



服 务 指 南

常熟市公共自行车管理中心

二〇一一年五月



常熟公共自行车服务指南

如何办理“诚信借车卡”

- 1、“诚信借车卡”采用实名制办理（收取工本费 10 元），每人只限办一张。
- 2、申请人年龄在 16 周岁至 65 周岁。
- 3、申请人需提供 1 寸免冠照片 1 张，凡本地户口居民凭身份证原件及复印件；非本地户口居民凭身份证、暂住证原件（有效期内）和复印件，及以本人姓名登记的房产证或所在单位担保证明即可办卡。
- 4、申请人应如实填写办卡申请表并签字确认。

如何办理“诚信借车卡”换卡、遗失、补办手续

1、换卡：

(1) 非人为原因造成借车卡不能使用的，在无借车行为时，至各服务办卡点免费更换；有借车行为，先还车，再免费更换。

(2) 因持卡人弯折、打孔等人为原因损坏的，用户需支付补卡费 10 元。

2、遗失：

(1) 用户遗失“诚信借车卡”后，应立即拨打 400-090-1909，核对用户相关信息后，对卡进行电话挂失。

(2) 电话挂失后，用户须在 7 日之内持本人身份证原件至常熟市公共自行车管理中心正式挂失。

(3) 挂失期间找回的，应拨打 400-090-1909，取消挂失。

3、补办：

(1) 用户办理挂失手续后，至常熟市公共自行车管理中心填写补卡登记表。

(2) 缴纳补卡费 10 元。

(3) 补办新卡后，原卡上的信息自动转移到新卡账户上。

如何办理车辆损坏、遗失赔偿

1、自行车遗失后，请立即拨打 400-090-1909 电话报失，并于 24 小时内至常熟市公共自行车管理中心，按 300 元/辆办理赔偿手续。

2、用户因使用不当，致自行车车架和车轮发生断裂或扭曲变形，按 200 元/辆赔偿。

“诚信借车卡”积分管理办法（试行）：

用户“诚信借车卡”初始积分为 100 分，单次借车时间限 1 小时，超时使用将被扣除相应诚信积分；当诚信积分为 0 分时，借车卡将自动锁定，限制借车，用户须持卡至常熟市公共自行车管理中心办理相关手续。

“诚信借车卡”积分管理办法如下：

1、扣除积分：

还车时间	积分计算
1 小时内归还	不扣分
每超过 1 小时归还	扣 5 分/小时，直至扣尽积分



2、积分恢复

用户“诚信借车卡”在正常使用期限内，扣尽积分被锁定的，应持卡至常熟市公共自行车管理中心，中心将根据借、还车记录作出该用户诚信度评估和处理措施。

诚信评估等级	扣分期限	处理措施
一般	6至12个月内扣尽积分	恢复60分积分。
较差	3个月内扣尽积分	用户须签订诚信承诺书后恢复40分积分。
差	1个月内扣尽积分	锁定“诚信借车卡”1个月；1个月后，用户签订诚信承诺书后恢复20分积分。
极差	1周内扣尽积分	锁定“诚信借车卡”，直至次年年审，用户签订诚信承诺书后恢复使用。
用户“诚信借车卡”恢复积分后再次扣尽的，则不再恢复，借车卡将锁定至次年年审后恢复使用。		

3、“诚信借车卡”的年审

“诚信借车卡”采用实名制登记，在正常情况下，用户应在申领“诚信借车卡”起，接受每年1次的免费年审，用于更新个人信息，同时初始化积分。年审时间为首次办卡的每年当月，年审期限为30天。用户不得提前年审；超过年审期限的，“诚信借车卡”将自动锁定，限制借车。

借、还车流程

1、借车：

- (1) 将“诚信借车卡”平放在公共自行车锁止器刷卡区内，等待5秒左右；
- (2) 听到语音提示“请取车”后，在20秒内将车移出，即借车成功。

2、还车：

- (1) 先将公共自行车推入锁止器；
- (2) 将“诚信借车卡”平放在刷卡区内，等待5秒左右；
- (3) 听到语音提示“还车成功，请取卡”后，将卡收回，即还车成功。

无法借车处理办法

- (1) 刷卡太快或刷卡时卡未置于准确位置。请将卡放平放在感应区域，待语音提示后完成操作。
- (2) 车桩上车未停好。将自行车扶正后，往前轻推，刷卡取车。
- (3) 该卡已借出公共自行车，且尚未还车。请还车后，再次借车。
- (4) 借车时听到语音提示“通讯故障暂停使用”。请等待3—5分钟后，换桩借车。
- (5) 借车刷卡时，未有语音提示或指示灯未亮，可换桩刷卡。若还未成功借车，请携带身份证到管理中心换卡。
- (6) 卡内诚信积分为0，将不能继续借车。

无法还车处理办法

- (1) 还车时车推不进去，请检查锁止器进出口黄色锁舌是否弹出，或联系管理中心进行处理。
- (2) 还车时出现锁止器重复锁车，可将车缓慢推入车桩，切勿推到底，即可还车。
- (3) 还车时无任何锁车动作，可换桩还车，也可拨打服务热线，维护人员将到现场解决。



温馨提示

- 1、一张“诚信借车卡”，只能借一辆公共自行车。
- 2、“诚信借车卡”限由持卡人本人使用，不得转借他人。擅借他人使用，发生的一切问题由持卡人负责。
- 3、借、还车时需刷卡。还车不刷卡会造成“诚信借车卡”锁定，将限制第二次借车。
- 4、刷卡借车成功后应在 20 秒内将车移出，否则车辆将自动重锁，同时“诚信借车卡”自动进入锁定状态，限制第二次借车。
- 5、还车时需要将车扶正后推入车桩，再刷卡，待语音提示后，将卡收回。
- 6、借、还车时请检查是否遗漏个人物品于服务点或车辆上，服务点不承担个人物品看护责任。

如借、还车出现问题或有任何意见、建议，可拨打服务热线：400-090-1909

常熟市公共自行车管理中心
衡山路信一广场银座 25 幢 304 室
网站：www.csbike01.com