东莞市促进互联网租赁自行车

规范发展的指导意见

（公开征求意见稿）

为促进我市互联网租赁自行车（俗称“共享单车”）规范有序发展，引导市民绿色低碳出行，打造安全、便捷、高效的城市慢行交通系统，保障各方合法权益，根据交通运输部等十部委《关于鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见》以及有关法律、法规和规定，结合本市实际，制定以下指导意见：

一、总体要求

（一）指导思想

全面贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记对广东重要指示批示精神。坚持创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，按照鼓励、规范、发展的原则，优化交通出行结构，合理配置城市公共资源，构建绿色低碳的出行体系。正确处理好政府与市场、企业的关系，落实政府监管责任和企业主体责任，规范承租人骑车行为，建立统一规范的市场秩序，引导互联网租赁自行车有序发展。

（二）功能定位

互联网租赁自行车是经营企业以互联网技术为依托构建平台，投放车辆并提供租赁服务的无固定锁桩自行车系统，作为城市慢行交通和绿色出行的组成部分，主要服务于市民短距离出行和公共交通接驳换乘。

（三）发展原则

发展互联网租赁自行车应遵循政府鼓励、引导、规范，企业依法市场化运作和规范经营，以及市场权责对等、有序发展的原则。企业是互联网租赁自行车投放和经营管理的市场主体，承担运营、管理和服务的主体责任；政府规范、引导并提供配套基础设施支持。各有关部门、各镇街（园区）遵循政府鼓励、引导、规范与企业市场化运作的原则，按照职责，加强合作,形成合力,推进配套公共基础设施建设，加强监督管理，促进互联网租赁自行车健康有序发展。

综合考虑安全及道路通行设施条件等因素，本市不发展电动自行车作为互联网租赁自行车。

二、各方职责

（四）市级部门

**市交通运输局**负责互联网租赁自行车与城市公共交通融合发展的政策制定和统筹协调。**市城乡规划局**组织编制全市自行车道规划，规划发展慢行交通，完善慢行交通系统与公共交通接驳。**市城市综合管理局**负责按照有关规划，对全市具备条件的城市道路，组织开展自行车道的建设改造或完善提升；负责对影响市容环境的互联网租赁自行车进行清理；负责制定互联网租赁自行车停放区设置技术导则及实施。**市公安局**负责依法查处盗窃、恶意损坏互联网租赁自行车以及互联网租赁自行车企业非法经营等违法犯罪行为；依法做好互联网租赁自行车企业网络信息安全的指导、监管；对于妨碍其他车辆和行人通行的违停互联网自行车，由公安交警依法进行处罚。**市工商行政管理局**负责互联网租赁自行车企业商事登记，按其职责监管企业经营行为，做好消费者权益保护工作。**市人民政府金融工作局**会同**中国人民银行东莞市中心支行**，负责研究制定互联网租赁自行车企业收取押金和预付充值金的安全监管措施。**宣传、发改、经信、质监、住建、网信、电信**等部门按照各自职责，对互联网租赁自行车经营行为实施相关监督检查，并对违法行为依法处理。

（五）各镇街（园区）

**各镇街（园区）**结合属地实际，依据全市自行车道规划和互联网租赁自行车停放区设置技术导则做好辖区内自行车道、自行车停放设施的建设；按照“属地监管”的原则，负责对辖区内互联网租赁自行车运营监管、道路通行及停放秩序管理等工作；对不适宜停放的区域和路段制定负面清单。

三、规范服务

（六）符合运营服务条件

在本市从事互联网租赁自行车运营服务的企业，应符合国家相关法律规定，并按照“企业承担主体责任”的原则自觉接受相关部门的监督管理。企业应具备线上线下服务能力，应当在本市设立服务机构，拥有保障服务的营业场所，配备投诉处理、运营维护等方面的工作人员。同时，按照公安部《互联网安全保护技术措施规定》、《信息安全等级保护管理办法》等有关规定，落实平台系统的互联网安全保护技术措施和信息安全等级保护要求。根据我市发展规划和实际制定车辆投放计划和运营方案，投放数量规模应与企业经营管理能力相适应。提供服务的互联网租赁自行车车辆应当符合国家、行业技术标准要求，性能安全可靠，加装带有智能通讯控制模块的智能锁，具备实时定位功能，鼓励推广车辆带有卫星定位功能和使用北斗导航定位系统。企业应定期检测车辆，及时退出、回收不符合质量标准的车辆。建立车辆管理维护机制，保持车容车貌整洁，做好现场停放秩序管理和车辆运营调度，及时清理违规停放车辆。

（七）承租人服务保障

在本市提供互联网租赁自行车租赁业务的企业应与用户签订格式规范的服务协议，明确双方权利义务。明示用车指引、收费标准和支付方式等内容，公布服务质量承诺，建立健全投诉处理等客户服务机制，公布投诉服务电话，及时受理用户及市民各类投诉、建议、报障或举报，并反馈处理结果，接受服务监督。建立健全互联网租赁自行车使用者的安全保障机制，明确涉车事故的责任认定程序、赔偿机制、流程以及标准等。鼓励企业为承租人购买人身意外伤害险，承租人发生保险理赔时，企业应积极协助办理。

