

合同编号：\_\_\_\_\_

# 2019 年朝阳区公共自行车运营服务 协议

甲 方： 北京市朝阳区城市管理委员会

乙 方： 北京易始通达科技有限公司

签订时间： 2018 年 12 月 24 日

签订地点： 北京市

## 第一部分 总则

1.1 按照北京市交通委员会关于建设北京市公共自行车服务系统的要求，依据北京市交通委员会运输管理局《关于建设全市公共自行车服务系统工作方案的通知》（京交运货发[2011]185号）精神，为方便市民交通出行、缓解交通拥堵，甲乙双方经友好协商，本着平等互利、诚实守信、长期合作的原则，由双方签署本协议。

### 1.2 运营原则

甲乙双方应当遵循以下原则：

- (1) 公开、公平、公正和公共利益优先；
- (2) 遵守中国及北京市的相关法律法规；
- (3) 符合城市交通规划；
- (4) 使用户获得优质服务；
- (5) 提高公共自行车服务系统的管理水平；
- (6) 有利于低碳绿色出行，促进可持续发展。

## 第二部分 运营权授予和取消

### 2.1 运营权授予

甲方与乙方签署本运营协议，授予乙方运营权。

### 2.2 运营权期限

本协议之运营权有效期限为一年，自2019年1月1日起至2019年12月31日止。

### 2.3 运营权地域范围

本协议之运营权行使地域范围为北京市朝阳区行政管辖区域内，乙方不得擅自扩展或缩小运营地域范围。

### 2.4 运营业务范围

本协议规定之运营权的业务范围：北京市朝阳区公共自行车服务系统的运营（包括公共自行车服务系统全部设备的维护、运行、调度、抢修、救援、按规定向租车人代收费、为市民开通公交一卡通租车功能、代收诚信保证金、客户服务（受理咨询、投诉、建议）、站点保洁、发布服务信息、及时向甲方上报信息、根据甲方要求提供热线服务、媒体宣传服务等）。

## 2.5 运营权转让、出租和质押

在运营期间，除甲乙双方另有约定外，乙方不得将本运营权及相关权益资产转让、出租、质押、抵押给任何第三方。

## 2.6 运营权的取消

乙方在运营期间有下列行为之一的，甲方有权依法终止运营协议，取消其运营权，并实施临时接管：

- (1) 擅自转让、出租、质押、抵押运营权的；
- (2) 擅自将所运营的财产进行处置或者抵押的；
- (3) 因管理不善达不到本协议要求，经整改后仍达不到本协议要求的，或因乙方原因发生特别重大质量、生产安全事故的；
- (4) 擅自停业、歇业，严重影响到社会公共利益和安全的；
- (5) 法律禁止的其他行为。

## 第三部分 运营协议的终止

### 3.1 期限届满终止

运营期限届满时，运营协议自动终止。

### 3.2 提前终止

(1) 因不可抗力或一方认为有必要时，经甲乙双方协商可以提前终止本协议，并签订提前终止协议。协商不能达成一致时，任何一方不得擅自提前终止本协议；

(2) 因运营权被取消（非甲乙双方原因），双方终止执行本协议。

(3) 市政府或上级政府主管部门出台公共自行车统一运营等相关政策，规定不再由区级单位负责运营的，双方终止执行本协议。

### 3.3 运营协议终止日

- (1) 运营期限届满日；
- (2) 提前终止协议生效日；

### 3.4 资产归属与处置原则

(1) 公共自行车服务系统和自行车属于甲方资产（明细见附件2），其它资产谁投资谁所有；

(2) 在乙方拥有运营权期间，丢失资产必须有公安机关等相关单位出具的报案证明为证，如不能提供相关证明，由乙方承担相应损失；

(3) 乙方不再拥有运营权时，根据本市、区行政事业单位国有资产管理相关办法对资产进行移交，除正常损耗外，乙方须确保所有资产可正常使用。

#### **第四部分 公共自行车服务系统设施的建设、维护和更新**

##### **4.1 设施投资建设**

在本协议规定的区域范围内，甲方负责设施建设的投资，乙方应根据甲方的投资建设要求，承担公共自行车服务系统的建设工作(包括但不限于拆除、改(扩)建、迁移等)。

##### **4.2 设施的运行、维修及更新**

运营期间，乙方应按照北京市的相关规定及甲方要求，负责设施的运行、维修及更新，如乙方未能按照甲方规定时间对设备进行维修或更新，甲方将自行或委托第三方完成，所需费用由乙方承担，乙方需服从甲方的指挥和调度，提供相关运营和维护数据，接受甲方委托中介机构的审计。

#### **第五部分 设施安全**

##### **5.1 安全要求**

甲乙双方须严格遵守国家和地方有关安全的法律、法规、规章及政策性文件，乙方承诺公共自行车服务系统的运营、安全、服务符合国家、北京市的相关规定，依法对运营区域内的公共自行车服务系统的设施安全、公共安全和安全使用宣传负责。

##### **5.2 安全制度**

乙方应建立和完善安全生产责任制度，建立安全生产保证体系，保障设施安全，以及良好的运行和服务，防止责任事故发生；

对出现安全事故和在事故期间，乙方应采取各种应急措施进行补救，尽量减少事故对用户和社会公众的影响，同时乙方必须按照国家有关安全管理规定向甲方及有关部门报告；

乙方要加强安全巡检，消除安全隐患，对危及公共自行车服务系统设施安全的案情应及时制止，并报告有关部门，同时应进行宣传、解释、劝阻和书面告知

违反规定的单位或个人进行整改。对逾期不改的，书面向甲方或行政执法部门报告。甲方接到乙方报告后，应及时协调执法部门予以查处。

### 5.3 设施安全预防

乙方应严格执行公共自行车服务系统设施运行、维护和抢修的各项安全技术规程，严格运行、维护和抢修安全技术程序，对设施的运行状况及性能进行定期的巡检。必要时（发生自然灾害、重大安全事故等），乙方应进行安全质量评估，并将设施运行状况定期报告甲方。乙方应在与用户签订的合同中明确双方的安全责任。

### 5.4 保险

乙方应针对公共自行车服务系统设施安全、公共责任安全、用户安全使用等方面进行保险（包括但不限于乙方应针对用户骑行安全上公众责任保险、公共自行车服务系统财产险等）。自本协议签订之日起十日内，乙方应提供已投保保险的证明文件（其中公共自行车服务系统财产险的保险金额不少于甲方建设的财政拟投资总额，保险期限不短于本协议履行期限）；如乙方未按期提供或提供不符合甲方要求，甲方有权扣除运营服务费或运营保证金直至解除协议。。

### 5.5 应急抢修抢险

乙方要建立应急抢修抢险救灾预案和相应的组织、指挥、设备、物资等保障体系并保证在出现事故时，保障体系能够正常启动。乙方要建立公共自行车服务系统设施应急抢修队伍，保证 24 小时紧急抢修服务。

### 5.6 安全使用宣传

乙方应向用户提供各种形式的安全使用宣传服务，解答用户的安全使用咨询，提高公众对公共自行车服务系统设施的保护意识。

### 5.7 影响用户使用的报告

乙方在进行公共自行车服务系统设施维护或改造工程时，如果是影响用户使用的工程，应当在开展工程作业前 24 小时告知用户，并通过新闻媒体向用户和社会公众预告工程简况、施工历时、可能受影响的程度及区域等相关情况。

### 5.8 紧急事件的通知

乙方处理公共自行车服务系统紧急事件影响或可能影响范围较大的用户正常使用时，乙方应在处理的同时报告甲方，并应以适当的方式告知受到或可能受到影响的用户。

## 第六部分 设备质量和服务标准

### 6.1 设备质量

乙方应当建立质量保证体系,确保其向用户所提供公共自行车服务系统的各种设备符合本协议约定及《中华人民共和国合同法》第 62 条规定的质量要求,不存在安全隐患。

### 6.2 服务标准

乙方应当根据用户的实际需要向用户提供服务投诉电话、用户来访接待等综合服务,并确保能够达到北京市相关部门出台的相关服务规范、服务标准以及甲方的要求。

## 第七部分 收费和服务费用

### 7.1 收费标准

乙方依据北京市交通委员会运输管理局《关于建设全市公共自行车服务系统工作方案的通知》(京交运货发[2011]185号)及有关会议纪要的要求,向其服务范围内的用户收取诚信保证金和租赁费用。乙方所收取的诚信保证金和租赁费用要纳入在银行办理甲、乙方留取使用印鉴手续的专门账户,无甲方书面同意不能使用、挪用诚信保证金和租赁费用,乙方在收取诚信保证金和租赁费用过程中因此产生的利息归甲方财政所有。每月 5 号前由乙方将上一月租赁费用及利息(诚信保证金和租赁费用产生的)交纳朝阳区财政局。

如协议终止(包括但不限于乙方原因违反约定导致运营权被取消或协议提前终止、合同到期),乙方所收取的诚信保证金全部移交给甲方或甲方指定单位。

乙方其他有偿服务须报甲方书面同意并经有关主管部门另行批准。

### 7.2 服务费用结算

2019 年服务费用为 11026062 元/年。分三次支付:

首笔服务费自双方签订本协议之日起 15 个工作日内由甲方向财政部门申请支付乙方服务费用的 30%。运营服务期达到 8 个月后,甲方向财政部门申请支付乙方服务费用的 50%。运营服务期结束在双方书面确认本协议已经履行完毕且无扣减事项后 15 个工作日内由甲方向财政部门申请乙方支付服务费用的 20%。

每次付款前乙方应向甲方提供合法有效的商业发票。

上述实际支付时间以政府财政资金到账情况进行支付时间为准，甲方不因此承担逾期付款违约责任。

### 7.3 成本和服务监管

甲方有权对乙方服务成本进行监管，并对乙方的运营状况进行评估。对乙方不符合服务标准和服务要求的行为，出现安全责任事故的行为，以及用户投诉查实的问题等行为，甲方将扣减服务费用直至终止协议，乙方负有赔偿责任。

