**《深圳市互联网租赁自行车企业运营服务考核细则》意见采纳情况一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **单位** | **意见建议** | **采纳情况** | **情况说明** |
|  | 深圳摩拜信息技术有限公司 | 建议在《考核细则》正文第四条（考核内容）增加“**调整考核指标体系以及评分标准时需征求运营企业的意见**”。 理由：运营企业作为行业的一份子，有责任和义务参与到考核细则的修改中，从实际运营中提出意见和建议，这样更加公平公正公开。 | 部分采纳 | 考核指标体系及评分标准根据我市互联网租赁自行车行业管理实际适时调整，届时在组织指标调整研讨工作会过程中，按照有关程序征求相关部门及企业意见。 |
|  | 建议将附件《深圳市互联网租赁自行车运营服务考核指标体系》（下称“附件”）第2条“活跃车辆”定义中的“**168小时**”延长为“**336小时（两周）**”理由：一是从运营经验上看，外围区域用户使用需求远低于核心市区，进而导致车辆的资产效率降低，活跃度降低；二是外围区域运营企业干预效率变低、活跃车辆周期势必拉长，同时外围有更多的人为破坏，找寻、干预周期拉长。因此，基于外围区域的上述特点，若能将衡量车辆活跃度的周期适当拉长，将更有利于运营企业拓展服务范围，更好的服务关外市民。 | 解释 | 互联网租赁自行车企业主要利用“公共空间”提供服务，为提升公共空间资源使用效率，满足市民骑行需求，企业应落实主体责任加强车辆调度，避免车辆成为“僵尸车”，长时间低效占用道路资源。此外，此项考核标准无需根据区域特点制定差异化考核标准，进而确保考核的公平、公正。 |
|  | 建议在附件第4条“**车辆不整洁情况**”所包含的具体情形中增加“**车辆老旧度**”。 理由：一是各运营企业应该在深圳投放运营新车型，增加“车辆老旧度”有利于对此项要求进行考核；二是车辆老旧度体现运营企业对车辆运营的认真程度。 | 采纳 | 一方面，指标第3项“车辆完好率”中主要考核企业投放的完好程度，车辆老旧度直接影响车辆骑行安全，可在此指标评分标准中体现。另一方面，老旧车辆直接影响市民骑行体验，企业应结合车辆使用期限及车况情况，及时置换更新车辆，确保“市民满意度”指标得到较高分值。 |
|  | 建议进一步明确附件第8条“**定点停放管理**”的抽查范围，可在第8条“指标说明及标准值”中增加抽查范围的规定，即建议补充“**在严管地区进行抽检**，**且检查时各运营企业都在场见证**”理由：一是定点停放管理是为了管理问题突出的地方，建议明确在严管地区抽查；二是定点停放技术的准确程度与周边环境息息相关，技术上在一些区域很难做到如此高的入栏率；三是抽查时各运营企业均在场，既保证了评分更加公平公正公开，同时运营企业对发现的问题感知更多深刻，便于纠正提升。 | 解释 | 我市互联网租赁自行车全面推行“入栏结算、定点停放”模式，且运营车辆全部为高精定位车辆；同时若部分车辆未入栏停放，则企业应加强线下运营管理，确保车辆入栏。因此，“定点停放管理”指标的考核将在全市范围内进行抽查。 |
