

目 录

国家政策

道路旅客运输及客运站管理规定（征求意见稿）	2
交通运输部关于印发《汽车客运站安全生产规范》的通知.....	30
交通运输部办公厅关于加快推进建制村通客车有关工作的通知.....	40
交通运输部办公厅关于全面做好《道路旅客运输企业安全管理规范》贯彻实施工作的通知.....	43
交通运输部关于印发《道路客运接驳运输管理办法（试行）》的通知.....	67
交通运输部关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见.....	74

地方政策

浙江省道路运输管理局印发《关于加快推进我省道路客运转型升级的实施意见》的通知.....	81
吉林省加快推进道路客运转型升级实施意见.....	89
甘肃关于印发《甘肃省道路定制客运服务管理办法（试行）》的通知.....	95
河南《关于规范道路定制客运发展的指导意见》	100
重庆关于开展道路定制客运试点工作的通知.....	103
金华市印发《关于金华市道路定制客运试点方案》的通知.....	108

案例选编

同命运 共发展 打造区域客运定制转型先行样本

——甘肃定制客运共同体发展综述.....	112
----------------------	-----

校园找需求 专线转盈亏

——哈尔滨麒麟集团校园专线业务发展概况.....116

宝运集团定制客运（陇县）项目建设情况.....117

宜春汽运：全民营销拉动定制效益.....120

定制客运让狮城出行更便捷

——沧州运输集团股份公司定制客运业务探索.....122

国家政策

(本部分信息来源于交通运输部网站)

道路旅客运输及客运站管理规定

(征求意见稿)

(注：正文增加的内容使用“黑体”标注，删除的内容使用“□”标注；附件修订内容未做标注)

第一章 总 则

第一条 为规范道路旅客运输及道路旅客运输站经营活动，维护道路旅客运输市场秩序，保障道路旅客运输安全，保护旅客和经营者的合法权益，依据《中华人民共和国道路运输条例》及有关法律、行政法规的规定，制定本规定。

第二条 从事道路旅客运输(以下简称道路客运)经营以及道路旅客运输站(以下简称客运站)经营的，应当遵守本规定。

第三条 本规定所称道路客运经营，是指使用**营运客车**运送旅客、为社会公众提供服务、**具有商业性质**的道路客运经营活动，包括班车(加班车)客运、包车客运、旅游客运。

(一) 班车客运是指**营运客车**在城乡道路上按照固定的线路、时间、站点、班次运行的一种客运方式，**包括直达班车客运和普通班车客运**。加班车客运是班车客运的一种补充形式，是在客运班车不能满足需要或者无法正常运营时，临时增加或者调配客车按客运班车的线路、站点运行的方式。

(二) 包车客运是指以运送团体旅客为目的，将**客车**包租给用户安排使用，提供驾驶劳务，按照约定的起始地、目的地和路线行驶，**按行驶里程或者包用时间计费并由包车用户**统一支付费用的一种客运方式。

(三) 旅游客运是指以运送旅游观光的旅客为目的，在旅游景区内运营或者其线路至少有一端在旅游景区(点)的一种客运方式。

本规定所称客运站经营，是指以站场设施为依托，为道路客运经营者和旅客提供有关运输服务的经营活动。

第四条 道路客运和客运站管理应当坚持以人为本、安全第一的宗旨，遵循

公平、公正、公开、便民的原则，打破地区封锁和垄断，促进道路运输市场的统一、开放、竞争、有序，并推进道路客运与铁路、民航等其他运输方式协调发展、有效衔接，与信息技术、旅游业等关联产业融合发展，提升城乡道路客运公共服务均等化水平，满足广大人民群众的美好出行需求。

道路客运及客运站经营者应当依法经营，诚实信用，公平竞争，优质服务。

第五条 国家实行道路客运企业等级评定制度和质量信誉考核制度，鼓励道路客运经营者实行规模化、集约化、公司化经营，禁止挂靠经营。

农村客运具有公益属性。县级以上交通运输主管部门应当积极推动当地人民政府制定相关政策扶持农村客运发展，保障具备条件的建制村开通农村客运并持续运营，为农村居民出行提供普遍服务。

客运站是具有公益属性的公共服务设施。鼓励县级以上交通运输主管部门推动当地人民政府出台扶持政策，保障客运站正常运行。

第六条 交通运输部主管全国道路客运及客运站管理工作。

县级以上地方人民政府交通运输主管部门负责组织领导本行政区域的道路客运及客运站管理工作。

县级以上道路运输管理机构负责具体实施道路客运及客运站管理工作。

鼓励道路客运和客运站相关行业协会加强行业自律。

第二章 经营许可

第七条 班车客运的线路根据经营区域和营运线路长度分为以下四种类型：

一类客运班线：跨省级行政区域之间（毗邻县之间除外）的客运班线地区所在地与地区所在地之间的客运班线或者营运线路长度在800公里以上的客运班线。

二类客运班线：地区所在地与县之间的客运班线在省级行政区域内，跨设区的市级行政区域之间（毗邻县之间除外）的客运班线。

三类客运班线：在设区的市级行政区域内，跨县级行政区域（非毗邻县之

间除外)的客运班线。

四类客运班线：县级行政区域内的客运班线或者毗邻县之间的客运班线或者县境内的客运班线。

本规定所称地区所在地，是指设区的市、州、盟人民政府所在城市市区；本规定所称县，包括县、旗、县级市和设区的市、州、盟下辖乡镇的区；本规定所称毗邻县之间的客运班线是指线路全程均在毗邻县行政区域内的客运班线，其中毗邻县不适用于设区的市、州、盟人民政府所在城市市区。

县城城区与设区的市、州、盟人民政府所在地城市市区相连或者重叠的，按起讫客运站所在地确定班线起讫点所属的行政区域。

第八条 包车客运按照其经营区域分为省际包车客运和省内包车客运，省内包车客运分为市际包车客运、县际包车客运和县内包车客运。

第九条 旅游客运按照营运方式分为定线旅游客运和非定线旅游客运。

定线旅游客运按照班车客运管理，非定线旅游客运按照包车客运管理。

第十条 申请从事道路客运经营的，应当具备下列条件：

(一) 有与其经营业务相适应并经检测合格的营运客车：

1. 营运客车技术要求应当符合《道路运输车辆技术管理规定》有关规定。

2. 营运客车类型等级要求：

从事一类、二类客运班线和包车客运、旅游客运高速公路客运、旅游客运和营运线路长度在 800 公里以上的营运客运车辆，其车辆类型等级应当达到行业标准《营运客车类型划分及等级评定》(JT/T325)规定的中级以上。

3. 营运客车数量要求：

(1) 经营一类客运班线的班车客运经营者应当自有营运客车 100 辆以上、客位 3000 个以上，其中高级营运客车在 30 辆以上、客位 900 个以上；或者自有高级营运客车 40 辆以上、客位 1200 个以上；

(2) 经营二类客运班线的班车客运经营者应当自有营运客车 50 辆以上、客位 1500 个以上，其中中高级营运客车在 15 辆以上、客位 450 个以上；或者

自有高级营运客车 20 辆以上、客位 600 个以上；

(3) 经营三类客运班线的班车客运经营者应当自有营运客车 10 辆以上、客位 200 个以上；

(4) 经营四类客运班线的班车经营者应当自有营运客车 1 辆以上；

(5) 经营省际包车客运的经营者，应当自有中高级营运客车 20 辆以上、客位 600 个以上；

(6) 经营省内包车客运的经营者，应当自有营运客车 10 辆以上、客位 100 个以上。

(二) 从事客运经营的驾驶人，应当符合《道路运输从业人员管理规定》有关规定。

(三) 有健全的安全生产管理制度，包括安全生产操作规程、安全生产责任制、安全生产监督检查、驾驶人管理和车辆安全生产管理的制度。

(四) 申请从事道路客运班线经营，还应当有明确的线路和站点方案。新申请的一类客运班线营运线路长度不超过 800 公里。

第十一条 申请从事道路客运经营的，应当依法向市场监督管理机关办理有关登记手续后，按照下列规定提出申请：

(一) (二) 从事省、自治区、直辖市行政区域内跨 2 个县级以上行政区域一类、二类、三类客运班线经营或者包车客运经营的，向所在地设区的市级其共同的上一级道路运输管理机构提出申请；

(二) (一) 从事四类县级行政区域内客运班线经营的，向所在地县级道路运输管理机构提出申请；。

在直辖市申请从事道路客运经营的，应当按照直辖市人民政府的有关规定向相应的许可机关提出申请。

(三) 从事跨省、自治区、直辖市行政区域客运经营的，向所在地的省、自治区、直辖市道路运输管理机构提出申请。

第十二条 申请从事道路客运经营的，应当提供下列材料：

(一) 申请开业的相关材料:

1. 《道路旅客运输经营申请表》(见附件1);
2. 企业章程文本工商营业执照复印件;
3. 投资人、负责人企业法定代表人或者个体经营者身份证件^明及其复印件, 经办人的身份证件^明及其复印件和委托书;
4. 安全生产管理制度文本;
5. 拟投入车辆和聘用驾驶员承诺^书, 包括客车数量、类型及等级、技术等级、座位数以及客车外廓长、宽、高等, 并承诺聘用的驾驶员具备道路客运驾驶员从业资格。如果拟投入客车属于已购置且未配发《道路运输证》^{或者现有}的, 应当提供该车行驶证、车辆技术等级评定结论、客车类型等级评定证明及其复印件[;]。

6. 已聘用或者拟聘用驾驶人员的驾驶证和从业资格证及其复印件, 公安部门出具的3年内无重大以上交通事故责任事故的证明。

(二) 同时申请道路客运班线经营的, 还应当提供下列材料:

1. 《道路旅客运输班线经营申请表》(见附件2);
2. 可行性报告, 包括申请客运班线客流状况调查、运营方案、效益分析以及可能对其他相关经营者产生的影响等;
3. 进站承诺^{方案}, 承诺在投入运营前, 与始发地、终到地和中途停靠地客运站经营者签订进站协议^{已与起讫点客运站和停靠站签订进站意向书的, 应当提供进站意向书};
4. 运输服务质量承诺^书。

第十三^五条 已获得相应道路^{班车}客运班线经营许可的经营者, 申请新增客运班线时, 除提供第十二^四条第(二)项规定的材料外, 还应当提供下列材料:

(一) 《道路运输经营许可证》复印件；

(二) 与所申请客运班线类型相适应的企业自有营运客车的行驶证、

《道路运输证》复印件；

(二) (三) 拟投入车辆和聘用驾驶员承诺书，包括客车数量、类型及等级、技术等级、座位数以及客车外廓长、宽、高等，并承诺聘用的驾驶员具备道路客运驾驶员从业资格。如果拟投入客车属于已购置且未配发《道路运输证》或者现有的，应当提供该车行驶证、车辆技术等级评定结论、客车类型等级评定证明及其复印件；

(四) 拟聘用驾驶人员的驾驶证和从业资格证及其复印件，公安部

门出具的3年内无重大以上交通事故责任事故的证明；

(三) (五) 经办人的身份证明件及其复印件，所在单位的工作证

明或者和申请人委托书。

本规定第十二条和本条前款要求的材料中，可通过与有关部门信息共享获取的信息，不再要求申请人提供。

第十四条 申请从事客运站经营的，应当具备下列条件：

(一) 等级客运站经有关部门组织的工程竣工验收合格，并且经道路运输管理机构组织的站级验收合格；非等级客运站应有使用期限1年以上的固定经营场所。

(二) 有与业务量相适应的专业人员和管理人员；

(三) 有相应的设备、设施，具体要求按照行业标准《汽车客运站级别划分及建设要求》(JT/T 200)的规定执行；

(四) 有健全的业务操作规程和安全生产管理制度，包括服务规范、安全生产

操作规程、车辆发车前例检、安全生产责任制、**危险品**国家规定的危险物品及其他禁止携带的物品（以下统称违禁物品）查堵、人员和车辆进出站安全管理、安全生产监督检查的制度。

第十五**三**条 申请从事客运站经营的，应当依法向**市场监督****工商行政**管理机关办理有关登记手续后，向所在地县级道路运输管理机构提出申请。

第十六条 申请从事客运站经营的，应当提供下列材料：

（一）《道路旅客运输站经营申请表》（见附件3）；

（二）等级客运站竣工验收证明和站级验收证明；非等级客运站经营场所使用期限为1年以上的证明材料；

（三）拟招聘的专业人员、管理人员的身份证明和专业证书及其复印件；

（三）**（四）**企业法定代表人或者个体经营者**负责人**身份证件**明**及其复印件，经办人的身份证件**明**及其复印件和**申请人**委托书；

（四）**（五）**业务操作规程和安全管理文本。

第十七条 县级以上道路运输管理机构应当定期向社会公布本行政区域内的客运运力投放、客运线路布局、主要客流流向和流量等情况。

道路运输管理机构在审查客运申请（含延续经营申请）时，应当统筹综合运输体系发展情况，考虑客运市场的供求状况、普遍服务和方便群众等因素。在审查客运班线延续经营申请时，对存在重大安全隐患的，不予延续经营；对营运线路长度在800公里以上，且起讫地所在的城市市区（县城城区）开通直达高铁、动车客运线路的一类客运班线，原则上不予延续经营。对准予延续经营的营运线路长度在800公里以上的一类客运班线，其许可事项中日发班次上限、车辆数量上限应当不高于当前许可数量。

第十八条 道路运输管理机构应当按照《中华人民共和国道路运输条例》和《行政许可实施程序规定》以及本规定规范的程序实施道路客运经营、道路客运班线经营和客运站经营的行政许可。

第十九条 道路运输管理机构对道路客运经营申请、道路客运班线经营申请

予以受理的，应当自受理之日起 20 日内作出许可或者不予许可的决定；道路运输管理机构对客运站经营申请予以受理的，应当自受理之日起 15 日内作出许可或者不予许可的决定。

道路运输管理机构对符合法定条件的道路客运经营申请作出准予行政许可决定的，应当出具《道路客运经营行政许可决定书》（见附件 4），明确许可事项，许可事项为经营范围、车辆数量及要求、**客运班线类型**；并在作出准予行政许可决定后 10 日内向被许可人发放《道路运输经营许可证》，并告知被许可人所在地**县级**道路运输管理机构。

道路运输管理机构对符合法定条件的道路客运班线经营申请作出准予行政许可决定的，应当出具《道路客运班线经营行政许可决定书》（见附件 5），明确许可事项，许可事项为经营主体、**班车类别、起讫地**始发地、终到地、中途停靠地、途经路线及停靠站点、日发班次**下限及上限**、车辆数量**上限**及要求、经营期限，并在作出准予行政许可决定后 10 日内向被许可人发放《道路客运班线经营许可证明》（见附件 9），告知班线起讫地道路运输管理机构；属于**跨省**一类、二类客运班线的，应当将《道路客运班线经营行政许可决定书》抄告**中途停靠地****途经上下旅客的**和**终到的省**终到地同级道路运输管理机构。

其中，对成立线路公司的道路客运班线、**区域经营式及预约响应式农村客运**或者**实行区域经营的**，其停靠站点及日发班次可以由其经营者自行决定，并告知原许可机关。

道路运输管理机构对符合法定条件的客运站经营申请作出准予行政许可决定的，应当出具《道路旅客运输站经营行政许可决定书》（见附件 7），并明确许可事项，许可事项为经营主体、**客运站****者**名称、站场地址、站场级别和经营范围；并在作出准予行政许可决定后 10 日内向被许可人发放《道路运输经营许可证》。

道路运输管理机构对不符合法定条件的申请作出不予行政许可决定的，应当向申请人出具《不予交通行政许可决定书》。

第二十条 受理跨省一类、二类客运班线和四类客运班线中的毗邻县间客运班线经营申请的省级道路运输管理机构，应当在受理申请后7日内发征求意见函并附《道路旅客运输班线经营申请表》给中途停靠地途经上下旅客的和目的地的终到地省级相关道路运输管理机构征求意见；相关省级道路运输管理机构应当在收到征求意见函后10日内将意见反馈给受理申请的省级道路运输管理机构，不予同意的，应当依法注明理由，逾期不予答复的，视为同意。

受理毗邻市、毗邻县间道路客运班线经营申请的道路运输管理机构，原则上按照毗邻市、毗邻县道路运输管理机构协商一致的意见作出许可或者不予许可的决定。

相关省级道路运输管理机构对跨省客运班线经营申请持不同意见且协商不成的，由受理申请的省级道路运输管理机构通过其隶属的省级交通运输主管部门将各方书面意见和相关材料报交通运输部其共同的上一级道路运输管理机构直至省级道路运输管理机构决定，并书面通知申请人。交通运输部相应的道路运输管理机构应当自受理之日起20日内作出决定（其中，对一类客运班线和四类客运班线中的跨省级行政区域的毗邻县间客运班线，由相应的省级道路运输管理机构按照本条第一款的规定与中途停靠地和终到地省级道路运输管理机构协商决定），并书面通知相关道路运输管理机构省级交通运输主管部门，由受理申请的省级道路运输管理机构按本规定第十九条、第二十二的规定为申请人办理有关手续。