## 第八部分 权利和义务

### 8.1 甲方权利

(1) 甲方依照国家、北京市的相关法律、法规，有关标准和要求对乙方的运营业务进行监管；

(2) 监督乙方实施运营协议内容，并可聘请中介机构对乙方的资产和运营状况进行评估，根据评估结果向乙方支付服务费用和提出建议；

(3) 享有审查乙方运营服务方案和具体运营工作的权利；

(4) 受理用户对乙方的投诉，进行核实并依照协议处理；

(5) 法律、法规、规章规定的其它监管权利。

### 8.2 甲方义务

(1) 维护运营权的完整性，在运营期间，甲方不得在已授予乙方运营权地域范围内，再将运营权授予第三方；

(2) 为乙方的运营提供必要的政策支持和扶持；

(3) 法律、法规及本协议规定的其他义务。

### 8.3 乙方权利

(1) 享有运营权范围内独家运营的权利；

(2) 拥有运营权范围内的权利；

(3) 维护公共自行车服务系统安全运行的权利；

(4) 对不符合相关安全技术标准以及存在安全隐患的设施维修和停止使用的权利，对不符合安全规定的用户拒绝其使用的权利；

(5) 法律、法规及本协议规定的其他权利。

### 8.4 乙方义务

(1) 制订北京市朝阳区公共自行车服务系统发展建设计划，按照甲方的要求组织建设；

(2) 按照北京市相关部门出台的服务规范、服务标准提供相关服务；

(3) 维护公共自行车服务系统设施正常运行，保证服务的连续性。发生故障或者安全事故时，应迅速抢修和救援；

(4) 有普遍服务和持续运营义务，未经甲方同意，不得擅自中断服务、解散、歇业；

(5) 接受甲方的日常监督管理及依照法律、法规、规章进行的临时接管和其他管制措施和社会公众的监督；

(6) 乙方有义务且必须就由于建设、运营和维护公共自行车服务系统设施而造成的安全责任事故或导致的任何损害、费用、损失或责任，对甲方予以赔偿。但若所要求的损害、费用、损失或责任是由甲方违约所致或依本协议乙方不承担责任的除外；

(7) 乙方必须将有关公共自行车服务系统设施建设和运行的所有技术数据和资料提交给甲方；

(8) 乙方原因违反约定导致运营权被取消或协议终止，乙方应在甲方规定的时间内，保证正常供应和服务的连续性。乙方应将用于维持运营业务正常运作所必需的资产及全部档案移交给甲方指定单位并完成交接，乙方对交接前的安全、服务和人员安置承担全部责任，完成交接之前产生的费用由乙方承担。

如合同到期协议终止，乙方应将用于维持运营业务正常运作所必需的资产及全部档案移交给甲方指定的单位并完成交接；如甲方未能指定交接单位，乙方应保证正常供应和服务的连续性，继续提供运营服务直至甲方依法指定交接单位完成交接，完成交接之前产生的费用由甲方承担。

(9) 乙方在运营中不得对城市市容环境卫生造成污染、破坏或影响，否则应承担相应的行政、民事责任；

(10) 《北京市朝阳区公共自行车运营管理办法（试行）》规定的其他义务。

(11) 乙方应确保诚信保证金和用户缴纳的使用费资金安全，按照财务制度核算账目，由于保管、统计或其他因乙方的失误给用户和甲方造成的损失，由乙方负责；



(12) 乙方应按照国家交通委的要求及时在市级平台及甲方认可的媒介发布站点、办卡点、自行车租赁站点及客服电话的变更、更新信息。

(13) 乙方应通过自查或根据用户反馈信息及甲方要求，采取措施改进服务质量，提升用户满意度。

#### 8.5 定期报告

乙方在运营期间，应当对下列事项向甲方做出定期报告：

乙方应向甲方报送每日运营情况，每月5号之前向甲方提交上一月度运营报告、运营（经营）财务报告，每季度首月10号前向甲方提交上一季度运营报告、运营（经营）财务报告（全面总结运营情况，针对运营情况和特点进行分析，查找规律和问题，找出解决途径）。运营期到期或提前协议终止后10日内，乙方向甲方提交运营期汇总的运营报告（内容包括运营资产情况、运营、管理、服务质量报告和企业基本状况等）、运营（经营）财务报告；

#### 8.6 临时报告

乙方应当在下列事项出现后三日内向甲方提交书面备案报告：

- (1) 乙方高级管理人员确定或发生人员变更；
- (3) 乙方的公司结构发生变化；
- (4) 乙方作出的有关公共自行车服务系统运营业务的决议；
- (5) 乙方签署可能对公共自行车服务系统运营业务有重大影响的合同、协议或意向书；
- (6) 发生影响公共自行车服务系统安全、技术、质量、服务的重大事项；
- (7) 其他对公共自行车服务系统运营业务有重大影响的事项。

#### 8.7 移交

如协议终止（包括但不限于乙方原因违反约定导致运营权被取消或协议提前终止、合同到期），乙方应在甲方规定的时间内，将用于维持运营业务正常运作所必需的资产及全部档案（包括但不限于系统软、硬件设备及其他一切与公共自行车运营项目相关的设备设施）移交给甲方指定单位并完成交接。如甲方未能指定交接单位，乙方应保证正常供应和服务的连续性，继续提供运营服务直至甲方依法指定交接单位完成交接。

#### 8.8 保密

乙方对其获知的本协议及附件中其他各方的商业秘密负有保密义务。除非法律、法规另有规定或得到甲方书面许可，乙方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密。

乙方应对租车使用人的个人隐私信息保密，不得泄露或使用。如协议终止（包括但不限于乙方原因违反约定导致运营权被取消或协议提前终止、合同到期）乙方有义务将全部信息（包括但不限于公共自行车租用申请表、公共自行车租赁服务合约等材料）移交给甲方指定单位，不得私自备份保留。无论本协议是否终止到期，乙方泄露或非法使用租车使用人的个人隐私信息，都应承担相应的民事、行政或刑事责任。

如在本协议履行期内如出现乙方泄露商业秘密或个人隐私信息，甲方有权终止本协议并要求乙方赔偿损失。

## **第九部分 违约**

### **9.1 违约责任**

乙方违反本协议的任一约定的行为，均为违约。乙方应当支付不少于本协议规定的年服务费 15%的违约金并承担赔偿责任，如果乙方在履行本协议时对第三方构成侵权，应由乙方承担全部责任。

### **9.2 提前告知**

乙方在知道或应该知道自己不再具备履行本协议能力时，应提前三十个工作日以书面形式向甲方告知自己真实情形，并协助甲方执行临时接管预案。乙方未及时通知甲方，造成损失或重大社会影响的，乙方及乙方责任人应承担相应法律责任。

### **9.3 合理补救**

9.3.1 甲方认为乙方违反合同约定导致本协议解除时，应以书面形式向乙方催告其在 15 日予以纠正。

9.3.2 在上述期限内，乙方应积极补救并告知甲方补救结果，若在该期限内乙方明示不予补救或者补救未达到本协议规定的要求，甲方有权解除本协议取消乙方运营权的决定。

## **第十部分 不可抗力**

### **10.1 不可抗力免责**

由于不可抗力事件致使本协议不能全部或部分履行其时，免除或部分免除当事人责任。

如果甲方或乙方按照前款中止履行义务，其必须在不可抗力事件结束后且具备继续履行本协议条件时，尽快恢复履行这些义务。

#### 10.2 对不可抗力免责的限制

以下各项事件不构成不可抗力：

(1) 因正常损耗、未适当维护设备或零部件存货不足而引起的设备故障或损坏；

(2) 仅仅导致履约不经济的任何行为、事件或情况。

#### 10.3 提出不可抗力一方的义务

声称受到不可抗力的一方必须在知道不可抗力事件发生之后尽可能立即书面通知另一方，并详细描述有关不可抗力事件或法律变更的发生和可能对该方履行在本协议义务产生的影响和预计影响结束的时间。同时提供另一方可能合理要求的任何其他信息。发生不可抗力事件时，任何一方必须各自承担由于不可抗力事件造成的支出和费用。

声称受到不可抗力的一方应在任何时候采取合理的行动，以避免或尽量减少不可抗力事件的影响。

## 第十一部分 争议解决

### 11.1 协商解决争议

若双方对于由于本协议、在本协议项下或与本协议有关的或对其条款解释（包括关于其存在、有效或终止的任何问题），以及因履行本协议而产生的任何争议、分歧或索赔，都应尽力通过协商解决。

通过协商未能解决上述争议，则适用第 11.2 条的规定。

### 11.2 提起诉讼

若甲乙双方不能根据第 11.1 条规定解决争议，可向北京市朝阳区人民法院提起诉讼。当适用法律对此类争议的解决方式做出明确结论时，依其结论处理。

## 第十二部分 附则

### 12.1 协议签署

甲方、乙方签署本协议之代表均应在已经获得签署授权的情况下签署本协议，并在此前各方均已完成各自内部批准本协议的程序。

#### 12. 2 协议生效

本协议自甲乙双方代表签字并加盖公章之日起生效。本协议的补充协议以及附件是本协议的组成部分，与本协议具有同等效力。

#### 12. 3 协议修订

本协议有效存续期间，因适用法律法规及相关政策发生变化，导致本协议或本协议部分约定无法履行时，经双方协商一致可修订或签订补充协议。

#### 12. 4 协议可分割性

如果本协议任何条款不合法、无效或不能执行，或者被任何有管辖权的法庭宣布为不合法、无效或不能执行，则其他条款仍然有效和可执行。

#### 12. 5 继续有效

本协议终止后，有关争议解决条款和在本协议规定终止后仍然有效的条款继续有效。

12. 6 本协议如果与《北京市朝阳区公共自行车运营管理办法（试行）》不一致应以该办法为准。

### 第十三部分 适用法律及标准语言

13. 1 本协议连同附件均用中文书写。正本六份由甲方、乙方各执三份，所有协议附件与本协议具有同等效力。

13. 2 本协议受中华人民共和国法律管辖，并根据中华人民共和国法律解释。

### 第十四部分 附件

附件一 《北京市朝阳区公共自行车运营管理办法（试行）》

附件二 公共自行车服务系统设备明细（包括软、硬件）

附件三 运营区域范围图示

附件四 《朝阳区公共自行车运营考核办法》

附件五 相关文件、服务规范和要求

(本页无内容，仅为签字盖章页)

