

武汉市城市管理执法委员会 武汉市交通运输局文件 武汉市公安局交通管理局

武城管规〔2025〕2号

市城管执法委 市交通运输局 市公安局交通管理局 关于印发武汉市互联网租赁自行车服务 质量评估办法的通知

各区城管部门、交通运输部门、公安交通管理部门，各互联网租赁自行车经营企业：

为推动我市互联网租赁自行车行业健康有序发展，加强互联网租赁自行车停放秩序管理，经研究同意，现将《武汉市互联网租赁自行车服务质量评估办法》印发给你们，请认真贯彻落实。
特此通知。

(此页无正文)



武汉市互联网租赁自行车服务质量评估办法

第一章 总 则

第一条 为规范本市互联网租赁自行车（不含电动自行车，下同）经营企业行为，完善互联网租赁自行车行业诚信体系，提升行业服务水平，根据国家和省、市有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市互联网租赁自行车服务质量评估，应当遵守本办法。评估对象为在本市提供互联网租赁自行车服务的企业。

第三条 互联网租赁自行车服务质量评估工作应当遵循公开、公平、公正、促进规范、提升服务等原则。

第四条 互联网租赁自行车经营企业应当自觉遵守国家、省、市有关法律、法规及相关规定，加强管理，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质的自行车租赁服务。本市各级主管部门应当鼓励和支持质量信誉良好的互联网租赁自行车经营企业发展。

第五条 由市城管执法委、市交通运输局、市公安局交管局组成评估小组，开展本市互联网租赁自行车服务质量评估工作。

第二章 评估内容

第六条 互联网租赁自行车企业服务质量评估包括经营静

态评价、运营动态评价、加分项目和负面影响减分项目。

（一）经营静态评价主要评价企业服务情况。

（二）运营动态评价包括电子编码牌管理、电子围栏管理、潮汐点位管理、路面停放秩序管理、群众评价、交管处置六个方面。其中按月开展评估的子项，评估周期内得分为每月得分的平均值。

（三）加分项目包括受到武汉市市级以上政府部门或媒体正面宣传报道、推行创新举措或开展公益活动取得用户体验较高满意度等。

（四）负面影响减分项目包括出现负面信息或舆情、受到区级及以上政府部门通报批评、市级以上媒体负面报道等。

各评价指标的具体评估内容与评分标准，按照《武汉市互联网租赁自行车服务质量评估标准及评分细则》（见附件）执行。

第七条 互联网租赁自行车服务质量评估，实行基准分值为100分的计分制，另外，加分分值最高为2分，负面影响减分最高为5分。

第八条 互联网租赁自行车企业服务质量评估分为优良、合格和不合格三个等级。

第九条 互联网租赁自行车企业服务评估等级按照下列标准进行评定：

（一）评估周期内综合得分在85分及以上的，评估等级为优良。

(二) 评估周期内综合得分在 70 分(含)至 85 分之间的, 评估等级为合格; 互联网租赁自行车企业在评估周期内经营时间少于 6 个月的, 其服务质量评估等级最高为合格。

(三) 评估周期内有下列情形之一的, 评估等级为不合格:

1. 评估周期内综合得分低于 70 分的;

2. 未按要求向管理部门报送企业基础信息资料(包括营业执照、办公地址、经营维修和转运消纳场所、第三方机构出具的互联网租赁自行车合格检验报告等)或在评估过程中故意弄虚作假、提供虚假信息资料, 情节较重的;

3. 不按规定将单车基础信息(包含车头码、车尾码、蓝牙码、开锁类型、车辆卫星定位等)、人员信息(管理人员、转运司机、运维人员等)、运维车辆信息(车牌号、车型等)数据完整录入武汉市互联网租赁自行车管理服务系统, 不按规定将运营管理数据实时、完整接入武汉市互联网租赁自行车管理服务系统, 经书面提醒整改仍不符合要求的;

4. 违反法律法规, 组织、煽动、参与影响社会公共秩序和损害社会公共利益的群体性事件, 或由于企业运营管理原因引发群体性事件、重大舆情, 造成恶劣社会影响的;

5. 未按要求执行政府及管理部门有关规定或存在不正当竞争行为, 恶意扰乱市场正常运营秩序, 造成严重后果的;

6. 不参加服务质量评估或拒不配合服务质量评估工作的。

第三章 评估实施

第十条 互联网租赁自行车服务质量评估，在评估工作开展当年每季度开展一次，之后原则上每半年开展一次。在市场供需情况或经营企业经营情况发生重大变化时，可组织实施临时评估。

第十一条 评估工作由市城管执法委统一组织，采取经营静态评价、运营动态评价相结合的方式，由相关评估责任单位负责评估评分。

第十二条 评估工作按以下程序实施：

（一）报送材料。互联网租赁自行车企业应在每个评估周期开始后及时报送评估内容所需相关材料。

（二）综合评估。各评估责任单位在每个评估周期结束后 5 个工作日内按照职责进行评估评分，由市城管执法委汇总后出具初步评估结果并书面通知被评估企业。对初步评估结果有异议的企业，可在 5 个工作日内向市城管执法委提出书面申诉及相关证据，相关评估责任单位应开展调查核实并进行认定。

