

# 《租赁自行车运营服务规范》（征求意见稿）

## 编制说明

### 一、工作简况

#### 1、任务来源及主要参加单位

为了规范租赁自行车行业发展，助力政府部门监督管理，中国自行车协会（以下简称中自协）于2019年2月26日下达了通知（中自协[2019]第14号），征集团体标准起草单位和起草人。经过征集，共有15家单位参与《租赁自行车运营服务规范》团体标准的制定，名单如下：

组长单位：永安行科技股份有限公司

副组长单位：泉州微笑自行车有限公司

成员单位：常州永安公共自行车运营有限公司、天津飞鸽车业制造有限公司、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。

#### 2、《租赁自行车运营服务规范》团体标准制定的目的和意义

近年来，以公共自行车、共享单车为代表的租赁自行车解决了城市出行的最后一公里，各地相关管理部门在规划城市大交通有需求，各地消费者出行有需求，自行车企业提供产品有需求。据统计，国内建有公共自行车系统的城市超过了500个，全国已有77家共享单车运营企业，投放了约2300万辆共享单车，疯狂扩张的共享单车企业，带来了押金难退、乱停乱放、车辆安全、过度投放等一系列热点问题。2018年以来，全国有39个城市发布了互联网租赁自行车监管实施细则，共享单车告别了野蛮生长，政府主动加大对共享单车的治理力度，此外传统有桩公共自行车系统在便捷性上也需进一步提升。因此，制定租赁自行车运营服务团体标准能够进一步规范租赁自行车行业，提高产品智能化水平，加强企业质量管

理，强化运营主体的责任落实，提升行业服务质量，助力政府部门的监督管理。

### **3、《租赁自行车运营服务规范》团体标准开展的工作**

2019年2月22日由中自协组织的团体标准制定研讨会在江苏常州召开，本次研讨会确定了团体标准名称。

2019年3月21日，中自协组织的起草工作会议在北京顺利召开，本次会议确定了以永安行科技股份有限公司为组长的团体标准起草小组，并对该团体标准草案进行了逐条讨论，统一意见后，形成征求意见稿，于5月20日向社会各界征求意见。

### **4、标准名称变更**

本标准立项时名称为《公共自行车运营服务规范》。在形成征求意见稿讨论期间，有成员提出在GB 3565.1《自行车 两车轮自行车安全要求 第1部分：术语和定义》报批稿中，将这类自行车定义为租赁自行车，为了与国家标准术语定义一致，小组将标准名称申请变更为《租赁自行车运营服务规范》，并得到中自协的批准。

## **二、标准编制原则和主要内容的说明**

### **1. 标准编制原则**

#### **(1) 规范性**

本标准的结构与编写符合GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规范性要求。

#### **(2) 系统性**

本标准编制过程中，从影响租赁自行车运营服务质量的多个维度提出了具体要求，系统地规范了租赁自行车运营服务全流程。

### **2. 标准制定的主要内容说明**

《租赁自行车运营服务规范》团体标准的构成有10章。编制内容主要有：

(1) 范围——明确了标准的适用范围为租赁自行车运营服务。对运营主体、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、服务评价与改进等提出

了具体要求。

(2) 规范性引用文件——列出了本标准所引用的文件名称。

(3) 术语与定义——明确了租赁自行车运营服务标准中特定名词的术语和定义。增加了租赁自行车、运营主体、辅助智能停车设备等本标准中出现的新的术语以及定义。租赁自行车作为互联网租赁自行车和有桩租赁自行车的总称，这三者之间的关系为：租赁自行车=互联网租赁自行车+固定停车位租赁自行车。

注：鉴于部分地方已经取消了共享自行车这一名词，改成互联网租赁自行车。

(4) 运营主体——对运营主体制定了相关要求及运营条件，并明确了需承担的社会责任，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。

(5) 人员——人员分为管理人员和服务人员，并对这两类人员的能力、行为、专业等方面进行了规定，特别是服务人员需要进行绩效考核。

(6) 停车点布局与投放规模——新增车辆投放规模内容，目前很多城市都对车辆投放规模提出了具体要求。

(7) 服务设施设备——包括停车点、调运设施、维保场所和信息系统。其中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。

(8) 运营服务——包括租还服务、客服服务、公共信息服务、车辆调运和日常检查与维护保养。

(9) 服务安全与应急——对制定应急预案等方面提出了要求。

(10) 服务评价与改进——从服务评价指标要求、持续改进等方面提出了要求，监督服务的质量。

### 三、标准涉及专利情况说明

本标准修订的编制过程中尚未识别出标准的内容涉及到某种专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

#### 四、采用国际标准和国外先进标准情况

无。

#### 五、与现行相关法律法规及相关标准的协调性

本次修订标准的编写格式符合 GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》规则和 GB/T 1 的其他部分所规定的规则和要求，并与我国现行法律法规相协调。

#### 六、标准性质的建议说明

根据立项要求，本次制定为团体标准，限于并不仅限于参与单位遵守执行，鼓励各租赁自行车运营服务企业声明采用。

#### 七、贯彻标准的要求和措施建议

在本标准制定发布后，各成员单位需按此标准进行执行，并在实施日期起严格执行。

#### 八、废止现行相关标准的建议

无。

#### 九、主要参考标准和文献：

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

GB/T 32842 城市公共自行车交通服务规范

T31/BIKE 002-2017 共享自行车服务规范

T/JSTERA 6-2017 城市公共自行车服务规范

《深圳市互联网租赁自行车服务规范》（征求意见稿）

住房和城乡建设部《城市步行和自行车交通系统规划设计导则》

团体标准《租赁自行车运营服务规范》制定工作组

二〇一九年五月