

附件 1: 北京市互联网租赁自行车服务质量信用考核标准及评分细则 (修订版)

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
运行监测 (35分)	数据接入完整性 (10分)	用于考核企业是否完整将数据接入监管平台。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、运维人员基本信息、运维人员实时动态信息、运维车辆基本信息、运维车辆实时动态信息、调度信息、入栏信息、不规范停放信息等 11 类, 按 DB11/T 1899-2021 要求执行。	平台统计	企业按要求接入全部数据得满分; 每少 1 类或每未按要求传输 1 类扣 5 分, 扣完为止。 每季度按累计结果计分。	扣分项
	数据接入准确率 (15分)	用于考核企业是否实时准确将数据接入平台。通过企业接入数据得到, 由监管平台计算。数据接入准确率=位置信息准确车辆数/抽样车辆数。位置信息准确指车辆动态信息与调度信息、订单信息中位置在合理误差范围 (50m) 内匹配。每月度监管平台对各企业的抽样车辆数不少于其在中心城区报备投放规模的千分之一。抽样车辆动态信息应满足停放状态 4 小时、骑行状态 4 分钟上传要求, 不满足的按未按要求传输数据扣分。	平台统计	数据接入准确率达到 90% 的, 得满分; 准确率低于 60% 的, 得 0 分; 准确率大于等于 60% 的, 得分=(准确率-60%)/30*满分。 每季度取月度平均值。	打分项
	车辆报备率 (10分)	用于考核企业是否按照管理部门要求投放车辆。通过扫码核查得到, 由监管平台计算, 报备率=报备车辆/累计扫码车辆数。其中, 报备车辆指由各区管理和第三方考核人员核查的、扫码结果为已报备的车辆。每月度各区累计扫码车辆数量不低于实际运营车辆数量的 2% 且不少于 2000 辆。扫码应尽可能均匀, 原则上各街道、各企业均应覆盖。	现场考核 平台统计	车辆报备率为 100% 的, 得满分; 车辆报备率低于 95% 的, 得 0 分; 车辆报备率大于等于 95% 的, 得分=(车辆报备率-95%)/5*满分。 每月度按累计结果计分, 每季度取月度平均值。	打分项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
秩序管理 (45分)	禁停区 停放管理 (10分)	用于考核企业是否严格执行禁停管理。通过现场计数得到。其中，禁止停放区域由各区根据管理需求设置，由企业在手机客户端内展示并采取必要的信用管理措施。每月度各区应至少抽样10%且不得少于5处。	现场考核	企业手机客户端未向用户展示禁停区的，扣10分。每发现1辆在禁停区停放的车辆扣0.05分，扣完为止。 每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。	扣分项
	电子围栏 停车入栏 率 (10分)	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。通过现场计数得到。规范停放率=入栏车辆数/总停车数。其中，入栏车辆数指应用电子围栏管理的停放区，框线内及框线四周0.5m范围内的车辆数；总停车数指停放区及周边5m范围内集中停放的车辆数。每月度各区应至少抽样10%且不少于5处电子围栏，应选取非高峰期进行考核。	现场考核	停车入栏率为100%的，得满分； 停车入栏率小于85%的，得0分； 停车入栏率大于等于85%的，得分=(停车入栏率-85%)/15%*满分。 每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。	打分项
	重点区域 停放管理 (10分)	用于考核企业是否按要求做好重点区域管理。通过现场检查计分得到。其中，重点区域指地铁站等互联网租赁自行车需求集中的区域，由各区自行划定并对企业公布。每月度各区和第三方应抽样5处重点区域进行考核。	现场考核	每处停放管理满分2分，扣完为止。 ①高峰期未安排现场人员的，扣1分； ②车辆淤积且未做处理的，扣0.5分； ③有停放区但车辆未停入的，扣0.5分 每季度取月度平均值。	扣分项
	车辆调度 响应率 (10分)	用于考核企业对车辆调度响应的及时性和质量。通过车辆调度小程序派单，由监管平台计算。响应率=按要求完成的工单数量/已审核通过的工单数量。企业未在时限内到达现场、未在时限内处置完成、未反馈处置结果均视为未按要求完成工单。其中，重点区域，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，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。	现场考核 平台统计	调度响应率等于100%的，得满分； 调度响应率小于50%的，得0分； 调度响应率大于等于50%小于100%的，得分=(调度响应率-50%)/50%*满分。 每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。	打分项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
	车辆整洁度 (5分)	用于考核企业是否保持投放车辆整洁。通过现场检查计分得到。整洁度=整洁车辆数/抽样车辆数。其中，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。每月度各区累计检查车辆数量不低于实际运营车辆数量的2%且不少于2000辆。可结合扫码核查一并实施，检查范围应尽可能均匀，各街道、各企业均应覆盖。	现场考核	车辆整洁度等于100%的，得满分； 车辆整洁度小于60%的，得0分； 车辆整洁度大于等于60%小于100%的，得分=(车辆整洁度-60%)/40%*满分。 每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。	打分项
用户管理 (15分)	用户信用管理 (5分)	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。可结合秩序管理考核一并实施。	第三方统计	手机客户端内未公示用户骑行规范和停车规则的，扣1分；未建立对用户用车行为评价制度的，扣1分；对在禁停区停车或在入栏管理区未入栏停放等违规行为未采取提示、扣减分值等信用管理措施的，扣3分。	扣分项
	用户满意度 (5分)	用于考核用户对运营服务的满意度。通过第三方问卷调查得到。每个考核周期内，由第三方通过线上与线下结合的方式加权计分，权重各50%。每季度实施1次问卷调查。	第三方统计	用户满意度等于100分的，得满分； 用户满意度小于60分的，得0分； 用户满意度大于等于60分小于100分的，得分=(用户满意度-60)/40*满分。	打分项
	用户投诉举报办理 (5分)	用于考核企业对社会投诉举报的办理情况。通过市级交通管理部门统计、由第三方计分得到。市级交通管理部门汇总各企业通过12345、12328、信访等渠道针对其车辆停放与调度、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。	第三方统计	未按照12345、12328等举报投诉平台规定期限办结的，每件扣1分；在12345、12328等举报投诉平台回访中，用户表示未解决投诉问题的，每件扣0.5分；在12345、12328等举报投诉平台回访中，用户基本满意和不满意的，每件扣0.4分；扣完为止。 每季度按累计结果扣分。	扣分项
务企业服 (15分)	行政处罚情况 (5分)	考核企业违法违规被实施行政处罚的情况。由第三方统计季度内企业违反《北京市非机动车管理条例》第二十条规定被实施行政处罚的次数进行打分。	第三方统计	每被实施1次行政处罚扣1分，扣完为止。 每季度按累计结果扣分。	扣分项