|  | 建议将附件第11条中“**车辆在线率**”修改为“**车辆扫码合规率”，并且按如下方式评分：97%≤车辆扫码合规率＜100%，得5分；96.5%≤车辆扫码合规率＜97% ，得4分；96%≤车辆扫码合规率＜96.5% ，得2分；95.5%≤车辆扫码合规率＜96% ，得1分；车辆扫码合规率＜95.5% ，得0分；车辆扫码合规率低于95%，视为不诚信现象，应额外扣分10分（注：通过线下抽查方式且每月进行一次抽查，车辆扫码合规率=线下扫码合规车辆数/线下扫码抽查车辆数\*100%）**”。理由：一是车辆在线率定义并不明确，平台在线车辆规模的定义并不清晰；二是个别企业可能钻系统漏洞，恶意作弊刷单，仅通过车辆在线率考核，监管作用有限；三是车辆扫码合规率是监管运营企业超投的重要依据，是企业数据合规接入市交通局数据平台的重要部分，体现数据监管的有效性和合理性、客观性；四是车辆扫码合规率为企业之间公平竞争提供了有利数据支撑；五是对于车辆扫码合规率低于95%的企业，属于明显的恶意违投行为，应该额外进行坚决打击；六是车辆在线率并不能有效的展现上述第三、四、五项内容。 | 解释 | “数据接入”指标中的“车辆在线率”主要考核企业是否实时接入车辆数据，且加强“失联”车辆维护；而建议中提到的“车辆扫码合规率”主要为考核企业是否有违投行为，第12项“车辆投放管理”考核指标已有体现。 |
|  | 建议将附件第12条“**车辆投放管理**”的考核指标修改为**“投放比例”并且按季度进行考核。投放比例按照如下方式计算和评分：核算总投放数/投放配额数量=投放比例，备案车辆数量/季度平均车辆扫码合规率=核算投放数，此处季度平均车辆扫码合规率为该季度三个月的合规率的均值。若投放比例等于或大于105%，则视为超投，扣10分；若投放比例等于或大于108%，视为较重超投，扣20分；若投放比例等于或大于110%，视为严重超投，应直接判定本次考核不及格”**。理由：一是原第12条款中关于一般、较重、严重处罚对应的标准不明晰，在实际执行中将引发争议；二是企业将未经备案的互联网租赁自行车投放使用即为违投现象，违投现象极大影响了市场环境，造成企业间的不公平竞争，也为政府的管理增加了很多的难度，提高违投惩戒力度，违投事项应与招投标、配额直接挂钩；三是明确抽查时间和频次可进一步打击违投现象；四是属地处罚建议以明确的数据作为判罚依据。 | 解释 | 一方面，“车辆投放管理”考核标准为企业将未经备案的互联网租赁自行车投放使用的，视为违规投放。另一方面，针对违投行为程度的裁量标注，已在《市交通运输局关于新增和修订部分行政处罚裁量标准（港航水运、综合）的通知》（深交字〔2021〕749号）予以明确。 |
|  | 建议在附件第12条“**车辆投放管理**”项下增加“**向社会公开运营车辆备案库和核验库**”。 理由：“**向社会公开运营车辆备案库和核验库**”属于引入社会监督和企业之间的监督的有效措施，通过“共享单车核查举报”小程序进行运营车辆备案库和核验库的公开比对，将使违投现象无所遁形，实现完全意义上的公平竞争。目前郑州、福州等地均已实现运营车辆备案库和核验库的双公开。 | 采纳 | 我市已建立了公众参与的监督机制，市民可通过“共享单车举报”功能查询并举报车辆是否备案。 |
|  | 建议将附件第15条“**公众评价**” “**由20分减少为10分**”。理由：一是调查问卷的参与者为市民的主观评价，跟其当时的心情、状态等诸多主观因素相关，难以体现公平公正，不应该占过大分值；二是对于行业运营企业而言，主观臆断很难客观反应企业真实经营情况，无法有效改进。 | 解释 | 《考核细则》核心目的是促进企业提升运营水平和服务质量，而企业的服务对象为广大市民。因此，公众评价是直接反映了企业运营服务水平的核心指标，应给予重视并赋予指标较高权重。 |
|  | 建议在考核项中增加“**附加分考核项**”，具体如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 附加分考核项20分 | 政府表彰6分 | 获得省部级或以上荣誉称号或表彰 | 每次加1分，以最高层级积分，各种奖励累计加分综合不超过6分 | 以市、区政府认定为准 |
