附件：

**武汉市互联网租赁自行车经营企业服务质量考评评分细则**

| **一级指标** | **评分项目** | **评分分项** | **考核内容** | **评分标准** | **分项分值** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 信息登记管理（22） | 登记报备（5） | 办理报送手续 | 是否按要求在市交通运输管理部门进行了相关资料报送。（工商营业执照、办公场所、运维方案、投运车辆信息、管理制度、投诉受理措施） | 报送资料每缺一项扣1分。 | 5 |  |
| 信息化管理（17） | 数据开放 | 企业是否按照管理部门要求如实在监管平台填报或传送提供所有本地运营车辆和运维人员相关数据。 | 数据项缺失或数据不准确，每出现一项扣1分。 | 1 |  |
| 数据实时性 | 企业是否将运营车辆和运维人员动态信息在监管平台及时更新。 | 及时更新得2分，未及时更新不得分。 | 4 |  |
| 车辆卫星定位 | 企业投放车辆是否具备卫星定位和互联网运营服务管理功能。 | 不具备相关功能的车辆，发现一辆扣0.1分。 | 2 |  |
| 车辆数据备案 | 考核车辆未备案率，即：未备案率=抽查到的未备案车辆数/抽查车辆数×100%。 | （100%﹣未备案率）×10。 | 10 |  |
| 车辆管理（33） | 车辆投放管理（13） | 落实新增投放车辆规定 | 企业是否严格执行新增投放车辆的备案。 | 未经允许私自新增投放车辆的行为，每发现一辆扣0.1分。 | 5 |  |
| 车辆报废、更新报备 | 企业报废、更新车辆前是否在市交通运输管理部门办理报备手续。 | 未进行报备私自更新车辆行为，发现一起扣1分。 | 5 |  |
| 车辆调控 | 企业是否按政府相关部门要求，结合实际需求和城市空间承载能力在本市范围内合理调配车辆。 | 不按照政府管理部门要求合理调配车辆，发生一起扣1分。 | 3 |  |
| 车辆停放管理（20） | 落实车辆停放规范 | 企业是否服从市区城管部门调度，及时安排运维人员规范停车秩序。接到通知后，30分钟内到岗为考核标准时间。 | 1、脱岗率=脱岗人次/运维配置人数\*1000‰。 2、到岗时间超过30分钟人次计入脱岗人次合计，脱岗比率每超过2‰ 扣1分。 | 20 | 市城管委负责考核 |
| 运维管理（10） | 运维人员管理（5） | 运维人员配备 | 企业是否按5‰的比例配足路面运维人员。 | 运维人员配备<3‰，扣2分3‰≦运维人员配备<5‰，扣1分。 | 2 |  |
| 运维人员到岗 | 运维人员是否按规定全部在岗在位。 | 发现一起运维人员不及时到岗且30分钟内不能到岗的行为扣0.2分，扣完为止。 | 3 |  |
| 车辆质量 卫生管理（5） | 车辆质量 | 1、机械明显破损不能骑行的车辆；锁具损坏不能骑行的车辆。 2、坏车率=抽查的坏车数/抽查车辆总数\*100%。 | 抽查坏车率＜0.5%，得3分； 0.5%＜抽查坏车率＜1%，得2分；抽查坏车率＞1%，得1分。 | 3 |  |
| 车辆卫生 | 车辆卫生脏乱差，不能及时清洗保洁。 | 发现一辆扣0.01分。 | 2 |  |
| 运营服务（25） | 服务协议（2） | 协议签订 | 企业是否与承租人签订服务协议，明确双方权利义务。 | 企业与承租人未签订服务协议的不得分。协议有不公平条款的发现一条扣0.5分。 | 1 |  |
| 专项条款 | 企业是否向未满12周岁的儿童提供注册登记服务。 | 发现1起扣1分。 | 1 |  |
| 文明宣传（2） | 文明骑行提示 | 企业是否向承租人发布文明骑行宣传提示，是否积极参加文明城市、卫生城市创建复审活动。 | 不配合创建活动的未进行文明骑行宣传提示的不得分。 | 2 |  |
| 媒体曝光（5） | 媒体负面报道 | 企业运营服务管理问题是否有媒体负面信息报道。 | 企业负面信息被省级及以上主流媒体曝光的，每次扣2分。企业负面信息被市级及以上主流媒体曝光的，每次扣1分。 | 5 |  |
| 投诉处理（6） | 投诉受理数量 | 企业受理的投诉数量/企业单车投放数量\*1000‰=投诉率。 | 投诉率<0.1‰,得3分； 0.1‰<投诉率<0.3‰,得2分； 0.3‰ <投诉率<0.5‰,得1分； 投诉率>0.5‰,不得分。 | 3 |  |
| 投诉处理满意率 | 考核企业办理投诉满意率。 | 满意率<97%，得0分，满意率≧97%<99%，得1分，满意率≧99%<100%得2分，满意率100%得3分。 | 3 |  |
| 安全行驶（10） | 共享单车通行管理及事故处理 | 考核共享单车处理交通安全事故及运维车辆安全行驶 | 处理交通安全事故不及时，每发生一起扣1分，运维车辆不符合交通管理规定的没发生一起扣1分。 | 10 | 市公安交管局负责考核 |
| 社会满意度（10） | 社会满意度调查（10） | 用户评价 | 车辆停放、押金收退、收费价格等是否规范有序，车况车容是否良好、整洁，投诉处理是否及时有效、企业经营是否诚信等相关内容。 | 以第三方问卷调查为主，按调查得分情况折算出考核得分。 | 10 |  |
| 加分项（5） | 政府部门表彰（3） |  | 获得荣誉称号或者表彰，或者在媒体正面报道 | 省部级以上表彰每项表彰加1.5分；市级表彰每项表彰加1分；区县级表彰每项表彰加0.5分，最高不超过3分 | 3 |  |
| 社会公益活动（1） | 社会公益活动参与度 | 积极组织参加抢险救灾、赈灾、救死扶伤、应急保障等具有较大社会影响的公益活动 | 每项加0.5分，最高不超过1分 | 1 |  |
| 科技创新（1） | 科技创新成果 | 研发创新科技，实现互联网租赁自行车行业技术应用发展，解决行业发展难点问题，取得较大的社会效益 | 每项加0.5分，最高不超过1分 | 1 |  |