跨省班车客运班线经营者申请客运班线延续经营的，受理申请的省级道路运输管理机构不需向途经上下旅客中途停靠地和终到目的地省级相关道路运输管理机构再次征求意见。

第二十一条 被许可人应当按确定的时间落实拟投入车辆承诺书和进站承诺。道路运输管理机构已核实被许可人落实了拟投入车辆承诺书且车辆符合许可要求，与始发地、终到地和中途停靠地客运站签订进站协议后，应当为投入运输的营运客车配发《道路运输证》；属于客运班车线的，应当按照该客运

班线许可的车辆数上限同时配发班车客运标志牌（见附件8）。正式班车客运标志牌尚未制作完毕的，应当先配发临时客运标志牌。

客运班车《道路运输证》应当注明其类型等级可满足的、所属经营者具备的班车客运经营范围；在营运里程在800公里以上的一类客运班线上运行的，还应当注明客运班线和客运标志牌编号等信息。

第二十二條 已取得相应道路班车客运经营许可的经营者需要增加客运班线的，应当按本规定第十一二条的规定进行申请。

第二十三條 向不同级别的道路运输管理机构申请道路运输经营的，应当由最高一级道路运输管理机构核发《道路运输经营许可证》，并注明各级道路运输管理机构许可的经营范围，下级道路运输管理机构不再核发《道路运输经营许可证》。下级道路运输管理机构已向被许可人发放《道路运输经营许可证》的，上级道路运输管理机构应当按上述要求予以换发。

经营范围为省际包车客运的经营者，可以从事省内包车客运业务。

第二十四條 中外合资、中外合作、外商独资形式投资道路客运和客运站经营的，应当同时遵守《外商投资道路运输业管理规定》。

第二十四二十五條 道路客运经营者设立子公司的，应当按规定向设立地道路运输管理机构申请经营许可；设立分公司的，应当向设立地道路运输管理机构报备。

第二十五二十六條 客运班线经营及包车客运许可原则上应当通过服务质量招投标的方式实施，并签订经营服务协议。申请人数量达不到招投标要求的，道路运输管理机构应当按许可条件择优确定客运经营者。

相关省级道路运输管理机构协商确定通过服务质量招投标方式，实施跨省客运班线经营许可的，可采取联合招标、各自分别招标等方式进行。一省方不实行招投标的，不影响另外一省方进行招投标。

道路客运经营服务质量招投标管理办法另行由省级交通运输主管部门制定。

第二十六**二十七**条 在道路客运班线经营许可过程中，任何单位和个人不得以对等投放运力等不正当理由拒绝、阻挠实施客运班线经营许可。

第二十七**二十八**条 客运经营者、客运站经营者需要变更许可事项或者终止经营的，应当向原许可机关提出申请，按本章有关规定办理。按照第十九条规定由经营者自行决定停靠站点、日发班次、**车辆数量**的变更不需提出申请，但应当告知原许可机关。

客运班线的经营主体、始发地、终到地**起讫地和**日发班次下限变更和客运站经营主体、站址变更按照重新许可办理。

客运经营者和客运站经营者在取得全部经营许可证件后无正当理由超过180日**天**不投入运营，或者运营后连续180日**天**以上停运的，或者班车客运经营者运营的客运班线（定线旅游客运除外）在1个自然年内累计停运180日以上的，视为自动终止经营。相关经营者自动终止经营之日起2年内，不得申请相同的经营许可。

第二十八**二十九**条 客运班线的经营期限由其许可机关**省级道路运输管理机构**按《中华人民共和国道路运输条例》的有关规定确定。

第二十九**三十**条 班车客运**班线**经营者在经营期限内暂停、终止班线经营，应当提前30日向原许可机关申请。经营期限届满，需要延续客运班线经营的，应当在届满前60日提出申请。原许可机关应当依据本章有关规定作出许可或者不予许可的决定。予以许可的，重新办理有关手续。

客运经营者终止经营，或者经道路运输管理机构在监督检查中发现并告知达到自动终止情形的，应当在终止经营后10日内，将相关的《道路运输经营许可证》和《道路运输证》、客运标志牌交回原发放机关。

第三十**三十一**条 客运站经营者终止经营的，应当提前30日告知原许可机关和进站经营者。原许可机关发现关闭客运站可能对社会公众利益造成重大影响的，应当采取措施对进站车辆进行分流，并向社会公告。客运站经营者应当在终止经营后10日内将《道路运输经营许可证》交回原发放机关。

第三十一~~三十二~~条 客运经营者在客运班线经营期限届满后申请延续经营，符合下列条件的，应当予以优先许可：

- （一）经营者符合本规定第十条规定；
- （二）经营者在经营该客运班线过程中，无~~特~~重大以上运输安全责任事故；
- （三）经营者在经营该客运班线过程中，无情节恶劣的服务质量事件；
- （四）经营者在经营该客运班线过程中，无严重违法经营行为；
- （五）按规定履行了普遍服务的义务。

第三章 客运经营管理

第三十二~~三十三~~条 客运经营者应当按照道路运输管理机构决定的许可事项从事客运经营活动，不得转让、出租道路运输经营许可证件。

第三十三~~三十四~~条 道路客运企业的全资或者绝对控股的经营道路客运的子公司，其自有营运客车在10辆以上或者自有中高级营运客车5辆以上时，可按照其母公司取得的经营许可从事客运经营活动。

本条所称绝对控股是指母公司控制子公司实际资产51%以上。

第三十四~~三十五~~条 道路客运班线属于国家所有的公共资源。班车~~线~~客运经营者取得经营许可后，应当向公众提供连续运输服务，不得擅自暂停、终止或者转让班线运输。

第三十五~~三十六~~条 客运班车应当按照许可的线路、班次范围、站点运行，在规定的途经站点进站上~~下~~旅客，在符合道路交通安全、城市管理相关法律、行政法规、政策的前提下，可沿途下客，无正当理由不得改变行驶线路，~~不得站外上客或者沿途揽客~~。

经许可机关同意，在农村客运班线上运营的~~班车~~营运客车可采取区域经营、循环运行、设置临时发车点、预约响应等灵活的方式运营。

第三十六~~三十七~~条 一类、二类~~省际、市际~~客运班线的经营者或者其委托的售票单位、~~起讫点~~始发地、终到地和中途停靠地~~站点~~客运站点，应当实行客票实名售票和实名查验（以下统称实名制管理），~~免票儿童除外~~。其他客运班

线及客运站实行实名制管理的范围，由省级交通运输主管部门确定。

第三十七**三十八**条 实行实名制管理的，售票时应当由购票人提供旅客的有效身份证件原件（有效身份证件类别见附件10），并由售票人在客票（含电子客票）上记载旅客的身份信息。**携带免票儿童的，应当凭免票儿童的有效身份证件同时免费申领实名制客票。**通过网络、电话等方式实名购票的，购票人应当提供真实准确的旅客有效身份证件信息，并在取票时提供旅客的有效身份证件原件。

旅客遗失客票的，经核实其身份信息后，售票人应当免费为其补办客票。

第三十八**三十九**条 客运经营者不得强迫旅客乘车，不得**中途**将旅客交给他人运输，不得**或者**甩客，不得敲诈旅客，不得**擅自更换**使用低于规定的类型等级客运车辆**承运**，不得阻碍其他经营者的正常经营活动。

第三十九**四十**条 严禁客运车辆超载运行，在载客人数已满的情况下，允许再搭乘不超过核定载客人数10%的免票儿童。

客运车辆不得违反规定载货。**班车客运经营者和客运站经营者开展客运班车行李舱载货运输业务的，有关要求按照《客运班车行李舱载货运输规范》（JT/T 1135）的规定执行。**

第四十**四十一**条 客运经营者应当遵守有关运价规定，使用规定的票证，不得乱涨价、恶意压价、乱收费。

第四十一**四十二**条 客运经营者应当在客运车辆外部的适当位置喷印企业名称或者标识，在车厢内**显著醒目**位置公示驾驶员姓名和从业资格证号、**交通运输服务**道路运输管理机构****监督电话、票价和里程表。

第四十二**四十三**条 客运经营者应当为旅客提供良好的乘车环境，确保车辆设备、设施齐全有效，保持车辆清洁、卫生，并采取必要的措施防止在运输过程中发生侵害旅客人身、财产安全的违法行为。

客运经营者应当在发车前进行旅客安全告知，当运输过程中发生侵害旅客人身、财产安全的治安违法行为时，**客运经营者**在自身能力许可的情况下，应

当及时向公安机关报告并配合公安机关及时终止治安违法行为。

客运经营者不得在客运车辆上从事播放淫秽录像等不健康的活动，不得传播、使用破坏社会安定、危害国家安全、煽动民族分裂、侵权盗版等非法出版物。

第四十三^{四十四}条 鼓励客运经营者使用配置下置行李舱的客车从事道路客运。没有下置行李舱或者行李舱容积不能满足需要的营运客车^{车辆}，可在^客^车车厢内设立专门的行李堆放区，但行李堆放区和乘客区必须隔离，并采取相应的安全措施。严禁行李堆放区载客。

第四十四^{四十五}条 客运经营者应当为旅客投保承运人责任险。

第四十五^{四十六}条 客运经营者应当加强对从业人员的安全、职业道德教育和业务知识、操作规程培训。并采取有效措施，防止驾驶^人员连续驾驶时间超过4个小时。

客运车辆驾驶^人员应当遵守道路运输法规和道路运输驾驶员操作规程，安全驾驶，文明服务。

第四十六^{四十七}条 客运经营者应当制定突发公共事件的道路运输应急预案。应急预案应当包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容。

发生突发公共事件时，客运经营者应当服从县级及以上人民政府或者有关部门的统一调度、指挥。

第四十七^{四十八}条 客运经营者应当建立和完善各类台账和档案，并按要求及时报送有关资料和信息。

第四十八^{四十九}条 旅客应当持有效客票（含电子客票）乘车，主动配合开展行李物品安全检查，按规定使用安全带，遵守乘车秩序，文明礼貌；不得携带^{国家规定的危险物品及其他禁止携带的物品}违禁物品乘车，不得影响驾驶员安全驾驶。

实行实名制管理的客运班线及客运站，旅客应当出示有效客票和本人有效

身份证件原件，配合工作人员查验。旅客乘车前，客运站经营者应当对**车客票**记载的身份信息与旅客及其有效身份证件原件（以下简称票、人、证）进行一致性核对并记录有关信息。

对**旅客拒不配合开展行李物品检查**，乘坐实名制管理的**客运班线**拒不提供本人有效身份证件原件或者票、人、证不一致的，**客运站经营者和班车客运经营者**不得允许其乘车。

第四十九**五十**条 实行实名制管理的**班车客运班线**经营者及客运站经营者应当配备必要的设施设备，并加强实名制管理相关人员的培训和相关系统及设施设备的管理，确保符合国家相关法律法规规定。

第五十**五十一**条 **班车客运班线**经营者及客运站经营者对实行实名制管理所登记采集的旅客身份信息及乘车信息，应当依公安机关的要求向其如实提供。对旅客身份信息及乘车信息自采集之日起保存期限不得少于1年，涉及视频图像信息的，自采集之日起保存期限不得少于90日。

班车客运班线经营者及客运站经营者对实行实名制管理所获得的旅客身份信息及乘车信息，应当予以保密。

第五十一**五十二**条 **班车客运班线**经营者或者其委托的售票单位、**起讫点**始发地、终到地和**中途停靠站点**地客运站应当针对客流高峰，恶劣天气及设备系统故障，重大安保活动等特殊情况下实名制管理的特点，制定有效的应急预案。

第五十二**五十三**条 客运车辆驾驶**人**员应当随车携带《道路运输证》、从业资格证等有关证件，在规定位置放置**客运标志牌**。客运班车驾驶**人**员还应当随车携带《道路客运班线经营许可证明》。

第五十三**五十四**条 遇有下列情况之一，客运车辆可凭临时**客运标志牌**运行：

（一）**班车客运经营者**按照许可的**日发班次**上限运行仍不能满足运力需求**原有正班车已经满载**，需要**开行加班车**的；

(二) 因车辆抛锚、维护等原因，需要调用其他客运经营者的营运客车接驳或者顶班的；

(三) 正式班车客运标志牌正在制作或者不慎灭失，等待领取的。

第五十四~~五十五~~条 凭临时客运标志牌运营的客车应当按正班车的线路和站点运行。属于加班或者顶班的，还应当持有始发站签章并注明事由的当班行车路单；班车客运标志牌正在制作或者灭失的，还应当持有该条班线的《道路客运班线经营许可证明》或者《道路客运班线经营行政许可决定书》的复印件。

第五十五~~五十六~~条 客运包车应当凭车籍所在地道路运输管理机构核发的包车客运标志牌（纸质或者电子包车客运标志牌），按照约定的时间、~~起始始~~发地、~~目的终到地~~和线路运行，~~并持有包车票或者包车合同，不得按班车模式~~定点定线运营，~~不得招揽包车合同外的旅客乘车。~~

客运包车除执行道路运输管理机构下达的紧急包车任务外，其线路一端应当在车籍所在~~地的设区的市。~~~~省际、市际客运包车的车籍所在地为车籍所在的地区，县际客运包车的车籍所在地为车籍所在的县。~~

~~非定线旅游客车可持注明客运事项的旅游客票或者旅游合同取代包车票或者包车合同。~~

第五十六~~五十七~~条 省际临时客运标志牌（见附件~~9~~11）、省际包车客运标志牌（见附件~~10~~12）由~~省~~设区的市级道路运输管理机构按照交通运输部的统一式样印制，~~交~~由~~设区的市级或当地~~县级~~以上~~道路运输管理机构向客运经营者核发。省际包车客运标志牌和加班车、顶班车、接驳车使用的省际临时客运标志牌在一个运次所需的时间内有效，~~省际包车客运标志牌有效期不超过15日，因~~班车客运标志牌正在制作或者灭失而使用的省际临时客运标志牌有效期不得超过~~30~~天日。

包车客运经营者从事~~省际~~包车客运业务~~的企业~~，应~~按照交通运输部的统一~~要求，~~通过运政管理信息系统向车籍地道路运输管理机构备案后方可使用包车~~客运标志牌。

省内临时客运标志牌、省内包车客运标志牌样式及管理要求由各省级交通运输主管部门自行规定。

第五十七五十八条 在节假日、春运、旅游旺季“黄金周”或者发生突发事件等客流高峰期运力不足时，道路运输管理机构可临时调用车辆技术等级不低于二级的营运客车和社会非营运客车开行包车或者加班车。非营运客车凭县级以上道路运输管理机构开具的证明运行。

第四章 班车客运定制服务

第五十八条 国家鼓励班车客运经营者开展班车客运定制服务(以下简称定制客运)。

第五十九条 开展定制客运的营运客车(以下简称定制客运车辆)技术等级应当为一级，类型等级应当达到中级及以上、且不低于道路客运班线经营许可决定的车辆类型等级要求，核定载客人数应当在7-19人。

第六十条 提供定制客运信息发布、客源组织、售票、确定乘车地点等线上服务的网络平台(以下简称网络平台)，应当确保经营者具备相应的道路客运班线经营许可，驾驶员具备相应的机动车驾驶证和道路客运驾驶员从业资格、受班车客运经营者合法聘用，车辆具备有效的《道路运输证》、按规定投保承运人责任险，并建立班车客运经营者、驾驶员、车辆档案；应当对定制客运车辆实施动态监控；应当依法向市场监督管理机关办理有关登记手续，并在其首页显著位置持续公示营业执照信息。

第六十一条 班车客运经营者应当在开展定制客运前，向原许可机关提交信息表(见附件6)，并提供与网络平台签订的合作协议或者相关证明，以及网络平台遵守第六十条规定的相关承诺。

开展定制客运将导致该客运班线运行的车辆数量超过许可的车辆数量上限的，应当按照本规定第二十七条规定同时申请变更许可事项。

班车客运经营者提交的信息发生变更的，应当向原许可机关重新提交。

相应的道路运输管理机构应当在《道路运输证》上注明“定制客运”字样。

班车客运经营者定除执行本规定第四十一条的规定外，还应在车辆外部喷印“定制客运”标识，无需随车携带班车客运标志牌。

第六十二条 定制客运日发班次可以由其经营者自行决定，定制客运车辆在符合道路交通安全、城市管理相关法律法规的前提下，可在经许可的道路客运班线始发地、终到地、中途停靠地按乘客需求停靠。始发地、终到地、中途停靠地为设区的市、县、乡或者村的，停靠范围分别为城市市区、县城城区、乡或者村。

