

生效日期：【2020】年【11】月【9】日

GoFun Connect 平台规则

本平台规则为“GoFun Connect”平台运营方（北京首汽智行科技有限公司，以下简称“平台方”）对于商家入驻“GoFun Connect”平台制定的规则。**本规则具有合同效力，适用于商家在本平台及平台方开发的其他产品及服务中的全部活动。商家承诺遵守中国法律、法规、规章及其他政府规范性文件及本平台相关协议、规则的规定，如有违反而造成任何法律后果，商家将承担所有相应的法律责任，平台方有权依据本规则向商家主张权利。**

平台方有权根据业务经营情况随时修改、调整本规则，一旦平台规则内容发生修改，平台方将提前 7 日通知商家（通知方式包括但不限于平台公布、邮件告知、书面告知等），若商家不同意变更后的平台规则，可在接到通知后 3 日内与平台方协商解除双方签署的服务协议，并停止使用平台提供的服务；若商家未在接到通知后 3 日内提出异议或申请解除协议，则视为商家接受平台方对平台规则所作的修改，平台规则以最新发布版本为准。

1、场站资源管理及费用结算规则

1.1 场站资源共享

1.1.1 经平台方审核通过后，商家可选择将其合作的网点、车位等场站资源（以下或称“网点”）开放至平台，与平台其他商家进行资源共享，成为平台场站资源合作商。

1.1.2 商家车位比（车位比=入驻车辆数/固定车位数，固定车位数=收费车位数+免费车位数）应不低于 1: 1.2，如低于此标准的，商家应在平台方指定期限内进行补充，否则平台方有权下架商家车辆，并解除双方签署的《GoFun Connect 平台服务协议》

1.1.3 商家应确保共享的场站出租方认可“GoFun Connect”平台 LoGo 或平台指定 LoGo，并为带有平台 LoGo 或平台指定 LoGo 的车辆提供进出便利；同时，商家应根据场地出租方要求将该区域内平台全部车辆信息录入场地方系统中，并负责及时更新。

1.1.4 商家在平台上共享的场站资源，仅限用户在“GoFun 出行”平台下单时可见、可用。商家不得将其他商家在平台上共享的场站资源展示在自有出行平台上，商家自有出行平台仅可展示并使用其自有场站。

1.1.5 商家未入驻到平台的自有车辆停放在平台共享场站中（包括该商家开放给平

台的共享场站)的,平台将向商家收取停车费用。

1.1.6 共享场站类型以平台方定义为准,平台上的共享场站均由平台方场站系统进行统一管理,场站共享使用相关的数据以平台方后台统计数据为准。

1.2 场站开发及维护

1.2.1 具有场站开发能力和场站资源的商家,经平台方审核同意后,可在本城市范围内自由进行场站开发,所开发的场站必须符合平台要求,具体规则详见《GoFun Connect 平台网点规则》(详见附件1)。

1.2.2 商家需自行维护自己开发的场站信息,包括但不限于网点地址、网点图片、名称、网点租赁协议、价格等,平台方有权对相关信息进行审核,不符合平台条件的,平台方有权拒绝该网点上线;已经上线但不符合维护规范标准的网点,平台方有权进行下线处理。

1.2.3 商家需负责所开发场站的日常线下管理及维护,解决日常运营问题,及时按约向场地出租方支付租赁费用,协调商务关系,确保平台入驻车辆可正常进出场站,具体维护标准可参考平台《网格负责人运营工作标准》(详见附件2)。

1.2.4 同一停车场允许多个商家设置网点,各商家应区分各自网点名称,场站资源使用费按“GoFun 出行”平台用户实际选取的取、还车网点进行结算。

1.3 场站资源费用结算

1.3.1 各商家使用平台上的共享场站资源费用按成本计提法及定额提取法进行成本核算分摊。

成本计提法:是指按场站订单收入与成本的占比进行费用核算的方法。

定额提取法:是指按固定金额或固定比例进行费用核算的方法。

1.3.2 场站资源成本项目及成本额规则

成本核算类型	成本项目	成本额
成本计提法	固定网点—固定停车位租金	场站资源合作商在平台上报录入的网点成本金额(以商家与场站出租方签署的租赁合同为凭证)。
成本计提法	固定网点—超停停车费	结算周期内实际产生的超停停车费总额(以平台方后台统计数据为准)。该费用不计入各商家应分摊的场站资源使用费成本中,但

		是应计入场站资源合作商的收入。
成本计提法	虚拟网点—临停费（用户代付）	结算周期内实际产生的由用户取车时代为支付的临停费总额（以平台方后台统计数据为准）。
成本计提法	虚拟网点—临停费（运维人员代付）	结算周期内实际产生的由运维人员取车时代为支付的临停费总额（以平台方后台统计数据为准）。
成本计提法	免费网点—违法停车费	计算周期内在该网点范围内产生的违法违规停车处理费用总额（由该网点所属商家先行处理，以商家提供的违法违规处理单据为凭证）。
定额提取法	滞留停车费	<u>在场站内滞留（该车辆在网点内停留时间超过【4】小时）的车辆，按超出时限后每滞留1小时【1】元向该车所属商家收取。</u>
定额提取法	整租定单网点服务费	<u>按每单【X】元向该车所属商家收取，“X”由平台方进行配置。</u>