类别	指标	指标说明	获取方式	计分方式	类型
	车辆有效利用率 (5分)	考核企业投放车辆的使用情况。车辆有效利用率指一个自然日内产生过有效订单的车辆规模与接入平台且在路面运营的车辆规模之比，比例越高说明路面闲置车辆越少。基础奖励比例随季度调整，一季度和四季度取70%，二季度和三季度取85%。	平台统计	仅对车辆有效利用率高于基础奖励比例的企业实施加分奖励。 得分=(车辆有效利用率-基础奖励比例)/(1-基础奖励比例)*满分。 车辆有效利用率按日统计，每月度按月平均计分，每季度取月度平均值。	加分项
	科技创新应用 (3分)	考核企业科技创新研发与应用情况。通过企业报备、市级交通行政管理部门认定，由第三方进行统计。根据在本市具体的应用范围进行评定。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，或提供市、区行业管理部门、街道办事处对其应用效果的表扬信等证明材料。	第三方统计	全市范围应用，加2分/次； 单个行政区全范围应用，加0.5分/次； 单个街道全范围应用，加0.1分/次； 季度内，不同区域的同一事项不重复加分； 每季度按累计结果计分，累计不超3分。	加分项
	社会责任履行 (2分)	考核企业在引导绿色出行和文明出行方面的贡献。通过企业报备、市级交通行政管理部门认定，由第三方进行统计。按照社会影响力进行评定。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，需要提供市、区行业管理部门、街道办事处或受益群体的表扬信、奖励证书等证明材料。	第三方统计	市级相关活动，加1分/次； 区级相关活动，加0.5分/次； 街道相关活动，加0.1分/次； 季度内，不同区域的同一事项不重复加分； 每季度按累计结果计分，累计不超2分。	加分项

附件 2：各区管理部门考核指标

序号	指标	考核方法	周期	考核要求	考核方
1	车辆报备率 (10分)	通过现场扫码核查获取车辆报备信息	月度	每月度各区累计扫码车辆数量不低于实际运营车辆数量的 2%且不少于 2000 辆。扫码应尽可能均匀，原则上各街道、各企业均应覆盖。	街道/各区 (平台打分)
2	禁停区 停放管理 (10分)	通过企业手机客户端核查是否向用户展示禁停区，并现场计数在禁停区内停放的车辆数	月度	禁停区为各区管理部门设置的禁止停放区域，每月度各区应至少抽样 10%且不少于 5 处。	街道/各区
3	电子围栏 停车入栏率 (10分)	现场抽查电子围栏管理区域车辆入栏停放的比例	月度	每月度各区应至少抽样 10%且不少于 5 处电子围栏，宜选取非高峰期进行考核。	街道/各区
4	重点区域 停放管理 (10分)	现场抽查重点区域企业管理及车辆停放情况	月度	重点区域由各区自行划定并对企业公布。每月度各区应抽样 5 处进行考核。	街道/各区
5	车辆调度 响应率 (10分)	通过指定派单渠道考核企业反馈结果和反馈时间	月度	根据重点区域/非重点区域的不同标准对企业进行考核。通过车辆调度小程序派单，企业未在时限内到达现场、未在时限内处置完成、未反馈处置结果均视为未按要求完成工单。	街道/各区 (平台打分)
6	车辆整洁度 (5分)	现场观察车辆是否张贴广告、车座是否有明显灰尘	月度	每月度各区累计检查车辆数量不低于实际运营车辆数量的 2%且不少于 2000 辆。可结合扫码核查一并实施，检查范围应尽可能均匀，各街道、各企业均应覆盖。	街道/各区