同一道路客运班线的非定制客运经营，仍按照原许可的客运站点、日发班次下限及上限运行，。

网络平台不得发售经许可的道路客运班线始发地、终到地、中途停靠地范围以外的客票。

第六十三条 班车客运经营者应当对定制客运车辆实施安全例行检查，随车配备便携式安检设备，并由驾驶员或者其他工作人员对旅客行李物品进行安全检查，允许在旅客在场的情况下开包验视。

对安全检查发现的违禁物品，应当交由旅客自行妥善处理，不得上车。对拒不配合安全检查或者旅客坚持携带违禁物品的，应当拒绝旅客乘车。

第六十四条 网络平台应当在发车前向旅客推送执行定制客运线下服务的班车客运经营者，车辆品牌、型号、号牌及颜色等车辆信息，驾驶员联系方式，乘车地点等信息，并确保线上发布提供服务的经营者、车辆和驾驶员与线下实际提供服务的经营者、车辆和驾驶员一致。

实行实名制管理的客运班线开展定制客运的，班车客运经营者和网络平台应当按照第三章有关规定落实实名制管理相关要求。网络平台采集的个人信息和生成的业务数据，保存期限应当不少于1年。

第六十五条 网络平台在动态监控中发现车辆存在超速、驾驶员疲劳驾驶、未按许可的线路行驶等违法违规行为的，应当及时通报班车客运经营者，由其纠正。

因网络平台或班车客运经营者的原因发生延误、未按照预先告知的信息提供服务等损害旅客权益的，由网络平台承担优先赔付责任。

发生道路客运安全生产事故，网络平台知道或者应当知道平台内班车客运经营者违反客运经营有关规定且未采取必要措施的，依法与平台内班车客运经营者承担连带责任。

网络平台使用不符合第六十条规定的经营者、车辆或驾驶员开展客运服务，造成旅客合法权益受到侵害的，依法承担相应的责任。

第五章 客运站经营

第六十六[五十九]条 客运站经营者应当按照道路运输管理机构决定的许可事项从事客运站经营活动，不得转让、出租客运站经营许可证件。

客运站经营者在不[得改变]影响客运站[用途和]基本服务功能的前提下，可以根据客流变化和市场需要，拓展旅游集散、邮政快递、物流等服务功能，依法开展相关经营活动。

客运站经营者应当维护好各种设施、设备，保持其正常使用。

第六十七[六十]条 客运站经营者和进站发车的客运经营者应当依法自愿签订服务合同，双方按合同的规定履行各自的权利和义务。

客运站经营者应当按[月]服务合同约定和客运经营者结算运费。

第六十八[六十一]条 客运站经营者应当依法加强安全管理，完善安全生产条件，健全和落实安全生产责任制。

客运站经营者应当对出站客车进行安全检查，采取措施防止[危险品]违禁物品进站上车，按照车辆核定载客限额售票，严禁超载车辆或者未经安全检查的车辆出站，保证安全生产。

第六十九条 二级及以上客运站经营者应当将客运线路、班次等基础信息接入道路客运联网售票系统。

鼓励客运站经营者为旅客提供网络售票、自助终端售票、智能终端售票等多元化售票服务。鼓励电子客票在道路客运行业的推广应用。

第七十条 鼓励客运站经营者在符合道路交通安全、城市管理相关法律、行政法规、政策的前提下，在客运站所在城市市区或者县城城区范围内的道路客运班线主要途经地、出入城市市区的主要道路等客流聚集点设立停靠点，提供售票、行李物品安全检查和营运客车停靠服务，供班车客运经营者配客。

客运站经营者设立停靠点的，应当向原许可机关备案，并在停靠点显著位置公示客运站的《道路运输经营许可证》等信息。

客运站经营者对其设置的停靠点安全生产和实名制管理承担主体责任，应当在配客点配备必要的工作人员、售票设备，并采取措施防止违禁物品上车。

班车客运经营者申请在配客点配客，应当按照本规定第二十七条的规定办理变更许可。

第七十一~~六十二~~条 客运站经营者应当禁止无证经营的车辆进站从事经营活动，无正当理由不得拒绝合法客运车辆进站经营。

客运站经营者应当坚持公平、公正原则，合理安排发车时间，公平售票。

客运经营者在发车时间安排上发生纠纷，客运站经营者协调无效时，由当地县级~~以上~~道路运输管理机构裁定。

第七十二~~六十三~~条 客运站经营者应当公布进站客车的~~班车类别~~、客车类型等级、运输线路、~~起讫~~始发地和终到地停靠站点、班次、发车时间、票价等信息，调度车辆进站发车，疏导旅客，维持秩序。

第七十三~~六十四~~条 进站客运经营者应当在发车30分钟前备齐相关证件进站等待发车，不得误班、脱班、停班。进站客运经营者不按时派车辆应班，1小时以内视为误班，1小时以上视为脱班。但因车辆维修、肇事、丢失或者交通堵塞等特殊原因不能按时应班、并且已提前告知客运站经营者的除外。

进站客运经营者因故不能发班的，应当提前1日告知客运站经营者，双方要协商调度车辆顶班。

对无故停班达~~3~~7日以上的进站班车，客运站经营者应当报告当地道路运输管理机构。

第七十四^{六十五}条 客运站经营者应当设置旅客购票、候车、乘车指示、行李寄存和托运、公共卫生等服务设施，按照有关规定为军人、消防救援人员及随行家属等提供优先购票乘车服务，并建立老幼病残孕等特殊旅客服务保障制度，向旅客提供安全、便捷、优质的服务，加强宣传，保持站场卫生、清洁。

在客运站从事客运站经营以外的其他经营活动时，应当遵守相应的法律、行政法规的规定。

第七十五^{六十六}条 客运站经营者应当严格执行价格管理规定，在经营场所公示收费项目和标准，严禁乱收费。

第七十六^{六十七}条 客运站经营者应当按规定的业务操作规程装卸、储存、保管行包。

第七十七^{六十八}条 客运站经营者应当制定公共突发事件应急预案。应急预案应当包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备以及处置措施等内容。

第七十八^{六十九}条 客运站经营者应当建立和完善各类台账和档案，并按要求报送有关信息。

第六章 监督检查

第七十九^{七十}条 道路运输管理机构应当加强对道路客运和客运站经营活动的监督检查。

道路运输管理机构工作人员应当严格按照法定职责权限和程序进行监督检查，并按有关规定积极推进监督检查“双随机一公开”。

第八十^{七十一}条 县级以上道路运输管理机构应当定期对客运车辆进行审验，每年审验一次。审验内容包括：

- （一）车辆违章记录；
- （二）车辆技术等级评定情况；
- （三）客车类型等级评定情况；
- （四）按规定安装、使用符合标准的具有行驶记录功能的卫星定位装置情况；

(五) 客运经营者为客运车辆投保承运人责任险情况。

审验符合要求的，道路运输管理机构在《道路运输证》审验记录栏中或者IC卡注明；不符合要求的，应当责令限期改正或者办理变更手续。

第八十一七十二条 道路运输管理机构及其工作人员应当重点在客运站、旅客集散地对道路客运、客运站经营活动实施监督检查。此外，根据管理需要，可以在公路路口实施监督检查，但不得随意拦截正常行驶的道路运输车辆，不得双向拦截车辆进行检查。

第八十二七十三条 道路运输管理机构的工作人员实施监督检查时，应当有2名以上人员参加，并向当事人出示交通运输部统一制式合法有效的交通行政执法证件。

第八十三七十四条 道路运输管理机构的工作人员可以向被检查单位和个人了解情况，查阅和复制有关材料。但应当保守被调查单位和个人的商业秘密。

被监督检查的单位和个人应当接受道路运输管理机构及其工作人员依法实施的监督检查，如实提供有关资料或者说明情况。

第八十四七十五条 道路运输管理机构的工作人员在实施道路运输监督检查过程中，发现客运车辆有超载行为的，应当立即予以制止，移交相关部门处理，并采取相应措施安排旅客改乘。

第八十五七十六条 客运经营者在许可的道路运输管理机构管辖区域外违法从事经营活动的，违法行为发生地的道路运输管理机构应当依法将当事人的违法事实、处罚结果记录到《道路运输证》上，并抄告作出道路客运经营许可的道路运输管理机构。

第八十六七十七条 客运经营者违反本规定的，县级以上道路运输管理机构在作出行政处罚决定的过程中，可以按照行政处罚法的规定将其违法证据先行登记保存。作出行政处罚决定后，客运经营者拒不履行的，作出行政处罚决定的道路运输管理机构可以将其拒不履行行政处罚决定的事实通知违法车辆车籍所在地道路运输管理机构，作为能否通过车辆年度审验和决定质量信誉考核

结果的重要依据。

第八十七七十八]条 道路运输管理机构的工作人员在实施道路运输监督检查过程中，对没有《道路运输证》又无法当场提供其他有效证明的客运车辆可以予以暂扣，并出具《道路运输车辆暂扣凭证》（见附件142），对暂扣车辆应当妥善保管，不得使用，不得收取或者变相收取保管费用。

违法当事人应当在暂扣凭证规定的时间内到指定地点接受处理。逾期不接受处理的，道路运输管理机构可依法作出处罚决定，并将处罚决定书送达当事人。当事人无正当理由逾期不履行处罚决定的，道路运输管理机构可申请人民法院强制执行。

第八十八条 县级以上道路运输管理机构应当建立违法违规行为信息库，纳入本级道路运政管理信息系统中，如实记录道路客运经营者、客运站经营者、网络平台、从业人员的违法违规行为信息；对违法违规行为情节严重的，应当向社会公告，并实施重点监管。

道路运输管理机构对违法违规行为多发、质量信誉差的道路客运经营者、道路客运驾驶员等实行“黑名单”制度，会同有关部门实施失信联合惩戒，具体办法另行制定。

第七章 法律责任

第八十九七十九]条 违反本规定，有下列行为之一的，由县级以上道路运输管理机构责令停止经营；有违法所得的，没收违法所得，处违法所得2倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得不足2万元的，处3万元以上10万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- （一）未取得道路客运经营许可，擅自从事道路客运经营的；
- （二）未取得道路客运班线经营许可，擅自从事班车客运经营的；
- （三）使用失效、伪造、变造、被注销等无效的道路客运许可证件从事道路客运经营的；
- （四）超越许可事项，从事道路客运经营的。□；

(五) 网络平台接入或者使用不符合第六十条规定的经营者、车辆或驾驶员开展客运服务的。

第九十八十条 违反本规定，有下列行为之一的，由县级以上道路运输管理机构责令停止经营；有违法所得的，没收违法所得，处违法所得2倍以上10倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得不足1万元的，处2万元以上5万元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 未取得客运站经营许可，擅自从事客运站经营的；

(二) 使用失效、伪造、变造、被注销等无效的客运站许可证件从事客运站经营的；

(三) 超越许可事项，从事客运站经营的。

第九十一八十一条 违反本规定，客运经营者、客运站经营者非法转让、出租道路运输经营许可证件的，由县级以上道路运输管理机构责令停止违法行为，收缴有关证件，处2000元以上1万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得。

第九十二八十二条 违反本规定，客运经营者有下列行为之一，由县级以上道路运输管理机构责令限期投保；拒不投保的，由原许可机关吊销《道路运输经营许可证》或者吊销相应的经营范围：

(一) 未为旅客投保承运人责任险的；

(二) 未按最低投保限额投保的；

(三) 投保的承运人责任险已过期，未继续投保的。

第九十三八十三条 违反本规定，取得客运经营许可的客运经营者使用无《道路运输证》、无效《道路运输证》或者超出《道路运输证》标明的经营范围的车辆参加客运经营的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，处3000元以上1万元以下的罚款。

违反本规定，客运经营者不按照规定携带《道路运输证》的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，处警告或者20元以上200元以下的罚款。

第九十四[八十四]条 违反本规定，客运经营者（含国际道路客运经营者）、客运站经营者及客运相关服务经营者不按规定使用道路运输业专用票证或者转让、倒卖、伪造道路运输业专用票证的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，处1000元以上3000元以下的罚款。

第九十五[八十五]条 一类、二类[省际、市际]客运班线的经营者或者其委托的售票单位、[起讫点]始发地、终到地和中途停靠地[站点]客运站经营者未按规定对旅客身份进行查验，或者对身份不明、拒绝提供身份信息的旅客提供服务的，由县级以上道路运输管理机构责令改正；拒不改正的，处10万元以上50万元以下罚款，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员处10万元以下罚款；情节严重的，由县级以上道路运输管理机构责令其停止从事相关道路旅客运输或者客运站经营业务；造成严重后果的，由原许可机关吊销有关道路旅客运输或者客运站经营许可证件。

第九十六[八十六]条 违反本规定，客运经营者有下列情形之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，处1000元以上3000元以下的罚款；情节严重的，由原许可机关吊销《道路运输经营许可证》或者吊销相应的经营范围：

（一）客运班车不按批准的客运站点停靠或者不按规定的线路、日发班次下限及上限行驶的；

（二）加班车、顶班车、接驳车无正当理由不按原正班车的线路、站点、[班次]行驶的；

（三）客运包车未持有效的包车客运标志牌进行经营的，不按照包车客运标志牌载明的事项运行的，线路两端均不在车籍所在地的，[按班车模式定点定线运营的]，招揽包车合同以外的旅客乘车的；

（四）以欺骗、暴力等手段招揽旅客的；

（五）[在旅客运输途中]擅自[变更运输车辆或者]将旅客移交他人运输或者甩客的；

（六）使用低于规定的类型等级的营运客车承运的；

(六)七) 未报告原许可机关，擅自终止道路客运经营的。

第九十七(八十七)条 违反本规定，客运经营者、客运站经营者已不具备开业要求的有关安全条件、存在重大运输安全隐患的，由县级以上道路运输管理机构责令限期改正；在规定时间内不能按要求改正且情节严重的，由原许可机关吊销《道路运输经营许可证》或者吊销相应的经营范围。

第九十八(八十八)条 违反本规定，客运站经营者有下列情形之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，处1万元以上3万元以下的罚款：

- (一) 允许无经营许可证的车辆进站从事经营活动的；
- (二) 允许超载车辆出站的；
- (三) 允许未经安全检查或者安全检查不合格的车辆发车的；
- (四) 无正当理由拒绝客运车辆进站从事经营活动的。

第九十九条 网络平台有下列情形之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，并对每次违法行为处1万元以上3万元以下的罚款。

- (一) 线上提供服务车辆与线下实际提供服务车辆不一致的；
- (二) 线上提供服务驾驶员与线下实际提供服务驾驶员不一致的；
- (三) 出售经许可的道路客运班线始发地、终到地和中途停靠地范围以外客票的。

第一百(八十九)条 违反本规定，客运站经营者有下列情形之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正；拒不改正的，处3000元的罚款；有违法所得的，没收违法所得：

- (一) 擅自改变客运站的用途和服务功能的；
- (二) 不公布运输线路、(起讫)始发地和终到地停靠站点、班次、发车时间、票价的。

第一百零一(九十)条 道路运输管理机构工作人员违反本规定，有下列情形之一的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (一) 不依照规定的条件、程序和期限实施行政许可的；

- (二) 参与或者变相参与道路客运经营以及客运站经营的；
- (三) 发现违法行为不及时查处的；
- (四) 违反规定拦截、检查正常行驶的运输车辆的；
- (五) 违法扣留运输车辆、《道路运输证》的；
- (六) 索取、收受他人财物，或者谋取其他利益的；
- (七) 其他违法行为。

第八章 附 则

第一百零二条 本规定所称农村客运班线，是指县内或者毗邻县间至少有一端在乡村的客运班线。其中，区域经营式农村客运是指经许可机关同意，由一个经营主体在一定区域内经营，或者区域内所有经营主体之间达成协议统一调度的农村客运运营方式；预约响应式农村客运是指经营者预先公示经营区域和电话、互联网终端等预约方式，根据旅客预约需求提供客运服务的农村客运运营方式。

本规定所称线路公司是指对开线路上仅有一个经营主体的；或者对开线路所有经营主体之间达成协议，协商确定停靠站点、日发班次、车辆数量的。

本规定所称定制客运是指班车客运经营者对取得相应经营许可的道路客运班线，依托互联网开展信息发布、客源组织、售票、确定乘车地点等线上服务，并使用符合条件的车辆和驾驶员开展“点到点”“门到门”线下服务的班车客运运营方式。

