

关于引导和规范陆丰市互联网租赁自行车发展 实施方案

为引导和规范我市互联网租赁自行车（含电动自行车，俗称“共享单车”）规范有序发展，倡导市民低碳出行、构建绿色出行体系、维护良好城市秩序，保障各方合法权益，根据《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》及交通运输部等 10 部委联合发布的《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）和住房城乡建设部、发改委、财政部《关于加强城市步行和自行车交通系统建设的指导意见》（建城〔2012〕133 号）等有关法律法规和政策文件，结合本市实际，制定以下实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，积极倡导市民绿色、低碳出行，合理配置城市公共资源，强化政府监管责任和企业主体责任，规范互联网租赁自行车企业经营活动，推进互联网租赁自行车规范管理，维护城市环境，着力打造“规模合理、投放有序、停放规范”的互联网租赁自行车管理秩序。以优化交通出行结构、合理配置城市公共资源为主导，以规范企业市场经营活动和维护城市秩序为重点，在保障社会公共安全、公共秩序和城市环境的前提下，促进互联网租赁自行车的健康有序发

展，优化交通出行结构，构建绿色、低碳交通体系，更好地满足市民多层次出行需要。

（二）基本原则

坚持“以人为本、统筹发展、行业自律、企业主责、齐抓共管、多方共治、规范有序、安全出行”的原则，建立与我市空间承载能力、道路资源和停放设施资源、公众出行需求等相适应的车辆投放机制，引导互联网租赁自行车运营企业合理有序投放车辆，保障行业健康有序发展和安全稳定运行。

（三）规模控制和投放区域

本方案适用投放区域包括陆丰市城区及下辖各镇镇区，按照区域人口规模、公众出行需求、市区空间承载能力以及监督管理等，现阶段投放区域互联网租赁自行车总投放规模不超过10000辆，具体投放规模和批次由联席会议决定，后续的投放数量及配备比例根据我市发展规模另外调整。

对于我市新增的互联网租赁自行车运营配额，通过公开、公平竞争方式确定互联网租赁自行车经营者及其运营配额。

二、规范经营行为

（一）经营要求

1、符合国家相关法律法规规定，依法进行商事登记，主动接受交通运输、住建、公安、市场监管、金融等部门的监督管理。

2、所投放车辆应符合国家和行业安全质量和技术标准，性能安全，质量可靠，具备卫星定位和互联网运行服务管理功能。依法办理注册登记，上牌后方可投放营运。

3、建立与车辆投放规模相匹配的管维人员、场站设施、运营方案、安全管理等力量，具备线上线下服务能力。

4、建立网络和信息平台，向交通运输、住建、公安等部门依法提供相关数据信息。

5、配备必要的设施设备，所有车辆配备符合要求的安全头盔。

（二）运营管理

1、材料提供。在我市开展互联网租赁自行车服务的运营企业，应在正式运营前 30 日内向住建部门提供运营方案。运营方案包括商事主体登记信息；运营企业在本市的负责人身份证明、联系方式、办公场地信息和企业组织架构及运营模式；互联网租赁自行车投放规模、用户信息管理、车辆维保管理、停放秩序管理、骑行安全管理、应急管理、用户及公众投诉管理、布点及投放方案等相关制度文本；企业与用户签订的电子协议文本、与银行机构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等。已在我市提供互联网租赁自行车服务的，应于本方案实施之日起 30 日内提供运营方案。

2、运营服务要求。运营企业依据市场规律自主经营，履行经营主体责任和相应社会责任，保障使用人合法权益，并遵守以下相关运营服务要求：

（1）运营企业对用户以实名制进行网络注册登记并签订服务协议，明确各方权利和义务，实现对用户身份实时可查、事后倒查。禁止向不符合年龄要求的用户提供服务，骑行普通脚踏自行车必须年满 12 周岁，骑行电动自行车必须年满 16 周岁。

(2) 创新保险机制，应当为用户购买人身意外伤害保险，鼓励购买第三者责任险，并公示用户使用中发生伤害事故的责任认定程序、理赔程序、赔偿范围，用户骑行发生伤害事故时，积极协助进行办理。

(3) 经营者原则上不收取用户押金，确有必要收取的，应当提供经营者专用存管账户和用户个人银行结算账户两种资金存管方式，供用户选择。用户押金归用户所有，经营者不得挪用。

鼓励经营者采用服务结束后直接收取费用的方式提供服务。经营者采用收取预付资金方式提供服务的，预付资金的收取、存管、使用和退还应当符合国家相关规定。

经营者应当建立用户押金、预付资金管理制度，并通过服务协议、经营者门户网站、移动互联网应用程序客户端等途径明示或者公示以下内容：一是用户押金、预付资金的收取标准；二是用户押金、预付资金余额的退还方式、程序和周期。