注：由各区管理部门负责确定本辖区内参与考核的街道乡镇，组织实施并汇总打分

附件 3: 第三方机构考核指标

序号	指标	考核方法	周期	考核要求	考核方
1	车辆报备率 (10分)	通过现场扫码核查获取车辆报备信息	月度	每月度累计扫码车辆数量不低于实际运营车辆数量的 2%。扫码应尽可能均匀,原则上各区、各企业均应覆盖	第三方 (平台统计)
2	禁停区停放管理 (10分)	通过企业手机客户端核查是否向用户展示禁停区,并现场计数在禁停区内停放的车辆数	月度	原则上各区设置的禁停区均应覆盖,每月度应至少抽样 10%	第三方
3	电子围栏 停车入栏率 (10分)	现场抽查电子围栏管理区域车辆入栏停放的比例	月度	原则上各区均应覆盖,每月度应至少抽样 10%,宜选取非高峰期进行考核	第三方
4	重点区域停放管理 (10分)	现场抽查重点区域企业管理及车辆停放情况	月度	原则上各区划定的重点区域均应覆盖,每月度各区应抽样 5 处进行考核。	第三方
5	车辆调度响应率 (10分)	现场抽查车辆停放情况并通过车辆调度小程序派单	月度	根据企业响应、处置时效和有无反馈处置结果打分,原则上各区、各企业均应覆盖	第三方 (平台统计)
6	车辆整洁度 (5分)	现场观察车辆是否张贴广告、车座是否有明显灰尘	月度	结合扫码核查一并实施。每月度累计扫码车辆数量不低于实际运营车辆数量的 2%。应尽可能均匀,原则上各区、各企业均应覆盖	第三方
7	用户信用管理 (5分)	在手机客户端核验是否公示骑行规范和停车规则 通过现场抽查企业是否采取信用管理措施	月度	结合秩序管理考核一并实施	第三方
8	用户满意度 (5分)	通过发放线上问卷与线下问卷,收集用户对企业服务满意度相关数据	季度	原则上调查问卷受访者应覆盖各区	第三方
9	用户投诉举报办理 (5分)	汇总市级部门统计结果	季度	根据 12345、12328 等举报投诉平台对投诉举报件办理期限的相关规定执行	第三方 (市级统计)
10	行政处罚情况 (5分)	汇总市级部门实施的行政处罚	季度	季度处罚次数以市级交通管理部门公示为准。	第三方 (市级认定)

序号	指标	考核方法	周期	考核要求	考核方
11	科技创新应用 (3分)	通过企业报备、市级交通管理部门认定, 汇总 市级部门认定结果	季度	季度内, 不同区域的同一事项不重复加分, 留存证 明材料	第三方 (市级认定)
12	社会责任履行 (2分)	通过企业报备、市级交通管理部门认定, 汇总 市级部门认定结果	季度	季度内, 不同区域的同一事项不重复加分, 留存证 明材料	第三方 (市级认定)

注: 考核要求仅做参考, 以第三方机构与市级管理部门签订合同中的相关要求为准。

附件 4：行业监管与服务平台考核指标

序号	指标	考核方法	周期	考核要求	考核方
1	数据接入完整性 (10分)	依据企业数据接入平台情况进行打分	季度	结合《互联网租赁自行车系统技术与服务规范》，对数据接入的内容、类型、频率等是否符合要求进行打分	平台
2	数据接入准确率 (15分)	依据企业数据接入情况，比对车辆动态信息、调度信息、订单信息中位置得到	月度	抽样车辆动态信息应满足停放状态4小时、骑行状态4分钟上传要求，不满足的按“未按要求传输数据”扣分	平台
3	车辆报备率 (10分)	对区级部门及第三方机构的扫码核查结果计算	月度	按报备率=报备车辆/累计扫码车辆，对各家企业分别计算	街道/区级、第三方 (平台统计)
4	车辆调度响应率 (10分)	对区级部门及第三方机构向企业派发的车辆调度响应结果计算	月度	按响应率=按要求完成的工单数量/已审核通过的工单数量，对各家企业分别计算	街道/区级、第三方 (平台统计)
5	车辆有效利用率 (5分)	依据企业接入订单数据计算车辆有效利用率，并对高于基础奖励比例的进行打分	季度	取考核季度内日均车辆有效利用率的平均值。	平台