第一百零三九十一条 出租汽车客运、城市公共汽车客运管理根据国务院的有关规定执行。

第一百零四九十二条 客运经营者从事国际道路旅客运输经营活动，除一般行为规范适用本规定外，有关从业条件等特殊要求应当适用交通运输部制定的国际道路运输管理规定。

第一百零五九十三条 道路运输管理机构依照本规定发放的道路运输经营许可证件和《道路运输证》，可以收取工本费。工本费的具体收费标准由省、

自治区、直辖市人民政府财政、价格主管部门会同同级交通运输主管部门核定。

第一百零六九十四条 本规定自2005年8月1日起施行。交通部1995年9月6日发布的《省际道路旅客运输管理办法》（交公路发〔1995〕828号）、1998年11月26日发布的《高速公路旅客运输管理规定》（交通部令1998年第8号）、1995年5月9日发布的《汽车客运站管理规定》（交通部令1995年第2号）、2000年4月27日发布的《道路旅客运输企业经营资质管理规定（试行）》（交公路发〔2000〕225号）、1993年5月19日发布的《道路旅客运输业户开业技术经济条件（试行）》（交运发〔1993〕531号）同时废止。

（附件略）

交通运输部关于印发 《汽车客运站安全生产规范》的通知

交运规〔2019〕13号 2019年10月10日

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

为进一步贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路运输条例》等有关法律、行政法规要求，落实汽车客运站安全生产主体责任，有效预防和减少因汽车客运站源头管理不到位引发的生产安全事故，现将修订后的《汽车客运站安全生产规范》印发给你们，请遵照执行。

交通运输部

2019年9月20日

（此件公开发布）

汽车客运站安全生产规范

第一章 总则

第一条 为规范汽车客运站安全生产管理工作，落实汽车客运站安全生产主体责任，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国道路运输条例》及有关法律、行政法规和规章，制定本规范。

第二条 本规范适用于所有等级汽车客运站（以下简称汽车客运站）的安全生产管理工作。

第三条 汽车客运站经营者应当坚持安全第一、预防为主、综合治理的安全生产方针，贯彻执行国家有关安全生产的法律、行政法规、规章、政策和标准，建立健全安全生产责任制、安全生产管理制度、业务操作规程和应急预案，并组织实施。

第四条 汽车客运站经营者应当接受交通运输等相关部门对其安全生产工作依法实施的监督管理。

第五条 汽车客运站安全生产管理的总体目标是把住汽车客运站安全生产源头关，有效预防和减少因汽车客运站源头管理不到位引发的生产安全事故。

第二章 安全生产管理职责

第六条 汽车客运站应当实行全员安全生产责任制度，落实“一岗双责”。汽车客运站的主要负责人（包括法定代表人、实际控制人，下同）为安全生产的第一责任人，全面负责汽车客站的安全生产工作；分管安全生产的负责人协助主要负责人履行安全生产职责，对安全生产工作负组织实施和综合管理及监督的责任；其他负责人对各自职责范围内的安全生产工作负直接管理责任。

第七条 汽车客运站经营者应当不断完善安全生产管理体系，健全安全生产管理机构，保障安全生产投入，落实各部门的安全生产管理职责，规范各岗位的工作程序。

第八条 汽车客运站经营者应当对进出汽车客运站的人员和行李物品、车辆进行严格检查，确保“三不进站”和“六不出站”。

“三不进站”是指：危险品不进站、无关人员不进站（发车区）、无关车辆不进站。

“六不出站”是指：超载营运客车不出站、安全例行检查不合格营运客车不出站、旅客未系安全带不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、营运客车证件不齐全不出站、“出站登记表”未经审核签字不出站。

第九条 汽车客运站经营者应当与进入该站的营运客车所属道路旅客运输经营者、在站内从事其他经营活动的经营者签订安全责任协议，依法明确双方的安全责任。

第十条 发生生产安全事故后，汽车客运站经营者应当按照《生产安全事故报告和调查处理条例》等有关规定，及时报告相关部门；应当及时对汽车客运站运营和安全生产管理等情况进行倒查，并对有关责任人进行处理。

第十一条 汽车客运站经营者应当配合相关部门组织开展安全宣传、安全检查、事故处理、责任追究等工作，对相关部门提出的防范和整改措施，应当严格落实。

第十二条 汽车客运站的主要负责人对本单位安全生产工作负有下列职责：

（一）严格执行安全生产的法律、行政法规、规章、政策和标准，组织落实管理部门的工作部署和要求；

（二）建立健全本单位安全生产责任制，组织制定本单位安全生产规章制度和操作规程；

（三）依法设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员，确定分管安全生产的负责人；

（四）保证本单位安全生产投入的有效实施；

（五）督促、检查本单位安全生产工作，及时消除生产安全事故隐患；（六）组织制定并实施本单位安全生产教育培训计划

（七）组织制定并实施本单位的突发事件应急预案，开展应急演练

（八）定期组织分析本单位安全生产形势，研究解决重大安全问题；及时采纳安全生产管理机构和安全生产管理人员提出的预防措施和改进建议，并及时组织落实和整改；

（九）及时、如实报告生产安全事故，落实生产安全事故处理的有关工作。

第十三条 汽车客运站的安全生产管理机构及安全生产管理人员(包括分管安全生产的负责人、专职安全生产管理人员，下同)对本单位安全生产工作负有下列职责：

（一）严格执行安全生产的法律、行政法规、规章、政策和标准，参与本单位安全生产决策；

（二）拟订本单位安全生产管理制度、操作规程和应急预案，明确各部门、各岗位的安全生产职责，督促贯彻执行；

（三）组织或者参与本单位安全生产宣传、教育和培训，并如实记录；

- (四) 拟订本单位安全生产投入计划，组织实施或者监督相关部门实施；
- (五) 组织或者参与本单位应急救援演练；
- (六) 检查本单位的安全生产状况，及时排查生产安全事故隐患，提出改进安全生产管理的建议；
- (七) 制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为；
- (八) 督促落实本单位安全生产整改措施；
- (九) 及时、如实向主要负责人报告本单位生产安全事故；组织或者参与本单位生产安全事故的调查处理，承担生产安全事故统计和分析工作；
- (十) 其他安全生产管理工作。

第三章 安全生产基础保障

第十四条 汽车客运站应当依法设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员，并保持专职安全生产管理人员的相对稳定。

第十五条 汽车客运站主要负责人和安全生产管理人员应当具备与本单位所从事的生产经营活动相应的安全生产知识和管理能力。

汽车客运站主要负责人和安全生产管理人员应当经交通运输主管部门对其安全生产知识和管理能力考核合格，具体按照《道路运输企业主要负责人和安全生产管理人员安全考核管理办法》执行。

第十六条 汽车客运站经营者应当制定安全生产业务操作规程，对从业人员有关安全生产的活动予以规范。

第十七条 汽车客运站经营者应当制定对所属从业人员特别是安全生产管理人员年度及长期的继续教育培训计划，明确培训内容和年度培训时间，确保相关人员具备必要的安全生产知识和管理能力。

第十八条 汽车客运站主要负责人和安全生产管理人员初次安全生产教育培训时间不少于 24 学时，每年再培训时间不少于 12 学时。

第十九条 汽车客运站接收实习学生的,应当将实习学生纳入本单位从业人员统一进行安全生产教育培训。汽车客运站采用新技术、新设备,应当对从业人员进行专门的安全生产教育培训。

汽车客运站经营者可自主开展从业人员的安全生产教育培训,也可委托对外开展安全生产教育培训业务的机构或者其他汽车客运站开展。安全生产教育培训应当有记录并建档保存,保存期限不少于 36 个月。

第二十条 汽车客运站经营者应当每季度至少召开一次安全生产工作会议,研究解决安全生产中的重大问题,安排部署阶段性安全生产工作;每月至少召开一次安全生产例会,通报和布置落实各项安全生产工作,分析查找安全生产管理制度的缺陷和安全生产管理的薄弱环节。安全生产工作会议可与安全生产例会一并召开。

发生重、特大道路客运生产安全事故、本单位发生站内人员伤亡事故或者在本单位发出的营运客车发生生产安全事故后,汽车客运站经营者应当及时召开安全生产工作会议或者安全生产例会进行分析通报,并提出针对性的事故预防措施。

安全生产工作会议和安全生产例会应当有会议记录并建档保存,保存期限不少于 36 个月。

第二十一条 汽车客运站经营者应当将安全生产管理指标进行细化和分解,制定阶段性的安全生产控制指标,并根据安全生产责任进行考核和奖惩,定期公布考核和奖惩情况。

第二十二条 汽车客运站经营者应当建立和完善安全生产管理登记台账和档案,妥善保管备查。

第二十三条 汽车客运站经营者应当保障安全生产所必需的资金投入,可参照国务院财政、应急管理部门制定的《企业安全生产费用提取和使用管理办法》提取和使用安全生产费用。

第二十四条 汽车客运站经营者应当积极采用新技术、新设备，推行现代化科学管理方法，不断改善安全生产条件。

第二十五条 汽车客运站经营者应当为客运驾驶员和乘务员提供必要的服务设施和临时休息场所。

第二十六条 汽车客运站经营者应当按国家有关规定配备消防设施、器材，并确保齐全有效。

第二十七条 汽车客运站经营者应当制定有关自然灾害、客运量突增、公共卫生、生产安全事故应急救援以及其他突发事件的应急预案，每年至少开展一次综合或者专项应急演练。

应急预案应当包括报告程序、应急指挥、通信联络、应急设备的储备以及处置措施等内容，并根据需要及时修订。

第四章 安全生产管理制度

第二十八条 汽车客运站经营者应当建立危险品查堵制度，采取以下措施防止易燃、易爆和易腐蚀等危险品进站上车：

（一）制定危险品检查工作程序，规范危险品查堵工作。

（二）设立专门的危险品查堵岗位。在进站口等关键环节对进站旅客携带的行李物品和托运行包进行安全检查，对查获的危险品应当进行登记并妥善保管或者按规定处理。

（三）配备必要的检查设备。一级、二级汽车客运站应当配置行包安全检查设备；三级及以下汽车客运站应当积极创造条件配置行包安全检查设备，提高危险品查堵效率和质量。

危险品查堵岗位工作人员上岗前，应当参加常见危险品识别与处置、安全检查设备使用等相关知识和技能的培训，并经汽车客运站经营者考核合格；在岗期间，应当严格遵守岗位工作要求，不得开展与工作无关的活动。

汽车客运站经营者受理客运班车行李舱载货运输业务的，托运物品登记和安全检查要求应当按照《客运班车行李舱载货运输规范》（JT/T 1135）有关规定执行。

第二十九条 汽车客运站经营者应当建立营运客车安全例行检查制度，按照《营运客车安全例行检查技术规范》（见附件1）的要求，对本单位始发的营运客车进行安全例行检查，并采取以下措施防止未检的营运客车（因车辆结构原因需拆卸检查的除外）出站运行：

（一）指定专门的安全例行检查人员（以下简称安全例检人员）。安全例检人员应当熟悉营运客车结构、检查方法和相关技术标准，并经汽车客运站考核合格；

（二）设置专门的检查场地，配备必要的设施设备（详见附件1）；

（三）严格填写《营运客车安全例行检查报告单》（式样见附件2）。安全例检人员应当在完成安全例行检查后，填写《营运客车安全例行检查报告单》，对经检查合格的营运客车签发“营运客车安全例行检查合格通知单”（式样见附件3），加盖汽车客运站安全例行检查印章。

“营运客车安全例行检查合格通知单”24小时内有效。单程运营里程在800公里（含）以上的客运班车和往返运营时间在24小时（含）以上的客运班车，实行每个单程检查一次。

汽车客运站经营者应当建立健全安全例行检查台账并妥善保存，保存期限不少于3个月。

第三十条 汽车客运站经营者在调度营运客车发班时，应当对营运客车机动车行驶证、道路运输证、客运标志牌、“营运客车安全例行检查合格通知单”和驾驶员机动车驾驶证、从业资格证等单证进行检查，确认完备有效后方可准予报班。

汽车客运站经营者应当建立健全营运客车报班记录并妥善保存，保存期限不少于3个月。

第三十一条 汽车客运站经营者应当建立出站检查制度，配备出站检查工作人员，对出站营运客车和驾驶员的相关情况进行检查，严禁不符合条件的营运客车和驾驶员出站运营。出站检查主要包括以下内容：

（一）检查出站营运客车报班手续是否完备，确保营运客车出站前机动车行驶证、道路运输证、客运标志牌、“营运客车安全例行检查合格通知单”等单证经客运站查验合格；

（二）核验每一名当班驾驶员持有的从业资格证、机动车驾驶证，确保受检驾驶员与报班的驾驶员一致；

（三）清点营运客车载客人数，确保营运客车不超载出站。如发现营运客车有超载行为，应当立即制止，并采取相应措施安排旅客改乘；

（四）检查旅客安全带系扣情况，确保营运客车出站时所有旅客系好安全带。

鼓励汽车客运站经营者在报班、出站环节运用信息化手段开展营运客车、驾驶员有关单证一致性查验，提升查验效率。

经出站检查符合要求的营运客车和驾驶员，汽车客运站出站检查人员应当在“出站登记表”（式样见附件4）上进行记录，并经受检营运客车驾驶员签字确认。“出站登记表”保存期限不少于3个月。

第三十二条 营运客车不配合出站检查的，汽车客运站经营者有权拒绝营运客车出站。经劝阻无效，仍滞留现场扰乱秩序的，汽车客运站经营者应当采取相应措施安排旅客改乘并报当地交通运输主管部门；对强行出站的，汽车客运站经营者应当立即报告当地交通运输主管部门处理。对相应营运客车，汽车客运站可在一定期限内禁止其进站发班。

第五章 生产安全事故隐患排查治理与安全生产监督

第三十三条 汽车客运站经营者应当建立生产安全事故隐患排查治理制度，采用综合检查、专业检查等方式，适时组织开展生产安全事故隐患排查工作。

重点检查所属工作人员的安全生产业务操作规程和各项安全生产管理制度的贯彻执行情况。

第三十四条 汽车客运站经营者应当对排查出的生产安全事故隐患进行登记和治理，落实整改措施、资金、责任人、完成时限和预案，及时消除生产安全事故隐患。

第三十五条 汽车客运站经营者应当对本单位生产安全事故隐患排查治理情况进行统计，分析事故隐患形成原因、特点及规律，对多发普发的事故隐患应当深入分析，建立事故隐患排查治理长效机制。

第三十六条 汽车客运站经营者应当积极配合交通运输等相关部门依法进行的生产安全事故隐患监督检查，不得拒绝和阻挠。对相关部门通报抄送的安全问题应当及时落实整改。

第三十七条 汽车客运站经营者应当按照有关规定加强安全生产风险管理，适时开展安全生产风险辨识和评估，做好风险管控。

第三十八条 汽车客运站经营者应当适时组织有关专家或者第三方机构对客运站的安全生产管理体系进行评价，根据评价报告，对生产安全事故隐患和存在的问题及时进行整改和处理，并完善安全生产管理措施。

第三十九条 汽车客运站经营者应当建立安全生产社会监督机制，公开举报电话、通信地址、电子邮件信箱等，鼓励通过微信、微博、二维码、智能手机应用程序等多种方式畅通举报途径，鼓励建立有奖举报机制，充分发挥本单位从业人员、旅客、新闻媒体及社会各界对汽车客运站安全生产管理的监督作用。汽车客运站经营者对接到的举报和投诉应当及时予以调查和处理。

第六章 附 则

第四十条 本规范自 2019 年 11 月 1 日起施行。2008 年 1 月 3 日原交通部《关于印发汽车客运站安全生产规范的通知》（交公路发〔2008〕2 号）和 2012 年 12 月 24 日《交通运输部关于印发汽车客运站营运客车安全例行检查及出站检查工作规范的通知》（交运发〔2012〕762 号）同时废止。

本规范有效期 5 年。

附件：（略）

附件 1：营运客车安全例行检查技术规范.doc

附件 2：营运客车安全例行检查报告单式样.doc

附件 3：营运客车安全例行检查合格通知单式样.doc

附件 4：出站登记表式样.doc

交通运输部办公厅关于 加快推进建制村通客车有关工作的通知

交办运〔2018〕109号 2018年08月30日

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

建制村通客车是保障广大农民群众“行有所乘”的民生服务，对改善农民群众生活条件、提升人民群众获得感、促进农业农村现代化建设具有重要意义。

《中共中央 国务院关于打赢脱贫攻坚战三年行动的指导意见》和《国务院关于印发“十三五”现代综合交通运输体系发展规划的通知》（国发〔2017〕11号）均提出了到2020年“具备条件的建制村全部通客车”的明确要求。在地方党委、政府的高度重视和交通运输行业的共同努力下，建制村通客车工作取得了明显成效。据统计，截至今年6月，全国通客车的建制村总数已达到55.5万个，建制村通客车率提升至96%。但目前全国仍有2万多个建制村未通客车，部分省份建制村通客车任务还比较重。为切实加快推进建制村通客车工作，为全面建成小康社会、服务乡村振兴战略提供坚实的运输服务保障，经交通运输部同意，现将有关事项通知如下：

