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

| **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（15分） | 用于考核企业是否完整将数据接入平台。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。具体要求参见《互联网租赁自行车系统技术与服务规范》。 | 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（10分） | 用于考核企业是否实时准确将数据接入平台。以车辆动态信息为重点，通过扫码核查和平台比对得到数据接入准确率。扫码核查获取车辆编码和坐标，平台将车辆动态信息数据中的车辆实时坐标与扫码核查得到的坐标进行比对，取坐标在合理误差范围内的为数据准确。准确率=信息准确车辆/总扫码车辆数，由平台计算。 | 现场考核平台统计 | 数据接入准确率为100%的，得满分；准确率低于90%的，得0分；准确率大于等于90%的，得分=（准确率-90%）/10%\*满分。每月度按累计结果计分，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/总扫码车辆数。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90%的，得0分；车辆报备率大于等于90%的，得分=（车辆报备率-90%）/10%\*满分。每月度按累计结果计分，每季度取月度平均值。 | 打分项 |
| 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。现场计数在禁停区内停放的各企业车辆数。禁停区为各区管理部门设置的禁止停放区域，由企业在手机客户端内展示。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。现场考核每发现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。通过在实施电子围栏管理的停放区周边现场计数得到。取停放区框线内及框线四周0.5m范围内的车辆为入栏车辆数，取停放区及周边5m范围内集中停放的车辆为总停车数。规范停放率=入栏车辆数/总停车数。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。 | 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。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。每月度各区应抽样5处重点区域进行考核。 | 现场考核 | 每处重点区域停放管理满分2分，扣完为止。其中：①高峰期未安排现场管理人员的，扣1分；②存在车辆大量聚集，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。以按要求完成调度的工单数量与总派发的工单数量的比例为车辆调度响应率。其中，响应指时效和效果两方面，由派单方从指定派单渠道得到的企业反馈结果和反馈时间进行判定。重点区域工单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；非重点区域工单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 | 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 |
| 车辆整洁度（5分） | 用于考核企业是否保持投放车辆整洁。通过现场抽样考核计分，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。每月度各区应至少抽样5处考核。 | 现场考核 | 每发现1辆不整洁车辆扣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 |
| 用户管理（15分） | 用户信用管理（5分） | 用于考核企业对违法用户信用管理的落实情况。利用平台，对季度内企业接入的订单信息（订单编码、单价）和不规范停放信息（订单编码、类型）中属性内容进行比对。 | 平台统计 | 企业未按要求接入不规范停放信息的，按前述“数据接入完整性”指标计分；同一个订单编码下订单信息中单价与不规范停放信息中类型属性内容吻合的为正确，每个不一致的扣1分，扣完为止。 | 扣分项 |
| 用户满意度（5分） | 用于考核用户对企业运营服务的满意度。每个考核周期内，由第三方机构采取线上问卷与线下问卷相结合的方式考核评价，分值各占50%。 | 第三方统计 | 每季度开展1次调查，按照得分排名高低计分，第1名5分，第2名2分，第3名及以后得0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结情况。由市级统计企业通过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，由第三方机构进行汇总。 | 第三方统计 | 未按照北京市交通行业举报投诉平台规定期限办结的，每件扣1分，扣完为止。每季度按累计结果扣分。 | 扣分项 |
| 企业服务（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。由第三方机构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 | 季度内，企业每被实施1次行政处罚扣1分，扣完为止。 | 扣分项 |
| 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。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，季度内取平均值。 | 加分项 |
| 科技创新应用（3分） | 考核企业科技创新与研发情况。包括落地实施的技术试点、取得社会效益的管理应用等。由企业报备至市级交通行政管理部门审核，平台进行统计。 | 平台统计 | 季度内每有1项加1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。包括绿色出行日免费骑行、重大活动/重点节假日/重点区域交通保障效果等。 | 平台统计 | 季度内每有1项加1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** | **打分方** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 数据接入准确率（10分） | 通过现场扫码核查获取车辆编码和坐标 | 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。 | 平台统计打分 |
| 2 | 车辆报备率（10分） | 通过现场扫码核查获取车辆报备信息，与“数据接入准确率”的扫码核查同时进行 | 月度 | 平台统计打分 |
| 3 | 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 |
| 4 | 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 |
| 5 | 重点区域停放管理（15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 |
| 6 | 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。 | 街道/各区 |
| 7 | 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 | 每月度各区应至少抽样5处考核。 | 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** | **打分方** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 数据接入准确率（10分） | 通过现场扫码核查获取车辆编码和坐标 | 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。 | 平台统计打分 |
| 2 | 车辆报备率（10分） | 通过现场扫码核查获取车辆报备信息，与“数据接入准确率”的扫码核查同时进行 | 月度 | 平台统计打分 |
| 3 | 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 |
| 4 | 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 |
| 5 | 重点区域停放管理（15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，每月至少抽样30处考核。 | 第三方 |
| 6 | 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 | 原则上各区均应覆盖，响应指时效和效果两方面，根据企业从指定派单渠道反馈时间和结果判定。 | 第三方 |
| 7 | 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 | 原则上各区均应覆盖，每月至少抽样30处考核。 | 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质量满意度的相关数据 | 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 | 根据北京市交通行业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 |
| 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行政管理部门公示为准。 | 第三方 |

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** | **打分方** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 数据接入完整性（15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（10分） | 对区级部门及第三方机构的扫码核查结果计算 | 月度 | 数据准确的误差范围应在定位设备的精度合理范围内取值。 | 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 | 原则上应对各家企业分别结算报备率。 | 平台 |
| 4 | 用户信用管理（5分） | 对企业上传的订单信息（订单编码、单价）和不规范停放信息（订单编码、类型）数据中相关属性内容进行比对 | 季度 | 按照订单编码，比较订单信息中的“单价”与不规范停放信息中的“类型”是否匹配。 | 平台 |
| 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 |
| 6 | 科技创新应用（3分） | 统计市级部门审核后的企业科技创新应用信息进行打分 | 季度 | 以市级部门审核通过为准。 | 平台 |
| 7 | 社会责任履行（2分） | 统计市级部门审核后的企业社会责任履行信息进行打分 | 季度 | 以市级部门审核通过为准。 | 平台 |