甲方(公章):



法定代表人/授权代表:

*Handwritten signature in black ink, appearing to be '刘如起'.*

2018年12月24日

乙方(公章):



法定代表人/授权代表:



2018年12月24日

## 附件一 北京市朝阳区公共自行车运营管理办法（试行）

为进一步落实《北京市交通委员会运输管理局关于印发关于建设全市公共自行车服务系统工作方案的通知》（京交运货发〔2011〕185号）的要求，按照“政府主导、企业参与、强化监管、市场运作”的原则，着力提升项目管理、运行水平，实现公共自行车项目组织有序、运营顺畅，明确公共自行车租赁经营者责任义务，制定本管理办法。

### 第一章 总则

第一条 朝阳区公共自行车服务系统是在政府主导或政策支持下，依托一个经营主体，形成站点网络，为社会公众提供“即时租车、短途骑行、异地还车、廉价便利”的自助式交通出行服务。积极发展城市公共自行车服务系统，为市民日常出行和公交通勤提供短途接驳便利，有效缓解城市交通拥堵，同时，对降低自行车盗窃发案率，提供就业岗位都可起到积极作用，是社会公益事业。

第二条 本办法适用于朝阳区行政区域内公共自行车运营管理。

第三条 相关名词的解释

（一）“公共自行车”是指用于社会公众租赁使用的自行车。

（二）“公共自行车租赁”是指具有相应经营资格的公共自行车租赁经营者，根据社会需求，设置相应的自行车租赁服务站点，为社会公众提供自行车租用的公益性经营活动。

（三）“租车人”是指与公共自行车经营者订立租用公共自行车协议并获得公共自行车使用权及租用服务的消费者。

第四条 区交通委是公共自行车服务系统的行政主管部门，负责本办法的组织、监督和实施，协调区有关职能部门和属地街道、地区办事处，配合做好公共自行车服务系统运营管理相关工作。

第五条 公共自行车租赁经营者的确定。在公共自行车服务系统正式运营后，通过招投标方式确定运营单位。对已经取得试运营资格或已通过招投标的方式取得运营权的运营单位，应当按照区交通委约定的要求开展运营工作。

## 第二章 公共自行车租赁经营者职责

- 第六条 持有合法有效的营业执照并经相关行政管理部门备案，具有公共自行车运营管理经验。
- 第七条 对租车人的个人信息及公共自行车电子标签密钥负有保密义务。
- 第八条 负责人员招聘、岗前培训，组建运营管理团队，完备运营系统，制定各个岗位运营服务管理制度，严格管理、合法经营、规范服务、文明待客。
- 第九条 合理配备服务人员，满足正常运行需要。按照 4 个服务站点至少需配备 1 名服务人员进行人员配置，保证在运营时间内的巡查与服务。服务人员包括办卡接待人员、服务站点人员、车辆检修人员、救援服务人员、热点电话接听人员、调度人员等，工作要求如下：
- （一）具有良好的职业道德，无犯罪记录，自觉维护城市文明窗口形象。
- （二）经过专业培训，培训合格后方可上岗，应熟悉服务规范和礼仪，熟练掌握公共自行车服务系统设施设备的操作和其他相关情况。设施设备维修岗位人员应熟练掌握维修技术。
- （三）统一着装，保持衣着整齐，仪态、仪表端庄大方。应佩戴或在服务点内的醒目位置悬挂标明个人姓名、工号、岗位的服务标志。
- （四）遵守工作纪律，文明服务，礼貌待客，使用普通话和文明服务用语，耐心解答询问。
- （五）服从监督管理人员和社会监督员的监督检查。
- 第十条 各类钥匙、管理员卡等重要物品须做好登记并由专人保管，管理人员工作移交时需做好移交手续，若有遗失应及时查明原因，做好详细记录，并做挂失处理。运营单位工作人员每人只得开通一张具有租车功能的实名制市政一卡通卡。
- 第十一条 公共自行车租赁经营者负责故障车辆维修，每日对运营车辆进行检修，定期保养车辆，确保每日可投入运营的车辆大于或等于总车辆数的 90%。由于租车人操作不当造成车辆损坏的，根据协议约定，由租车人承担相应维修费用。

- 第十二条 配置调度设备，根据自行车站点和车辆分布情况分析流量和流向，制定每日车辆集中调度和早晚高峰期间区域小循环调度计划，经济合理地使用车辆，保证服务站点能够提供租还服务。
- 第十三条 公共自行车租赁经营者应每日清点公共自行车，通过巡检、值守和技防措施确保公共自行车的年丢失率小于 0.2%。
- 第十四条 每辆公共自行车应投保租车人人身意外伤害险和第三者责任保险。保险金额应不少于每人 10000 元。协调保险公司和租车人及时开展保险理赔相关工作。
- 第十五条 提供及时有效的救援服务。服务人员接到租车人救援电话请求后，应当准确记录情况，根据具体情况，可采取电话指导、现场救援等方式。需到现场救援的，救援时间应不超过 60 分钟。
- 第十六条 公共自行车租用服务时间为每日 6:00—24:00，其余时间为系统集中调度、维修和调试时间。因季节变化，各服务站点可作相应时间调整，服务时间的调整在对应的服务点应提前告示。当雨雪等恶劣天气影响公共自行车服务系统安全运营时，各服务站点可以停止运营并告示。
- 第十七条 接受服务监督。
- （一）热线电话应提供办卡退卡、站点分布、缴费查询、故障报修、投诉建议等服务，应配备 4 名以上客服人员同时在岗，保证 24 小时有人接听。
- （二）监督电话接听者应当详细记录投诉意见，认真查证，妥善处理，并予以回复。
- （三）在站点、网站等公示网点分布情况，方便租车人租存车辆。
- 第十八条 服务收费的内容和计算方式应在服务站点、网站等进行明示，保证租车人在租车前能够及时了解。按明示的收费标准进行收费，并在收费时保证租车人可以查询。
- 第十九条 与市政一卡通公司签订协议，明确清算办法及其他责任、义务。
- 第二十条 按照行政主管部门的要求，采取每日和定期汇总相结合的方式，分析、总结公共自行车服务系统运行的相关数据，并报区交通委。
- 第二十一条 公共自行车租赁经营者应当及时收集和分析租车人对经营服务质量



的反馈意见，建立经营服务自我考评机制，不断改进、完善、提高经营服务质量。

第二十二条 公共自行车租赁经营者变化时，应与公共自行车服务系统建设方或接管经营者就系统软、硬件设备及其他一切与公共自行车相关的设备履行交接手续，确保完好移交。

第二十三条 积极探索市场化运营模式，逐步实现自负盈亏的经营模式。

第二十四条 公共自行车服务站点的运营维护应符合以下标准：

（一）制定巡查维修制度。确保公共自行车服务站点内的：标识牌、公共自行车、锁桩等设备设施，管理用房、车棚、自助查询服务终端、手持 POS 机、卡票服务系统、监控通讯系统等其他配套管理服务设施正常运行。

（二）租用的公共自行车服务场地，应当依法签订租用合同。

（三）设立或者撤并服务站点，需市交通委提出申请，批准后方可实施，并向社会公布。

（四）服务站点符合安全管理责任。完备安全管理制度，配备专职安全人员。设置安全警示标志。

（五）服务站点应保持整洁，及时清理小广告、浮尘、树胶等，未锁止在锁桩上的公共自行车应停放整齐，不影响行人通行。遇雨、雪、大风等恶劣天气或站点停运时，应在车辆、锁桩等设备设施上加盖苫布等遮盖物，避免站点设备设施因恶劣天气影响受到污损，加盖遮盖物时应确保不影响城市美观。

（六）公示经营服务项目、价目、办退卡方法、租还车手续、服务承诺、监督投诉、租车注意事项等，备有相关的查询资料，并为租车人提供咨询等服务。

第二十五条 公共自行车信息系统的运行应符合以下标准：

（一）区域运营调度中心需具备如下功能：

1. 服务站点、终端设备、车辆、服务人员的实时监测、预警和调度。
2. 运营调度数据的共享交换。
3. 交易信息上传及对账结算管理。
4. 防盗、报警监控系统。

(二) 自助查询服务终端需提供公共自行车服务站点分布、收费标准、办卡退卡、缴费等信息查询。

(三) 建设网站，为市民提供服务站点分布、收费标准、办卡退卡等查询服务。

第二十六条 投入运营的公共自行车应符合以下标准：

(一) 符合北京市公共自行车通存通取的相关技术要求，且技术安全符合 GB3565《自行车安全要求》。

(二) 明显标识热线电话、投诉电话和能有效识别公共自行车租赁经营者的车辆编号。

### 第三章 对公共自行车租赁经营者的服务考评

第二十七条 基本要求。

(一) 建立公共自行车经营服务考核评价机制，区交通委会同相关部门参照本管理办法对公共自行车租赁经营者进行考核和监督，并根据考核结果确定运营费的实际拨付额度。对于因公共自行车租赁经营者不尽职、履职不当或违反法律法规造成的经济损失、租车人人身伤害或影响公共自行车服务系统社会声誉的行为，将采取扣减运营经费、解除运营合同、追究法律责任等措施。

