

ICS 43.150

Y14

团 体 标 准

T/CHINABICYCLE 2-2019

租赁自行车运营服务规范

Renting bicycle operation service specification

(征求意见稿)

2019-XX-XX 发布

2019-XX-XX 实施

中国自行车协会 发布

目次

前言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语与定义.....	1
4 运营主体.....	3
4.1 基本要求.....	3
4.2 社会责任.....	3
4.3 运营条件.....	3
4.4 第三方监管.....	4
5 人员.....	4
5.1 管理人员.....	4
5.2 服务人员.....	4
6 停车点布局与投放规模.....	5
6.1 布局选址.....	5
6.2 设点条件.....	5
6.3 停车点规模.....	6
6.4 车辆投放规模.....	6
7 服务设施设备.....	6
7.1 停车点.....	6
7.2 调运设施.....	8
7.3 维保场所.....	8
7.4 信息系统.....	8
8 运营服务.....	8
8.1 租还服务.....	8
8.2 客服服务.....	9
8.3 公共信息服务.....	9
8.4 车辆调运.....	9
8.5 日常检查与维护保养.....	9
9 服务安全与应急.....	10
10 服务评价与改进.....	10
10.1 服务评价指标要求.....	10
10.2 持续改进.....	10
附录 A（规范性附录） 车辆、停车设备巡检内容.....	12
附录 B（规范性附录） 车辆、停车设备保养内容.....	13
附录 C（规范性附录） 服务评价指标计算方法.....	14

前言

本标准按照 GB/T1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国自行车协会提出。

本标准由中国自行车协会归口。

本标准起草单位：永安行科技股份有限公司、泉州微笑自行车有限公司、常州永安公共自行车运营有限公司、天津飞鸽车业发展有限公司、富士达电动车（江苏）有限公司、烟台长虹塑料制品有限公司、安诺车业有限责任公司、深圳智链物联科技有限公司、江苏省交通运输厅运输管理局、中设设计集团股份有限公司、昆山产品安全检验所、中国自行车协会、上海市自行车行业协会、天津市自行车电动车行业协会、浙江省自行车电动车行业协会。

本标准主要起草人：翟士清、郑小斌、庄博钦、李品三、陈亮、赵锟、刘方兵、由迎春、于耀翔、葛世强、吴明、段俊虎、魏海磊、蒋伟、袁兴启、徐道行、王万君、徐家浩、陈建龙、贾刚、杨丽、仄伟杰。

本标准为首次发布。

租赁自行车运营服务规范

1 范围

本标准规定了租赁自行车运营服务的运营主体、人员、停车点布局与投放规模、服务设施设备、运营服务、服务安全与应急、服务评价与改进等要求。

本标准适用于租赁自行车运营服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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/T 32842 城市公共自行车交通服务规范

GB/T 5845.1 城市公共交通标志 第1部分：总标志和分类标志

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.3 标志用公共信息图形符号 第3部分：客运货运符号

T/CHINABICYCLE 1-2019 租赁自行车技术规范

3 术语与定义

GB 3565 和 GB/T 32842-2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 租赁自行车运营服务 Renting bicycle operation service

租赁自行车运营主体与公众接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，采用物联网和互联网技术，在规定的区域能持续为公众提供自行车租赁的一种服务。