一、进一步明确建制村通客车条件

部综合考虑农村地区客运需求、公路通行条件、可持续运营等多方面因素，制定了“具备条件的建制村通客车”参考标准（见附件1）。省级交通运输主管部门应根据地方实际明确“具备条件的建制村通客车”具体标准，于2018年9月30日前报省级人民政府和部备案，并向社会公布。

二、加快建立通客车工作目标台账

省级交通运输主管部门要组织市、县交通运输主管部门对照“具备条件的建制村通客车”具体标准，深入摸排未通客车建制村情况，建立台账（式样见附件2），制定建制村通客车三年工作计划，扎实推进工作，确保目标实现，

对账销号。2019年6月30日前，省级交通运输主管部门要组织市、县级交通运输主管部门向社会公示本辖区到2020年仍不具备通客车条件的建制村情况。

三、着力完善农村交通基础设施

地方各级交通运输主管部门要对照建制村通客车计划，加快通建制村公路窄路基路面拓宽改造、公路安全生命防护工程建设；对于局部设置错车道可满足通客车条件的，可先设置错车道。要做好客车通行线路沿途危桥改造工作，进一步消除基础设施瓶颈制约。

四、优化农村客运运营组织模式

市、县级交通运输主管部门应根据本地实际，创新农村客运运营组织模式，采取城市公交延伸、农村客运公交化运营、农村客运班线、区域经营、预约响应等运营组织模式，扎实推进建制村通客车工作（岛屿通船视作通客车）。省级交通运输主管部门要制定农村客运服务规范，明确各种农村客运运营组织模式的服务和价格标准。开通农村客运班线的，应当在确保安全的前提下，依照便民原则，在距村委会2公里以内科学合理设置停靠站点。开通预约响应式农村客运，应当广泛公示预约方式和价格标准。农村客运原则上应采用7座以上营运客车，确有困难的地区可采用5座车。鼓励农村客运客货统筹、运邮融合发展。

五、持续提升农村客运安全水平

县级交通运输主管部门应报请同级人民政府支持，进一步落实农村客运班线安全通行条件联合审核机制，建立健全公安、交通、安监等部门共同参与的农村客运安全监管工作机制。要积极推动在农村客运车辆上安装符合标准的车辆动态监控装置，鼓励应用第三方安全监控平台，提升农村客运动态监控能力。

六、推动建立财政保障机制和运价政策

农村客运为广大农村群众提供普遍服务，是实现公共服务均等化的重要内容，具有明显的公益性，应该强化政策支持，实行市场化运营。各级交通运输

主管部门要积极争取地方人民政府的支持，建立完善用地、资金、财税扶持等方面的支持政策。要积极协调各地财政部门，将调整后的城乡道路客运油价补助资金优先用于农村客运发展，保障农村客运油价补助资金及时拨付给农村客运经营者。要积极联合价格主管部门，根据实际情况合理确定农村客运价格。对于线路长、成本高、客车平均实载率达不到 50%、经营亏损的客运班线，应给予补贴，确保农村客运“开得通、留得住、有效益”。

七、加大督导检查投入力度

省级交通运输主管部门要加强本辖区建制村通客车工作督导考核，于每年 1 月底前将上一年度自查报告报部运输服务司。部将定期组织开展建制村通客车情况督导检查，通报各地建制村通客车工作情况，对工作进度滞后、存在弄虚作假等情况的省级交通运输主管部门进行约谈。

附件：1. “具备条件的建制村通客车” 参考标准

2. 县（市、区）未通客车建制村情况台账（式样）

交通运输部办公厅

2018 年 8 月 16 日

（此件公开发布）

交通运输部办公厅关于全面做好 《道路旅客运输企业安全管理规范》贯彻实施工作的 通知

交办运〔2018〕61号 2018年05月24日

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

为贯彻落实党中央、国务院关于安全生产的重大决策部署和有关法律法规要求，主动适应新时代道路客运转型升级、安全发展的需要，进一步规范道路客运企业安全生产管理，交通运输部、公安部、应急管理部（以下统称三部门）联合修订发布了《道路旅客运输企业安全管理规范》（交运发〔2018〕55号，以下简称《规范》），自2018年6月1日起实施。为做好《规范》贯彻实施工作，经交通运输部同意，现就有关事项通知如下：

一、深刻认识《规范》发布实施的重大意义

安全生产是国家安全的重要组成部分，做好安全生产工作落实总体国家安全观的重要体现。习近平总书记强调安全生产是民生大事，事关人民福祉，事关经济社会发展大局，要始终把人民群众生命安全放在第一位，牢固树立安全发展理念，坚守安全生产底线，坚决遏制重特大安全事故的发生，切实保障人民群众生命财产安全。党的十八大以来，党中央、国务院多次对安全生产工作进行部署。道路客运是安全生产的重要行业，也是安全生产事故易发多发领域。当前，重特大道路客运安全事故时有发生，暴露出道路客运安全生产基础依然薄弱。

《规范》对道路客运企业安全生产基础保障、安全生产职责、安全生产制度、安全隐患排查治理与风险管控、安全生产绩效管理等方面、各环节做出了制度安排和规范，是道路客运企业落实安全生产主体责任的基本要求和工作准则，也是交通运输等部门对道路客运企业进行安全监管的主要依据

之一。《规范》的发布实施，对于进一步提升道路客运企业安全生产管理规范化水平，夯实道路客运安全基础，有效预防和减少道路客运安全生产事故发生具有重要意义。各级交通运输部门要充分认识到《规范》发布实施的重要意义，认真组织学习，不断提升业务管理能力和水平，监督指导道路客运企业切实贯彻执行好《规范》，为交通强国建设提供坚实可靠的道路客运安全保障，持续提升人民群众出行安全感、获得感。

二、准确把握《规范》的精神实质和主要内容

（一）《规范》重在落实现行法律法规和规章制度，依法依规强化企业安全生产管理。2012年以来，《中华人民共和国安全生产法》《中共中央 国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》《道路运输车辆动态监督管理办法》《道路客运接驳运输管理办法（试行）》等法律法规和规章制度相继发布实施，对道路客运安全管理作出了新规定、提出了新要求，《规范》进行了相应的调整和补充，保证与现行法律法规和规章制度的衔接、统一。

（二）《规范》重在坚持问题导向，提升企业安全管理的针对性和实效性。《规范》在深入分析近年来重特大道路客运安全事故所暴露问题的基础上，进一步明确相应安全管理要求，重点强化长途客运、包车客运、农村客运等重点领域，以及客运驾驶员、安全生产管理人员、车辆、运输组织、动态监控等要素、重点环节的安全管理，加强道路客运企业对驾驶员超速、疲劳驾驶等重点违法行为的管理，强化科技应用对道路客运安全的支撑保障作用。

（三）《规范》重在促进企业安全生产主体责任的落实，发挥企业安全生产管理自觉性和主动性。《规范》完善了道路客运企业安全生产责任制、安全风险、隐患排查治理、安全生产绩效管理各项具体要求，细化了企业落实安全生产主体责任的量化评价。

（四）《规范》重在立足行业实际，提升制度的可操作性和实用性。在全面总结评估《道路旅客运输企业安全管理规范（试行）》执行效果和存在问题的基础上，充分考虑当前道路客运企业规模、运营模式、运输组织形式以及安

全管理信息化水平等差异，调整不适宜或者可操作性差的条款要求，细化操作措施，量化评价指标，进一步提高了《规范》的科学性、合理性、可操作性和实用性。

三、实施要求

各地交通运输部门要积极会同公安、应急管理部门，认真做好《规范》的学习宣传、检查督导和贯彻落实工作。

（一）加强《规范》宣贯培训。部组织编写了《规范》释义，将统一组织专题师资培训，由部公路院作为技术支持单位，对道路运输管理机构及重点道路运输企业负责人和安全管理集中开展宣贯培训和咨询服务。各级交通运输部门要结合本地实际，广泛开展宣贯培训工作，研究制定切实可行的宣贯方案和培训计划，加强分类指导、分批宣贯，将《规范》传达到基层道路运输管理机构、客运企业和一线从业人员，确保相关人员熟悉《规范》的内容和要求，准确理解、全面落实好《规范》各项要求。要通过网络、广播、报纸、新媒体等多种渠道，加大宣传力度，为《规范》的贯彻实施营造良好的舆论氛围和社会环境。

（二）加强《规范》实施的业务指导。各地要组织好道路客运企业安全生产标准化达标考评工作，将《规范》落实情况作为企业安全生产标准化达标考评的重要内容，《规范》落实不到位的不得通过安全生产标准化达标考评。要督促道路客运企业对照《规范》的内容和要求，逐条逐款进行落实和整改，特别是强化道路客运企业对车辆和驾驶员的统一管理。督促道路客运企业按照《规范》要求抓紧完成动态监控平台相关限值的设置，严格落实驾驶员驾驶时间和客车限速等要求。要督促道路客运企业加大安全生产投入，指导道路客运企业按照《规范》要求安装、使用视频监控装置及其他智能科技手段。

（三）加强协同联动。各地要会同公安、应急管理等部门强化联合检查，建立协同联动机制，按照“双随机、一公开”要求，深入道路客运企业开展明察暗访、突击抽查。对《规范》贯彻落实不到位的道路客运企业，要现场督办、

限期整改；整改不力的道路客运企业，要依法责令停业整顿，确保《规范》贯彻执行到位。对于存在的突出问题和矛盾，要尽快研究解决；对《规范》实施过程中好的经验和做法，要及时总结和推广。

交通运输部办公厅

2018年5月24日

（此件公开发布）

道路旅客运输企业安全管理规范

第一章 总 则

第一条 为加强和规范道路旅客运输企业安全生产工作，提高企业安全管理水平，全面落实客运企业安全主体责任，有效预防和减少道路交通事故，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》《中华人民共和国道路运输条例》等有关法律、法规，制定本规范。

第二条 本规范适用于从事道路旅客运输经营的企业（以下简称客运企业）。

第三条 客运企业是道路旅客运输安全生产的责任主体，应当坚持以人为本，安全发展，坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，严格遵守安全生产、道路交通运输和运输管理等有关法律、法规、规章和标准，建立健全安全生产责任制和安全生产管理制度，完善安全生产条件，严格执行安全生产操作规程，加强客运车辆技术管理和客运驾驶员等从业人员管理，保障道路旅客运输安全。

第四条 客运企业应当接受交通运输、公安和应急管理等部门对其安全生产工作依法实施的监督管理。

第五条 客运企业应当依法积极开展安全生产标准化建设，鼓励采用新技术、新工艺、新设备，不断改善安全生产条件。

第二章 安全生产基础保障

第六条 客运企业及分支机构应当依法设置安全生产领导机构。安全生产领导机构应当包括企业主要负责人(包括法定代表人和实际控制人、其他负责人), 运输经营、安全管理、车辆技术管理、从业人员管理、动态监控等业务负责人及分支机构的主要负责人。

第七条 拥有 20 辆(含)以上客运车辆的客运企业应当设置安全生产管理机构, 配备专职安全管理人员, 并提供必要的工作条件。拥有 20 辆以下客运车辆的客运企业应当配备专职安全管理人员, 并提供必要的工作条件。

专职安全管理人员配备数量原则上按照以下标准确定: 对于 300 辆(含)以下客运车辆的, 按照每 30 辆车 1 人的标准配备, 最低不少于 1 人; 对于 300 辆以上客运车辆的, 按照每增加 100 辆增加 1 人的标准配备。

第八条 客运企业主要负责人和安全管理人员应当具备与本企业所从事的道路旅客运输生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力, 并经县级以上交通运输管理部门对其安全生产知识和管理能力考核合格, 或者取得注册安全工程师(道路运输安全)执业资格并经属地县级以上交通运输管理部门报备。

第九条 客运企业应当对从业人员进行安全生产教育培训, 未经安全生产教育培训合格的从业人员, 不得上岗作业。

客运企业使用实习学生的, 应当将实习学生纳入本企业从业人员统一进行安全生产教育培训。企业采用新工艺、新技术、新材料或者使用新设备, 应当对从业人员进行专门的安全生产教育培训。

从业人员的安全生产教育培训应当以客运企业自主培训为主, 也可委托、聘请具备对外开展安全生产教育培训业务的机构或其他客运企业进行安全生产教育培训。

客运企业主要负责人和安全管理人员初次安全生产教育培训时间不得少于 24 学时, 每年再培训时间不少于 12 学时。

第十条 客运企业应当定期召开安全生产工作会议和安全例会。

安全生产工作会议至少每季度召开 1 次，研究解决安全生产中的重大问题，安排部署阶段性安全生产工作。安全例会至少每月召开 1 次，通报和布置落实各项安全生产工作。拥有 20 辆（含）以下客运车辆的客运企业，安全生产工作会议可与安全例会一并召开。

客运企业发生造成人员死亡、3 人（含）以上重伤、恶劣社会影响的生产安全事故后，应当及时召开安全生产工作会议或安全例会进行分析和通报。

安全生产工作会议和安全例会应当有会议记录，会议记录应建档保存，保存期不少于 36 个月。

第十一条 客运企业应当保障安全生产投入，依据有关规定，按照不低于上年度实际营业收入 1.5% 的比例提取、设立安全生产专项资金，建立独立的台账，专款专用。安全生产专项资金主要用于：

（一）完善、改造、维护安全运营设施和设备支出；

（二）道路运输车辆动态监控平台、视频监控系统的建设、运行、维护和升级改造，以及具有行驶记录功能的卫星定位装置、视频监控装置的购置、安装和使用等支出；

（三）配备、维护、保养应急救援器材、设备和开展应急演练支出；

（四）开展安全风险管控和事故隐患排查、评估、监控和整改支出；

（五）安全生产检查、评价、咨询和安全生产标准化建设支出；

（六）配备和更新现场作业人员安全防护用品支出；

（七）安全宣传、教育、培训和安全奖励等支出；

（八）安全生产适用的新技术、新标准、新工艺、新装备的推广应用支出；

（九）安全设施设备检测检验支出；

（十）其他与安全生产直接相关的支出。

第十二条 客运企业应当按照有关法律法规要求，投保承运人责任险、工伤保险等安全生产责任保险和机动车交通事故责任强制保险。

第十三条 鼓励客运企业积极探索、完善安全统筹行业互助形式，提高企业

抗风险能力。

第三章 安全生产职责

第十四条 客运企业应当依法建立健全全员安全生产责任制，将本企业的安全生产责任分解到各部门、各岗位，明确责任人员、责任内容和考核标准。

安全生产责任制内容应当包括：

（一）主要负责人的安全生产责任、目标及考核标准；

（二）分管安全生产和运输经营的负责人的安全生产责任、目标及考核标准；

（三）管理科室、分支机构及其负责人的安全生产责任、目标及考核标准；

（四）车队和车队队长的安全生产责任、目标及考核标准；

（五）岗位从业人员的安全生产责任、目标及考核标准。

第十五条 客运企业应当与各分支机构层层签订安全生产目标责任书，制定明确的考核指标，定期考核并公布考核结果及奖惩情况。

第十六条 客运企业应当实行安全生产一岗双责。客运企业的法定代表人和实际控制人为安全生产的第一责任人，负有安全生产的全面责任；分管安全生产的负责人协助主要负责人履行安全生产职责，对安全生产工作负组织实施和综合管理及监督的责任；其他负责人对各自职责范围内的安全生产工作负直接管理责任。企业党委、工会、各职能部门、各岗位人员在职责范围内承担相应的安全生产职责。