(4) 健全信用体系。运营企业应建立健全用户信用评价制度与管理系统，制定安全骑行、规范停放守则、文明用车奖惩制度及建立个人信用评价体系，运用信用评分、经济奖惩等手段，加强对用户违规停放等行为的信用管理与约束，督促用户遵守《中华人民共和国道路交通安全法》《汕尾市文明行为促进条例》等有关规定。有关信用信息的归集、披露和使用应当符合公共信用信息管理有关规定。

加强互联网租赁自行车服务领域信用记录建设和信用管理，加强运营企业之间信用信息的互通共享，加强运营企业服务质量

和用户信用评价，对用户不文明行为和违法违规行为记入信用记录，严重失信行为依法纳入公共信用信息服务平台，适当限制该用户的使用权限，并协助政府相关部门对违法行为的调查处理。

（5）做好车辆停放秩序管理及车辆维护管理，及时清理违规停放车辆；加强车辆的日常维护和调度管理，及时排除安全隐患，及时对车辆进行检查和清洁保养，确保车容车貌卫生整洁、车况良好；运营企业应有明确的废弃车辆回收机制，做好废弃车辆的回收工作；遵守《城市市容和环境卫生管理条例》《汕尾市市容管理条例》等法律法规，维护互联网租赁自行车领域的市容市貌和环境卫生。

（6）制定停车管理应急预案，遇节假日、重大活动期间，负责做好车辆应急调度和停车秩序管理，维护城市环境和交通秩序。

（7）遵守国家网络和信息安全有关规定，完善网络安全管理制度和网络安全防范制度。运营企业采集信息不得侵害用户合法权益和社会公共利益，不得超越提供互联网租赁自行车服务所必需的范围。

（8）加强信息报送与共享，依法向住建、交通运输、公安等部门，提供实时的车辆分布、车辆轨迹、使用频率、电子围栏等信息。

（9）自觉接受社会监督，公布服务质量承诺和投诉电话，建立用户及公众投诉处理制度，及时受理解决各类投诉。

（10）加强文明共享宣传，配合政府有关部门积极融入文明城市创建行动，倡导绿色出行、助力出行环境改善。

3、规模控制。按照我市市区人口规模、公众出行需求、市区空间承载能力以及监督管理等，现阶段我市市区互联网租赁自行车总投放规模不超过10000辆，后续的投放数量及配备比例根据我市市区发展规模另外调整。对于我市新增的互联网租赁自行车运营配额，通过公开、公平竞争方式确定互联网租赁自行车经营者及其运营配额。

（三）退出机制

运营企业需终止运营服务的，应制定退出方案，应至少提前30日向住建部门报告并向社会公告，按照服务协议约定退还用户押金、预付资金余额等用户资金，并按照车辆投放与管理服务协议约定完成所有已投放车辆及相应设施的回收、拆除工作。经营者未按照前款规定回收车辆或者拆除相应设施，影响市容环境的，由城市管理综合执法部门依法予以处理。

对乱停放问题严重、线下运营服务不力、不履行运营管理主体责任和行业自律要求、服务质量信誉考核不合格，经提醒仍不采取有效措施的运营企业，交通运输、住建、公安、市场监管、金融等部门应当公开通报相关问题，经联席会议讨论决定后，由住建部门依法限制企业投放。

三、职责分工

市建立联席会议制度，由联席会议统筹协调、建立健全我市互联网租赁自行车发展引导、管理、监督机制，对我市市区互联网租赁自行车投放饱和量做出评估，讨论决定分批单次投放量；对符合在陆丰市区经营互联网租赁自行车的企业作出准入决定，

对运营过程中违反经营行为的企业作出限制投放决定。联席会议成员包括财政、公安、住建、自然资源、工信、交通、市场监管、教育等部门，具体职责如下：

（一）市住房城乡建设局：负责召集、组织召开陆丰市市区互联网租赁自行车联席会议，执行经联席会议讨论的相关决定，负责互联网租赁自行车停放秩序的监督管理，对占用盲道、损毁市政设施以及影响市容市貌行为进行查处，制定和完善合理的慢行交通设施建设和相关技术标准。

（二）市交通运输局：负责拟定城市公交发展规划，配合与互联网租赁自行车融合发展。

（三）市自然资源局：配合行业主管部门编制城市慢行系统专项规划、市区慢行系统交通网格规划和互联网租赁自行车停车设施规划。

（四）市公安局：负责互联网租赁自行车车辆上牌、牌照回收处理、套用、盗用、克隆车牌、违规载人载物、车辆停放机动车道影响交通秩序、无牌照车辆上路等行为的的管理，负责查处互联网租赁自行车其他违反交通法律法规行为。根据自身职责，负责加强互联网租赁自行车服务的网络安全监管，保障用户信息安全。

（五）市财政局：市级管理工作经费纳入市住房城乡建设局的城管执法综合补助经费统筹安排解决。

（六）市市场监管局：企业的工商注册，对企业违反工商法律法规的行为进行查处。监督辖区内自行车生产企业自行车产品质量；价格行为监管。

（七）市科工信局：负责加强互联网租赁自行车服务的网络安全监管，保障用户信息安全。监管运营企业的网络安全管理工作，监督运营企业完善网络安全防范措施和技术保障手段，确保运营企业依法合规采集、使用和保护个人信息。

