

赣州市城市管理局

赣州市中心城区共享二轮车运营管理办法

第一章 总则

第一条 为加强中心城区共享二轮车管理，规范企业运营和使用行为，提高运营管理水平和服务质量，维护良好公共秩序和市容环境，按照“市级统筹、属地管理、企业主责、行业自律、承租守法、规范有序”的原则，根据《中华人民共和国道路交通安全法》《赣州市城市管理条例》等法律、法规以及交通运输部等10部门《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）、赣州市人民政府办公室《关于进一步加强共享二轮车管理工作的通知》等相关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市中心城区共享二轮车的运营、使用及其相关管理活动，适用本办法。

第三条 本办法是对共享二轮车运营企业进行服务质量信誉考核的重要依据。

第二章 运营企业准入

第四条 城市管理行政主管部门根据公共交通出行需求、城市道路公共资源利用以及设施承载能力等因素对中心城区共享

二轮车总量规模进行科学测算，动态调整。

第五条 城市管理行政主管部门通过公开招标程序将运营资格授与中标企业，并签订投放运营管理协议，明确运营模式、运营配额数量、期限、运营区域、运营管理要求、履约考核标准、违约责任等内容。

运营企业不得转让、出租共享二轮车运营资格和配额。

第六条 未取得共享二轮车运营资格，运营企业不得在本市中心城区从事共享二轮车运营活动。

第七条 运营企业应当具备以下条件：

（一）具有独立的法人资质，依法取得营业执照，具有独立承担民事责任的能力；

（二）在中心城区有固定办公场所、与其企业运营规模相当的管理机构和管理人员，并在行业行政主管部门报备；

（三）运营企业应配备与运营规模相匹配的线上线下服务专职管理、运维人员以及调度车辆，并建有企业运营信息管理平台，具备车辆监控、分类统计、精确查找、应急提醒等运营服务能力；

（四）共享二轮车车辆应符合国家、行业相关技术标准，具备智能定位系统，配备具有数据通讯技术的智能锁、智能头盔等；

（五）法律、法规、规章规定的其他条件。

第三章 运营企业管理

第八条 运营企业应按规定投放车辆，共同建设数字城管平台（共享二轮车监管子系统）、共享二轮车 RFID 精准停放点等

设施并实施运营。

第九条 运营企业应严格执行国家、省、市共享二轮车行业有关法律、法规、规章以及政策要求。

(一)企业运营维护情况接受城市管理行政主管部门和社会各界的监督；

(二)预付金专用账户委托注册地具有相应资质的金融机构监管；

第十条 运营企业应当制定基本运营管理制度，包括运营服务质量管理、从业人员管理、车辆运行维护、车辆停放秩序管理、故障车辆回收及快速处置、安全生产管理、网络及信息安全管理、紧急情况处置、用户评价、服务投诉和纠纷处理等工作制度。

第十一条 运营企业应当具备并公开共享二轮车运营模式、服务管理、投诉和纠纷处理等相关工作机制。

第十二条 运营企业在运营管理协议签订后，将运营计划、线下服务团队人员配备等信息和材料报送城市管理行政主管部门进行登记备案。运营车辆必须向公安交管部门申请登记注册上牌，运营所需的软硬件设备设施经相关部门验收合格，方可投入运营。

第十三条 运营企业应当加强人员管理，定期进行安全知识培训和职业道德教育。

第十四条 运营企业应当建立企业运营信息管理平台，并应当符合以下要求：

(一)具备计时计费功能，平台应根据用户具体订单的时长计算订单应付金额和实付金额，并及时发送至手机客户端通知用户；

(二)对车辆具有监控、定位、统计、精确查找等功能；

(三)对线下运维人员具有监管、定位等功能；

(四)对整体运营具备网格化标准管理功能；

(五)对违骑人员具有统计、监管、禁骑等功能。

第十五条 手机客户端应符合以下要求：

(一)运营企业的手机客户端应为用户提供注册、车辆查询、下单、支付、路径指引、停放引导、订单查询、保险提示、服务协议和意见反馈等功能；

(二)运营企业禁止利用手机客户端发布法律法规禁止传播的信息以及为运营企业、个人及其他团体、组织发布违规信息提供便利。

第十六条 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，除法律、法规另有规定外，不得将上述数据信息公开或擅自泄露；

运营企业应按城市管理行政主管部门要求开放并提供本市注册用户数、车辆投放规模与分布信息、车辆运行与使用频率等信息，城市管理行政主管部门应对相关数据信息保密。

第十七条 运营企业须根据城市管理行政主管部门要求将投放车辆、运维人员、调运车辆等有关数据信息（用户个人数据信

息除外)全部接入数字城管平台,确保共享二轮车监管子系统能够获取完整、真实、准确、实时的数据信息。

第十八条 运营企业应依法有序运营,不得采用不正当竞争手段,不得妨碍市场正常竞争秩序。

第十九条 营运区、停放区、禁停区域严格按照城市管理行政主管部门要求执行,同时根据市民出行需求合理增减车辆营运区。

第二十条 有下列情形之一的,由城市管理行政主管部门无偿收回相应数量的投放份额:

(一)运营企业取得投放份额之日起未按规定完成相应数量车辆投放的;

(二)投放运营车辆不符合第二十三条规定的;

(三)投放运营车辆未安装共享二轮车专用标识牌的;

(四)运营企业未达到考评要求,严重影响城市形象和市民出行的。

第二十一条 有下列情形之一的,由城市管理行政主管部门无偿收回全部的运营资格:

(一)运营期限届满的;

(二)运营企业因破产、解散、被吊销营业执照等原因终止运营的;

(三)车辆投放与管理服务协议被终止或者解除的;

(四)运营企业转让、出租运营配额的。

第二十二条 运营企业退出本地市场运营的，应提前 30 日向城市管理行政主管部门提出书面申请，经批准同意后向社会发布公告，妥善处理退出运营相关事宜。在退出运营前应及时退还充值余额，批准后 30 日内回收投放运营的全部车辆，并将维持业务正常运作所必需的资产（不包括运营车辆）无偿移交城市管理行政主管部门管理。

城市管理行政主管部门应当根据共享二轮车行业发展情况决定是否重新投放收回的份额；决定重新投放的，应当依照本办法第五条的规定投放。

第四章 运营车辆管理

第二十三条 车辆质量管理

（一）投放运营的车辆须符合 GB17761-2018《电动自行车安全技术规范》有关技术要求，通过国家 CCC 认证，符合国家、行业技术强制标准，性能安全，质量可靠，同时具有国家认定的专业检测机构出具的车辆检验合格证明；

（二）车辆有统一品牌标志，每辆车有唯一性的车辆编号和骑行二维码；

（三）车辆须具备智能定位系统，确保车辆能够实时定位，精确查找，同时配备具有数据通讯技术的智能锁、智能头盔，满足用户安全出行。充分利用 RFID 电子围栏技术以及虚拟电子围栏技术规范车辆停放，在手机客户端界面中明显标注停放区和禁停区位置信息，有效引导用户到规定区域停车、对用户不规范停

放进行信用惩戒；

（四）共享二轮车限载 1 人，鞍座后端提手架设计不得变相为违法载人提供方便；

（五）投放运营车辆应标有骑行注意事项及安全提示，并具备提示用户开闭锁状态、行车前车况自检、文明使用车辆、防遗失随身物品等提示音功能，提示内容须接受城市管理行政主管部门监管。

第二十四条 车辆专用标识牌管理

（一）运营企业在实施共享二轮车投放运营前，须严格遵守国家有关电动自行车管理规定，向公安交管部门申请并安装共享二轮车专用标识牌；

（二）运营企业拟投放的共享二轮车专用标识牌号码应同本车车架号、电机编号等车辆身份信息一一对应，同时上传至数字城管平台（共享二轮车监管子系统）；

（三）运营企业因置换车辆等原因产生专用标识牌需求时，应先将置换车辆的专用标识牌交还公安交管部门，在完成车辆原始备案数据注销后，由公安交管部门和城市管理行政主管部门分别重新办理车辆备案登记和车辆信息绑定上传；

（四）运营企业出现投放配额数减少时，应当将退出车辆专用标识牌移交公安交管部门，完成车辆原始备案数据注销；

（五）运营企业出现投放配额数增加时，应当按公安交管部门和城市管理行政主管部门要求办理车辆备案登记和车辆信息

绑定上传。

第五章 车辆停放及调度管理

第二十五条 车辆停放应符合以下要求：

（一）运营企业运用车辆规范停放技术，在规划好的共享二轮车停放点规范停放车辆，不得擅自设置共享二轮车停放点；停放点内的车辆，必须摆放整齐有序、车头朝向一致，不得占用车道、绿地、隔离带、无障碍设施等区域或设施进行停放，不得妨碍交通；

（二）运营企业应当在手机客户端明确告知用户可停和禁停区域；运用电子地图、电子围栏等技术手段规范用户停车，对不按规范要求停车的用户，要有明确的提示；运营企业应要求用户使用车辆后必须按要求停放在可停区域内，不得单纯采用收取调度费等形式导致车辆停在禁停区域；

（三）在大型商业区域、重要城市道路路段、公共交通枢纽、学校、医院、公园等人口密集区，运营企业应当建立专人巡查、疏导和处置制度，避免车辆过度集中影响行人和其他车辆的正常通行；