(二) 公共自行车租赁经营者依据本标准参与行业经营服务考评活动，接受行业考评机构的考核评价意见，根据考评意见进行整改。

第二十八条 考核流程及标准

考核办法和标准由区交通委制定，由区交通委与运营单位联合实施考核；区交通委负责建立考核记录，统计考核结果，同时按期组织经营者进行自查，并负责统计并监督自查结果。

(一) 考核程序

1. 考核部门组成公共自行车管理检查组，通过现场对自行车站点的定期检查、日常抽检，填写《公共自行车经营服务考评表（设备）》（见附件1）、《公共自行车经营服务考评表（客服）》（见附件2）和《朝阳区公共自行车检查整改通知》（见附件3）记录检查情况，计算考核分数。

2. 考核为季度考核，于每季度第一日开始。每季度进行四次巡查，巡查以 20 天，40 个站点为一周期，每次巡查后将结果反馈给运营部门，10 天内进行整改。一年四个季度考核分值分别计算不累计。每个考核周期结束后，汇总四次巡查整改结果，综合抽查情况进行季度考评，同时进行考评备案。

#### （二）考核标准

考核总分为 103 分。其中标准分为 100 分，根据考核指标打分。3 分为附加分，视实际情况酌情加分。

### 第二十九条 经营服务评价指标。

（一）季度平均服务站点故障率小于或等于 2%。总分 10 分，每增加 0.1 个百分点扣 0.1 分，直至扣完。

（二）季度平均服务站点锁桩故障率小于或等于 5%。总分 10 分，每增加 0.1 个百分点扣 0.1 分，直至扣完。

（三）事故类：如恶意物理损坏、机动车意外碰撞等。根据保险流程恢复站点服务，超时 1 天扣 0.1 分，直至扣完。

供电类：如停电、电表损坏等。10 天之内恢复站点服务，超时 1 天扣 0.1 分，直至扣完。

设备更换类：如锁车器、中控台设备更换等。48 小时之内恢复站点服务，超时 1 天扣 0.1 分，直至扣完。

（四）站点设施保持清洁（下雨、下雪等恶劣天气除外）。

总分 10 分，每季度随站点巡查进行清洁检查，如发现锁车器、中控台上存在粘贴小广告，24 小时内不清除，每处扣 0.1 分，直至扣完。

（五）坏车上架数量。凡车座丢失、链条断裂，车把损坏等故障的车辆不得上架使用。总分 5 分，每季度随站点巡查进行检查，24 小时不下架，每辆扣 0.1 分，直至扣完。

坏车下架数量。凡车座丢失、链条断裂，车把损坏等故障的车辆下架或囤积在站点附近。总分 5 分，每季度随站点巡查进行检查，48 小时之内不运走，每辆扣 0.1 分，直至扣完。

（六）季度平均可投入运营的车辆率大于或等于 90%。总分 5 分，每

降低 0.1 个百分点扣 0.1 分，直至扣完。

(七) 以 80%—20%为上下限控制标准。总分 5 分，抽查 50 个报警站点，30 分钟内完成车辆调度，如报警未消除，每个网点扣 0.1 分，直至扣完。

(八) 每季度车辆丢失率小于或等于 0.05%。总分 5 分，每增加 0.01 个百分点扣 0.3 分，直至扣完。

(九) 季度车辆周转率大于或等于 4 次/天。总分 5 分，每降低 0.1 次扣 0.1 分，直至扣完。(春节前后周转率过低按实际情况考虑)

(十) 救援服务到达时间小于或等于 60 分钟。总分 5 分，每季度出现一次超时情况扣 1 分，直至扣完。

(十一) 万车次乘客投诉率小于或等于 2 次。总分 2 分，每增加一次扣 0.2 分，直至扣完。

(十二) 季度平均客服投诉回复率达到 100%。总分 3 分，每降低 0.1 个百分点扣 0.1 分，直至扣完。

(十三) 总分 5 分，每季度抽查 50 次，接通不扣分，占线 1 次扣 0.1 分，直至扣完。

(十四) 如用户误操作造成的投诉，解决问题后不扣分。

如用户发现站点设备问题(车辆损坏、显示屏黑屏、车桩损坏等)的投诉，通知外勤人员到现场核实，情况属实后恢复站点服务，回复用户不扣分；如 24 小时之内，无人现场核实设备现象依然存在，每一次扣 0.1 分，直至扣完。

(十五) 对媒体负面报道进行核实。总分 5 分，不属实不扣分，属实的及时补救的每发生一次扣 0.2 分，未及时补救造成恶劣影响的每发生一次扣 1 分，直至扣完。

(十六) 正面的媒体报道；外区车辆的处理(包括跨区调度、故障车辆调度和车辆保养)；协助市区两级政府完成各类活动；协助社会群体完成的绿色出行活动；持续性的设备完好(以上 5 条根据实际情况酌情加分)

注：总分 103 分，每季度按 3 个月计算，数据统计保留一位小数。

### 第三十条 运营资金拨付比例

运营年度后依据服务评价指标，由区交通委会同区财政局等相关部门对运营情况进行综合评价，评价结果和年度费用评审结算挂钩。总分 95 分（不含）以上，运营资金按财政评审后资金，全额拨付；总分 95 分（含）以下，运营资金按 95% 拨付，以此类推，每降低 0.1 分，运营资金拨付降低 0.1 个百分点。

#### 第四章 附则

第三十一条 本办法由朝阳区交通委负责解释，遇有上级部门发布新订规定或实际情况发生变化致使本规定无法继续执行时，本办法将酌情修改。

第三十二条 本办法自 2016 年 1 月 1 日起实施。

- 附件：1. 《公共自行车经营服务考评表（设备）》  
2. 《公共自行车经营服务考评表（客服）》  
3. 《朝阳区公共自行车检查整改通知书》

## 附件二 运营设备维护项明细表

序号	设备名称	数量	设备型号	备注
1	锁车器	9000 套	TTLS01	
2	中控设备及自助终端	308 套	TTLZ01	
3	办卡设备	2 套	YKTS01	
4	自行车	9000 辆	HHZH01 (26 型)	
5	龙头锁	9000 把		
6	自行车临时锁	9000 把		
7	自行车电子标签	9000 个		
8	后台管理系统	1 套		

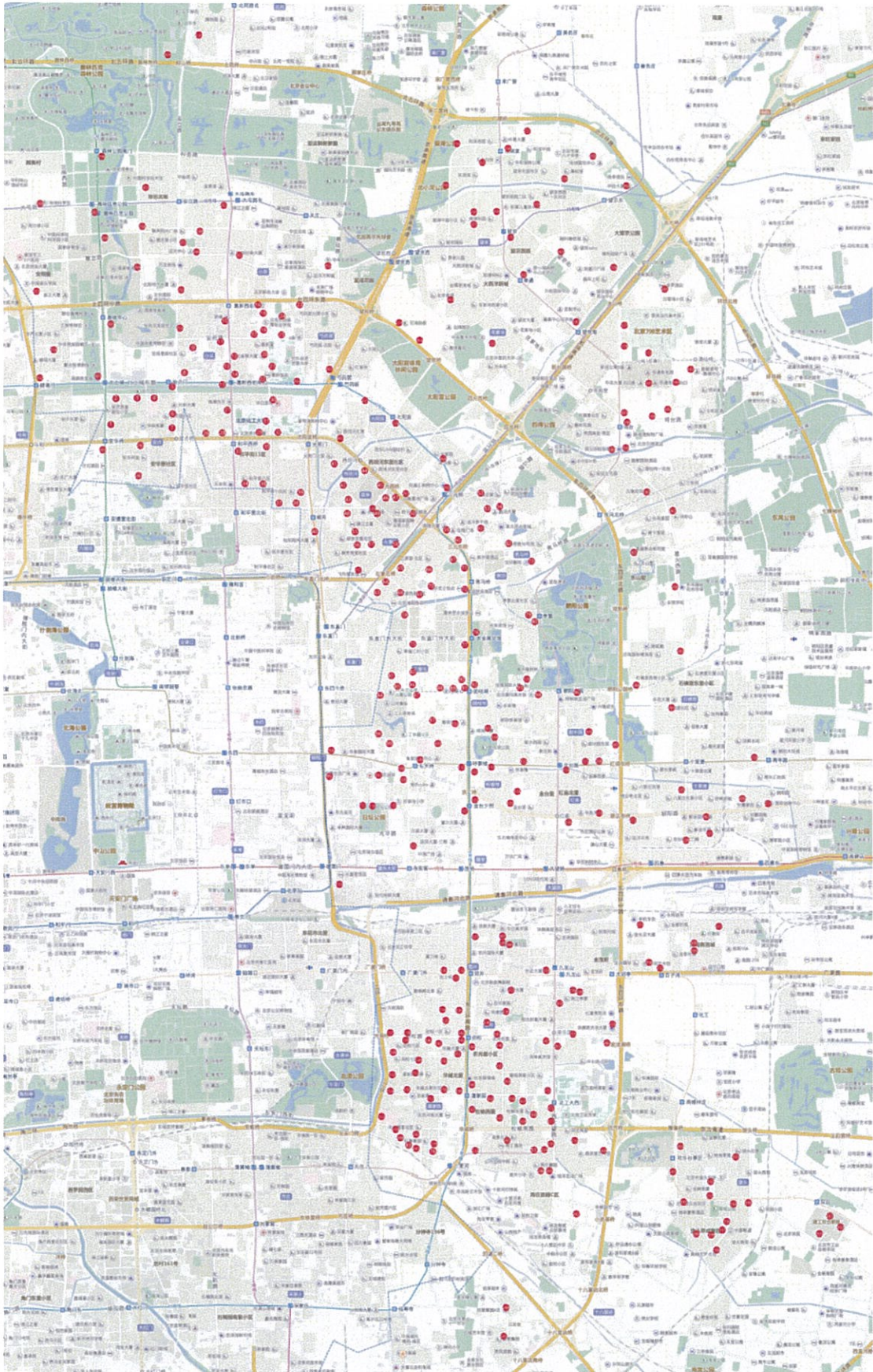
### 附件三 北京市朝阳区公共自行车服务系统运营服务范围

根据北京市交通委“十二五规划”中慢行交通系统的建设需求，北京市朝阳区自 2011 年 11 月份开始建设公共自行车服务系统，于 2017 年年底完成朝阳区公共自行车服务站点 308 个、9000 套设备和车辆建设，并投入运营工作。

