

运城市城市管理局

运城管函字〔2022〕16号

运城市城市管理局 关于开展中心城区共享电动车不文明行为 专项整治行动的通知

陕西大唐公共出行智能交通科技有限公司、运城小彬网络科技有限公司：

为进一步深入推进全国文明城市创建工作，贯彻落实《运城市2022年创建全国文明城市工作实施方案》《运城市2022年创建全国文明城市测评体系》《运城市创建全国文明城市实地测评标准》等指标任务要求，打造“规模合理、投放有序、停放规范”的共享电动车管理秩序，市城市管理局决定开展中心城区共享电动车不文明行为专项整治行动，现将有关内容通知如下。

一、工作目标

坚持以人为本，立足便利市民出行，通过对城区范围内共享电动车不文明行为的专项整治，着力解决管理过程中存在的突出问题，提升行业运营管理和水平，实现部门监管到位、市民共享受益、企业竞争有序的工作目标，不断提升城市品质，完善基础设施，推动城市管理工作全方位高质量发展。

二、工作任务

(一) 车辆乱停乱放、不带头盔、逆行、一车多乘等不文明行为的举措

1、运营单位要按投入车辆总数配备维护、修理和调度人员，并向城市管理局报备，加强巡检频次。

2、分片区实行网格化管理，明确责任主体。对乱停放的车辆1小时内整改到位，并上报前后对比图。

3、加强与交管部门、环卫服务中心以及智慧平台合作。

4、在疫情防控期间，加强对运营车辆的消杀工作。

完成时限：5月31日前

(二) 停车点位申报及划线

运营公司实地考察后重新报送最新停车点位图，经审批后及时划线、设置电子围栏并投入运营。停车点位不得占用盲道。

完成时限：6月30日前

(三) 车辆运营系统升级换代

1、运营单位对全部运行车辆定位系统进行改造升级，达到RFID精准90度垂直停车技术要求，同时对违规停车的用户收取调度费用，实现车辆停放整齐、把向一致，达到规范停车的目的。

2、运营单位将共享电动单车的头盔全部更换为智能头盔，并定期清理，方便市民扫码佩戴。

完成时限：8月31日前

（四）车辆设施更新更换

运营单位对共享电动单车、车闸、车座、车灯、脚踏、电池、车铃、电门等车辆设施及时更新、更换、保养。

完成时限：6月30日前

（五）保险赔付事项及用户充值

1、客户端或客服要告知具体保险事项流程、留存现场资料。

2、针对不同面额的充值活动，客户端必须声明办卡促销活动注意事项，让客户明明白白消费。

完成时限：立行立改，长效保持

（六）建立信用评级制度

运营单位建立用户信用等级制度，用户存在多次乱停乱放或其他违规行为，取消其用车资格；对恶意停放、污损车辆的用户，直接拉入黑名单。

完成时限：立行立改，长效保持

（七）及时处理投诉工单

1、接到城市管理局转办的12345政务热线、市民热线等投诉转办工单后，及时与当事人电话沟通或当面解决问题，并将处理结果反馈至市容秩序科。

2、客服人员在公司制度、用车协议、规定等方面要精通业务，工作态度诚恳，注意方式方法。

完成时限：立行立改，长效保持

（八）做好宣传督导

利用公众号、抖音等新闻媒介宣传共享电动单车文明骑行，并在重要时间节点、重点路段、重点点位安排工作人员及时劝导乱停乱放、违规载人、不带头盔等不文明行为，提升市民素质，助力创建文明城市。

完成时限：立行立改，长效保持

三、工作考核

（一）运营单位要制定详细可行的整治实施方案，报备市城市管理局，我们根据完成时限的要求进行考核。

（二）对运营公司整改不到位或不按期整改，甚至不服从城市管理局的监管，我局将根据《关于在中心城区投放共享电动单车的实施意见》暂扣违规车辆，减少市场配额（查扣、停车场产生的相关费用由各运营单位自行承担），直至依法单方面终止投放合作协议。



（依申请公开）