3.2 租赁自行车 Renting bicycle

通过互联网或/磁卡等方式开锁，能实现有桩或无桩停车，以租赁形式在公共道路上骑行的两轮自行车。

3.3 运营主体 Operating entity

提供租赁自行车系统运营服务，在项目所在地合法工商注册的企业。

3.4 停车点 Parking station

提供自行车租赁、归还，具有引导用户规范停车指示功能的固定场所。

3.5 区块 Block

以网格化划分的运营作业的最小单位。

3.6 区域 Region

由若干个区块组成的运营作业单位。

3.7 服务设施设备 Operational implementation

为租赁自行车服务提供持续运行的车辆、停车设备和运行所需的其他辅助设施。

3.8 停车设备 Parking equipment

固定于停车点内，用于租赁自行车停车或锁车的智能化设备。

3.9 车载智能终端 Bicycle smart terminal

融合了卫星定位、无线通信等技术，用于对车辆进行信息化管理，具有定位、通信和控制等功能。

3.10 站点指示牌 Station terminal

用于引导用户在固定停车点或城市指定的非机动车停车位内规范停车的辅助设施。

3.11 移动客户端 Mobile client

为公众提供自行车互联网租赁服务的应用程序。

3.12 服务管理平台 Service and management platform

对车辆、设备设施和用户进行管理，并提供运营服务的软件平台，由用户信息管理、车辆管理、订单管理、统计分析等功能模块组成。

4 运营主体

4.1 基本要求

运营主体除满足国家规定的经营资质外还需满足以下条件：

- a) 运营主体应在项目所在地合法工商注册的企业；
- b) 运营主体应在当地主管部门登记备案，接受当地主管部门的监管考核；
- c) 租赁自行车系统服务项目可行性报告；
- d) 应制定并实施租赁自行车运营管理制度；
- e) 提供租赁自行车人身伤害保险合同；
- f) 投入运营的自行车需提供由具有资质的检测单位出具的，符合国标要求的产品质量检测合格报告。

4.2 社会责任

运营主体应承担以下社会责任：

- a) 为用户提供安全、便捷、舒适、文明的服务，并能持续改进、提升服务质量；
- b) 主动或委托第三方对租赁自行车停车点的车辆次序和环境整洁进行管理；
- c) 主动购买人身伤害保险，对用户的安全承担有限责任，履行责任认定后及时赔偿的义务；
- d) 应与用户依法签订服务协议，明确双方的权利、义务及违约责任，为用户提供信息安全保障措施，严格保护用户的个人隐私、保障用户信息安全。

4.3 运营条件

运营主体应具备以下条件：

- a) 应依法经营，并配置经营所需的人员、停车点、服务设施设备、调运设施、维保场所和信息系统等。
- b) 制定并实施客服管理、自行车调运和设施设备维护保养等运营服务管理制度和规范；
- c) 客服热线应保证全年 24 小时开通；
- d) 运营主体应强化规范管理，应加强线上线下服务能力建设，配备相匹配的管理力量，及时调转、维修车辆，维护停车点自行车秩序；
- e) 应提供安全、便捷、舒适、文明的租赁自行车服务，接受行业管理部门和社会监督，持续改善和提高服务质量。

4.4 第三方监管

- a) 运营主体应当在与用户签订的服务协议中明确保证金收取金额和扣除保证金条件，在网络平台显著位置明示保证金退还方式、程序和周期；
- b) 运营主体向用户所收取的保证金和预付金的管理应符合国家与地方相关管理规定；
- c) 主动接受管理部门和社会各界的监督，持续改善和提高服务质量。

5 人员

5.1 管理人员

5.1.1 能力要求

运营主体的管理人员工作能力应达到：

- a) 应对管理人员进行培训，考核合格后上岗；考核记录应归档保存；
- b) 根据不同情况及时处理日常服务、投诉等方面出现的问题，并具备应变能力；
- c) 具有为满足用户合理要求，维护企业信誉而与其他协作部门或单位配合的能力；
- d) 有调查研究、改进工作方法、处理与其他管理人员或行业管理部门意见的能力。

5.1.2 培训要求

运营主体应组织管理人员进行以下的培训：

- a) 专业知识培训：工作区域内的设备设施、服务礼仪、租赁自行车系统原理的知识。
- b) 其它知识培训：各类安全消防设施和灭火器材的使用、卫生等相关知识以及设备的名称、性能、用途、使用和保养知识。

5.2 服务人员

5.2.1 行为及态度

运营主体服务人员应做到：

- a) 尊重用户，态度和蔼，耐心解答用户的询问；
- b) 着装统一、衣着整洁，按规定佩戴员工卡或上岗证，使用普通话服务，吐字清楚，语速适中，用语文明；
- c) 应服从管理人员、行业管理部门和社会对服务质量的检查和监督。