1.3.3 场站资源使用费结算规则

商家在各网点中应分摊的成本费用=该网点产生的取车成本费用+该网点产生的还车成本费用+定额费用（如有）=该网点取车订单收入*50%*计提系数+该网点还车订单收入*50%*计提系数+（滞留停车费+整租定单网点服务费）。

1.3.3.1 计提系数：按该城市区域内全部场站（包括但不限于实体网点、虚拟网点）成本总额在订单收入总额中的占比进行核算，即计提系数=该城市全部场站总成本/该城市全部场站总收入。

1.3.3.2 各网点订单收入按取车订单、还车订单各 50%价值贡献进行计算。

1.3.3.3 各虚拟网点所属商家应结算给用户及运维人员垫付的费用，由平台方在商家收入中代扣后分别支付给用户及运维车务公司。

1.3.4 场站资源收入

各商家将自身合作的场站资源在平台共享后，有权向使用该场站资源的其他商家收取费用作为收入，各网点收入总额为其他商家使用该网点应分摊成本费用的总额。

2、车辆运维管理及结算规则

2.1 商家应统一使用平台方提供的车务众包 APP 进行车辆运维管理。

2.2 平台方有权制定并修改、更新相关运维规则、规范，商家及其运维人员进行清洁、调度、加油、充电等运维工作必须严格遵守平台方制定的运维规则、制度和规范；平台方应将上述相关规则、制度和规范明确告知商家，通知方式包括但不限于书面通知、邮件通知、平台线上公示等。

2.3 商家可指定自有运维人员负责运维，也可以使用平台共享的运维资源及社会众包运维资源。商家使用平台共享的运维资源及社会众包运维资源的，应支付相应运维资源使用费，运维资源使用费结算采用工单制，按商家实际使用量付费，平台方收款后再向运维资源合作方及供应商进行结算。

2.4 各项运维资源每工单计费标准以平台方制定的计费规则为准，商家结算周期内工单使用量以平台方后台统计数据为准。

2.5 能源使用费

商家使用平台提供的加油、充电服务的，统一通过车务众包 APP 先行完成线上支付，再将油费、充电费用等能源使用费支付给平台方，能源使用费总额以平台方后台统计数据为准。

2.6 运维资源收入

2.6.1 商家将自有运维资源在平台共享后，有权根据平台方制定的计费标准向使用该运维资源的其他商家收取费用作为收入。

2.6.2 商家将自有运维资源在平台共享后，平台方有权对其运维人员进行考核，连续考核不合格两次（含）以上的，平台方有权下架商家的运维资源，因此给平台方或其他商家造成损失的，该商家应予以赔偿，运维人员考核标准以平台方制定的运维管理制度及考核规范为准。

3、客服服务规则

3.1 为解决“GoFun 出行”平台用户诉求，保障平台正向口碑、形象，商家需配备一定数量专业客服人员处理用户诉求，确保用户体验；入驻商家统一适用平台提供的客服系统为出行用户提供客服服务。

3.2 商家自备客服人员，平台将免费为商家客服人员提供培训服务，包括但不限于上线培训、岗中培训、客服技能提升培训、新产品上线培训、系统升级操作培训等；商家无条件自行配备专业客服人员的，可以有偿使用平台提供的客服人力资源。

3.3 商家自备客服人员必须参与平台认证及考试，认证及考试通过后方可上线服务，认证及考试未通过者，将进行再次学习及考试，直至认证及考试通过。

3.4 为快速处理用户问题，确保用户体验，商家需向平台客服进行授权，在用户要求合理的前提下，对订单费用进行相应减免：

3.4.1 客服一线需具备 20 元及以下减免权限；

3.4.2 客服二线（投诉处理）需具备 100 元及以下减免权限；

3.4.3 客服总部主管及以上需具备 200 元及以下减免权限；

3.4.4 客服部总监需具备 500 元及以下减免权限；

3.4.5 用户诉求超出上述授权最高减免范围的，由平台客服总部业务线对接人报备商家，获得最终处理结果，商家需在接到对接信息后 2 小时内给与 GoFun 客服平台最终答复，否则平台有权自行处理，一切责任由商家自行承担。

3.5 商家入驻平台的，需于签订入网协议后 5 个工作日内通过邮件形式向平台方提供客服服务对接人信息（包括“1. 城市负责人，2. 交通违法处理专员，3. 出险专员，4. 救援专员，5. 退款专员（包含不限于线下退款），6. 用户申诉专员，7. 发票专员”以上人员姓名及联系电话），平台方指定邮箱如下：客服 kefu@shouqiev.com，边强 <bianqiang@shouqiev.com>，孙思明 sunsiming@shouqiev.com，商家需将上述信息同步发送至平台方上述三个邮箱中。

