

ICS 03.080.01

CCS A 90

DB4110

许 昌 市 地 方 标 准

DB4110/T 39-2021

城市公共自行车运营管理规范

地方标准信息服务平台

2021-11-30 发布

2022-01-10 实施

许昌市市场监督管理局 发 布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 运营服务规范 1

 4.1 运营机构要求 2

 4.2 借/还车服务 2

 4.3 服务人员 2

 4.4 服务保障 2

 4.5 运营管理 3

5 投诉与反馈 3

 5.1 沟通渠道 3

 5.2 处置要求 3

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由许昌市城市管理局提出并归口。

本文件起草单位：许昌市市场监督管理局、许昌市质量技术监督检验测试中心、许昌市城市管理局、许昌市城市管理局公共自行车运营管理办公室。

本文件主要起草人：陈卫哲、李晓锋、蔡延新、董浩、陈培、陈亚北、郑连洲。

本文件为首次发布。

地方标准信息服务平台

城市公共自行车运营管理规范

1 范围

本文件规定了城市公共自行车的运营服务规范及投诉与反馈。
本文件适用于许昌市五区和市管区域内公共自行车的运营管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 3565 自行车安全要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市公共自行车

有系统完备的服务和管理提供，以无偿或有偿方式服务于公众出行需要，可自行骑乘的一种城市公共交通系统辅助车辆。

3.2

城市公共自行车系统

以自行车为载体，由政府在城市一定区域范围内设立的、具有公益性、自助式通租通还的公共交通系统。

3.3

服务点

提供公共自行车自助式租/还服务和查询租/还车信息的场所。

3.4

锁止器

固定于服务点内的，专门用于公共自行车租借归还时开启和锁止车辆，并同步传输信息的设备”

4 运营服务规范

4.1 运营机构要求

- 4.1.1 运营机构应建立完善的公共自行车系统，具备相对独立的办公场地及为市民提供服务的窗口场地，并设置有公共自行车便民办卡服务点。
- 4.1.2 运营机构应建立并完善本地的维保仓库和调度中心。
- 4.1.3 运营机构应落实国家相应法律法规，并完善内部各项管理制度。
- 4.1.4 运营机构应配备与系统规模相适应的维修车辆、调度车辆、内部巡查车辆，并设置车辆明显统一标识。

4.2 借/还车服务

- 4.2.1 运营机构应设置公共借车卡办理窗口，并设有明显统一标识和借车卡办理程序。
- 4.2.2 站点设施上应有相应便民使用说明，站点设施上有借车刷卡位提示位置或扫描用二维码标识。
- 4.2.3 使用者将借车卡在锁止器的刷卡区刷卡或扫描二维码，锁具开启，系统发出指示，借车成功并开始计时。
- 4.2.4 使用者将所借的公共自行车推入锁止器，用借车卡在锁止器的刷卡区进行刷卡，锁具锁止，系统发出指示，还车成功并完成费用结算。
- 4.2.5 运营服务为 24 h 不间断服务。
- 4.2.6 计费方式应在公共借车卡办卡点明示。办卡点应提供使用者自助查询服务，便于使用者了解借车卡支付情况。
- 4.2.7 运营机构应设置服务热线并保持接线畅通，服务热线工作时间不少于公共自行车运营服务时间。

4.3 服务人员

- 4.3.1 运营机构应按服务点、硬件设施维保、维保仓库、公共自行车调度、后台服务热线等岗位需求配置相应服务人员。
- 4.3.2 服务人员应经专门培训合格后上岗，应熟悉服务规范和礼仪，熟练掌握服务技能。
- 4.3.3 服务人员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，统一着装，保持衣着整洁，仪容、仪表端庄大方。
- 4.3.4 服务人员应遵守工作纪律，文明服务，使用文明服务用语，耐心解答询问，做到有问必答。
- 4.3.5 服务人员应服从监管单位监管和社会监督。

4.4 服务保障

- 4.4.1 运营机构应定期对公共自行车进行性能检查、保养，保持其安全、完好，并符合 GB 3565 的要求。
- 4.4.2 新车投入运营 90 天内，应对车架、传动、车轮、刹车等部件进行检查、紧固、调试和润滑，每隔半年进行一次强制保养。
- 4.4.3 应定期对公共自行车软件系统进行调试和及时升级维护，保证软件系统平稳运行。
- 4.4.4 每天应按各站点现场状况及时对自行车数量进行适时调整，保证站点车锁比维持在正常范围内。
- 4.4.5 应建立公共自行车运营管理应急预案，含恶劣天气、紧急情况、突发事件等情况的应急处置，以及节假日、重大活动期间的应急方案。
- 4.4.6 应提供 7×24 h 的故障受理服务，并完善相应备件服务，及时提供系统所需更换的任何备件。
- 4.4.7 应通过公告、平面媒体、网站等媒体公布运营机构制定的服务公约、服务须知或安全骑行要则等，及时公布站点的新增、拆除等信息。
- 4.4.8 应建立完善的押金、充值等预存费用的管理机制，做到规范管理，充分保障资金安全。

4.5 运营管理

- 4.5.1 运营机构应建立内部运营管理制度，对日常运营故障开展相应检查、考评、奖惩工作。
- 4.5.2 建立站点卫生日巡查机制，做到站点设施无积尘、无污渍、无杂物，站点车辆无积垢、无油渍、车体干净整洁，站点区域无杂物、无积水、地面干净，做好卫生清理记录。
- 4.5.3 建立站点车辆日巡检制度，杜绝故障车辆在桩现象，及时排除车辆轻微故障，一般性以上故障车辆及时下桩并有序摆放，同时上报维修，站点车辆完好率不低于 95 %。
- 4.5.4 建立站点备车管理制度，备车数量与站点桩位数控制在 1:1 以下，高峰期有超出比值数量的备车应在 30 分钟内由调度车调运。备车应规范摆放，与故障下桩车辆明显区分，做到整齐有序。
- 4.5.5 建立车辆调度管理机制，完善系统监控、指令下达、处置人员、信息反馈联动机制，有效解决空满桩问题，问题解决时间应在 30 分钟以内。
- 4.5.6 建立站点、车辆例行维保机制，实行每年季节性维保，单次维保站点率为 100 %，单次车辆维保率在 80%以上。
- 4.5.7 建立日常维修制度，受理故障在 10 min 内响应，20 min 内赶到故障现场进行维护服务（包括维修配件到达服务现场），轻微情节的修理应立即排除；一般情节的故障应在 2 h 内排除；重大情节的故障应在 8 h 内排除；特殊情节（交通事故等突发事件）的故障应在 24 h 内排除。如设备损坏严重无法修复，立即更换。

5 投诉与反馈

5.1 沟通渠道

运营机构应建立可供使用者反映情况及建议的服务热线、前台接访、网站平台等沟通渠道，并根据实际情况开展多种方式的征求意见活动，畅通沟通渠道。

5.2 处置要求

运营机构应及时合理处理收集到的意见建议和投诉，落实接件、处理、反馈等环节工作，反馈时间应在5个工作日内，做好相关记录，及时归档，保管完整。