#### 项目服务范围

北京市朝阳区已经建成的北京市朝阳区公共自行车服务系统，包括：308 个自行车租赁服务站点（含 308 套中控设备、308 套自助终端和 9000 套锁车器），9000 辆自行车整车（每辆自行车整车含有自行车 1 辆、龙头锁 1 把、自行车临时锁 1 把、自行车电子标签 1 个），公共自行车运营服务中心 1 个（含区级数据监控、统计分析软件及配套硬件 1 套；一卡通对接结算、实名绑定及异常卡处理制软件 1 套和设备 2 套）。

朝阳区公共自行车服务点位置图:





朝阳区公共自行车服务站点明细表：

序号	站点编号	站点名称	数量	街道
1	0105020006	安贞西里2号楼站	28	安贞
2	0105020012	安贞西里二区5号楼站	32	安贞
3	0105020013	安贞西里一区2号楼站	28	安贞
4	0105020014	安贞西里一区29号楼站	19	安贞
5	0105010015	地铁安贞门站	24	安贞
6	0105030016	安贞桥北站	28	安贞
7	0105070017	BRT安贞桥北站	21	安贞
8	0105020021	小关街51号楼站	25	小关
9	0105020128	世纪嘉园站	26	小关
10	0105020022	惠新苑5号楼站	24	小关
11	0105020025	小关北里214号楼站	23	小关
12	0105020026	惠新里小区西门站	24	小关
13	0105020027	惠新西里2号院93号楼站	28	小关
14	0105020031	惠新里239号楼站	24	小关
15	0105010047	地铁惠新西街北口站	24	小关
16	0105020048	北四环东路104号楼站	24	小关
17	0105020049	惠新里20号楼站	25	小关
18	0105040090	惠新东桥南站	19	小关
19	0105030092	惠新东街北站	23	小关
20	0105020093	惠新怡园站	22	小关
21	0105050094	对外经贸大学站	30	小关
22	0105070098	北土城路站	25	小关
23	0105050099	北京西藏中学站	23	小关
24	0105020137	高原街7号院2号楼站	23	小关
25	0105050138	惠新东街乙8号站	31	小关
26	0105020139	胜古家园站	25	和平街
27	0105020140	胜古北里7号楼站	23	和平街
28	0105070141	和平西桥站	28	和平街
29	0105020142	胜古东里2号楼站	18	和平街
30	0105080143	中日友好医院站	19	和平街
31	0105020144	樱花东街11号楼站	25	和平街
32	0105020145	樱花园中街3号楼站	27	和平街
33	0105010146	地铁和平西桥站	24	和平街
34	0105020147	和平街八区站	26	和平街
35	0105020148	和平里10区7号楼站	25	和平街
36	0105040149	和平街10区站	23	和平街

37	0105020150	和平里十四区 1 号楼站	24	和平街
38	0105070151	和平里北街东口站	23	和平街
39	0105020152	和平街十三区 20 号楼站	26	和平街
40	0105010153	地铁柳芳站	24	和平街
41	0105020154	西坝河西里 19 号楼站	25	香河园
42	0105020155	西坝河中里 38 号楼站	19	香河园
43	0105040156	七圣路新华书店站	20	香河园
44	0105020061	西坝河中里站	50	香河园
45	0105020060	三元西桥站	35	香河园
46	0105080052	国际展览中心站	35	左家庄
47	0105070051	三元西桥东南站	35	左家庄
48	0105040059	燕丰商场站	30	香河园
49	0105040053	天虹百货站	25	左家庄
50	0105020136	三元桥西北站	27	左家庄
51	0105010158	弘燕路站	30	南磨房
52	0105030159	朝阳区投资服务大厅站	20	太阳宫
53	0105030075	麦子店西街站	27	麦子店
54	0105040160	嘉里大通中心北站	14	太阳宫
55	0105020057	左家庄北里 8 号楼站	44	左家庄
56	0105040056	左家庄中街站	38	左家庄
57	0105040055	豪成大厦站	24	左家庄
58	0105020045	香河园路站	33	左家庄
59	0105040072	三元桥东北角站	50	麦子店
60	0105070073	三元东桥站	50	麦子店
61	0105030074	三元庵站	42	麦子店
62	0105030076	天泽路站	49	麦子店
63	0105020064	东直门外斜街站	29	左家庄
64	0105080043	新东路路口站	30	左家庄
65	0105030058	左家庄街道办事处站	20	左家庄
66	0105020050	新源街北口站	39	左家庄
67	0105020067	三元东桥西站	29	左家庄
68	0105070042	新源街路口站	25	左家庄
69	0105030054	华都饭店站	39	左家庄
70	0105070041	新源街 VOLVO 站	30	左家庄
71	0105080040	金茂斯汀酒店站	34	左家庄
72	0105010039	地铁亮马桥 D 口站	39	左家庄
73	0105040077	世纪剧场站	23	麦子店
74	0105020001	塔园村站	35	三里屯
75	0105020002	幸福三村站	23	三里屯

76	0105020003	弘善家园 M 区站	20	十八里店
77	0105010004	东外大街东口站	29	三里屯
78	0105010005	地铁农展馆站 A 口站	20	麦子店
79	0105040078	258 大中电器站	25	麦子店
80	0105020079	枣营南里社区站	29	麦子店
81	0105040010	幸福村中路站	50	三里屯
82	0105040011	幸福三村南站	27	三里屯
83	0105020007	弘善家园 K 区站	30	十八里店
84	0105010008	工体西路站	45	三里屯
85	0105040009	工体北门站	20	三里屯
86	0105040161	工体北路中站	25	三里屯
87	0105040162	工体东路东站	28	三里屯
88	0105040163	三里屯路南口站	20	三里屯
89	0105030164	工体北路外交公寓站	25	三里屯
90	0105010018	地铁团结湖站 A 口北站	20	三里屯
91	0105010019	团结湖 A 站	20	三里屯
92	0105010020	地铁团结湖站 B 口站	20	麦子店
93	0105040165	朝阳公园路南口站	21	麦子店
94	0105030071	朝阳法院站	34	六里屯
95	0105060070	中粮大厦站	30	朝外
96	0105060069	朝阳公园南门站	20	六里屯
97	0105020166	南三里屯路站	29	三里屯
98	0105040028	工体西路南口站	24	三里屯
99	0105040029	工体南门站	30	朝外
100	0105020024	石门东路站	40	南磨房
101	0105020023	朝阳医院站	20	呼家楼
102	0105050167	八十中站	24	三里屯
103	0105040080	姚家园路站	19	团结湖
104	0105060082	团结湖公园东门站	40	团结湖
105	0105020066	甜水园西里站	29	六里屯
106	0105040030	地铁朝阳门站 A 口站	40	朝外
107	0105040033	神路街站	25	朝外
108	0105040032	蓝岛西区站	20	朝外
109	0105070168	地铁东大桥站 B 口站	21	呼家楼
110	0105010038	地铁呼家楼站 D 口站	24	呼家楼
111	0105010169	地铁呼家楼站	30	呼家楼
112	0105020065	呼家楼地铁 C 口东站	35	呼家楼
113	0105030081	水碓子中街南口站	55	团结湖
114	0105010170	地铁金台路站东南口站	30	八里庄

115	0105020068	甜水园东街南口站	40	六里屯
116	0105040034	大郊亭北街站	20	劲松
117	0105020035	日坛北路西口站	20	朝外
118	0105020036	日坛北门站	20	朝外
119	0105020037	日坛东路北口站	24	朝外
120	0105020157	朝外街道办事处	27	朝外
121	0105010044	地铁金台夕照 D 口站	30	呼家楼
122	0105010171	金台夕照 B 站	25	呼家楼
123	0105020062	小庄路口北站	40	呼家楼
124	0105020063	金台西路南口站	50	呼家楼
125	0105040046	永安里路口北站	37	建外
126	0105070173	朝阳路站	20	八里庄
127	0105080085	麦乐迪 KTV 对面站	43	双井
128	0105040084	苹果社区西门站	35	双井
129	0105020087	天虹商场站	42	左家庄
130	0105020088	惠林路南口东	20	双井
131	0105040086	大中电器站	40	双井
132	0105010089	地铁双井 A 口东	24	双井
133	0105040091	珠江帝景站	30	双井
134	0105020083	垂杨柳中街站	38	双井
135	0105020103	劲松中街北口站	24	劲松
136	0105080095	垂杨柳医院站	32	双井
137	0105070097	光明桥东北角站	30	双井
138	0105020096	光明桥东站	30	双井
139	0105020109	潘家园东路北口站	37	劲松
140	0105020104	劲松四区北楼站	36	劲松
141	0105040105	劲松中街站	25	劲松
142	0105070102	地铁劲松站 A 口站	28	劲松
143	0105010100	地铁劲松站 D 口北站	40	劲松
144	0105030113	劲松桥南站	28	劲松
145	0105020110	劲松桥东站	20	劲松
146	0105080111	武圣路北口站	19	劲松
147	0105020112	平乐园站	33	劲松
148	0105080108	劲松南路西口站	29	劲松
149	0105020107	劲松南站	34	劲松
150	0105040131	华威路北口站	29	潘家园
151	0105080106	华威北里北口站	25	潘家园
152	0105080134	潘家园路西口站	38	劲松
153	0105040132	潘家园东路站	20	潘家园