| 获得深圳级荣誉称号或表彰 | 每次加0.6分，以最高层级积分，各种奖励累计加分综合不超过6分 |
| 获得区级荣誉称号或表彰 | 每次加0.3分，以最高层级积分，各种奖励累计加分综合不超过6分 |
| 社会效益4分 | 配合政府完成工作，或积极参加抗疫、救灾、救死扶伤、优质服务、创文等具有较大社会影响的公益活动 | 每次加1分，累计不超过4分 |
| 科技创新4分 | 研发创新技术，实现互联网租赁自行车行业技术应用发展，解决行业发展问题，取得较大社会效益，并报行业主管部门认定。 | 经行业主管部门认定为准，国家级加2分，省部级1分，深圳市级0.5分，以最高级计分，累计加分不超过4分 |
| 产业落地6分 | 增加互联网租赁自行车的企业经营税和企业所得税（相关完税证明） | 新增互联网租赁自行车的企业经营税和企业所得税，得6分 |

理由：企业为深圳或行业做出重大贡献，应于适当的鼓励；并且此项考核指标有利于推动运营企业为深圳或行业做出贡献。 | 解释 | 结合近三年设置的“附加项”考核指标实施情况，企业得分基本为满分，对促进企业间服务竞争作用有限。本次《考核细则》对指标体系进行了精减优化，重点围绕企业秩序管理及服务提升设置考核指标。 |
|  | 广州骑安科技有限公司 | 考核细则指标类别中运营服务部分车辆周转率及车辆活跃度，两个指标项分值存在不合理性。主要原因基于目前深圳市互联网租赁自行车共有三家企业，车辆配额分别是26.2W、10W、5.9W，配额最多的单车企业以超过60%以上的份额占有绝对优势。路面单车的数量跟车辆周转率及车辆活跃率两项分值正相关，这也就意味着配额高的企业具有先天性优势。另外，三家单车企业的运营区存在差异，美团是全市运营，哈罗是仅限福田、宝安、罗湖、龙华、光明运营，青桔是仅限福田、南山、龙岗、坪山运营，由于深圳很多用户是跨区通勤，因此跨区流转问题，会直接影响用户骑行品牌的选择，车辆周转率、车辆活跃率也因此受到限制，此项分数同样具有先天性差异。基于以上原因建议取消或降低运营服务中车辆周转率和车辆活跃率两项指标项得分得，合计分值不超过5分。 | 解释 | 同第2条建议说明。 |
|  | 建议增加运营管理部分的减分项，如车辆秩序管理中，增设车辆积压减分项，包括但不限于单一品牌出现20辆及以上无序摆放、头尾交叉、车辆堆叠、违规占压车道等现象，可视情况给予扣2-1分。 | 部分采纳 | 《考核细则》指标体系中，针对车辆停放秩序管理设置了“热点区域车辆管理、车辆日常秩序管理、定点停放管理”三项指标，已包含建议提出的考核内容。 |
|  | 第4项车辆整洁度，共享单车车身小广告一直是市民关注的焦点，车身“牛皮癣”对市容市貌造成了巨大的不良影响。建议加大“车身整洁情况”的考核力度，督促企业做好运营巡查管理。  | 采纳 | 车身“牛皮癣”严重影响市容环境，企业可通过技术手段和加强车辆清理，提升车身整洁度，因此设置“车身整洁度”考核指标。同时，在“公众满意度”指标中也设置有市民对车辆整洁程度的满意度评价项。 |
|  | 第12项车辆投放管理，建议在考核指标体系中明确“一般处罚”、“较重处罚”、“严重处罚”的判断依据。 | 采纳 | 同第6条建议说明。 |
|  | 考核结果应用中，关于对企业投放数额的动态调节方式，建议按分数段扣增减相应不同比例投放量，扣减量奖励到考核优秀且第一名的企业，以公平竞争的方式促进企业间良性竞争。另外，深圳市可承载互联网租赁自行车数量为45万，当前仅利用42万，剩余3万建议可以通过考核等公平竞争的方式奖励到考核优秀且第一名的企业。 | 解释 | 根据《中华人民共和国反垄断法》相关规定，以及咨询反垄断执法机构相关意见，将调减后的空额直接面向现有经营者奖励，均存在排除、限制竞争的违法嫌疑。 |