5.2.2 专业培训

- a) 对工作区域内的设备设施、服务礼仪、自行车结构原理的知识进行培训；
- b) 应经培训合格后上岗，掌握本岗位工作技能。

5.2.3 绩效考核

运营主体应定期对服务人员进行如下考核：

- a) 每年至少进行一次服务评分；
- b) 每年对服务和专业知识进行考核。

5.2.4 服务人员配置

- a) 运营主体应配置与自行车投放规模相适应的服务人员；
- b) 运营主体应建立网格化运营管理制度，每个区块应至少配置 2 名服务人员。

6 停车点布局与投放规模

6.1 布局选址

6.1.1 应与城市综合交通体系规划、城市公共交通规划等相衔接，与城市空间承载能力相适应，采用点、线、面相结合形成停车点网络，并根据公众出行实际需求及公众通行动线进行调整。

6.1.2 应优先在下列场所周围选择和设置停车点，包括但不限于：

- a) 公共汽电车、城市轨道交通、公路客运、铁路、船运等交通枢纽和站点；
- b) 医院、学校、行政中心、商业区、旅游景点等人流集中的区域；
- c) 影剧院、文体场馆和博物馆等公共场所；
- d) 街道、社区以及公共交通服务较远或未覆盖的人群活动区域。

6.1.3 应与周边交通、自然、人文等环境相协调，以不影响区域整体环境景观为宜。

6.1.4 出行需求量大的区域，应综合考虑公众通行动线顺向方向和平均日交通量，停车点宜以 100m~300m 为间距进行布设。

6.1.5 出行需求量较小的区域，停车点宜以 500m~1000m 为间距进行布设。

6.2 设点条件

6.2.1 停车点应设置在人行道、广场、小区出入口等人流集中出行地点，不应设置在狭窄道路、桥梁、斜坡、弯道等影响交通出行地点。

6.2.2 应避免对其他交通方式造成不利影响，不应阻碍消防、逃生等应急通道，不应占压盲道、井盖、草坪等。

6.3 停车点规模

6.3.1 根据停车点周边人口密集度和出行需求量配置停车设备：

a) 公共汽电车、城市轨道交通等大型交通枢纽站点，以及医院、学校、旅游景点等公共场所周边停车点，停车设备数量宜不少于 60 个；

b) 街道、社区、企事业单位、商场、公交中途站等周边停车点，停车设备数量宜不少于 30 个；

c) 人流分散区域周边停车点，停车设备数量宜不少于 15 个。

6.3.2 停车点自行车投放数量应与周边公众出行需求、停放设施资源相适应。

6.3.3 每个停车位自行车车均占地面积宜为 $1.2\text{m}^2 \sim 1.5\text{m}^2$ 。

6.4 车辆投放规模

6.4.1 车辆投放规模与城市或者区域设施承载能力、市民出行需求及企业线上、线下管理水平等相适应。

6.4.2 企业投放车辆不得影响机动车、行人和其他非机动车的正常通行，不得影响市政公共设施的正常运行，且禁止在广场、公园、绿地等公共空间投放。

表 1 车辆投放规模

参照维度	区块	区域	城市
面积	4~6km ²	30~50km ²	200km ²
人口	4~5 万	30~50 万	200 万
车辆投放数量	1000 辆	6000~8000 辆	40000 辆

7 服务设施设备

7.1 停车点

7.1.1 基本要求

停车点应符合以下基本要求：

- a) 停车点应配置自行车、停车设备等规范停车设备；
- b) 停车点各类服务设施设备外观、标识应统一，并有唯一性编号；
- c) 应配备与停车站点规模相对应数量的停车设备；
- d) 停车设备包括智能辅助停车设备、车载智能终端、锁止装置、站点指示牌、自助服务机等用于车辆停放或锁定的管理设施；停车设备中的锁止装置、自助服务机应符合 GB/T 32842 的要求。
- f) 停车设备应保证自行车停放整齐首尾一致、间距均匀，并能抗倒伏；停车设备或其他辅助设施，应保证租赁自行车定点、规范、有序停放。