3.6 商家入驻平台的，需于签订入网协议后 5 个工作日内通过邮件形式向平台方提供各车型车辆相关操作手册，保证平台端展示的车辆驾驶指南信息为最新，平台方指定邮箱如下：客服 kefu@shouqiev.com，程燕燕 chengyanyan@shouqiev.com，边强 bianqiang@shouqiev.com，孙思明 sunsiming@shouqiev.com。商家新增车型或更新相关车辆操作信息的，需在新增或更新前 48 小时内将信息同步发送至平台方上述四个邮箱中。

3.7 因商家未及时向平台方提供上述相关材料与信息而导致的一切法律责任均由商家自行承担，因此给平台方造成损失的，商家应进行赔偿。

4、运营规则

4.1 商家必须遵守平台方制定的租赁业务运营规则，包括但不限于用户使用车辆规则（下单、取车、还车、取消订单等），订单费用支付规则（标准计价规则、其他应付费用、优惠券及其他优惠活动规则、保证金规则等），保险规则，交通违法处理规则以及分时租赁、日租、整租专项规则，具体以《“GoFun 出行”平台规则》规定为准。

4.2 商家在符合平台运营规则规定的前提下，有权针对自有入驻车辆进行定价、优惠券及其他优惠活动的配置。

4.3 商家应自行与用户签署《共享汽车租赁协议》，承担出租方的一切责任，并且为用户提供优质车辆租赁服务，服务标准不得低于平台制定的服务标准。

4.4 平台仅提供平台技术支持，商家应自行承担入驻期间内入驻车辆的各项费用，包括但不限于：

4.4.1 运力供应：包括但不限于车辆购置、上牌、保险费、维修、保养、充电、加油；

4.4.2 配套资源：包括但不限于停车场站、充电场站；

4.4.3 运维：提供满足车辆所需的运维人员及运维资源；

4.4.4 线下运营：包括但不限于车辆调度、巡检、车务、救援等；

4.4.5 优惠活动费用及其他市场营销费用：包括但不限于优惠券、优惠促销活动、广告宣传活动等产生的费用。

4.5 若用户在使用各商家入驻车辆过程中发生交通事故，商家应及时予以处理，积极配合用户完成保险理赔，降低社会不良影响；涉及第三人诉讼的，商家应自行处理，并自行承担一切法律责任。因此给平台方造成损失的，商家应负责赔偿。

4.6 商家入驻车辆在上架运营过程中产生的违法违规，与平台方无关，应由用户在规定期限内处理，用户不按《“GoFun 出行”平台规则》要求处理的，平台方有权代商家扣除用户缴纳的保证金（如有），用户缴纳的保证金不足以弥补损失的，平台方可协助商家向用户进行推费。

4.7 商家负责配置一定数量的客服人员，自行处理与自有入驻车辆订单相关的咨询回复、业务投诉等事项。若使用本平台的服务需按照相关协议及相关规则承担费用。

4.8 发票开具

4.8.1 商家应自行为用户开具合法、等额的订单费用增值税发票。

4.8.2 电子发票应在用户申请当日开具；纸质发票应用户申请后 3 日内开具，并在

开具后 5 日内邮寄至用户指定地点。

4.8.3 商家应制定自己的发票开具规则，并在“GoFun 出行”平台向用户公示，平台方予以协助。

5、通知及送达规则

5.1 通知方式

本规则条款及其他任何的协议、公告或其他关于商家使用本平台账户及服务的通知，商家同意本平台使用书面及电子方式通知。电子通知方式包括但不限于以电子邮件方式、或于本平台或平台方开发的其他平台上公布、或无线通讯装置通知等方式。

5.2 送达

平台的通知如以公示方式做出，一经在本平台公示即视为已经送达。除此之外，其他向商家发布的具有专属性的通知将由本平台入驻时或者入驻后变更账户信息时向本平台提供的电子邮箱及入驻后在本平台绑定的手机号码（商家需保证手机号码为商家指定联系号码）发送，一经发送即视为已经送达。请商家密切关注提供的电子邮箱以及短信信息。因信息传输等原因导致商家未在前述通知发出当日收到该等通知的，本平台不承担责任。

6、生效

本平台规则自公示之日起七天后生效。平台规则不生效的部分不影响其他部分的效力。

（以下无正文）

附件 1: Gofun Connect 平台网点规则

1、网点资源商家准入要求

商家具有网点开发能力和网点资源，经提前申请，平台审核同意后成为平台网点资源入驻商家，可在本城市范围内自由进行网点开发以及网点资源共享。

商家需负责所开发网点的日常线下管理维护，解决日常运营问题。协调共享网点资源识别平台统一标识，保证其他车辆入驻商家可自由进出。

商家车位比要求 1:1.2，低于此标准要求对网点进行补充（车位比=运营车辆数/固定车位数，固定车位=收费网点+免费网点）。

2、平台网点分类

依照运营模式，平台可分为实体网点、虚拟网点（FUN 开停网点）、运维网点三种类型，其中实体网点、虚拟网点商家入驻时必须共享给其他入驻商家，运维网点可选择是否共享给其他商家。