（三）结果认定及发布。由市城管执法委、市交通运输局、市公安交管局依据最终结果对互联网租赁自行车企业服务质量评估等级进行审核认定和结果发布。

第四章 评估应用

第十三条 互联网租赁自行车服务质量评估结果作为奖惩

经营企业的重要依据，结合当期全市互联网租赁自行车评估投放总体规模、当期互联网租赁自行车新增投放配额等情况，对互联网租赁自行车企业车辆配额进行调整。

当期互联网租赁自行车投放总体规模按照当时武汉市互联网租赁自行车市场容量评估结果确定。将总体规模中的 3 万辆预留为全市“流动红旗”配额，其余为全市总量配额。

如若在评估周期内有新增互联网租赁自行车经营企业，其新增配额按当期互联网租赁自行车总量配额减去目前全市实际投放单车总量得出的余量，结合新增企业经营规模及运维能力综合评定后确定。

互联网租赁自行车影响市容市貌或者道路通行的，城管部门可以决定实施代履行。

第十四条 配额调整具体按下列规定执行：

（一）将全市总量配额的 10% 设置为奖励配额，各企业按照各自现有配额数量的 10% 均摊。根据评估结果，评估等级为优良的企业根据得分排名参与奖励配额分配；等级为合格的企业不参与分配；等级为不合格的企业还要扣减该企业配额数的 10% 纳入奖励配额。若当期只有一家经营企业评估等级为优良级，则获得全部奖励配额；若当期有两家经营企业评估等级为优良级，则第一名获得奖励配额的 60%，第二名获得奖励配额的 40%；若当期所有经营企业评估等级均为优良级，则原有配额保

持不变；若当期所有经营企业评估等级均为合格级，则扣除排名最后的企业 10% 的份额，其余不变。

（二）如当期互联网租赁自行车总量配额增加，除根据评估结果按第（一）款进行配额调整外，将当期互联网租赁自行车新增投放配额数量的 50%、30%、20% 分别分配给评估排名第一、二、三名的经营企业。

（三）若当期所有经营企业评估等级均为优良，则可视情研究启用“流动红旗”机制；若当期所有经营企业评估等级均为不合格，当期全市互联网租赁自行车投放总体规模减少 30%。

（四）同一单车企业连续两次服务质量评估等级为不合格的，由市城管执法委、市交通运输局、市公安交管局研判后视情限制其投放。

（五）建立区域配额调整机制，经各区报市级部门研判同意后，由各区调整相关企业在该区的投放量。

（六）被调减配额的经营企业需在 10 日内根据企业的投放区域进行等比例回收，各区负责监督落实。

（七）设立“流动红旗”机制：

1. “流动红旗”的定义

“流动红旗”是由管理部门根据目前互联网租赁自行车发展情况，决定是否启用的一种在互联网租赁自行车投放总体规模内设置的动态奖励配额机制。

2. “流动红旗”配额的分配

“流动红旗”总配额为前期预留的 3 万辆。根据当期评估结果，对经营企业进行动态奖励，当期评估第一名的企业获得“流动红旗”配额的 70%，当期评估第二名的企业获得“流动红旗”配额的 30%。“流动红旗”配额仅在一个评估周期内有效，不作为经营企业常规车辆配额数。

授予“流动红旗”配额的企业需在授予之日起 30 日内将车辆配置齐全（包括相应的运维力量、停放场地配备等管理及服务），若未按时配置相应的管理及服务，取消当期及下一评估周期内“流动红旗”获取资格。

3. “流动红旗”配额的回收

一个评估周期结束后，“流动红旗”配额需在到期后 30 日内退回（收回投放车辆），若企业未按时退回配额，取消下一评估周期内“流动红旗”获取资格。

第五章 附 则

第十五条 本办法由市城管执法委负责解释。

第十六条 本办法适用于武汉市范围。

第十七条 本办法自公布之日起实施，有效期为 3 年，在后期实施中如需调整的，按行政规范性文件管理要求进行。

附件：武汉市互联网租赁自行车服务质量评估标准及评分细则

附件

武汉市互联网租赁自行车服务质量评估标准及评分细则

评估类别	评估项目	评分分项	评估内容	评分标准	责任单位
经营静态 评价 (10分)	企业服务 (10分)	国家、省、市政策 执行情况 (5分)	考核企业是否响应和执行国家、省、市相关政策，完成车辆调配是否及时。	每发现1项政策未落实，扣1分。	市交通运输局
		多样化管理提升 服务能力 (5分)	考核企业是否采取多样的方式规范单车运营，提醒和引导用户规范用车，营造良好的骑行环境。	在重点区域考察共享单车的运营情况，每发现1项达不到要求，扣1分。	
运营动态 评价 (90分)	电子编码牌 管理 (15分)	线上检测 (2分)	通过全市蓝牙嗅探设备监测统计数据，与单车系统数据库比对，由系统自动计算企业车辆合规运营率。 合规运营率=(检测的合规单车数/检测的单车总数)×100%。	合规运营率=100%时得满分； 每下降1%，扣1分，扣完本项分值为止。	市城管执法委
		线下扫码 (13分)	通过线下扫码核验数据，与单车系统数据库比对，由系统自动计算企业车辆合规运营率。 合规运营率=(检测的合规单车数/检测的单车总数)×100%。	合规运营率=100%时得满分； 每下降1%，扣2分，扣完本项分值为止。	各区