第十七条 客运企业的主要负责人对本单位安全生产工作负有下列职责：

（一）严格执行安全生产法律、法规、规章、规范和标准，组织落实相关管理部门的工作部署和要求；

（二）建立健全本单位安全生产责任制，组织制定本单位安全生产规章制度、客运驾驶员和车辆安全生产管理办法以及安全生产操作规程；

（三）依法建立适应安全生产工作需要的安全生产管理机构，确定符合条件的分管安全生产的负责人，配备专职安全管理人员；

(四) 按规定足额提取安全生产专项资金，保证本单位安全生产投入的有效实施；

(五) 督促、检查本单位安全生产工作，及时消除生产安全隐患；

(六) 组织开展本单位的安全生产教育培训工作；

(七) 组织开展安全生产标准化建设；

(八) 组织制定并实施本单位生产安全应急预案，开展应急救援演练；

(九) 定期组织分析本单位的安全生产形势，研究解决重大安全生产问题；

(十) 按相关规定报告道路客运生产安全事故，落实生产安全事故处理的有关工作；

(十一) 实行安全生产绩效管理，定期公布本单位安全生产情况，认真听取和积极采纳工会、职工关于安全生产的合理化建议和要求。

第十八条 客运企业的安全生产管理机构及安全管理人员对本单位安全生产工作负有下列职责：

(一) 严格执行安全生产法律、法规、规章、规范和标准，参与企业安全生产决策，提出改进和加强安全生产管理的建议；

(二) 组织或者参与制定本单位安全生产规章制度、客运驾驶员和车辆安全生产管理制度、动态监控管理制度、操作规程和相关技术规范，明确各部门、各岗位的安全生产职责，督促贯彻执行；

(三) 组织或参与制定本单位安全生产年度管理绩效目标和安全生产管理工作计划，组织实施考核工作；

(四) 组织或参与制定本单位安全生产经费投入计划和安全技术措施计划，组织实施或监督相关部门实施；

(五) 组织开展本单位的安全生产检查，对检查出的安全隐患及其他安全问题应当及时督促处理；情况严重的，应当依法停止生产活动。对相关管理部门抄告、通报的车辆和客运驾驶员交通违法行为，应当进行及时处理，制止和纠正违章指挥、冒险作业、违反操作规程的行为；

（六）督促落实本单位安全隐患排查和安全风险管理措施，组织或者参与本单位生产安全应急预案的制定和应急演练，督促落实本单位安全生产整改措施；

（七）组织或参与本单位安全生产宣传、教育和培训，加强事故案例警示教育，总结和推广安全生产工作的先进经验，如实记录安全生产教育和培训情况；

（八）发生生产安全事故时，按照有关规定，及时报告相关管理部门；组织或者参与本单位生产安全事故的调查处理，承担生产安全事故统计和分析工作；

（九）其他安全生产管理工作。

第十九条 客运企业应当履行法律、法规、规章规定的其他安全生产职责。

第四章 安全生产制度

第一节 客运驾驶员管理

第二十条 客运企业应当依法建立客运驾驶员聘用制度。统一录用程序和客运驾驶员录用条件，严格审核客运驾驶员从业资格条件、安全行车经历及职业健康检查结果，对实际驾驶技能进行测试。

驾驶员存在下列情况之一的，客运企业不得聘用其驾驶客运车辆：

（一）无有效的、适用的机动车驾驶证和从业资格证件，以及诚信考核不合格或被列入黑名单的；

（二）36个月内发生道路交通事故致人死亡且负同等以上责任的；

（三）最近3个完整记分周期内有1个记分周期交通违法记满12分的；

（四）36个月内有酒后驾驶、超员20%以上、超速50%（高速公路超速20%）以上或12个月内有3次以上超速违法记录的；

（五）有吸食、注射毒品行为记录，或者长期服用依赖性精神药品成瘾尚未戒除的，以及发现其他职业禁忌的。

第二十一条 客运企业应当建立客运驾驶员岗前培训制度，培训合格方可上

岗。

岗前培训的主要内容包括：道路交通安全和安全生产相关法律法规、安全行车知识和技能、交通事故案例警示教育、职业道德、安全告知知识、交通事故法律责任规定、防御性驾驶技术、伤员急救常识等安全与应急处置知识、企业有关安全运营管理的规定等。

客运驾驶员岗前培训不少于 24 学时，并应在在此基础上实际跟车实习，提前熟悉客运车辆性能和客运线路情况。

第二十二条 客运企业应当建立客运驾驶员安全教育培训及考核制度。

客运企业对客运驾驶员进行统一培训，安全教育培训应当每月不少于 1 次，每次不少于 2 学时，安全教育培训内容应当包括：法律法规、典型交通事故案例、技能训练、安全驾驶经验交流、突发事件应急处置训练等。

客运企业应当组织和督促本企业的客运驾驶员参加继续教育，保证客运驾驶员参加教育培训的时间，提供必要的学习条件。客运企业可依托互联网技术积极创新、改进安全培训教育手段，丰富培训方式。

客运企业应在客运驾驶员接受安全教育培训后，对客运驾驶员教育培训的效果进行统一考核。客运驾驶员安全教育培训考核的有关资料应纳入客运驾驶员教育培训档案。客运驾驶员教育培训档案的内容应包括：培训内容、培训时间、培训地点、授课人、参加培训人员签名、考核人员和安全管理人员签名、培训考试情况等。档案保存期限不少于 36 个月。

客运企业应当每月分析客运驾驶员的道路交通违法信息和事故信息，及时进行针对性的教育和处理。

第二十三条 客运企业应当建立客运驾驶员从业行为定期考核制度。

考核内容主要包括：客运驾驶员违法违规情况、交通事故情况、道路运输车辆动态监控平台和视频监控系统发现的违规驾驶情况、服务质量、安全运营情况、安全操作规程执行情况以及参加教育培训情况等。考核周期应不大于 3 个月。

客运驾驶员从业行为定期考核结果应与企业安全生产奖惩制度挂钩。

第二十四条 客运企业应当建立客运驾驶员信息档案管理制度。客运驾驶员信息档案实行一人一档，及时更新。客运驾驶员信息档案应当包括：客运驾驶员基本信息、体检表、安全驾驶信息、交通事故信息、交通违法信息、内部奖惩、诚信考核信息等。

第二十五条 客运企业应当建立客运驾驶员调离和辞退制度。客运企业发现客运驾驶员具有本规范第二十条规定情形的，应当严肃处理并及时调离驾驶岗位；情节严重的，客运企业应当依法予以辞退。

第二十六条 客运企业应当建立客运驾驶员安全告诫制度。客运企业应指定专人或委托客运站对客运驾驶员出车前进行问询、告知，预防客运驾驶员酒后、带病、疲劳、带不良情绪上岗驾驶车辆或者上岗前服用影响安全驾驶的药物，督促客运驾驶员做好车辆的日常维护和检查。

第二十七条 客运企业应当关心客运驾驶员的身心健康，每年组织客运驾驶员进行体检，对发现客运驾驶员身体条件不适宜继续从事驾驶工作的，应及时调离驾驶岗位。

客运企业应当建立防止客运驾驶员疲劳驾驶制度，为客运驾驶员创造良好的工作环境，合理安排运输任务，保障客运驾驶员落地休息，防止客运驾驶员疲劳驾驶。

第二节 客运车辆管理

第二十八条 客运企业应当建立客运车辆选用管理制度。

客运企业应当按照相关法规和标准要求，统一选型、统一车身标识、统一购置符合道路旅客运输技术要求的车辆从事运营。鼓励客运企业选用安全、节能、环保型客车。

客运企业不得使用已达到报废标准、检测不合格、非法拼（改）装等不符合运行安全技术条件的客车以及其他不符合国家规定的车辆从事道路旅客运输经营。

第二十九条 拥有 20 辆（含）以上客运车辆的客运企业应当设置车辆技术管理机构，配备专业车辆技术管理人员，提供必要的工作条件。拥有 20 辆以下客运车辆的客运企业应当配备专业车辆技术管理人员，提供必要的工作条件。

专业车辆技术管理人员原则上按照每 50 辆车 1 人的标准配备，最低不少于 1 人。

第三十条 客运企业应当建立客运车辆技术档案管理制度。按照规定建立客运车辆技术档案，实行一车一档，实现车辆从购置到退出运输市场的全过程管理。

客运车辆技术档案应当包括：车辆基本信息，车辆技术等级评定、客车类型等级评定或者年度类型等级评定复核、车辆维护和修理（含《机动车维修竣工出厂合格证》）、车辆主要零部件更换、车辆变更、行驶里程、对车辆造成损伤的交通事故等。

客运企业应当逐步建立客运车辆技术信息化管理系统，完善客运车辆的技术管理。

第三十一条 客运企业应当建立客运车辆维护制度。

客运企业应当依据国家有关标准和车辆维修手册、使用说明书等，结合车辆运行状况、行驶里程、道路条件、使用年限等因素，科学合理制定客运车辆维护计划，保证客运车辆按照有关规定、技术规范以及企业的相关规定进行维护。

客运车辆日常维护由客运驾驶员实施，一级维护和二级维护由客运企业按照相关规定组织实施，并做好记录。

第三十二条 客运企业应当建立客运车辆技术状况检查制度。

客运企业应当配合客运站做好车辆安全例检，对未按规定进行安全例检或安全例检不合格的车辆不得安排运输任务。

对于不在客运站进行安全例检的客运车辆，客运企业应当安排专业技术人员在每日出车前或收车后按照相关规定对客运车辆的技术状况进行检查。对于

一个趟次超过 1 日的运输任务，途中的车辆技术状况检查由客运驾驶员具体实施。

客运企业应主动排查并及时消除车辆安全隐患，每月检查车内安全带、应急锤、灭火器、三角警告牌以及应急门、应急窗、安全顶窗的开启装置等是否齐全、有效，安全出口通道是否畅通，确保客运车辆应急装置和安全设施处于良好的技术状况。

客运企业配备新能源车辆的，应该根据新能源车辆种类、特点等，建立专门的检查制度，确保车辆技术状况良好。

客运企业不得要求客运驾驶员驾驶技术状况不良的客运车辆从事运输作业。发现客运驾驶员驾驶技术状况不良的客运车辆时，应及时采取措施纠正。

第三十三条 客运企业应当按照有关规定建立车辆安全技术状况检测和年度审验、检验制度。严格执行道路运输车辆安全技术状况检验、综合性能检测和技术等级评定制度，确保车辆符合安全技术条件。逾期未年审、年检或年审、年检不合格的车辆禁止从事道路旅客运输经营。

第三十四条 客运企业应当建立客运车辆改型和报废管理制度。

客运车辆改型与报废应当严格执行国家有关规定。对达到国家报废标准或者检测不符合国家强制性要求的客运车辆，不得继续从事客运经营。客运企业应当按规定将报废车辆交售给机动车回收企业，并及时办理车辆注销登记。车辆报废相关材料应至少保存 24 个月。

第三十五条 客运企业应当加强对停放客运车辆的安全管理，明确停放客运车辆的安全管理责任人。客运企业原则上应自备或租用停车场所，对停放客运车辆进行统一管理。

第三节 运输组织

第三十六条 客运企业在申请线路经营时应当进行实际线路考察，按照许可的要求投放客运车辆。

客运企业应当建立每一条客运线路的交通状况、限速情况、气候条件、沿

线安全隐患路段情况等信息台账，对信息台账进行定期更新，并提供给客运驾驶员。

第三十七条 客运企业在制定运输计划时应当严格遵守通行道路的限速要求，以及客运车辆（9座以上）夜间（22时至次日6时，下同）行驶速度不得超过日间限速80%的要求，不得制定导致客运驾驶员按计划完成运输任务将违反通行道路限速要求的运输计划。

客运企业不得要求客运驾驶员超速驾驶客运车辆。企业应主动查处客运驾驶员超速驾驶客运车辆的行为，发现客运驾驶员超速驾驶客运车辆时，企业应及时采取措施纠正。

第三十八条 客运企业在制定运输计划时应当严格遵守客运驾驶员驾驶时间和休息时间等规定：

（一）日间连续驾驶时间不得超过4小时，夜间连续驾驶时间不得超过2小时，每次停车休息时间应不少于20分钟；

（二）在24小时内累计驾驶时间不得超过8小时；

（三）任意连续7日内累计驾驶时间不得超过44小时，期间有效落地休息；

（四）禁止在夜间驾驶客运车辆通行达不到安全通行条件的三级及以下山区公路；

（五）长途客运车辆凌晨2时至5时停止运行或实行接驳运输；从事线路固定的机场、高铁快线以及短途驳载且单程运营里程在100公里以内的客运车辆，在确保安全的前提下，不受凌晨2时至5时通行限制。

客运企业不得要求客运驾驶员违反驾驶时间和休息时间等规定驾驶客运车辆。企业应主动查处客运驾驶员违反驾驶时间和休息时间等规定的行为，发现客运驾驶员违反驾驶时间和休息时间等规定驾驶客运车辆时，应及时采取措施纠正。

第三十九条 客运企业应当严格遵守长途客运驾驶员配备要求：

（一）单程运行里程超过400公里（高速公路直达客运超过600公里）的

客运车辆应当配备 2 名及以上客运驾驶员；

（二）实行接驳运输的，且接驳距离小于 400 公里（高速公路直达客运小于 600 公里）的，客运车辆运行过程中可只配备 1 名驾驶员，接驳点待换驾驶员视同出站随车驾驶员。

第四十条 客运企业应当规范运输经营行为。

班线客车应当严格按照许可的或经备案的线路、班次、站点运行，在规定的停靠站点上下旅客，不得随意站外上客或揽客。对于成立线路公司的道路客运班线或者实行区域经营的客运企业，在确保运输安全的前提下，可自主确定道路客运班线途径站点，报原许可部门备案，并提前向社会公布，方便乘客上下车。

客运车辆不得超过核定的载客人数，但按照规定免票的儿童除外，在载客人数已满的情况下，按照规定免票的儿童不得超过核定载客人数的 10%。

客运车辆不得违反规定载货，行李堆放区和乘客区要隔离，不得在行李堆放区内载客，客运班车行李舱载货应当执行《客运班车行李舱载货运输规范》（JT/T 1135）。

客运包车应当凭包车客运标志牌，按照约定的时间、起始地、目的地和线路，持包车票或包车合同运行，不得承运包车合同约定之外的旅客。客运驾驶员应当提前了解和熟悉客运包车路线和路况，谨慎驾驶。

第四十一条 实行接驳运输的客运企业应当按照规定制定接驳运输安全生产管理制度和接驳运输线路运行组织方案，并向交通运输主管部门报备，为接驳运输车辆安装视频监控装置后，方可实行接驳运输。

客运企业制定接驳运输线路运行组织方案应当避免驾驶员疲劳驾驶，并对接驳点进行实地查验，保证接驳点满足停车、驾驶员住宿、视频监控及信息传输等安全管理功能需求。

客运企业直接管理接驳点的或者进驻接驳运输联盟和其他接驳运输企业运营的接驳点，应当在指定接驳点和接驳时段进行接驳，履行接驳手续，建立健

全接驳运输台账。接驳运输台账、行车单、车辆动态监控信息、接驳过程相关图像信息等保存期限不少于6个月。

凌晨2时至5时运行的接驳运输车辆，应当在前续22时至凌晨2时之间完成接驳。在此时间段内未完成接驳的车辆，凌晨2时至5时应当在具备安全停车条件的地点停车休息。

客运企业应当通过动态监控、视频监控、接驳信息记录检查、现场抽查等方式，加强接驳运输管理和安全隐患排查治理，严格执行接驳运输流程和旅客引导等服务；发现违规操作的，应当立即纠正。

第四十二条 从事包车客运的客运企业应当建立包车客运标志牌统一管理制度。客运企业应当按规定将从事包车业务的客运车辆和客运驾驶员通过包车客运信息管理系统进行审核。审核通过后，客运企业方可打印包车客运标志牌并加盖公章，开展相关包车客运业务。客运企业应当指定专人签发包车客运标志牌，领用人应当签字登记，结束运输任务后及时交回客运标志牌。客运企业不得发放空白包车客运标志牌。

定线通勤包车可根据合同进行定期审核，使用定期（月、季、年）包车客运标志牌，最长不得超过12个月。

第四十三条 从事省际、市际班线客运和包车客运的客运企业应当建立客运驾驶员行车日志制度，督促客运驾驶员如实填写行车日志，行车日志式样见附件1。行车日志信息应当包含：驾驶员姓名、车辆牌照号、起讫地点及中途站点，车辆技术状况检查情况（车辆故障等），客运驾驶员停车休息情况，以及行车安全事故等。行车日志保存期限不少于6个月。

客运企业安全管理人员应当对客运驾驶员每趟次填写的行车日志进行审核、检查，发现问题及时纠正。

第四十四条 客运企业开通农村客运班线，应当符合《道路旅客运输及站场管理规定》规定的条件，并通过相关部门联合开展的农村客运班线通行条件审核，确保农村客运班线途经公路的技术条件、安全设施，车辆技术要求、运行