1) 实体网点

实体网点根据是否收费分为收费网点与免费网点，收费网点为商家与场地方之间有合作协议并按月度以上周期付费的停车网点，其按照是否可超停分为可超停网点和不可超停网点；

2) 虚拟网点（FUN 开停网点）

虚拟网点区别于实体网点，需要出行用户/运维人员在出停车场时，先行垫付停车费的网点；

3) 运维网点

运维网点在 GoFun 出行 APP 前端不可见，一般用于运维人员进行充电、洗车、整备、维修、年检车辆的网点。

3、网点基础信息采集以及平台审核

1) 商家在共享网点时需采集网点基础信息并录入平台实现资源共享，基础信息如下：

a 场地名称；b 场地联系人；c 场地限牌情况；d 充电桩建设情况；e 场地值守情况；f 场地计费系统；g 场地中心/出入口坐标以及电子围栏；h 场地临停计价规则；i 固定车位数/超停车位；j 场地出入口照片（最多 5 张，最少 3 张）；k 合同相关信息。

备注：①以上基础信息中，虚拟网点、免费网点和运维网点无需采集合同相关信息。②虚拟网点/可超停网点还车服务费和虚拟网点用户垫付返还虚拟余额为平台配置项。③商家需定期对场地临停计价规则进行维护更新（每月一次）。

1) 平台对商家提交的共享网点资源相关信息进行审核，对不符合平台管理要求的网点进行驳回处理，商家可修改信息后重新提交，审核通过后即可进行相关操作，审核相关规则如下：

① 新增/续租：对商家提交的全部相关信息进行审核，审核通过后可将网点上架；

② 网点信息修改：对商家所修改的关键信息进行审核，审核通过后可展示修改后信息；

③ 上架/下架：已下架/上架的共享网点商家进行上架/下架操作时需提交上架/下架原因，平台审核通过后即可上架/下架；

备注：网点关键信息修改涉及场站名称、合同信息、电子围栏及坐标、车位数信息、场地临停计价信息时需平台审核，如修改非以上信息无需审核。

4、网点成本核算

1) 网点成本/收入费用类型

① 固定车位租金：实体收费场站租用固定车位金额（已合同为准）；

② 网点超停费：实体可超停网点超出固定车位上限产生的超停费用（以我方系统数据为准）；

③ 违法违章停车费：车辆停放免费网点因违法停车产生的罚款金额；

④ 运维取车停车费用：运维人员完成虚拟网点调度工单出门垫付停车费用（已运维人员实际报销金额为准）；

⑤ 虚拟网点返还用户虚拟余额：用户在虚拟网点取车时垫付停车费用，将该笔费用返还至用户虚拟余额（以我方数据为准）；

⑥ 还车服务费：用户还车到超停车位和虚拟网点，平台收取用户还车服务费；

⑦ 滞留停车费：车辆停放时长超出 X 值，收取固定费用，该费用记为网点资源入驻商家收入；

⑧ 整租单网点服务费：按各车源方整租订单所产生的实际金额按比例提取，不

计入网点收入，整租单网点服务费收入归为平台。

2) 成本核算

① 固定收费网点：固定车位租金+超停费用-网点还车服务费；

② 固定免费网点：网点违法违章费用；

③ 虚拟网点：运维取车停车费用+虚拟网点返还用户虚拟余额-网点还车服务费

备注：①交通违法费用一期为现有功能平移，仅支持人工匹配网点问题；②场站系统记录网点成本费用为实时记录增减（举例，如交通违法费用人工匹配后实时记录，后期取消该条信息仍需记录，如取消时已结算上个账期费用则计入下个账期）；③运维取车停车费用为平台审核后计入网点成本（费用审核在管理平台车务模块）；④滞留停车费为额外成本，按各车源合作商在各网点所产生的实际金额，平台在各车源合作商应结算订单收入中代扣后代付结算给网点合作商；

5、网点成本分摊方法-成本计提法

商家按照该商家车辆在每个网点的贡献收入乘以成本计提系数作为网点成本来核算。

成本计提系数为平台该城市所有网点成本占该城市所有商家收入的比例作为成本计提系数。网点贡献收入核算为网点取车单收入的 50%加网点还车单收入的 50%。

举例：A 商家在 B 网点取车单收入 1000 元，还车单收入 2000 元，城市总网点成本占收入比例为 13%，则 A 商家在 B 网点分摊成本为 $(1000*50%+2000*50%) * 13\% = 195$ 元。

附件 2：网格负责人工作执行标准 1.0 版

一、新增网点开发

1、使用工具

通过现有的系统工具，筛选出目标区域/停车场，作为新增网点的线索进行跟进与分析；

目前可用的系统工具如下：

1) 用户推荐建点跟进

根据场站开放平台-停车场线索管理-申请建点页面内容，排查各城市用户推荐建点线索，依据推荐人数进行降序排列，对于 TOP20 的停车场线索，进行基础信息采集，分析可运营性，确认运营模式以及运营车位数；