评估类别	评估项目	评分分项	评估内容	评分标准	责任单位
运营动态 评价 (90分)	电子围栏 管理 (10分)	电子围栏设置 (2分)	点位是否真实、施划是否符合规范，位置、范围是否与实体停车线框一致。	各区每月随机检测各企业电子围栏，未开放电子围栏的，每处扣0.1分；线上围栏位置、范围与实体停车线框不一致，每处扣0.1分。	各区
		停放规则执行 (8分)	检测共享单车是否执行在电子围栏内停放才能落锁，在非电子围栏区域停放不允许落锁的规则。	每月随机检测各企业电子围栏执行情况，电子围栏内停车不可以落锁，每处扣0.2分；在非电子围栏区域停车可以落锁，每处扣0.6分。 (电子围栏精度取5米)	各区 市城管执法委
	潮汐点位 管理 (15分)	转运工单触发率 (5分)	因未及时调度清运潮汐点位车辆，导致车辆堆积，超过该点位容纳量的报警阈值，从而触发报警，通过系统自动汇总计算点位超量触发率。 点位超量触发率=自然月单车企业点位超量触发数/(单车企业潮汐点位数×12×自然月天数)×100%。	点位超量触发率≤10%时，扣除分值=转运工单触发率×50； 点位超量触发率>10%时，不得分。	市城管执法委

评估类别	评估项目	评分分项	评估内容	评分标准	责任单位
运营动态 评价 (90分)		转运工单超期 处置率 (10分)	因未及时将产生转运工单的潮汐点位车辆数控制在报警阈值以下，导致转运工单超期未处置。 转运工单超期处置率=(自然月单车企业转运工单超期处置数/自然月单车企业转运工单触发数)×100%。	单车企业对转运工单的处置时限为2小时，通过系统自动汇总计算转运工单超期处置率。 扣除分值=转运工单超期处置率×10。	
	路面停放秩序 (30分)	问题发现 (5分)	马路办公、智能发现等各来源发现的共享单车停放秩序、车身卫生等问题数量。	当月全市发现问题数<100，不扣分；100≤当月发现问题数<200，扣0.5分；依次类推，扣完本项分值为止。	各区 市城管执法委
		问题处置 (15分)	问题未及时处置率=(单车企业自然月问题未及时处置数量/问题总数)×100%。	扣除分值=未及时处置率×15。	市城管执法委
		违法处罚情况 (5分)	单车企业违法违规情况。	依据单车企业的处罚量在总量中占比扣分。	市城管执法委
		日常在岗运维人数 (5分)	是否根据单车投放数量配备不少于5%的日常在岗路面运营维护人员。	达标得满分； 未达标，不得分。	各区 市城管执法委
	群众评价 (10分)	群众对共享单车秩序的投诉情况 (5分)	统计数据来源为12345市民热线等。(恶意投诉经核实后，不计入)	依据单车企业的投诉量在总量中占比扣分。	市城管执法委

评估类别	评估项目	评分分项	评估内容	评分标准	责任单位
运营动态 评价 (90分)	交管处置 (10分)	投诉满意率 (5分)	统计数据来源为12345市民热线等满意率情况。	各企业得分=企业投诉满意率×5。	市公安交管局
		常态联络机制 (2分)	各企业须根据企业投放的实际情况，以武汉行政辖区为范围设置区域运维负责人，并以街道为范围对应提供运维车辆牌号、驾驶员及运维人员等相关信息向相关部门备案，建立与市区相关部门的联络机制。	未按照要求设置运维区域负责人或提供相应运维信息的，不得分。提供运维车辆牌号、驾驶及运维人员等相关信息不全的按照企业投放的行政辖区等比例扣减。	
		问题响应机制 (8分)	各企业及时处置各类交通秩序、交通事故及相关节假日、大型活动期间的车辆维护等问题。	市区管理部门反映交通秩序及交通事故问题，企业未按照要求相应并处理的，每一事件扣0.5分，扣完为止。	
加分项目 (2分)	正面宣传(1分)		受到武汉市级以上表扬、肯定性批示、正面宣传报道。	每次加1分，合计最高加2分。	市城管执法委
	公益活动(1分)		通过公益活动、开展科技管理创新等履行企业社会责任。		
减分项目 (5分)	出现负面信息或舆情、受到区级以上政府部门通报批评。(3分)			每次减1分，扣完本项分值为止。	市城管执法委
	受到市级以上媒体负面报道。(2分)			每次减1分，扣完本项分值为止。	