限速等相匹配。

经原许可机关同意，农村客运班车可采取区域经营、循环运行、设置临时发车点等灵活的方式运营。

第四十五条 对于城市（区）间公交化运营客运线路，客运车辆应当严格按照核定载客人数运营。

第四十六条 提供道路客运预约定制服务的客运企业应当具备道路旅客运输经营资格，客运驾驶员应当取得相应从业资格，车辆原则上使用7座及以上的营运客车。

第四十七条 客运企业应当建立并有效实施安全告知制度，由驾乘人员在发车前按照相关要求向旅客告知，或者在发车前向旅客播放安全告知、安全带宣传等音像资料。驾乘人员应当在发车前提醒乘客系好安全带。

第四十八条 客运企业应当与汽车客运站经营者签订进站协议，明确双方的安全责任，严格遵守汽车客运站的安全生产规定。

第四节 动态监控

第四十九条 客运企业应当建立具有行驶记录功能的卫星定位装置（以下简称卫星定位装置）安装、使用及维护制度。

客运企业应当按照相关规定为其客运车辆安装符合标准的卫星定位装置，并有效接入符合标准的道路运输车辆动态监控平台及全国重点营运车辆联网联控系统。

客运企业应当确保卫星定位装置正常使用，定期检查并及时排除卫星定位装置存在的故障，保持车辆运行时在线。卫星定位装置出现故障、不能保持在线的客运车辆，客运企业不得安排其承担道路旅客运输经营任务。

客运企业应当依法对恶意人为干扰、屏蔽卫星定位装置信号、破坏卫星定位装置、篡改卫星定位装置数据的人员给予处理，情节严重的应当调离相应岗位。

第五十条 客运企业应当建立道路运输车辆动态监控平台建设、维护及管理

制度。

客运企业应当按照标准建设道路运输车辆动态监控平台，或者使用符合条件的社会化道路运输车辆动态监控平台，在监控平台中完整、准确地录入所属客运车辆和驾驶员的基础资料等信息，并及时更新。

客运企业应当确保道路运输车辆动态监控平台正常使用，定期检查并及时排除监控平台存在的故障，保持车辆运行时在线。客运企业应当按照相关法律法规规定以及车辆行驶道路的实际情况，在道路运输车辆动态监控平台中设置监控超速行驶、疲劳驾驶的限值，以及核定运营线路、区域及夜间行驶时间。

第五十一条 客运企业应当配备专职道路运输车辆动态监控人员，建立动态监控人员管理制度。

专职动态监控人员配置原则上按照监控平台每接入 100 辆车 1 人的标准配备，最低不少于 2 人。监控人员应当掌握国家相关法规和政策，熟悉动态监控系统的使用和动态监控数据的统计分析，经企业或者委托具备培训能力的机构培训、考试合格后上岗。

客运企业应当依法对不严格监控车辆行驶状况的动态监控人员给予处理，情节严重的应当调离相应工作岗位。

第五十二条 客运企业应当建立客运车辆动态信息处理制度。

客运企业应当在客运车辆运行期间对客运车辆和驾驶人进行实时监控和管理。动态监控人员应当实时分析、处理车辆行驶动态信息，及时提醒客运驾驶员纠正超速行驶、疲劳驾驶等违法行为，并记录存档至动态监控台账；对经提醒仍然继续违法驾驶的客运驾驶员，应当及时向企业安全生产管理机构报告，企业安全生产管理机构应当立即采取措施制止；对拒不执行制止措施仍然继续违法驾驶的，企业应当及时报告公安机关交通管理部门，并在事后解聘客运驾驶员。

第五十三条 客运车辆发生道路交通事故的，客运企业应当在接到事故信息后立即封存客运车辆动态监控数据，配合事故调查，如实提供车辆动态监控数

据。车辆安装视频监控装置的，还应当提供视频资料。

第五十四条 客运企业应当建立客运车辆动态信息统计分析制度。

客运企业应当定期对道路运输车辆动态监控数据质量问题、驾驶员违法违规驾驶行为进行汇总分析，及时采取措施处理。

对存在交通违法、违规信息的客运驾驶员，客运企业应当在事后及时给予处理，对多次存在违法、违规行为的驾驶员应当作为重点监控和安全培训教育的重点对象。客运车辆动态监控数据应当至少保存 6 个月，违法驾驶信息及处理情况应当至少保存 36 个月。

鼓励客运企业利用道路运输车辆动态监控系统，对客运驾驶员安全行驶里程进行统计分析，开展安全行车竞赛活动。

第五十五条 客运企业应当运用动态监控手段做好客运车辆的组织调度，并及时发送重特大道路交通事故通报、安全提示、预警信息等。

第五十六条 鼓励客运企业在长途客运车辆和旅游客车上安装、使用视频监控装置及其他智能科技手段，对客运车辆超员、驾驶员违规操作、疲劳驾驶、违规使用手机等行为进行监控和管理。

第五十七条 客运企业可以委托第三方机构对企业所属客运车辆进行动态监控，但不因委托而改变企业的动态监控主体责任。

客运企业应当与第三方机构通过合同约定的形式，明确由第三方机构实时、准确地提供客运车辆和客运驾驶员的违法违规行为的动态监控信息。客运企业应当及时对相关违法违规行为进行查处。客运企业应当根据第三方机构提供的监控情况，建立企业内部动态监控管理台账。

客运企业委托第三方机构对所属客运车辆进行动态监控的，第三方专职动态监控人员视同企业专职动态监控人员配置。

第五节 安全生产操作规程

第五十八条 客运企业应当根据岗位特点，分类制定安全生产操作规程，推行安全生产标准化作业。

第五十九条 客运企业应当制定客运驾驶员行车操作规程。操作规程的内容应当包括：出车前、行车中、收车后的车辆技术状况检查，开车前向旅客的安全告知，高速公路及特殊路段行车注意事项，恶劣天气下的行车注意事项，夜间行车注意事项，应急驾驶操作程序，进出客运站注意事项等。

第六十条 客运企业应当制定客运车辆日常检查和日常维护操作规程。操作规程的内容应当包括：轮胎、制动、转向、悬架、灯光与信号装置、卫星定位装置、视频监控装置、应急设施及装置等安全部件检查要求和检查程序，不合格车辆返修及复检程序等。

第六十一条 客运企业应当制定车辆动态监控操作规程。操作规程的内容应当包括：卫星定位装置、视频监控装置、动态监控平台设备的检修和维护要求，动态监控信息采集、分析、处理规范和流程，违法违规信息统计、报送及处理要求及程序，动态监控信息保存要求和程序等。

第六十二条 客运企业配备乘务员的应当建立乘务员安全操作规程。操作规程的内容应当包括：乘务员值乘工作规范，值乘途中安全检查要求，车辆行驶中相关信息报送等。

第六十三条 客运企业应当根据安全运营实际需求，制定其他相关安全运营操作规程。

第六节 其他安全生产制度

第六十四条 客运企业应当建立安全生产基础档案制度，明确安全生产管理资料的归档、查阅。

第六十五条 客运企业应当建立生产安全事故应急处置制度。发生生产安全事故后，客运企业应当立即采取有效措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失。

对于在旅客运输过程中发生的生产安全事故，客运驾驶员和乘务员应当及时向事发地的公安部门及所属客运企业报告，并迅速按本企业应急处置程序规定进行现场处置。客运企业应当按规定的时间、程序、内容向事故发生地和企

业所属地县级以上的应急管理、公安、交通运输等相关部门报告事故情况，并启动生产安全事故应急处置预案。

客运企业应当定期统计和分析生产安全事故，总结事故特点和原因，提出针对性的事故预防措施。

第六十六条 客运企业应当建立生产安全事故责任倒查制度。按照“事故原因不查清不放过、事故责任者得不到处理不放过、整改措施不落实不放过、教训不吸取不放过”的原则，对相关责任人进行严肃处理。

客运企业应当认真吸取事故教训，落实防范和整改措施，防止事故再次发生。

发生生产安全事故的客运企业及其从业人员应当积极配合相关管理部门依法开展的生产安全事故调查处理工作，并提供必要的便利条件。任何企业和个人不得阻挠和干涉事故报告和依法调查处理。

第六十七条 客运企业应当建立应急救援制度。健全应急救援组织体系，制定完善应急救援预案，开展应急救援演练。

第六十八条 客运企业应当建立安全生产宣传和教育制度。普及安全知识，强化从业人员安全生产操作技能，提高从业人员安全生产能力。

客运企业应当配备和完善开展安全宣传、教育活动的设施和设备，定期更新宣传、教育的内容。安全宣传、教育与培训应当予以记录并建档保存，保存期限应当不少于 36 个月。

第六十九条 客运企业应当建立健全安全生产社会监督机制。

客运企业应当在车内明显位置清晰地标示客运车辆车牌号码、核定载客人数和投诉举报电话，从事班车客运的客车还应当在车内明显位置标示客运车辆行驶区间和线路、经批准或经备案的停靠站点，方便旅客监督。

客运企业应当公开举报电话号码、通信地址或者电子邮件信箱，完善举报制度，充分发挥乘客、新闻媒体及社会各界的监督作用。鼓励客运企业通过微信、微博、二维码、智能手机应用程序等多种方式畅通投诉举报途径。对接到

的举报和投诉，客运企业应当及时予以调查和处理。

第七十条 客运企业应当建立本企业安全生产管理所需要的其他制度。

第五章 安全隐患排查治理与风险管控

第七十一条 客运企业应当建立事故隐患排查治理制度，依据相关法律法规及本企业管理规定，对客运车辆、客运驾驶员、运输线路、运营过程等安全生产各要素和环节进行安全隐患排查，及时消除安全隐患。

第七十二条 客运企业应当根据安全生产需要和特点，采用综合检查、专项检查、季节性检查、节假日检查、日常检查等方式，每月至少开展 1 次安全生产隐患排查工作，及时发现和消除安全隐患，加强安全隐患的闭环管理和动态管理。

第七十三条 客运企业应当对排查出的安全隐患进行登记和治理，落实整改措施、责任人和完成时限，及时消除安全隐患。

对于能够立即整改的安全隐患，客运企业立即组织整改；对于不能立即整改的安全隐患，客运企业应当组织制定安全隐患治理方案，依据方案及时整改；对于自身不能解决的安全隐患，客运企业应当立即向有关部门报告，依据有关规定进行整改。

第七十四条 客运企业应当建立安全隐患排查治理档案，档案应当包括：隐患排查治理日期，隐患排查的具体部位或场所，发现安全隐患的数量、类别和具体情况，安全隐患治理意见，参加隐患排查治理的人员及其签字，安全隐患治理情况、复查情况、复查时间、复查人员及其签字等。安全隐患排查治理档案保存期限应不少于 36 个月。

第七十五条 客运企业应当每月对本单位安全隐患排查治理情况进行统计，分析隐患形成的原因、特点及规律，对多发、普发的安全隐患要深入分析，建立安全隐患排查治理长效机制。

第七十六条 客运企业应当建立安全隐患报告制度，鼓励企业建立有奖举报机制，发动职工发现和排除安全隐患，鼓励社会公众举报。

第七十七条 客运企业应当积极配合有关部门监督检查人员依法进行的安全隐患排查监督检查，不得拒绝和阻挠。对相关部门通报抄送的事故及违法问题应当及时落实整改。

第七十八条 客运企业应当按照相关法规的要求积极推行安全生产风险管理制度，及时开展安全生产风险源辨识和评估，做好风险控制。

客运企业应当每日关注运营客运线路的天气状况和道路通行情况，遇雾、冰冻、雨雪、自然灾害等达不到车辆安全通行条件的，应当按相关规定暂停或者调整客运线路。

第六章 安全生产绩效管理

第七十九条 客运企业应当根据相关法律法规、管理部门要求和自身实际情况，制定年度安全生产绩效目标。安全生产绩效目标应当包括：道路交通责任事故起数、死亡人数、受伤人数、百万车公里事故起数、百万车公里伤亡人数、安全行车公里数等。

第八十条 客运企业应当建立安全生产年度考核与奖惩制度。针对年度目标，对各部门、各岗位人员进行安全绩效考核，通报考核结果。

客运企业根据安全生产年终考核结果，对安全生产相关部门、岗位工作人员给予一定的奖惩。对全年无事故、无交通违法记录、无旅客投诉的安全文明驾驶人员予以表彰奖励。

第八十一条 客运企业应当建立安全生产内部评价机制，每年至少进行1次安全生产内部评价。评价内容应当包括：安全生产目标、安全生产责任制、安全投入、安全教育培训、从业人员管理、客运车辆管理、生产安全监督检查、应急响应与救援、事故处理与统计报告等安全生产制度的适宜性、充分性及有效性等。

客运企业可聘请第三方机构对本企业的安全生产情况进行评估，并根据评估结果，及时修订和完善安全生产制度，持续改进和提高安全管理水平。

第七章 附 则

第八十二条 本规范自 2018 年 6 月 1 日起施行。2012 年 1 月 19 日原交通运输部、公安部、国家安全生产监督管理总局公布的《道路旅客运输企业安全管理规范（试行）》同时废止。

本规范有效期 5 年。

附件 1 道路旅客运输安全行车日志（式样）（略）

交通运输部关于印发 《道路客运接驳运输管理办法（试行）》的通知

交运发〔2017〕208号 2018年01月03日

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

现将《道路客运接驳运输管理办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

交通运输部

2017年12月20日

道路客运接驳运输管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为规范道路客运接驳运输，提高道路客运安全管理水平，促进道路客运转型升级，保障人民群众安全高效出行，依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国道路运输条例》等有关法律、行政法规的规定，制定本办法。

第二条 开展道路客运接驳运输，应当遵守本办法。

道路客运接驳运输分为换驾式接驳运输和分段式接驳运输。

第三条 开展道路客运接驳运输，应当安全为本，诚实信用，依法经营。

第四条 需凌晨2时至5时运行的道路客运班线，应当按照本办法实行接驳运输。

鼓励道路客运企业对营运线路里程在800公里以上的道路客运班线实行分段式接驳运输，实现客运车辆和驾驶员当日往返。

各地交通运输主管部门应当推动道路客运结构调整，逐步减少营运线路里程在800公里以上的道路客运班线数量。营运线路里程在800公里以上的道路客运班线经营期限到期后申请延续经营的，如不实行接驳运输，应当调整发班安排，避免凌晨2时至5时载客停车休息。

第五条 接驳运输企业应当履行接驳运输安全生产主体责任,严格执行国家有关安全生产的法律、行政法规和政策,制定接驳运输安全生产管理制度和接驳运输线路运行组织方案,加强接驳运输运行管理。

第六条 鼓励接驳运输企业组建接驳运输联盟,制定联盟章程、自律公约、管理规章等,明确联盟及联盟企业安全生产管理职责,发挥行业协作、自律作用,推动接驳运输资源整合共享。

第七条 各地交通运输主管部门应当加强接驳运输安全生产源头管控和事中事后监管。省级交通运输主管部门应当对具备接驳点服务功能的客运站建设项目予以支持。

第二章 安全管理制度与接驳组织方案

第八条 接驳运输企业应当制定健全的接驳运输安全生产管理制度,包括接驳运输车辆、接驳运输驾驶员、接驳点安全生产管理制度,接驳运输动态监控制度,接驳运输安全生产操作规程,接驳点管理人员、接驳运输驾驶员岗位职责等。

第九条 接驳运输企业应当科学合理地制定接驳运输线路运行组织方案,包括接驳运输线路运行安排、接驳运输车辆安排和接驳点设置等。

(一) 接驳运输线路运行安排:包括线路名称、线路里程、途经路线、接驳点、接驳次数、起讫客运站。

接驳运输线路运行安排应当避免驾驶员疲劳驾驶。

(二) 接驳运输车辆安排:包括车辆信息、始发时间、预计接驳时间、预计终到时间、配备驾驶员数量等。

接驳运输车辆应当安装视频监控装置。

(三) 接驳点设置:包括接驳点名称、详细地址、设施设备配备情况(含停车位、床位、视频监控设备、信息传输条件等)、接驳点专职管理人员、运营单位(含单位名称、负责人、联系方式等)。

接驳运输企业应当在制定接驳运输线路运行组织方案时，对接驳点进行实地查验，保证接驳点满足停车、驾驶员住宿、视频监控及信息传输等安全管理功能需求。

第十条 接驳运输企业应当直接管理接驳点，或者进驻接驳运输联盟及其他接驳运输企业运营的接驳点。

接驳运输企业直接管理接驳点的，应当配备专职管理人员。

接驳运输企业进驻接驳运输联盟或者其他接驳运输企业运营的接驳点的，应当签订协议，明确双方安全管理责任。接驳运输企业应当督促驾驶员执行接驳运输流程，履行接驳运输手续，接受接驳点管理人员的过程监督和信息核查。接驳点运营单位应当督促接驳点管理人员按照岗位职责和双方协议履职。