154	0105030116	潘家园路西口站	25	潘家园
155	0105080133	肿瘤医院西门站	25	潘家园
156	0105020115	潘家园路西侧站	34	潘家园
157	0105020114	华威西里北门站	30	潘家园
158	0105020101	潘家园东里社区东门站	24	潘家园
159	0105020130	潘家园旧货市场站	28	潘家园
160	0105040135	潘家园桥东北角站	30	潘家园
161	0105030172	潘家园社区服务大厅站	38	潘家园
162	0105020129	建业苑小区站	40	潘家园
163	0105020126	武圣西里 5 号楼站	28	潘家园
164	0105020127	武圣东里社区西门站	29	潘家园
165	0105030117	潘家园街道站	32	潘家园
166	0105020125	松榆里社区西口站	38	潘家园
167	0105080119	武圣东路社区北口站	40	潘家园
168	0105030118	松榆东里社区西口站	19	潘家园
169	0105020120	松榆东里社区东口站	19	潘家园
170	0105040124	朝阳公园西门站	37	六里屯
171	0105020123	松榆东里 19 号楼站	39	潘家园
172	0105020122	松榆东里东口南站	30	潘家园
173	0105030121	工程结构实验中心站	40	潘家园
174	0105030174	月河胡同站	30	建外
175	0105010175	地铁望京站	40	望京
176	0105030176	望京街道办事处站	30	望京
177	0105030177	宏源大厦站	20	酒仙桥
178	0105030178	360 大厦站	35	酒仙桥
179	0105060179	798 园区南门站	25	酒仙桥
180	0105010180	地铁望京南 A 口站	30	望京
181	0105030181	星科大厦站	30	酒仙桥
182	0105030182	电子城-创新产业园站	35	酒仙桥
183	0105010183	地铁将台 A 口站	25	酒仙桥
184	0105030184	普天科创站	30	酒仙桥
185	0105030185	朝阳人才站	30	酒仙桥
186	0105040186	久隆百货站	35	酒仙桥
187	0105030188	将台派出所站	25	酒仙桥
188	0105010189	地铁将台 B 口站	25	酒仙桥
189	0105030190	将台乡政府站	20	酒仙桥
190	0105040191	颐堤港站	20	酒仙桥
191	0105030192	垡头街道办事处站	20	垡头
192	0105050194	联合大学站	30	垡头

193	0105020195	翠城馨园 322 楼站	30	垡头
194	0105020196	翠城馨园 105 楼站	25	垡头
195	0105030197	垡头综合服务中心站	30	垡头
196	0105020198	翠城馨园 222 楼站	25	垡头
197	0105020199	翠城馨园 236 楼站	30	垡头
198	0105020200	翠城馨园 510 楼站	30	垡头
199	0105040201	永辉超市站	30	垡头
200	0105020202	翠城馨园 402 楼站	30	垡头
201	0105010203	地铁双合站	30	垡头
202	0105020204	双合小区东门站	25	垡头
203	0105020205	双合小区南门站	30	垡头
204	0105010206	地铁欢乐谷站	30	南磨房
205	0105060207	欢乐谷停车场站	30	南磨房
206	0105020208	延静东里 2 号楼站	30	六里屯
207	0105030209	红领巾桥西北角站	30	六里屯
208	0105040322	金海商富中心站	30	南磨房
209	0105060210	奥林匹克森林公园	30	奥运村
210	0105030211	奥运村街道办事处	20	奥运村
211	0105020212	左家庄西街 12 号楼	25	左家庄
212	0105050213	联合大学南门站	30	垡头
213	0105020214	安翔南里小区站	30	亚运村
214	0105030215	京民大厦站	25	亚运村
215	0105030216	大屯文化广场站	20	大屯
216	0105060217	望湖公园站	30	东湖
217	0105030218	中辰大厦站	30	东湖
218	0105020219	南湖中园 109 号楼站	25	东湖
219	0105020220	望京西园 128 号楼站	30	东湖
220	0105020221	果岭里小区站	30	东湖
221	0105020222	南湖中园 210 楼站	30	望京
222	0105050224	中央美术学院站	30	望京
223	0105030225	太阳宫乡政府站	30	太阳宫
224	0105010226	地铁太阳宫站 C 口站	25	太阳宫
225	0105030227	海华堂站	30	八里庄
226	0105020228	朝阳无限芳菁园站	30	八里庄
227	0105020229	首创爱这城站	30	八里庄
228	0105020230	东恒时代小区站	25	八里庄
229	0105030231	大郊亭社区居委会站	20	劲松
230	0105030232	劲松街道办事处站	30	劲松
231	0105040233	金隅大成国际中心站	25	南磨房

232	0105010234	地铁百子湾站	40	南磨房
233	0105020235	御景园站	30	南磨房
234	0105020236	南新园小区 24 号楼站	30	南磨房
235	0105020237	南新园小区 18 号楼站	30	南磨房
236	0105050238	双龙公园站	30	南磨房
237	0105020239	首城国际站	30	劲松
238	0105020240	和谐雅园站	30	劲松
239	0105040241	博泰国际商业广场站	30	东湖
240	0105030242	大屯街道办事处站	20	大屯
241	0105030243	电通文化创意园站	30	酒仙桥
242	0105020244	弘善家园 304 号楼站	20	十八里店
243	0105020245	弘善家园 311 号楼站	25	十八里店
244	0105020246	吕营嘉园 A 区站	30	十八里店
245	0105020247	吕营嘉园 C 区站	30	十八里店
246	0105020248	周庄嘉园 B 区南门站	30	十八里店
247	0105020249	周庄嘉园 C 区西门站	25	十八里店
248	0105030250	奥运村科技园站	25	奥运村
249	0105020251	安慧北里南门站	30	亚运村
250	0105020252	安慧里西门站	30	亚运村
251	0105020253	安苑北里西门站	30	亚运村
252	0105030254	中国地震局地质研究所站	25	亚运村
253	0105010255	地铁大屯路 H2 口站	30	大屯
254	0105020256	慧忠里 230 号楼站	25	大屯
255	0105050257	中华女子学院站	25	大屯
256	0105010258	地铁东湖渠站 B 口站	35	东湖
257	0105030259	上京新航线西南角站	30	东湖
258	0105030260	爱立信大厦站	30	东湖
259	0105020261	北小河公园东门站	25	东湖
260	0105030262	中轻大厦站	25	东湖
261	0105030263	望京 SOHO 站	40	望京
262	0105010264	地铁阜通站 B1 口站	35	望京
263	0105020265	花家地西里 301 号楼站	20	望京
264	0105070266	望京桥西站	30	望京
265	0105010267	地铁芍药居站 A 口站	40	太阳宫
266	0105020268	金星园小区 1 号楼站	30	太阳宫
267	0105030269	东风社区服务中心站	30	东风
268	0105030270	东风乡政府站	25	东风
269	0105030271	丰苑大厦站	30	东风
270	0105020272	珠江罗马家园站	30	八里庄

271	0105040273	尚街购物中心站	30	八里庄
272	0105070274	BRT 英家坟站站	35	八里庄
273	0105020275	远洋天地站	30	八里庄
274	0105070276	望和桥东站	30	望京
275	0105020277	工业大学学生社区站	40	劲松
276	0105030278	华腾新天地站	40	劲松
277	0105020279	百子湾社区站	30	南磨房
278	0105020280	弘善家园 413 号楼站	25	十八里店
279	0105020281	弘善家园 205 号楼站	25	十八里店
280	0105050282	联大师范学院站	30	安贞
281	0105020283	欧陆经典凯旋城站	25	大屯
282	0105020284	城市广场站	30	八里庄
283	0105020285	泛海国际兰海园站	35	东风
284	0105030286	乐视大厦站	30	东风
285	0105060287	石门休闲公园站	30	南磨房
286	0105030288	南磨房城市管理中心站	30	南磨房
287	0105030289	南磨房乡政府站	30	南磨房
288	0105020290	弘善家园 418 号楼站	30	十八里店
289	0105010291	地铁安华桥 E 口站	35	安贞
290	0105030292	中国木偶剧院站	25	安贞
291	0105020293	曙光西里站	30	左家庄
292	0105010294	地铁三元桥站 B 口站	35	左家庄
293	0105020295	西坝河公交站	30	太阳宫
294	0105050296	对外经贸大学南门站	30	太阳宫
295	0105020297	美景东方小区西门站	30	南磨房
296	0105010298	地铁森林公园南门站	30	奥园
297	0105010299	地铁奥园 I 口站	50	奥园
298	0105060300	奥林匹克公园 6 号口站	40	奥园
299	0105030301	中航国际大厦站	30	奥园
300	0105010302	地铁奥体中心 C 口站	35	奥园
301	0105010303	地铁北土城 A 口站	40	亚运村
302	0105020304	珠江帝景 17 号楼站	30	劲松
303	0105020305	慧忠北里 417 号楼站	30	大屯
304	0105050306	朝阳社区学院站	30	南磨房
305	0105020309	东润枫景文化广场站	30	东风地区
306	0105030307	苹果社区南站	40	双井
307	0105050308	黄木厂路站	40	双井
308	0105030310	弘燕南一路站	40	南磨房
总计			9000	



### 运维服务资源配置

按照运营服务要求，为了保证朝阳区公共自行车服务系统运维项目的实施，对人员、设备、工作时间等进行了合理配置。

### 人员配置

#### 运营人员配置

按照服务类别和服务部门的不同，将运营人员进行合理的配置：

朝阳区公共自行车服务系统运营人员配备表				
序号	服务内容	配备人员	配备数量（人）	备注
1	办卡服务	办卡服务人员	3	按照运营要求 进行人员 配备，符合 并满足运营 要求。
2	巡检保洁服务	巡检保洁人员	35	
3	设备维护服务	后台设备维护人员	3	
4		站点设备维护人员	6	
5		运营车辆维护人员	10	
6	车辆调度服务	后台调度人员	2	
7		现场调度人员	30	
8	热线服务	热线接听人员	21	
9	宣传服务	宣传人员	2	
10	系统软件维护服务	系统软件维护人员	3	
11	后勤保障服务	后勤人员	1	
12	人事行政部	人事行政人员	1	
13	财务	会计	1	
14		出纳	1	
15	管理层	运营管理主管	4	
合计			123	