7.1.2 租赁自行车

租赁自行车应符合以下要求：

- a) 应符合 T/CHINABICYCLE1-2019 的要求，性能良好，外观整洁、干净、无污物；
- b) 租赁自行车使用年限为五年，有合同约定遵循约定；
- c) 每辆自行车应加装车辆身份识别装置，兼具感应和识别功能，至少包含车辆编码、生产日期和厂商信息等信息；

7.1.3 停车设备

7.1.3.2 智能辅助停车设备

智能辅助停车设备应符合以下要求：

- a) 应具备自行车归还入位的灯光指示提醒功能；
- b) 每车一位，要求还车入位，非停车位无法落锁，租车订单无法结束；
- c) 智能辅助停车设备感应器应与自行车身份识别装置的停车入位感应识别精度 $<3\text{cm}$ 。

7.1.3.3 车载智能终端

车载智能终端应符合以下要求：

- a) 车载智能终端具备定位、通信或锁车功能；
- b) 应具备向后台系统传输信息的功能。

7.1.4 站点指示牌

具备引导用户在固定停车点或城市指定的非机动车停车位内规范停车的指示功能，宜与

信息服务系统进行通信上报数据的辅助设施。

7.2 调运设施

7.2.1 调运设施包括调运自行车的专用车辆和储车场地，储车场地包括中转场地、备车区。

7.2.2 专用调运车的标识应统一。

7.2.3 自行车中转场地宜设置在租还需求量大的停车点附近，不妨碍车辆、行人通行，不侵占公共资源，如盲道等。

7.3 维保场所

7.3.1 应具备车辆集中修理、保养和存储的功能。

7.3.2 应根据租赁自行车停车点布局和规模合理设置维保场所，并配备相应日常检查、维修保养的设备及工具。

7.4 信息系统

7.4.1 移动客户端应具备通租通还、计时计费、费用结算等功能。

7.4.2 服务管理平台应具备用户信息管理、车辆管理、订单管理、计时计费、清分结算、实时监控、统计分析、异常提醒、车辆信息采集及上报、调度指引、故障报警、工单管理等功能。

7.4.3 系统应具备停车点内停车监管，每车可跟踪，并能对租赁自行车的使用生命期实行管控，可对城市租赁自行车投放总量进行有效的控制。

8 运营服务

8.1 租还服务

8.1.1 应提供方便用户还车的停车点，用户只有规范停车才能结束行程订单并停止计费。

8.1.2 应提供注册、充值、挂失、查询等服务，应配备线下人工窗口服务。

8.1.3 允许临时停车，但不停止计费，必须停入停车设备才能结束行程停止计费。

8.1.4 应提供 24 小时租还服务，支持互联网、非接触式 IC 卡等多种租车方式。

8.1.5 自行车租赁、归还的方法和程序、服务热线、安全骑行等注意事项应在移动客户端、站点指示牌等明显的位置进行明示。

8.1.6 当发生异常情况时，应提供相应的应急预案服务。

8.1.7 应提供故障自行车申报功能。

8.2 客服服务

- 8.2.1 提供全年 24 小时服务热线以及在线客服服务。
- 8.2.2 应提供移动客户端服务通道，可在线咨询、反馈、投诉等业务处理。
- 8.2.3 对公众咨询、反馈信息应及时处理并做好记录；受理的投诉意见应在 24 小时内有处理结果，在受理投诉之日起 3 个工作日内向当事人反馈事项处理结果；处理记录应归档保管。

8.3 公共信息服务

- 8.3.1 停车点的信息可通过网站、移动客户端等进行查询，新增、变更和撤销停车点应及时公告。
- 8.3.2 使用公共信息图形符号的标识和标志，应符合 GB/T 5845.1、GB/T 10001.1 和 GB/T 10001.3 的要求。