（四）运营企业须按照城市管理行政主管部门及运营车辆所在城管部门的指导下设置和调整停车点位，并实行RFID精准停放管理；

（五）运营企业应当按照公安交管部门的要求，对共享二轮车存在的交通违法行为及时处理。

第二十六条 车辆调度应符合以下要求：

（一）运营企业必须配备与实际车辆投放规模相匹配的调度车辆团队，每投放 250 辆共享二轮车至少配置 1 辆调度车辆和 1 名调度人员；

（二）运营企业应实时准确掌握区域内车辆停放状况，根据需求信息，制定调运计划，做好车辆停放秩序和调度管理，避免车辆过度堆积和供需不平衡；

（三）运营企业所属的调度车辆及作业行为应遵守公安交管部门相关规定，调度车辆应在显著位置具备专属标识，外观统一标识（喷涂运营企业标识及服务电话等）；

（四）鼓励运营企业采用新能源和清洁能源调度车辆；

（五）调运车辆只能用于共享二轮车调度，不得从事其他物流运输。

第六章 设施建设标准

第二十七条 基础设施建设应符合下列要求：

（一）运营企业须在城市管理行政主管部门和相关部门的指导下，按获取的车辆投放份额履行相应的配套设施建设义务，包括出资建设数字城管平台（共享二轮车监管子系统）和软硬件设施更新与维护，共享二轮车 RFID 精准停放点，共享二轮车标线、标牌、标识等基础设施，并承担相关运营与维护费用；

（二）运营企业须不断加强有利于车辆管理的科技手段研发、更新和应用，积极提升中心城区共享二轮车管理水平。

第二十八条 运营企业共享二轮车的存储及电池充电站须符合国家相关安全规定，从业人员应持证上岗，并定期组织安全生产培训和教育。

第二十九条 运营企业必须配备专门用于共享二轮车停放的仓库和维修点，充电设备、配电箱、充电器等配电设施必须符合国家各项相关标准；厂房配有烟雾报警、灭火器、沙桶、水等各项消防报警和应急设备；严格实行用火用电的消防安全管理规定，建立 24 小时安全值班制度，安排专人进行消防巡检。

第七章 运营服务管理

第三十条 运维人员标准

（一）运营企业现场运维人员须统一服装，佩戴职业专属标识，具有良好的精神面貌；

（二）运营企业须按照不低于车辆投放量 5‰ 的比例配备车辆路面整理人员，建立和履行车辆安全检测制度，保持车体质量过关、性能完好，确保骑行安全，避免事故发生。同时要保持车辆车身整洁，不得违规设置广告，对违规张贴小广告等现象应及时予以清除，车辆完好率应当符合服务质量管理要求；

（三）运营企业现场运维人员上岗情况及作业轨迹等数据信息应实时对接数字城管平台（共享二轮车监管子系统），不得以任何形式伪造、隐瞒、篡改人员出勤信息，确保城市管理行政主管部门对运营企业运维人员出勤、作业的有效监管；

（四）运营企业现场车辆路面车辆整理人员须严格遵守网

格化巡查管理制度，核心区巡查处置时间为 30 分钟，一般区巡查处置时间为 60 分钟。

第三十一条 运营企业日常维护应符合下列要求：

（一）运营企业应配备与投放规模相匹配的维修保养点，确保车辆能及时进行维修保养；

（二）运营企业应配备与投放规模相匹配的日常维护团队，负责对车辆的日常巡查、管理和维护，主要包括下列内容：

1. 管理车辆停放秩序，停放要求应按本规范第二十五条规定执行，及时清理违规停放和损坏丢弃的车辆；

2. 每日巡查二维码脱落、定期对车辆进行性能检查，刹车失灵、龙头歪斜等故障车辆及时转移至维修点进行维修；

3. 定期对车辆进行清洗和消杀，确保运营车辆整洁干净。

（三）运营企业应建立对所属车辆的日常巡查、管理和维护制度，所属运维人员的管理、考评制度，每日工作、重大事件的影像存档制度。

第三十二条 运营企业须保障用户合法权益

（一）运营企业应采用信用管理、技术创新等方式保障用户资金安全，需提供骑行免押金、后付费的运营服务。运营企业不得采用不正当竞争手段，对月卡、季卡、骑行卡等预付资金形式的，运营企业应按照国家有关规定设立预付资金专用账户，实施专款专用，保障资金安全；

（二）运营企业应当对用户进行实名制注册登记，并与用户

签订租赁服务协议，采用免押金方式提供租赁服务，协议中应当明确双方权利、义务、收费标准、计费方式和用户骑行、停放等方面的要求。建立用户信用约束机制，实现对用户的实时可查、事后倒查，敦促用户履行安全文明骑行、规范车辆停放等义务；