### 工作时间配置

为了保证朝阳区公共自行车服务系统正常运营，按照服务要求中的工作时间，对运营人员的日常工作时间进行了合理配置，如下：

朝阳区公共自行车服务系统运营人员工作时间配置			
配备人员	人数	工作安排	出勤时间
办卡服务人员	3	周一至周日 9:00-18:00, 根据2个办卡点平均每个站点配备1.5人, 保证每个站点每天同时有1人在岗	9:00-18:00
巡检保洁人员	35	周一到周五 8:00-17:00, 308个站点, 平均每人8.8个站点, 人, 保证同时在岗35人	8:00-17:00
后台设备维护人员	3	周一至周日全天24小时工作时间, 保证每岗不少于1人	0:00-24:00
站点设备维护人员	6	周一至周日 8:00-18:00, 保证每天同时在岗人数不少于3人	8:00-18:00
运营车辆维护人员	10	周一至周日 8:00-17:00, 保证每天同时在岗人数不少于8人	8:00-17:00
后台调度人员	2	周一至周日 6:00-22:00, 保证每天同时在岗人数不少于1人	6:00-22:00
现场调度人员	30	周一至周日 6:00-22:00, 调度机动车辆为15辆, 平均每辆安排2名员工	6:00-22:00
热线服务人员	21	周一至周日全天18小时工作时间, 每条线3人, 共7条线	6:00-24:00
宣传人员	2	周一至周日 8:00-17:00, 分成2个班次, 保证每天不少于1人在岗	8:00-17:00
系统软件维护人员	3	周一至周日全天24小时工作时间, 保证每天同时在岗人数不少于1人	6:00-14:00
			14:00-22:00
			22:00-次日6:00
后勤保障人员	1	周一至周五 8:00-17:00, 保证每天不少于1人在岗	8:00-17:00
人事行政人员	1	周一至周五 9:00-18:00	9:00-18:00
财务	2	周一至周五 9:00-18:00	9:00-18:00
运营管理主管	4	周一至周日 9:00-18:00	9:00-18:00

设备设施的配置

办卡服务点设施设备配备

我公司为朝阳区公共自行车服务办卡点配备了办卡设备、办卡管理间等设施、设备，实际配备如下：

办卡服务点	服务设施	办卡设备			办卡服务软件 (套)	其他办公设备		
	设备管理间(套)	电脑(台)	一卡通读卡器(台)	二代身份证阅读器(台)		点钞机(台)	空调(台)	其他(套)
朝阳门办卡点	1	1	1	1	1	1	1	1
劲松办卡点	1	1	1	1	1	1	1	1

#### 调度工具的配备

为了保证朝阳区公共自行车服务系统 308 个服务站点之间的公共自行车数量不低于站点设备 20%，高于站点设备 80%的车辆动态平衡，配备机动车和环保专用调度车，对服务站点间的公共自行车进行调配；日均保证在 1000 辆公共自行车的调度能力；机动车和环保专用调度车配备及运载能力，如下：

公共自行车调配工具配备及运载能力					
调度工具	配备数量	服务半径	运载能力	日调运车次	日均调运总量
机动车	1	无限制	30/次	6	180
电瓶车	15	3 公里	7/次	135	945
合计	16		37	141	1125

#### 其他资源的配置

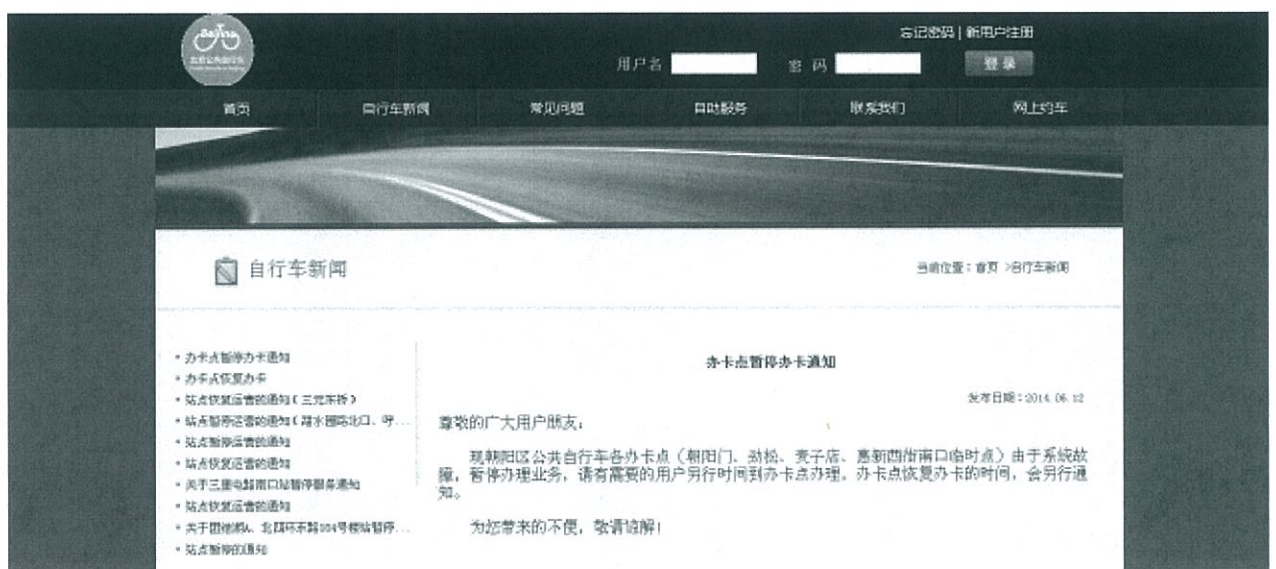
为朝阳区公共自行车服务系统对外宣传和服务，建立了专业的服务网站和专用账号微博发布系统；

朝阳区公共自行车专用网站：[www.chaoyangbike.com](http://www.chaoyangbike.com)

首页：



### 自行车新闻:



### 常见问题解答:



忘记密码 | 新用户注册

用户名

密码

[首页](#)

[自行车新闻](#)

[常见问题](#)

[自助服务](#)

[联系我们](#)

[网上约车](#)

## 常见问题

当前位置: [首页](#) > [常见问题](#)

- 朝阳区公共自行车服务点工作时间
- 公共自行车使用须知
- 如何开通公共自行车功能
- 因故障问题还不上车，告知客户的常用语...
- 不准自行车了，共享单车押金怎么退还？
- 开通共享单车后的公共交通计价“损坏”...
- 北京市一卡通卡开通共享单车功能必须选择...
- 开通共享单车后的北京市一卡通卡“需...”
- 怎样开通公共自行车租赁业务？客服电话...
- 共享单车出现故障怎么处理，请问这个是否...

### 公共自行车使用须知

发布日期: 2013-04-12

#### 公共自行车使用须知

- 一、使用开通自行车权限的市政公交一卡通，且卡内余额不少于30元即可租车。
- 二、收费标准：每30分钟免费使用，之后每增加1小时续租车，收取续租费1元，租时不足1小时按1小时计费，每日收费封顶10元，单次租车不得超过72小时。
- 三、每天6:00至24:00可以租车，24小时内均可还车。

请仔细阅读

朝阳区公共自行车微博：  
 用户名：北京市朝阳区公共自行车  
 微博首页：



微博消息页：



运维服务工作说明

办卡

负责在朝阳区公共自行车办卡站点为市民的市政交通一卡通开通租车功能及车辆保证金的收取工作；

解答市民提出的关于公共自行车服务的相关内容,如:办卡人员将办卡服务内容、服务流程、收费标准、租还车流程、站点位置等信息;

解答用户提出的关于公共自行车的相关信息;

负责为市民办理公共自行车租车卡的挂失、消卡、补办等业务;

每天 9:00-18:00 办卡时间内,为用户进行办卡服务。

#### 巡检保洁

巡检保洁对朝阳区公共自行车服务系统服务站点的设备、车辆及环境卫生,每日进行保洁服务 1 次;

巡检保洁每日在岗时工作时间内保持服务站点的设备、车辆、环境干净整洁;

巡检保洁每日在岗工作时间内对服务站点的设备运行状况及车辆车况进行巡检、报修工作;

巡检保洁发现服务站点故障设备和车辆及时上报,上报时间不能超过 30 分钟;

巡检保洁巡检过程中发现故障车辆,立即下架并将故障车辆存入车辆待修区内;

巡检保洁除正常工作外,还需对租车人车辆临时故障的实施紧急救援工作,且应急救援时间不超过 60 分钟。

#### 设备维护

##### 后台设备维护

后台设备维护对朝阳区公共自行车后台的网络、通信进行维护,保证网络和通信的通畅;

后台设备维护对办卡设备进行维护,保证办卡服务日常的开展;

后台设备维护对后台设备故障,及时发现并予以排查和恢复;

后台设备维护定期检查、维护后台管理设备。

##### 站点设备维护

站点设备维护每日对站点设备进行检查,排查故障设备,且及时上报,上报时间不能超过 30 分钟;

站点设备维护对故障站点发布站点故障提示信息,并告知用户就近站点位置与距离;

站点设备维护对站点通信等设备进行维护,保证站点设备通信通畅;

站点设备维护对运营设备故障的响应时间不能超过 60 分钟,处理故障时间不能超过 12 小时;

站点设备维护保证站点供电系统的安全与稳定,故障站点回复时间为 2 个工作日

保证提供对朝阳区公共自行车服务站点每年 10 个站点以内的新增、扩建、迁移、拆除的工程实施服务;

站点设备维护除了日常正常工作外,还需对租车人临时故障的车辆实施紧急救援,且应急救援时间不超过 60 分钟。

#### 车辆维护

车辆维护负责日常检修站点车辆，确保车辆使用安全性与完好性；  
车辆维护及时对服务站点车辆待修区的故障车辆进行维修；  
车辆维护对发生临时故障的车辆进行维修；  
车辆维护对运营车辆故障的响应时间不能超过 60 分钟，处理故障时间不能超过 12 小时；  
车辆维护除了日常正常工作外，还需对租车人临时故障的车辆实施紧急救援，且应急救援时间不超过 60 分钟。