8.4 车辆调运

- 8.4.1 应根据停车点自行车和停车位数量比例信息，及时调运车辆。
- 8.4.2 应制定早晚高峰时段、节假日、大型活动的自行车调运方案，并组织实施。

8.5 日常检查与维护保养

8.5.1 车辆

- 8.5.1.1 每天应对各停车点的车辆进行巡检，可采用人工巡查或信息系统查找故障车辆，应及时派人处置，车辆巡检内容见附录 A 中表 A.1。
- 8.5.1.2 应定期对投入运营的车辆进行保养，车辆保养内容见附录 B 中表 B.1。
- 8.5.1.3 对故障车辆应用明确标识的方法加以区别并及时处理停车点内的故障车辆。

8.5.2 设施设备

- 8.5.2.1 每天应通过人工巡查或信息系统，检查停车点的站容站貌和设施设备技术状况，发现故障或其他异常情况应及时处理，巡检内容见附录 A 中表 A.2；。
- 8.5.2.2 应定期对投入运营停车点的设施设备进行保养，保养内容见附录 B 中表 B.2。
- 8.5.2.3 维护保养后的设施设备应通过检查合格后方可投入运营。
- 8.5.2.4 应做好维护保养记录并归档保管。

9 服务安全与应急

- 9.1 按照有关规定应设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员。
- 9.2 应建立健全安全生产责任制、安全生产规章制度和操作规程。
- 9.3 应为服务人员提供必备的安全设备和劳动防护用品，并定期进行维护、保养和更新。
- 9.4 定期对服务人员开展安全教育培训，如实记录培训过程和结果。
- 9.5 定期对租赁自行车服务状况进行安全检查，宜与停车点的设施设备日常检查一并进行，及时排查安全生产事故隐患。
- 9.6 应建立信息化系统安全管理制度，完善安全防范措施，保障用户资金安全。
- 9.7 应制定应对极端气候、重大社会活动及其他可能危及安全情况下的应急预案，做好相关资源、技术和组织准备，并定期组织应急演练。
- 9.8 当发生影响租赁自行车正常运营的突发事件时，应及时告知用户并妥善处理。

10 服务评价与改进

10.1 服务评价指标要求

运营主体应建立服务评价考核机制，定期开展服务评价和用户满意率调查，服务评价范围覆盖租赁自行车运营服务各环节，并全方位、多角度评价运营主体的运营服务水平。

- 10.1.1 服务投诉率应不大于 0.5%。
- 10.1.4 投诉处理率应达到 100 %。
- 10.1.5 用户满意率应不小于 90 %。
- 10.1.3 车辆完好率应不小于 95 %。
- 10.1.1 停车设备完好率应不小于 95 %。
- 10.1.3 服务评价指标计算方法应符合附录 C。

10.2 持续改进

- 10.2.1 应将服务评价纳入日常工作考核，对服务评价结果、用户投诉意见和建议等进行统计和分析，并实施改进。
 - 10.2.2 应对服务评价与改进情况进行记录。
-

附 录 A
(规范性附录)
车辆、停车设备巡检内容

表 A.1 车辆巡检内容

序号	检查项目	部位	判定原则
1	车架部分	车架、前叉	无变形、无断裂
2	车轮部分	车胎、车圈	无瘪胎、无变形
3	把手部分	把横、把立	不松动
4	刹车部分	前闸、后抱、闸把、闸线	不失效
5	传动部分	传动部件	不松动、不脱落、不打滑、无损坏
6	锁具部分	锁具	能正常开关锁
7	其他部分	挡泥板、车筐、尾灯、车铃、车座、支架、车辆身份识别装置等	无缺失、无松动
		二维码、警示标识	无缺失、无破损

表 A.2 停车设备巡检内容

序号	检查项目	部位	判定原则
1	智能辅助停车设备	感应器	无缺失、无故障
2		停车架	无松动、无变形
3	其它停车设备	站点指示牌	无松动、干净、无污物
4		车载智能终端	无故障、干净、无污物
5		锁止装置	无故障、干净、无污物
6		自助服务机	无故障、干净、无污物