|  | 其他 | 一、对《深圳市互联网租赁自行车企业运营服务考核细则》的意见如下： （一）第五条（考核周期）“考核季度次月底前完成对上季度的考核。” **意见：时效性完成事项不明确，只表明月底完成上季度考核，是否包括考核的公示发布不明确。**  | 解释 | 完成考核工作内容包括开展考核评分、形成初步考核结果、征询企业意见、审定考核结果以及公示考核结果等程序。 |
|  | （二）第七条（结果应用）“调节方式”**意见：调节方式应用不明确，只规定了调节的数量，未规定调节起效的时效。如果企业一年不调整呢？** | 解释 | 《考核细则》仅须明确各企业考核调节车辆规模要求，针对企业车辆收回具体期限，已由市交通运输管理部门另行规定。 |
|  | 二、对《深圳市互联网租赁自行车企业运营服务考核指标体系》的意见如下： 考核体系考虑不全面，《经营服务管理办法》的重要规定和要求内容没有纳入考核体系： （一）《经营服务管理办法》中：“第十条【车辆条件】（三）具有唯一的身份编码”和“第十三条【信息备案】“按照一车一码的要求”的要求，未在体系中体现。 **意见：在考核体系中，增加对车辆“一车一码”的要求，特别是深圳第一次招投标投放，初次规范尤为重要。**  | 解释 | 车辆投放前，未按车辆“一车一码”的要求，将车辆编码向市交通运输部门备案的，属于严重违法行为，将按照违规投放进行处置。 |
|  | （二）《经营服务管理办法》中：“第十六条【车辆调度】，基准比例为经营者取得的投放数额占全市投放数额的比例。”要求，未在考核体系中体现。 **意见：招投标以后，抢占热点区域肯定是各企业的重点，考核体系中应该增加对“超过投放基准时效性”的考核要求，发现区域超量且企业未按比率投放，要求整改后还继续持续维持违规比率的，应该纳入考核。**  | 部分采纳 | 《管理办法》暂未印发施行，后续根据管理要求变化，适时调整考核指标体系。 |
|  | （三）考核体系中的“数据接入”考核不够全面只有数据接入故障处理及时性和车辆在线率的考核。**意见：建议增加对数据上传完整性和准确性的考核，如采用人工或技术方式核查到车辆轨迹数据未上传的，通过技术手段发现经营者进行了数据漂移的。**  | 部分采纳 | 企业上传数据不完整或不准确视为未按规定将数据接入政府监管平台，“数据接入”考核指标已包含上述考核内容。 |
|  | （四）《经营服务管理办法》中“【未按规定传输数据的责任】”和“【向未满 12 周岁未成年人提供服务的责任】”的处罚未纳入到考核体系。**意见：被交通执法处罚的应纳入考核体系扣分。** | 解释 | 本次《考核细则》重点围绕企业秩序管理及服务提升设置考核指标。企业向未满 12 周岁未成年人提供注册服务的，相关部门可依据《管理办法》相关规定予以处罚。 |
|  | （五）委托第三方机构考核为 35 分，占考核总分数的35%，是考核机构最高分值，无法达到公平合理全面。 **意见：降低第三方机构考核分值，增加主管部门考核分值，或者按照《经营服务管理办法》中“第六条【社会监督】 ，鼓励建立行业协会”的要求，由行业协会参加考核，进行过程监督或者分担部分考核内容。** | 解释 | 参考我市公共交通等服务质量考核工作，均由第三方机构具体实施。同时综合考虑互联网租赁自行车“共管共治”管理模式，《考核细则》根据各职能部门职责负责相关指标考核工作，而第三方机构主要负责“公众满意度、车辆完好率、整洁度”等需大规模现场调查的考核指标。 |