保险理赔事宜。

建立投诉服务制度，公布投诉服务电话，及时处理各类投诉。

禁止向未满12岁的儿童提供服务。

（四）确保用户资金安全。

鼓励经营者推行免押金、降低押金、实时退还押金等方式提升服务。收取用户押金与预存资金的，在经营者注册地开立用户押金、预付资金专用账户，实施专款专用，公示押金与预存资金退还时限，及时退还用户资金；定期公开用户押金使用信息，主动接受社会公众监督。

（五）确保用户信息安全。

经营者信息平台的数据应按照国家及本市的网络安全和信息安全要求进行管理，所采集的用户个人身份信息和业务数据，应当在中国大陆境内存储和使用，除法律法规另有规定外，不得擅自公开、泄露或向他人提供，保证注册身份信息安全，保护用户合法权益。

（六）应急处置

经营者应当制定应对台风、暴雨、社会安全等突发事件的应急预案，及时处置，保障用户权益和公共安全。

五、用户规范行为

租用共享自行车的用户，应当遵守城市管理、道路管理、交通管理等相关法律、法规、规章的规定，文明骑行、规范停放，不得使用自行车载人，不得擅自加装儿童座椅等设备，确保骑行安全。各相关部门、镇街和经营者要充分利用广播、电视、报刊、互联网等新闻媒体加强共享自行车使用规范和安全文明骑行的宣传教育，引导用户增强诚信和文明意识、遵守交通法规、遵守社会公德。

六、监督管理

（一）服务质量考核

各招标单位应制定共享自行车经营者服务质量考核工作方案，定期对取得运营配额经营者的车辆使用周转、运营维护、公众满意度、守法经营等情况进行考核。考核工作应委托第三方机构开展实施，并将考核结果通报经营者同时向社会公布。

（二）配额调整和信用管理

各招标单位应根据考核结果对经营者的运营配额数量实行动态调节，并将相关信息纳入公共信用信息管理。

（三）投诉、举报管理

市相关部门、各镇街应当建立健全共享自行车服务投诉举报制度，并按照各自职责处理投诉、举报事项，收到投诉、举报并登记投诉、举报信息后，可以将投诉、举报事项转交经营者在规定时限内调查处理，经营者处理完毕后2个工作日内将处理结果向投诉、举报人反馈并报相关部门。

七、部门职责分工

根据“属地管理”原则，各镇街要强化属地责任，市属职能部门要根据职责分工，共同做好共享自行车相关服务和监督管理。

市交通运输局：负责组织起草共享自行车规范管理指导意见，统筹规划全市共享自行车投放总量，设定全市投放车辆上限，汇总全市车辆投放情况；负责制定和组织实施中心城区共享自行车的运营配额投放计划及招投标工作；建立第三方监管平台对全市车辆投放总量进行监测与引导。

市公安局（公安交警支队）：负责打击盗窃、损坏车辆行为，维护社会治安和道路通行秩序，对乱停乱放和扰乱骑行秩序等行为进行查处。

市自然资源局：结合新区、新城建设，对于新建、改建道路，开展非机动车道规划。

市住房和城乡建设局：负责职责范围内的中心城区非机动车道、非机动车停放点建设，指导各镇街完善慢行交通设施建设。

市城市管理和综合执法局：依据相关法规和职能对共享自行车停放进行管理。

市发展改革局：负责提供信用承诺书样式，并将国家下发的守信激励主体和严重失信主体名单，以及各部门报送的“双公示”信息和信用承诺信息在信用中山网上进行公示，依法依规开展联合奖惩和信用监管工作。

中国人民银行中山市中心支行：依据《人民币银行结算账户管理办法》（中国人民银行令〔2003〕第5号）的相关规定，对共享自行车押金账户实施监管。

市市场监督管理局、工业和信息化局、文化广电旅游局、水务局依照各自职责做好共享自行车的管理工作。

各镇街：除石歧街道、东区街道、南区街道、西区街道、五桂山街道外，其余各镇街负责制定和组织实施辖区共享自行车的运营配额投放计划及招投标工作，并定期组织开展对运营配额经营者的服务质量信誉考核工作。

各镇街负责辖区范围内共享自行车发展的具体管理工作，按职责范围建设辖区内非机动车道、非机动车停放点等慢行交通设施，动态监测辖区车辆投放情况，对辖区停放车辆总量进行控制，做好非机动车停放点的日常管理和违法骑行、违规停放的执法管理，并对经营者服务实施监督管理。

各镇街应对未经备案擅自投放的共享自行车、共享电动自行车予以清理，存在违规行为的依法予以处理。

八、法律责任及救济途径

（一）经营者或用户行为违反本意见有关规定的，由职能部门按相关法律法规进行处罚，并可将其违法违规信息纳入社会信用体系；构成违法犯罪的，由相关部门依法处理。通过建立沟通机制，推动信息共享平台建设等措施，推进两法衔接机制。

（二）用户在租用共享自行车过程中与共享自行车经营者发生纠纷的，可与经营者协商解决，也可向消费者协会等有关机构投诉，或依法向人民法院起诉。

九、附则

（一）结合本市城市发展规划、道路通行条件、骑行安全等因素，我市不鼓励发展共享电动自行车。

（二）本意见自X年X月X日起施行，有效期X年。