附 录 B
(规范性附录)
车辆、停车设备保养内容

表 B.1 车辆保养内容

作业部位		作业方式	判定原则
车架部分	车架	检查、清洁	无变形、无断裂
	前叉	检查、紧固、清洁	无变形、无断裂
车轮部分	车胎	检查	无破损、无瘪胎、无变形
	车圈	检查、清洁、校正	无变形、不与其他固定件摩擦
把手部分	把横、把立	检查、清洁	无松动、无破损
刹车部分	闸把	检查、调整	无松动、无断裂
	闸线	检查、润滑	无断裂、无破损
	前闸、后抱	检查、调整	无松动、刹车间隙合理
传动部分	链条	检查、紧固、润滑	不松动、不脱落、与其他固定件摩擦
	曲柄	检查、紧固	无变形
	脚踏	检查、紧固	无损坏、转动灵活
锁具部分	锁具	检查、检修、更换	能正常开关锁
其他部分	挡泥板	检查、清洁	无破损、无变形
	车筐	检查、清洁	无破损、无变形
	车铃	检查、紧固	无破损
	车座	检查、清洁、紧固	无破损、无松动
	尾灯	检查、紧固	无破损、无松动
	支架(脚撑)	检查、紧固	无破损
	车辆身份识别装置	检查、检修、更换	无破损、无故障
	二维码、警示标识	检查	无缺失、无破损

表 B.2 停车设备保养内容

作业部位		作业方式	判定原则
智能辅助停车设备	感应器	检查、检修、更换	无缺失、无故障
	停车架	检查、清洁	无松动、无变形
其它停车设备	站点指示牌	检查、清洁	无松动、干净、无污物
	车载智能终端	检查、清洁	无故障、干净、无污物
	锁止装置	检查、清洁	无故障、干净、无污物
	自助服务机	检查、清洁	无故障、干净、无污物

附录 C
(规范性附录)
服务评价指标计算方法

C.1 车辆完好率

被抽检自行车总数和抽检中检查出故障自行车数的差值与被抽检自行车总数之比。
计算见式(C.1):

$$A_1 = \frac{B_1}{C_1} \times 100\% \dots\dots\dots (C.1)$$

式中:

- A₁—车辆完好率;
- B₁—抽检中检查出故障的自行车数, 单位为辆;
- C₁—被抽检自行车总数, 单位为辆。

C.2 停车设备完好率

被抽检停车设备总数和抽检中检查出故障停车设备数的差值与被抽检停车设备总数之比。计算见式(C.2):

$$A_2 = \frac{B_2}{C_2} \times 100\% \dots\dots\dots (C.2)$$

式中:

- A₂—停车设备完好率;
- B₂—抽检中检查出故障的停车设备数, 单位为个;
- C₂—被抽检停车设备总数, 单位为个。

C.3 服务投诉率

服务投诉总数与租用总数之比。计算见式(C.3):

$$A_3 = \frac{B_3}{C_3} \times 1000\% \dots\dots\dots (C.3)$$

式中:

- A₃—服务投诉率;
- B₃—服务投诉总数, 单位为次;
- C₃—租用总数, 单位为次。

C.4 投诉处理率

已经处理的服务投诉次数与服务投诉总数之比。计算见式(C.4):

$$A_4 = \frac{B_4}{C_4} \times 100\% \dots\dots\dots (C.4)$$

式中:

- A₄—投诉处理率;
- B₄—已处理的服务投诉次数, 单位为次;

C₄—服务投诉总数，单位为次。

C.5 用户满意率

答复满意的人数与调查总人数之比。计算见式(C.5)：

$$A_5 = \frac{B_5}{C_5} \times 100\% \dots\dots\dots (C.5)$$

式中：

A₅—用户满意率；

B₅—答复满意人数，单位为人；

C₅—调查总人数，单位为人。