2) 热力分析

根据 BI3.0—运营沙盘—辅助选址—运营热力页面内容和第三方工具（百度地图等），通过用户打开 APP 热力和城市人流热力情况分析，摸排热力中心区域有无运营中的停车场，如热力区域无运营停车场，需要及时采集线下停车场情况，分析网点/停车场的可运营性，确认运营模式以及运营车位数；

3) 推荐选址分析

根据 BI3.0—运营沙盘—辅助选址—推荐选址页面内容，通过用户临停热力（锁车>30 分钟视为临停），摸排热力中心区域有无运营中的停车场，如热力区域无运营停车场，需要及时采集线下停车场情况，分析网点/停车场的可运营性，确认运营模式以及运营车位数；

2、网点/停车场新增标准

网格人员进行下列网点信息采集与场地方的 BD 工作，在场站平台-停车场管理-公海停车场中进行网点信息录入，最终在网点审批表单中体现网点基础得分，网点基础得分用以评估一般性网点的运营情况，高于 70 分，可申请建立网点需求；

1) 分析网点的基本情况

① 网格人员需对网点的构成情况、特点、范围以及影响网点规模变化的因素进行实地调查和分析，具体属性分以下 7 种，区分网点主属性和附加属性，不同网点属性的代表分值不同，最终影响新增网点/停车场评分；注：网点属性得分可叠加；

a. 商业属性——5 分

b. 商务办公属性——4 分

- c. 交通枢纽属性——4分
- d. 学区属性——3分
- e. 社区属性——3分
- f. 旅游景区属性——1分
- g. 易积水属性——0分
- h. 易违章属性——0分

② 网格人员需确认目标网点/停车场的类型，目前停车场类型分为以下4种，不同的停车场类型代表分值不同，最终新增网点/停车场评分：

- a. 地面停车场——15分
- b. 路侧停车场——10分
- c. 立体停车场——7分
- d. 地下停车场——3分
- e. 地下多层停车场——1分

③ 网格人员需确认停车场管理人员联系方式，系统中录入场地方联系方式，将额外获得5分，最终影响新增网点/停车场的评分；

④ 场地的作用，是否可用于整备网点，整备网点可清洗、维修、整备网点可额外获得5分，最终影响新增网点/停车场的评分；

2) 分析目标用户

常住/流动人口、年轻（18-25为宜）、驾照、出行需求、学生、白领、商旅人士；

3) 分析用车场景

上下班通勤、外出办公、旅游、周边游、出行不便地区；

4) 营造布局\生态

通过对目标用户的用车场景的开发，从用车需求角度分析用户从哪来，最大化贴近用户，减少取车半径。从还车场景角度分析用户到哪去，尽量使网点更接近目的地；

5) 核实网点/停车场站的资质要求

- ① 有国家法律承认正规手续资质的网点；
- ② 无国家法律承认正规手续资质的网点；
- ③ 确认场地方是否可签订合同并且开具合法合规的发票，发票最终情况以合同内容为准，场地方合作和开票方式分为4类，不同类型的合作方式的代表分值不同，

最终影响新增网点/停车场评分：

- a. 签合同可开发票——10 分
- b. 签合同开手撕发票——7 分
- c. 不签合同可开发票——2 分
- d. 不签合同不开发票——0 分

④ 确认与场地方签订的合同周期以及付款周期，新增网点如无特殊情况，签订时间不得超过 3 个月，如战略性和资源性场站，可根据城市和场地方情况延长合同的签订周期；付款周期如无特殊情况，统一按照月付执行，如战略性和资源性场站，可根据城市和场地方情况执行季付及以上策略；特殊情况请邮件特殊审批，审批层级视合同金额而定。邮件说明是否有押金、合同期内是否可变更/解除，是否有违约金等情况；目前支付方式分以下 5 类，不同类型的支付方式，影响新增网点/停车场的评分：

- a. 月付——10 分
- b. 季付——8 分
- c. 半年付——6 分
- d. 年付——4 分
- e. 其他——0 分

⑤ 确认场地方是否可以与 Gofun 开展超停合作，明确场地方的临停与超停结算标准和依据。其中网点如果可以打开超停，将额外获得 5 分，最终影响新增网点/停车场的评分：

⑥ 确认场地方是否可以与 Gofun 签订排他协议，签订排他协议可额外获得 5 分，最终影响新增网点/停车场的评分：

6) 配套运维充电

关注网点配套的充电设施情况，具体分为如下 5 种情况，网点充电设施的情况，影响新增网点/停车场的评分：

- a. 车桩位一体化网点
- b. 网点配套公用的充电桩设施
- c. 3km 范围内是否有可用的充电桩资源
- d. 可协调建设充电设施

7) 场地方配合情况的采集

需要确认场地方的值守情况、场地限牌以及场地包装情况，根据场地方配合度的情况，最终将影响新增网点/停车的评分；

① 场地值守情况分为以下 4 类，不同情况下得分如下：

- a. 24 小时专人值守且有监控——10 分
- b. 24 小时专人值守——7 分
- c. 无人值守但有监控纪录——4 分
- d. 无人值守无监控纪录——0 分