#### 车辆调度

每天 6:00-22:00 时间内朝阳区公共自行车服务站点间的车辆调度；  
对朝阳区公共自行车服务系统 308 个服务站点间的车辆进行调度；保证服务站点内的公共自行车数量不低于站点设备总数量的 20%，不高于站点设备总数量的 80%；  
对站点车辆满载率超过 80%、低于 20%，应在 30 分钟之内响应，并发出调度指令，由现场调度人员在 30 分钟内完成车辆调度；  
负责站点间的车辆进行调度指令下达工作，确保朝阳区自行车服务系统 308 个站点内的车辆动态平衡。  
除了日常正常工作外，还需对租车人临时故障的车辆实施紧急救援，且应急救援时间不超过 60 分钟

#### 热线服务

呼叫中心热线对相应的用户问题响应、处理不超过 15 分钟  
热线服务接听用户对公共自行车服务系统的咨询、建议和投诉。  
热线服务回复用户对公共自行车服务系统的建议和投诉。  
热线服务解答用户租用、骑行、换车过程所遇到的问题，将用户提交的问题信息记录单据，及时下发给相关部门给予处理，相关部门处理完成后，热线接听人员将处理结果通知用户。

#### 媒体宣传

对网站、微博制定维护规定，将维护制度化、规范化；  
对公共自行车服务相关新闻及时发布与更新、及时回复用户咨询、建议和投诉；  
对朝阳区公共自行车服务系统服务站点的问题故障进行及时申告。  
对朝阳区公共自行车服务系统相关宣传资料的进行设计、印刷与制作，并通过行政人员办理登记、分发、建帐手续。

#### 系统软件维护

按照北京市朝阳区公共自行车信息系统运行标准的要求，对公共自行车系统软件进行日常维护与升级；



按照北京市朝阳区公共自行车信息系统运行标准的要求，公共自行车服务站点软件系统进行日常维护与升级；  
对朝阳区公共自行车系统软件故障予以及时响应并排除恢复；  
负责与北京市政交通一卡通公司、公共自行车市级平台、市区两级交通运行协调指挥中心（TOCC）平台进行数据对接、账务核对以及相关报表的共享交换等工作；  
对朝阳区和公共自行车服务系统中的运营数据进行实时备份与定期清理；  
对朝阳区公共自行车服务站点、终端设备、车辆运营状态进行实时监测、预警。  
对朝阳区公共自行车服务系统涉及固定场所内的网络、通信进行维护及故障排除、恢复。

#### 资金管理

##### 押金管理：

##### 押金的性质

该押金为市民开通北京市市政交通一卡通租车功能时所缴纳的押金。

该押金不能用于任何其他用途，甲乙双方仅为代管，待市民取消北京市市政交通一卡通租车功能时须全额退还市民。

##### 账户的设立

由甲方指定银行，乙方即北京易始通达科技有限公司开设专用账户，用于存放押金；

该账户每月定期存入上个月的押金款项；支取时须甲乙双方同意后，按照双方确认金额支出款项，并退还市民所缴纳的押金。

##### 押金的存入

##### 首次存入

乙方将截至 2014 年 10 月 31 日的押金和对应的开通租车功能的一卡通信息提供给甲方审核；

待甲方确认押金总额和信息正确后，乙方将 2014 年 10 月 31 日前的所有押金首次存入该账户；

##### 日常存入

押金日常存入以每个自然月为整月统计计算；

上月押金=上月押金总金额—上月退押金总金额；

乙方应在每月报告中向甲方报送上月押金数据，其中包括上月押金总金额和上月退押金总金额及储备金使用情况；

乙方在每月第 5 个工作日，将上月押金存入指定专用账户中。

##### 押金的预留

甲方为乙方预留¥200000.00 元（人民币大写：贰拾万元整），作为退押金储备金使用，防止发生小规模退押金事件；

乙方负责保管¥200000.00（人民币大写：贰拾万元整），不得用于其余用途，仅能作为项目退押金储备金使用；

乙方每月退还押金所使用的储备金金额，在当月所收押金中与已补齐，如当月结算出现储备金不足预留金¥200000.00元（人民币大写：贰拾万元整）时，乙方以书面形式向甲方申请押金支出，补齐押金储备金；

待项目结束时，按要求将上述退押金储备金如数存入甲方指定的运营账户中。

#### 押金的支出

##### 小规模退押金

当日退押金总金额不超过¥50000.00（人民币大写：伍万元整）的为小规模退押金；

由乙方自甲方预留退押金储备金中提取后支付市民；

##### 大规模退押金

连续2个自然日，每日退押金金额超过¥50000.00（人民币大写：伍万元整）的为大规模退押金；

乙方须在第3个自然日向甲方提交押金支取申请；

甲方接到乙方支取申请且核实信息无误后，双方进行押金支出程序，至押金支出成功。

#### 租用金管理

##### 租用金的性质

租用金：为市民开通北京市市政交通一卡通租车功能后，在使用、骑行公共自行车过程中产生的费用，该费用由一卡通结算中心收取，并按月（季）将其拨付给运营商。

该租用金仅为市民使用公共自行车过程产生的费用，包含：正常租用费和误扣款两部分组成，即为：租用金=正常租用费+误扣款

误扣款为市民在租还公共自行车过程中因公共自行车设备故障等原因误扣市民一卡通内款项，该误扣款须退还市民本人。

##### 租用金的管理和存入

北京市市政一卡通公司将结算朝阳区公共自行车收缴费用拨付朝阳区公共自行车服务系统运营商，即北京易始通达科技有限公司；

结算的租用金，首先将上月发生的误扣款费用去除后，剩余的租用金存入银行开设的专用账户，即：存入租用金=一卡通收缴、拨付费用—误扣款金额；

收到一卡通拨付的租用金后，将扣除误扣款总额，与次月前五个工作日内将，租用金存入指定专用银行，且将租用金存入说明（包含，收到一卡通拨付租用金总额、误扣款总额及明细、存入租用金金额）递交管委；

误扣款由先行垫付，待一卡通拨付的租用金费用到帐后，将当月租用金统一结算清楚，在一卡通拨付的租用金总额中扣除。

## 附件四 北京市朝阳区公共自行车运营管理考核办法

### 第一章 总则

第一条 为加强朝阳区公共自行车经营监管力度，促进公共自行车经营企业规范服务，创造良好公共自行车服务系统，根据《北京市交通委员会运输管理局关于印发关于建设全市公共自行车服务系统工作方案的通知》、《北京市朝阳区公共自行车运营管理办法（试行）》、《北京市朝阳区公共自行车服务系统运营服务范围》及有关规定，结合本区实际制定本办法。

第二条 朝阳区交通委员会依据相关法律法规和本办法的规定，根据巡查公共自行车站点运营情况、客服反馈情况、政民互动案件等情况，对公共自行车经营企业实施监督管理和考核评价。

### 第二章 考核单位及对象

第三条 考核单位为朝阳区市政管委。考核对象为公共自行车经营企业。

### 第三章 考核内容及要求

第四条 考核内容以《北京市朝阳区公共自行车运营管理办法（试行）》及《北京市朝阳区公共自行车服务系统运营服务范围》内容要求为标准参照制定，主要针对站点车辆、站点故障、站点环境、客服服务等方面。

第五条 公共自行车经营企业应严格按照服务规范及设施配置标准要求对自行车站点进行经营管理。定期组织管理人员培训，加强各个岗位管理制度建设。对自行车站点定期维护，保证设施齐全并能正常使用。

第六条 通过现场对自行车站点的定期检查、日常抽检，根据现场发现的问题填写《朝阳区公共自行车检查整改通知书》（见附件3），督促其限期整改，并进行复查。

第七条 对于下发通知书上的问题没有按规定期限整改的，按照规定扣分。

第八条 经营企业应积极协助市区两级政府完成各类活动、协助社会群体完成的绿色出行活动；根据完成成果在考核中酌情加分。

### 第四章 考核流程及标准

第九条 考核办法和标准由区交通委制定，由区交通委与区交通协管员联合实施考核检查；区交通委负责建立考核记录，统计考核结果，同时按期组织经营者进行自查，并负责统计并监督自查结果。

第十条 考核程序

1. 考核部门组成公共自行车管理检查组，通过现场对自行车站点的定期检查、日常抽检，填写《公共自行车经营服务考评表（现场检查）》（见附件1）、《公共自行车经营服务考评表（政民互动、投诉）》（见附件2）和《朝阳区公共自行车检查整改通知》记录检查情况，计算考核分数。

2. 考核为季度考核，于每季度第一日开始。每季度进行四次巡查，巡查以20天，40个站点为一周期，每次巡查后将结果反馈给运营部门，10天内进行整改。一年四个季度考核分值分别计算不累计。每个考核周期结束后，汇总四次巡查整改结果，综合抽查情况进行季度考评，同时进行考评备案。

### 第十一条 考核标准

考核总分为 100 分，根据考核指标打分。额外 3 分为附加分，视实际情况酌情加分。

## 第五章 考核监督

第十二条 运营年度后依据服务评价指标，由区交通委会同区财政局等相关部门对运营情况进行综合评价，评价结果和年度费用评审结算挂钩，运营费用拨付依据《2014-2017 年度朝阳区公共自行车服务系统运维服务合同》。

### 第十三条 第六章 附则

第十四条 本办法由朝阳区交通委负责解释，遇有上级部门发布新订规定或实际情况发生变化致使本规定无法继续执行时，本办法将酌情修改。

第十五条 本办法自 2016 年 1 月 1 日起实施。

附件：1. 《公共自行车经营服务考评表（现场检查）》

2. 《公共自行车经营服务考评表（政民互动、投诉）》

3. 《朝阳区公共自行车检查整改通知》

## 附件五 相关文件、服务规范和要求

相关文件、服务规范和要求参照北京市交通委发布的《公共自行车区域服务质量考核办法（试行）》等相关文件。