（三）运营企业因收购、兼并、重组或其他原因暂停或终止运营服务的，须制定合理方案并提前一个月以内以书面形式向城市管理行政主管部门报备，阐明有关情况；

（四）运营企业应公示计费方式和计费标准，并在用户结束订单后明示订单明细，具体包括计费标准、骑行时长、订单总额、实付金额等信息；

（五）运营企业提供的共享二轮车运营服务应当符合国家、省、市有关运营服务标准，应建立健全用户保险理赔机制，落实用户人身、财产安全保障措施，为用户购买人身意外伤害、第三者责任险等保险，用户申请保险理赔时，应积极协助办理，保障用户合法权益；

（六）运营企业须保障用户个人信息安全，不得以任何形式擅自公开、泄露或向他人提供用户个人信息。

第三十三条 运营企业须承担相应社会主体责任。

（一）运营企业须实行实名注册登记等制度，不得向未满12周岁的未成年人提供共享自行车注册服务，不得向未满16周岁的未成年人提供共享电动自行车注册服务，车身应当设置明显的禁止标识。建立用户信用评价体系 and 守信激励、失信惩戒等管

理机制，引导用户文明使用车辆；

（二）运营企业必须公开服务质量承诺，在客户端设立服务监督电话，建立投诉处理机制，接受社会监督；

（三）禁停区域的设立须与用户行为约束手段紧密结合（禁停区内车辆不得落锁还车、不得仅以调度费名义允许用户乱停放），在用户端做到准确、及时的信息提示，同时需通过客户端等向市民进行宣传、引导，切实维护好公共安全和交通秩序，并提供其他与共享二轮车运营相关的社会公共服务；

（四）运营企业应按照有关程序规定，定期组织开展文明使用共享二轮车的公益宣传活动；

（五）运营企业应按城市管理行政主管部门的指导要求建立用户信用评级体系，各企业数据互认，对乱停乱放、交通违法、事故逃逸等行为采取扣分的方式，对信用积分较低或有违骑行为的用户采取降低用户信用等级、取消租用共享二轮车资格等方式进行惩戒。

第三十四条 应急处理应符合下列要求：

（一）运营企业须制定并实施突发事件应急预案。如遇极端天气、重大活动、重要节假日及其他保障活动时，要制定应急保障预案，包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容，并定期进行培训和演练；

（二）运营企业在发现或接到车辆及设施设备遭蓄意破坏以及发生交通事故等突发事件的相关信息后，应于 30 分钟内赶

到现场处置；

（三）运营企业在发现或接到所属车辆出现大量堆积的信息后，对堆积的车辆 30 分钟内清运完毕。运营企业未能按规定时间将车辆清运完毕的，由城市管理行政主管部门代为应急处置，处置费用由运营企业承担。

第三十五条 运营企业应提醒用户遵守交通规则、停放秩序，对用户闯红灯、违规载人、未成年人使用、盗窃、故意毁坏车辆、违规乱停放、逆向行驶、违反交通秩序等行为，记入用户个人信用记录。

第三十六条 运营企业要严格实行车辆更新、登记、报废制度，需要置换车辆的，应提前向城市管理行政主管部门提出申请，经同意后按“退一补一”原则投放。

第八章 投诉处理

第三十七条 用户及其他组织或者个人发现涉及共享二轮车的违法违规行为，可以向运营企业和有关管理部门投诉、举报。

用户与运营企业发生共享二轮车消费纠纷，可依法向消费者委员会请求调解。

第三十八条 运营企业应建立用户投诉受理机制，包括设置本地服务机构、建立投诉受理平台和公布服务热线等，同时接受城市管理行政主管部门监督。

（一）服务热线应保证全天 24 小时开通，安排人员值班，相关记录留存备查；

(二) 车辆、智能锁等发生故障，服务人员应对用户的求助及时给予帮助和处理，相关记录留存备查；

(三) 对用户投诉、咨询信息应在 24 小时内有处理结果，对用户的建议在 5 个工作日内向用户反馈，处理记录归档备查。

第三十九条 运营企业应对城市管理行政主管部门通知的投诉信息及时处理，处理结果应于 24 小时内反馈城市管理行政主管部门。

第四十条 运营企业违反本办法第二十五条规定，未按照要求做好共享二轮车停放管理，影响市容环境的，由属地城市管理行政执法部门依照有关法律、法规和规章的规定进行处罚。

第四十一条 用户违反本办法的规定，有下列行为之一的，由公安交管部门依照《中华人民共和国道路交通安全法》及相关法规、规章、规定进行处罚：

(一) 逆行；

(二) 违反规定载人；

(三) 违反道路交通信号灯通行；

(四) 在划分机动车道、非机动车道和人行道的道路上未按照规定车道行驶；

用户非法占用、改装车辆，或者故意毁损车辆、停放设施，构成治安管理违法行为的，由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的规定处罚。

第九章 附则

第四十二条 本办法适用于赣州市中心城区，其他县（市、区）参照执行。

第四十三条 本办法自 2023 年 1 月 18 日起实施。