② 场地限牌情况分为以下 4 类，不同情况下得分如下：

- a. 限定固定车位个数，但不限车牌号——15 分
- b. 限定车牌号，拍照进出——10 分
- c. 不限车牌号码，刷卡进出——7 分
- d. 限定车牌号，刷卡进出——4 分

③ 场地包装情况分为以下 4 类，不同情况下得分如下：

- a. 可建设车位的独立包装——10 分
- b. 可建立简单的指示标识——7 分
- c. 不可建立标示识，但管理员可以协助指挥——4 分
- d. 网点无任何配合——0 分

8) 测算网点租用车位数以及投入产出比

① 根据网点车位租金，最低租用车位数，500 米范围内可用车用户情况，城市可用车用户转化率情况，人均下单次数情况，城市车位均单，城市单均收入，以及网点联动情况，测算网点应租用车位数、投入与产出比情况；

② 测算公式如下：

- a. 租用车数=(500 米范围内可用车用户数*用户转换率均值*人均下单次数/月)/(城市车位均单*30)；
- b. 网点收入=城市单均收入*车位均单*租用车位数；
- c. 投产比=网点收入/(车位数*车位单价)；

③ 网点租用车位数分析：通过测算停车场/网点实际物理车位数，目前可租用可用车位数以及场地方实际起租车位数情况，要求实际租用车位数要<网点实际物理车

数的 1/5，租用车位数的多少直接影响网点运营效率，新增网点时，租用车位数影响新增网点/停车场评分：

- a. 3 个以下车位——3 分
- b. 3-6 个车位——15 分
- c. 6-8 个车位——10 分
- d. 8-15 个车位——5 分
- e. 15 个车位以上——0 分

3、网点/停车场运营模式

依据公司战略的顶层规划意见，结合城市的实际情况，在拟定区域开发与运营，可选择的网点运营模式分为 3 类，分别为：实体网点、FUN 开停网点、运维网点；

1) 实体网点

① 实体网点根据是否收费：可区分为收费网点和免费网点；收费网点的新增需要走审批流程；

② 实体网点新增时需提交附件：热力图、场地方营业执照/身份证、收款委托授权书、停车入口照片，停车场计价牌、车位、季付含以上付款周期的邮件审批截图等；

③ 实体网点新增时需备注信息：

- a. 前 3 个月的预期值，预期值维度包含车位均单、车位日均收入、投产比；
- b. 此网点的运营策略，包括但不限于网点推广方案、排队干预方案；

④ 实体网点根据是否可超停：可区分为超停网点和不可超停网点；超停网点根据是否可无上限超停，区分为超停 1.0 网点和超停 2.0 网点；

- a. 超停 1.0——可设置超停车位上限以及超停服务费，针对超停后的车辆收取额外费用；
- b. 超停 2.0——超停无车位上限，超停网点可按时段设置还车服务费，该时段内所有还车单都收取还车服务费；

2) FUN 开停网点

① FUN 开停网点区别于实体网点，需要用户在出停车场时，先行垫付停车费；

② FUN 开停网点根据是否打开车位上限，区分为有停车位限制 FUN 开停网点和无车位数限制的 FUN 开停网点；

③ 打开无车位限制的 FUN 开停后，可分时段设置网点运营时段以及服务费设置；

3) 运维网点

运维网点在 APP 前端不可见，一般用于运维进行充电、洗车、整备、维修、年检车辆的网点；

4、申请新增租网点流程要求

1) 提交申请要求

提交申请前，请务必严格落实“适用条件的确定”中的相关要求，否则一概不予受理。进入申请流程的提报记录，原则上不允许中途撤回或终止，由此造成的损失或投诉申请人负主要责任；

2) 提报附件要求

所有网点新增申请必须通过场站平台-停车场管理-编辑-申请场站审批发起网点审批，附件包含并不仅限于以下内容：热力图、场地方营业执照/身份证、停车入口照片，停车场计价牌、车位、季付含以上付款周期的邮件审批截图；

3) 提报内容要求

提报申请的责任人，须对附件报表数据、报告内容的准确性和真实性负责；因操作不规范严谨造成的公司成本和用户投诉，申请发起人承担主要责任；

4) 审核要求

区域负责人受理申请并给出审核意见；审核通过的，随即申请人可提报相关费用；

二、网点续租/续费

1、使用工具

1) 场站平台-运营停车场-查看-运营信息

展示网点过去 8 周内，每天的车位均单和车位收入；

① 车位均单计算公式：网点当天总取车单/网点当天运营实体车位数；

② 车位收入计算公式：网点当天完成单总收入/网点当天运营实体车位数；

2) BI3.0—业务分析—网点综合分析

展示任意可选日期内，网点的运营效率；

3) BI3.0—业务分析—用户综合分析

展示任意可选日期内，距离网点 200-1000 米范围内，APP 启动人数统计；

4) BI3.0—业务分析—车辆运营情况

展示任意可选时段内，网点车辆情况统计；

5) 网点还车情况分析

- ① 根据 BI3.0—运营沙盘—网点效能，通过网点取还车周转率情况，分析网点是否淤车，易淤车的网点，建议打开超停，及时触发超停调度工单，减少网点租金支出；
- ② 通过分析各“APP 提示车位已满”投诉量、网点“强制还车”数量，分析网点是否有未被满足的停车需求；