（八）用户管理

互联网租赁自行车企业应对用户进行实名制注册登记，不得为未满12周岁市民提供车辆租赁服务。企业应建立并落实用户信用约束机制，制定安全骑行规范、停放守则、文明用车奖惩办法，引导用户形成良好的用车习惯。加强企业之间信用信息的互通共享，将多次违法违约的用户列入“黑名单”，共同限制其使用，加强对用户失信行为的约束。对用户随意停放、恶意损坏车辆等不良行为，采取扣除诚信积分，提高车辆使用收费标准等措施，建立管理“黑名单”制度，对多次违规用户取消用车资格。

（九）确保承租人资金安全

鼓励企业采用免押金方式提供租赁服务。需向用户收取押金的，应当公示押金数额及退还流程、退还时间，须按要求设立押金专用账户，预付资金专用账户，实施专款专用，接受金融等主管部门监管，确保用户押金安全并按照约定及时退还押金。企业实施收购、兼并、重组或者退出市场经营的，必须制定合理方案，确保用户合法权益和资金安全。

（十）保护承租人信息

遵守国家网络和信息安全有关规定，建立网络安全管理制度，完善网络安全防范措施，依法合规采集、使用和保护个人信息，强化对用户隐私数据的安全保护。经营者采集的信息不得侵害用户合法权益和社会公共利益，不得超越提供互联网自行车服务范围，不得利用其服务平台发布法律法规禁止发布的信息，不得为企业、个人及其他团体、组织发布违法有害信息提供便利，自觉接受和配合所在地行政主管部门的监管。

（十一）建立退出机制

企业申请在本市退出经营的，应提前30日向社会公告，并及时退还押金、预付金等资金，完成所有投放车辆回收等工作。企业不履行管理主体责任和行业自律要求，不依法依规经营，不接受相关管理部门监督管理的，各镇街（园区）要责令企业限期整改，逾期未整改的责令企业收回部分投放车辆，情节严重的责令其退出辖区运营。

四、秩序管理

（十二）投放秩序管理

企业在投放前，应与投放区域所在镇街（园区）建立车辆投放的事前通报机制，提前将投放计划方案、日常维护方案以及停放秩序管理措施等资料报投放区域所在镇街（园区）进行报备。配合相关部门要求，定期将本市注册用户数、车辆投放规模与区域分布情况、使用频率、中转维保场地运维人员信息及在岗状态、用户信用评价等信息报送相关镇街（园区）及职能部门，逐步建立与政府部门的数据实时传输机制，实现数据实时共享，接受相关部门的指导。车辆投放区域以及规模应当与区域内的设施承载能力，以及企业配套线上、线下管理服务水平相适应，做到科学、合理、有序投放车辆并及时动态调整。对于可能严重影响公共安全和社会秩序的情况，政府将采取限止投放等处置措施，确保交通安全和正常运行。

（十三）运营维护管理

建立健全投放车辆的网格化巡查运维服务制度，应组建配备与车辆投放规模、运营区域面积相适应的运营维护队伍，做好现场巡查、停放秩序和运营调度管理，以及车辆日常维保、故障检修、车身清洁等运维服务，及时清理乱停放车辆和回收、淘汰残旧、破损等达不到安全标准的车辆。

（十四）承租人自律

用户使用互联网租赁自行车须年满12周岁，应自觉遵守道路交通安全、城市管理的相关法律法规及服务协议约定，禁止私自占用、蓄意破坏或丢弃车辆，做到文明用车、安全骑行、规范停放，自觉维护环境秩序，骑行前应当检查自行车技术状况，不得违反规定载人，不得擅自加装儿童座椅等设备，确保骑行安全。

五、保障机制

（十五）完善设施建设

相关部门按照各自职责，将自行车道、停放区及其附属设施的建设、养护、维修一并纳入城市道路建设、养护、维修计划，保证资金投入。新建，改建及扩建城市道路原则上必须设置自行车道；重点围绕轨道，公交站点、商业、居住等人流集中的区域，加快推进自行车停放设施的建设；突出“公共交通+自行车”零换乘零接驳，构建以公共交通枢纽为中心的骑行网络。

（十六）加强监督管理

各级管理部门按照各自职责，加强协调和配合，建立联动机制，依法对互联网租赁自行车经营活动实施指导、监督和管理。

（十七）加强诚信管理

加强互联网租赁自行车服务领域的信用管理，将企业和承租人违法违规、不文明行为记入信用记录。承租人严重失信行为信息及恶意破坏、盗窃等违法行为信息纳入相关信用信息系统。涉及违法经营的企业信息由各部门上传至市政务信息资源共享平台，由工商部门通过市企业信息公示系统统一对外公示。

（十八）鼓励技术创新和管理创新

鼓励企业通过试点示范等方式进行技术创新和管理创新，包括电子信标、智能停放设施、智能数据平台等，为市民出行和城市管理提供更多的便利。

（十九）本意见自公布之日起施行。各相关部门根据职责负责解释。各镇街（园区）可根据本意见制定实施细则。