（八）市教育局：负责协调做好中小學生规范使用互联网租赁自行车的宣传教育工作。

（九）东海街道办事处、城东街道办事处、河西街道办事处，各属地镇人民政府、市公用事业事务中心：按照“属地管理”的原则，组织做好规范管理工作。配合公安、住建部门做好辖区停放规划，明确非机动车停放区域和禁停区域信息，做好日常监管、动态监测和行政执法工作；协调推进辖区交通枢纽、公交场站、轨道交通车站、大型商业区、办公区、医院、旅游景区、居住区、企事业单位等公共场所停放区设置和设施建设；受理相关投诉建议；做好应急处置工作，维护公共安全和交通秩序。

四、保障机制

（一）完善配套设施

完善慢行交通系统规划和自行车停放点设置规划，加快慢行系统建设，完善道路标志标线，提高自行车道的网络化和通达性。充分利用交通枢纽、公交场站、大型商业区、办公区、医院、居住区等场所的公共空间，规划和实施停放点位；新建公交场站、

商业区、居住区等应规划预留较为充足的自行车停放点。制定和完善合理的慢行交通设施建设和相关技术标准，指导慢行交通系统及配套设施建设，并做好相应维护；对新建及改扩建城市主干道、次干道，在有条件的道路上规划设置非机动车道，并规划设置与规范相符的机非隔离设施，为市民提供安全骑行环境。占用或挖掘城市道路的，应尽量减少占用非机动车道，保障良好通行条件。

（二）保障用户资金安全

金融部门指导监督运营企业应通过信用管理和技术创新等方式推行免押金、免预付资金方式提升服务，监督运营企业使用支付资金情况等。

（三）保障用户信息安全

运营企业应当建立网络安全管理制度，完善网络安全防范措施和技术保障手段，依法合规采集、使用和保护个人信息。运营企业应当向交通运输、住建、公安等部门开放并提供本地注册用户数、投放车辆规模与分布信息、车辆运行与使用频率等信息数据。鼓励运营企业将运行平台服务器设置在我市行政区域内，一旦发生重大网络和信息安全事件，运营企业应及时向通信管理、网信、公安等部门报告。

（四）完善纠纷解决机制

用户及其他组织或者个人发现涉及互联网租赁自行车的违法违规行爲，可以向经营者、有关行政管理部门投诉、举报。

用户与经营者发生互联网租赁自行车消费纠纷，可以依法向消费者委员会请求调解，消费者委员会应当依照职责开展相关调查、调解。

有关部门应当根据各自职责受理并处理涉及互联网租赁自行车的投诉、举报，在接受投诉、举报后 10 个工作日内向投诉、举报人反馈处理结果；10 个工作日内不能办结的，应当及时向投诉、举报人反馈处理进展情况。

（五）推行第三方机构统一管理

坚持政府主导、企业委托、第三方机构管理的模式，合理整合企业管理资源，鼓励互联网租赁自行车企业委托第三方服务机构统一进行管理，第三方服务机构负责各运营企业投放车辆的精准定位停车、日常停放秩序摆放管理、路面车辆实时监管及调度、日常文明骑行宣传，督促运营企业加强车辆维修维护、保证车辆状态良好、车身清洁等。

鼓励建立互联网租赁自行车行业第三方评价机制，由独立第三方社会机构评价互联网租赁自行车经营服务、管理维护、公众满意度等情况，并向社会公布评价结果。

鼓励单位和个人通过社会监督、秩序维护、志愿活动等方式，参与互联网租赁自行车管理。

（六）加强停放管理

属地政府应根据辖区互联网租赁自行车规模情况，加强自行车停放点车辆停放秩序和环境卫生管理。运营企业应按照属地主管部门要求，限时清理违规停放车辆。鼓励运营企业与各地建立

共管共治机制，加强自行车停放秩序管理。督促运营企业运用电子地图、电子围栏、蓝牙道钉等技术手段，采取限制骑行、经济奖惩等措施，有效规范用户停放行为。

（七）加强宣传引导

通过新闻媒体加大宣传引导力度，倡导公众遵守交通法规，依法文明骑行和规范停放。运营企业应配合政府部门加强宣传，引导公众规范用车，共同维护停放秩序，营造互联网租赁自行车有序发展的良好环境。

（八）加大执法力度

公安部门要加大执法力度，对蓄意破坏、盗窃互联网租赁自行车等行为依法查处。互联网租赁自行车运营企业应诚信守法经营，涉嫌违法违规行为，由主管部门快速查处；涉嫌构成犯罪的，移交司法机关，并纳入社会诚信系统，及时向社会公布，为互联网租赁自行车发展营造良好的法治环境。

本方案自印发起，有效期五年。