2、网点续租/续费标准

网格人员从场站平台-场站合同管理-申请租金续费：发起网点/停车场续费流程；

1) 网点效益监控

- ① 如网点运营数据符合以下任意一点，审批将做暂不通过处理：
 - a. 车位均单与车位日均收入均<城市平均值 50%；
 - b. 投产比<城市平均值 50%；
 - c. 车位均单<1 且投产比<城市平均值；
- ② 核算城市平均值的数据周期：以提报时间为参照，计算上个自然月均值；
- ③ 特殊网点：充电网点、超级还车网点、战略网点等特殊网点经证实可排除；
- ④ 各数值计算公式如下：
 - a. 车位均单=月取车单/车位数/月天数；
 - b. 车位日均收入=月总收入（不含保险）/车位数/月天数；
 - c. 投产比=月总收入（不含保险）/（月租金成本+超停成本）；
- ⑤ 暂不通过网点如需续租，可申请进入观察期，观察周期为 1 个月，提报 OA 时需备注主要原因、制定改善方案及目标，参照如下：
 - a. 原因分析：分析此网点运营数据较低的主要原因；
 - b. 改善方案：针对主要原因制定合理的改善措施；
 - c. 目标值：车位均单目标值是 XX、车位日均收入目标值是 XX 、投产比目标值是 XX，或者换成上面所制定的及格线（投产比必须满足、车位均单及车位日均收入满足其一）；
- ⑥ 总部运营评估网点改善方案是否合理，如不合理则需沟通城市重点制定并提交，如合理则录入“低效网点重点监控台账”，按双周整理并同步网点改善结果，同步人员为大区总及大区中台；

⑦ 结果验收

- a. 一个月观察期结束后，网点达标则继续续租，网点未达标则做关停处理；
- b. 观察期未达标网点如仍需续租，则需邮件复盘该网点未达标的主要原因及改善方案，邮件主送城市总，抄送大区总及运营部，运营部会根据复盘情况确认是否续租；

3、申请续费/续租网点流程要求

1) 提交申请要求

提交申请前，请务必严格落实“网点效益监控”中的相关备注要求，否则一概不予受理。进入申请流程的提报记录，原则上不允许中途撤回或终止，由此造成的损失或投诉申请人负主要责任。

2) 提报附件要求

① 网点续租申请必须通过“场站平台-停车场管理-申请续租”发起网点审批，附件包含不仅限于以下内容：近八周网点运营效率曲线图、热力图、场地方营业执照/身份证、停车入口照片，停车场计价牌、车位、季付含以上付款周期的邮件审批截图；

② 网点续费申请必须通过“场站平台-场站合同管理-申请租金续费/申请超停续费”发起网点审批，附件包含不仅限于以下内容：近八周网点运营效率曲线图截图、变更车位数 OA 截图（如有）、充电明细、超停对账单（实际支付金额与场站计算金额不一致时）等其他特殊邮件审批内容截图；

3) 提报内容要求

提报申请的责任人，须对附件报表数据、报告内容的准确性和真实性负责；因操作不规范严谨造成的公司成本和用户投诉，申请发起人承担主要责任；

4) 审核要求

区域负责人受理申请并给出审核意见；审核通过的，随即申请人可提报相关费用；

三、网点运效提升

1、使用工具

1) BI3.0—运营沙盘—考核网点管理

查看网格内需排队网点，并校对 BI 推荐排队数；

2) BI3.0—运营沙盘—网点考核达标率

查看网格内目标网点任意时间段内达标率情况；

3) BI3.0—业务分析—网点-综合分析

展示任意可选日期内，网点的运营效率；

4) 车务 APP-排队地图

查看网格内车辆排队情况；

2、网点排队运营提升标准

1) 目标网点&计划排队数

① 目标网点

BI 根据历史早高峰时间段提供高流转（城市 top50%）&高取/均衡标签属性实体网点作为默认目标网点（目标网点数占比约为城市总实体网点数 30%-40%）；

② 校对计划排队量

- a. BI 根据目标网点历史取还差和潜在用车需求给出每日参考排队量；
- b. 城市根据实际情况指定排队负责人校对目标网点计划排队量 X 值；
- c. 排队负责人在考核日前一天 12:00 前将夜间排队计划排队量校对；
- d. 备注：排队计划编辑完成后城市可自行下载排队表导入车务系统进行夜间运维排队；

2) 达标情况说明

① 0 点时刻待租车辆数+0-6 点净排车辆数 \geq 该网点夜间排队计划排队数 X 值——达标

② 不符合以上条件即为不达标

③ 备注：净排队=上架车辆数+用户还车数-下架车辆数；

④ BI 根据第二天的排队量核算网点是否达标，并且计算出城市网格的达标情况；

四、日常维度

1、网点基础信息更新

对各类型网点进行信息维护更新，具体更新频率由城市自定，包括但不限于以下信息：

- 1) 车辆信息维护
- 2) 网点收费标准
- 3) 电子围栏
- 4) 网点位置信息
包括网点描述、网点坐标、网点出入口照片、网点出入口坐标等；
- 5) 网点运营信息

包括还车服务费配置、超停车位配置、车位数等运营信息等；

6) 网点负责人联系方式

2、网点检查

网格负责人需定期检查所辖网点，包括但不限于以下种类：

1) 网点车辆检查

对网点内车辆进行检查，确认车损、缺车、电量/油量、清洁情况及上架情况等；

2) 客服投诉工单检查

尽快对有客服投诉工单的网点进行重点排查，确认客服反馈问题原因、反馈解决办法；

3) 网点检查

对网点内物理情况进行查看，确认物料、包装、充电桩情况、引导信息等；

3、网点日常维护

网格负责人需定期对所辖网点进行维护，维护内容包括但不限于以下种类：

1) 场站管理人员回访

与网点管理人员维护客情关系，了解网点近期情况，车辆运营状况与用户反馈；

2) 用户访谈

随机抽取用户进行调研，了解需求与建议；

3) 超停对账

对开通超停的网点与负责人校对停车费账单；

4、运维管理

网格负责人对所辖区域内运维工作效率负责，包括但不限于以下方面：工单完成率、调度工单时长、救援工单响应速度等；

5、突发情况处理

1) 处置原则

首先将突发情况分类，根据突发情况的范围、强度、发展趋势和对所管理网点区域造成的影响，判别突发事件的应急状态，依据公司各项规章、国家相关制度，协调需参与的相关部门组织实施应急行动，并按需上报。

2) 突发情况类别

针对突发情况的类别，将类型分为场地方管理类、安全管理类、环境管理类、客户相关类、公共关系类、自然灾害类、职员相关类。

① 场地方管理类

- a. 场地方管理区域内设备设施故障或保养不当，导致或造成用车客户人身伤亡、我司财产损失的。
- b. 场地方管理区域内发生断电事件，车辆无法进出。
- c. 场地方管理区域发生设备丢失或人为损坏，无法正常取车辆的。

② 安全管理类

- a. 治安类：场地方管理区域内发生车辆失窃情况的。
- b. 消防类：场地方管理区域内发生车辆着火情况的。
- c. 交通类：场地方管理区域内发生交通事故，如我司车辆故障导致交通堵塞，车辆冲卡、车辆损伤情况。

③ 环境管理类

在场地方管理区域内我司对车辆清洁时造成各类情况的。

④ 客户相关类

因在场地方管理区域内或场地方服务过程中发生用车客户投诉的各类情况。

⑤ 公共关系类

在场地出现车辆问题纠纷，场地长期未维护导致政府相关、媒体负面报道的。

⑥ 自然灾害类

在场地区域发生内因地震、水患、雪灾、暴风、沙尘暴等自然灾害造成用车客户人身伤亡、车辆财产损失的。

⑦ 职员相关类

因职员渎职懈怠，未及时维护场地关系，或上线不允许停车区域为网点，导致在场地内车辆不能进出、锁车、车辆损失等情况。

3) 标准分级处置

根据突发情况的范围、强度、发展趋势和对所管理网点区域造成的影响，判别突发事件的应急状态，将各类应急状态分级。根据相应级别对应相应紧急协调对象。

级别	适用范围	协调对象	影响范围
三级事件	1、场地方各类问题（例如：设施故障）造成车辆无法进出；	场地管理人员 运维人员	影响较小

	2、因我司在场地清洁造成的问题；		
二级事件	<ul style="list-style-type: none"> 1、场地方事故造成车辆损失； 2、客户投诉在场地方区域内或服务过程中发生的各类情况（例如：收费纠纷）； 3、如我司车辆故障导致交通堵塞，车辆冲卡、车辆受损等情况； 4、职员渎职懈怠问题，违章操作，导致车辆不能进出、锁车、车辆损失等情况； 	<p style="text-align: center;">网格负责人 场地管理人员 运维人员</p>	影响可控
一级事件	<ul style="list-style-type: none"> 1、场地方管理区域内发生车辆失窃、失火等情况的； 2、在场地出现车辆问题纠纷，场地长期未维护导致政府相关、媒体负面报道的； 3、因不可抗力造成的用车客户人身伤亡、车辆财产损失； 	<p style="text-align: center;">网格负责人 场地管理负责人 城市负责人 总部市场运营相关部门</p>	影响较大