第十一条 分段式接驳运输线路运行组织方案还应当满足以下要求：

（一）同一客运班线全程接驳次数不得超过 2 次。

（二）接驳点能够保障不同接驳运输车辆间旅客安全换乘、旅客行李和行李舱载运货物安全交接。

（三）有明确的旅客、旅客行李及行李舱载运货物换车组织引导流程。

（四）由多个承运主体共同实施分段式接驳运输的，应当明确相关各方安全生产责任。

第十二条 接驳运输企业开展分段式接驳运输，将接驳点设置在客运站的，可向相关许可机关申请将接驳点所在的客运站增设为停靠站点。相关许可机关对符合条件的，应当予以批准。

第三章 接驳运输信息管理

第十三条 道路客运企业拟开展接驳运输的，应当向所在地省级交通运输主管部门提交接驳运输安全生产管理制度。

第十四条 接驳运输企业应当于每季度末月 10 日前通过全国重点营运车辆联网联控系统接驳运输管理平台（以下简称管理平台）报送下一季度拟开行的接驳运输线路运行组织方案，省级交通运输主管部门应当于当季度末月 20 日前

完成客运班线和车辆信息核实。因车辆报废更新需调整接驳运输车辆的，接驳运输企业应当于每月 10 日前在管理平台报送车辆信息，省级交通运输主管部门应当于当月 20 日前完成车辆信息核实。

第十五条 管理平台通过信息自动交换功能，向公安交管部门提交需凌晨 2 时至 5 时运行的接驳运输线路运行组织方案，并及时公布已录入公安交管部门机动车辆信息管理相关系统的接驳运输车辆情况。

第十六条 接驳运输企业通过管理平台获取并打印已录入信息的接驳运输车辆凭证，作为公安交管部门允许接驳运输车辆凌晨 2 时至 5 时运行的参考依据。信息录入成功的接驳运输车辆次月起可执行凌晨 2 时至 5 时运行。

第十七条 接驳运输企业需要调整接驳运输线路运行组织方案的，应当及时向省级交通运输主管部门报送信息。

第四章 运行过程管理

第十八条 接驳运输企业应当按照接驳运输线路运行组织方案，在指定接驳点和接驳时段进行接驳，履行接驳手续，建立健全接驳运输台账，实施接驳过程动态监控及视频监控，并做好旅客引导服务。

第十九条 接驳运输企业开展分段式接驳运输的，应当在旅客购票时主动告知接驳过程、接驳时间、接驳点及所乘车辆等接驳运输相关信息。

第二十条 接驳运输执行以下流程：

（一）驾驶员发车前，应当领取《接驳运输行车单》（以下简称《行车单》，参考式样见附件），如实填写接驳运输相关信息，经发车站点或所属企业管理人员签字后，随车携带前往指定接驳点进行接驳。

（二）接驳运输车辆到达接驳点后，接驳运输交接班驾驶员应当交接车辆（仅限换驾式接驳运输）、旅客、旅客行李及行李舱载运货物等，并在《行车单》上签字。

（三）接驳运输交接班驾驶员完成交接后，接驳点管理人员应当核查接驳运输车辆、驾驶员及相关证件等，并在《行车单》上签字确认。

（四）实施分段式接驳运输的，接驳点管理人员及驾驶员应当引导旅客候车、换车，组织旅客行李及行李舱载运货物换车，防止旅客错乘、漏乘及行李货物遗失。

（五）接驳点管理人员在接驳点留存一份《行车单》。驾驶员随车携带一份《行车单》（分段式接驳运输双方驾驶员各携带一份），待运输任务结束后交由接驳运输企业留存。

第二十一条 接驳点管理人员发现接驳运输车辆、驾驶员信息不符或交接班驾驶员不履行接驳流程等违规行为的，不得在《行车单》上签字确认，应当立即将有关情况报告接驳运输车辆所属企业和接驳点运营单位相关负责人，并做好违规情况登记。接驳运输企业应当立即纠正接驳运输违规行为。

第二十二条 换驾式接驳运输完成后，应当履行以下接驳信息记录手续：

（一）接驳点管理人员应当于 6 小时内，在管理平台登记《行车单》相关信息。

（二）接驳运输企业应当通过接驳运输车载视频装置采集换驾前后的当班驾驶员图像信息，或通过其他技术手段采集能够证明驾驶员执行接驳的信息，并于 24 小时内上传至管理平台。

第二十三条 需凌晨 2 时至 5 时运行的接驳运输车辆，应当在前续 22 时至凌晨 2 时之间完成接驳。在此时间段内未完成接驳的接驳运输车辆，凌晨 2 时至 5 时应当在具备安全停车条件的地点停车休息。

第二十四条 接驳运输企业应当通过动态监控、视频监控、接驳信息记录检查、现场抽查等方式，加强接驳运输管理，严格执行接驳运输流程和旅客引导等服务；发现违规操作的，应当立即纠正。

接驳运输企业应当加强安全事故隐患排查治理，并将未按接驳运输线路运行组织方案完成接驳且在凌晨 2 时至 5 时仍然运行的行为作为重大安全事故隐患，及时发现并消除。

第二十五条 接驳运输企业应当保存接驳运输台账、《行车单》、接驳运输车辆动态监控信息、接驳过程相关图像信息等，保存期限不少于 180 日。

第二十六条 接驳运输企业应当在客运站、接驳运输车辆、接驳点等公告接驳运输信息和 12328 交通运输服务监督电话，主动接受社会监督。

第二十七条 客运站在执行车辆出站检查时，应当将接驳点待班驾驶员计入该车辆驾驶员配备数量。

第五章 监督检查

第二十八条 接驳运输企业所在地省级交通运输主管部门应当组织相关市、县级交通运输主管部门加强接驳运输监督检查，督促企业健全接驳运输安全生产管理制度，定期和不定期检查接驳运输企业台账和动态监控等信息及接驳运输信息公示情况，并将检查结果纳入企业诚信考核。对开展分段式接驳运输的企业，还应当检查旅客权益保障、客运服务等情况。

第二十九条 接驳点实施属地监管。接驳点所在地省级交通运输主管部门应当组织相关市、县级交通运输主管部门加强对接驳运输台账、管理人员工作流程等的监督检查，及时纠正检查发现的违规行为，并将企业违规行为通过管理平台告知接驳点运营单位、接驳运输企业所在地省级交通运输主管部门。

第三十条 交通运输主管部门发现接驳运输企业接驳运输安全生产管理制度不健全或违反接驳运输安全生产管理制度的，应当责令企业进行整改；发现接驳运输过程中存在安全事故隐患的，应当立即对该线路停业整顿直至消除隐患，并由原许可机关依据《中华人民共和国安全生产法》《道路运输从业人员管理规定》等法律、行政法规和规章有关规定，对接驳运输企业、驾驶员予以处罚。

第六章 附则

第三十一条 本办法下列用语的含义：

（一）换驾式接驳运输，是指客运班线一趟次的运输任务全程由一辆客运班车完成，客运班车运行到指定的接驳点后，当班驾驶员落地休息，与在接驳

点休息等待的待班驾驶员履行接驳手续，由待班驾驶员继续执行驾驶任务的运输组织方式。

（二）分段式接驳运输，是指客运班线一趟次的运输任务全程由两辆及以上客运班车接驳完成，每辆客运班车只负责运输全程中部分固定路段的运输，前一辆客运班车运行到指定的接驳点，将旅客及行李、行李舱载运货物转入后一辆客运班车，再由后一辆客运班车继续执行运输任务的运输组织方式。

（三）接驳点，是指实施接驳过程的地点。

（四）接驳运输企业，是指实行接驳运输的道路客运企业。

（五）接驳运输车辆，是指实行接驳运输的道路客运班车。

第三十二条 从事线路固定的机场、高铁快线以及短途驳载且单程运营里程在 100 公里以内的道路班线客车，在确保安全的前提下，不受凌晨 2 时至 5 时通行限制。

第三十三条 本办法由交通运输部负责解释。

第三十四条 本办法自 2018 年 5 月 1 日起实施，有效期 5 年。

交通运输部关于 深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见

交运发〔2016〕240号 2017年01月03日

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅（局、委）：

为充分发挥道路客运比较优势，进一步提升综合运输整体服务效能，更好满足经济社会发展和人民群众出行需要，现就深化改革加快推进道路客运转型升级提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想。

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中、六中全会精神，按照全面建成小康社会的总体要求和中央全面深化改革的总体部署，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享发展理念，围绕“四个交通”建设要求，以满足人民群众多样化出行需求为目标，重点推进道路客运供给侧结构性改革、资源配置改革和监管制度改革，提升道路客运发展质量、服务效能和综合治理能力，努力打造道路客运升级版，让人民群众共享更安全、更便捷、更经济、更舒适的出行服务。

（二）基本原则。

合理定位、综合协调。适应综合交通运输体系发展需要，科学确立道路客运发展定位，立足基础性、衔接性和保障性，优化道路客运资源配置方式，推进道路客运线网和结构调整，实现道路客运与其他运输方式有机衔接和差异化发展。

服务为先、保障安全。坚持以人民为中心，适应人民群众出行的新期待和新需求，改进提升道路客运安全和服务水平。严格落实安全生产制度，筑牢道

路客运安全基础。优化道路客运事前准入和事中事后监管，保障人民群众安全便捷出行。

改革创新、激发活力。坚持市场在资源配置中的决定性地位，充分发挥政府的引导与推动作用，扎实推进“简政放权、放管结合、优化服务”，扩大企业经营自主权，积极稳妥推进道路客运重点领域改革，有效激发市场活力。

科技引领、绿色高效。牢固树立绿色发展理念，推广应用先进技术装备和高效完善的组织模式。充分发挥科技引领和支撑作用，不断增强企业核心竞争力。促进移动互联网与道路客运行业的深度融合，为行业发展提供新动力。

（三）发展目标。

到2020年，基本建成安全、可靠、经济、高效、衔接顺畅、服务优质的道路客运服务体系。主要包括：一是安全生产水平明显提升。坚决杜绝特大群死群伤责任事故，坚决遏制重特大安全责任事故，群众出行安全更有保障。二是行业集约经营水平明显提升。形成一批道路客运龙头骨干企业，企业抗风险能力显著增强。道路客运比较优势充分发挥，在综合交通运输体系中合理定位和分工、有效衔接。三是社会满意度明显提升。城际客运和城乡客运衔接更加顺畅，运输服务品质更加适应公众多样化出行需要。四是行业治理能力明显提升。事前准入与事中事后监管机制基本完善，统一开放、公平竞争、优胜劣汰、诚实守信的市场环境基本形成。

二、重点任务

（一）提升道路客运创新发展能力。

1. 扩大道路客运企业经营自主权。对于成立线路公司的道路客运班线或者实行区域经营的，由道路客运企业在保证基本服务标准的前提下，自主确定道路客运班线运力投放（含新增、更新和调配运力）、班次增减（含加班车）和途经站点，报原许可机关备案，并提前向社会公布。对于变更道路客运班线起讫地内相关起讫站点的，由道路客运企业和有关客运场站协商一致后，报原许可机关备案。

2. 简化和优化行政审批程序。既有省际客运班线在本省辖区内变更途经地和中途停靠站点及车辆更新、延续经营等事项，由本省道路运输管理机构审批，不需征求目的地省份道路运输管理机构意见。申请或者变更毗邻市、毗邻县间道路客运班线的，由毗邻市、毗邻县道路运输管理机构协商一致后，由相应的许可机关履行审批手续。

3. 全面推行道路客运服务质量招投标。新增客运班线和包车客运运力原则上采取服务质量招投标方式确定经营主体。不符合招投标条件的，可择优确定客运经营者。既有道路客运班线经营权到期后，鼓励通过组建线路公司、实施资产置换或者兼并重组等方式，实行集约化经营。

4. 推进道路客运经营主体结构调整。鼓励道路客运企业加强市场资源整合，扩大经营规模，提高抗风险能力。支持骨干道路客运企业整合资源成立股份制公司和异地设立子公司、分公司，推进道路客运网络化运营。探索政府和社会资本合作（PPP）模式，吸引社会资本参与道路客运服务、站场建设和运营服务。

（二）提升道路客运综合服务能力。

5. 完善道路客运服务网络。加快构建与铁路、民航、水路等相衔接的道路客运集疏运网络，形成与其他运输方式优势互补、差异化服务的市场格局。积极培育火车站、机场开往周边区域的中短途道路客运市场，积极发展高铁和城际轨道交通尚未覆盖区域的道路客运网络。

6. 大力发展旅游客运和包车客运。建立旅游客运和旅游产业协调发展机制，推进旅行社、导游和旅游客运企业及驾驶员等信息共享，支持汽车客运站拓展旅游集散功能。积极引导并规范开展通勤班车（包车）、旅游客运专线、机场或高铁快线、商务快客、短途驳载等特色业务。支持道路班线客运剩余运力依法转为包车客运。对从事定线通勤包车，可使用定期（月、季、年）包车客运标志牌。对从事线路固定的机场、高铁快线以及短途驳载且单程运营里程在 100 公里以内，在确保安全的前提下，不受凌晨 2—5 时通行限制。

7. 科学规划设立道路客运站点。稳步推进在大型市场、产业园区、学校聚集区、旅游风景区等客源密集区域建设适宜的道路客运停靠站点。在有条件的高速公路服务区或公路沿线，经综合评估后可以建设道路客运停靠站点。加强运输方式的衔接，优化城市客运枢纽的规划、布局。科学规划建设“规模适中、标准适宜、安全实用”的城乡客运站点，推进城市公共交通和农村客运停靠站点资源共享。综合考虑农村邮政、快递和物流发展需要，完善乡镇综合交通运输服务网点。道路客运场站建设纳入交通固定资产年度投资计划，逐步建立道路客运场站公益性设施维护费用保障机制。

8. 积极推进长途客运接驳运输。完善接驳运输服务网络，科学规划接驳站点，加快公用型接驳站点建设。鼓励在长途客运班线沿途合理设置接驳站点，实施分段式接驳运输。实施分段式接驳运输的，客车运行过程中可以只配备1名驾驶员，接驳时间和通行时间不受限制。积极推动长途客运接驳运输联盟发展，推进联盟内企业资源共享或者整合。

9. 提升农村客运公共服务水平。建立完善农村客运发展扶持政策，提高农村客运普遍服务水平。灵活采取通班车、公交车或者提供预约定制服务等多种方式方便居民出行。积极推进农村客运公交化改造，统一服务标准、车型配置、外观标志和车内配套设施。鼓励有条件的地区推进城市公交向乡镇及全域延伸，并享受城市公共交通扶持、优惠政策。推广农村客运经济适用车型。采取公交化运营的客运班线，经当地政府组织评估后，符合要求的可使用未设置乘客站立区的公共汽车。

（三）提升道路客运安全生产能力。

10. 落实道路客运企业安全生产主体责任。积极推行道路客运企业统一招聘和管理驾驶员，统一签订劳动合同，统一支付劳动报酬，统一购置、调度和维护运营车辆，统一承担安全生产风险。加快执行道路客运驾驶员职业化培养，严把大中型客车驾驶员培训关、从业资格考试关和发证关，提升道路客运驾驶员职业素质和驾驶技能。严格落实《道路运输车辆动态监督管理办法》，督促

道路客运企业落实动态监控人员岗位职责和企业主体责任。通过技术、政策和经济等多种方式，加速淘汰卧铺客运车辆。

11. 严格落实道路客运安全监管制度。督促汽车客运站严格落实“三不进站、六不出站”安全生产源头管理责任。加快实施省际、市际道路客运班线实名制售票检票制度。督促道路客运企业严格执行发车前安全告知制度，提升乘客安全带佩戴使用意识。督促道路客运企业针对性加强旅游客运等营运车辆安全技术维护和驾驶员的安全教育管理。严格落实农村客运线路审批规则。严格实施省际包车客运标志牌信息化备案管理，并逐步将省内旅游包车纳入信息化管理。

12. 建立双随机抽查和重点检查相结合的动态监管制度。推进安全监督检查常态化、标准化，将质量信誉和诚信等级低、发生过安全生产责任事故的道路客运企业作为重点监管对象，提升监督检查针对性。按照谁审批、谁监管的原则，开展双随机抽查和重点检查。

（四）推进道路客运价格市场化改革。

13. 完善道路客运价格形成机制。加快推进市场化改革。具备竞争条件的道路客运班线（农村客运除外），票价由道路客运企业依据运营成本、与其他运输方式的比价关系、市场供求状况和服务品质等因素依法自主确定。完善旅游客运企业与旅行社的价格协商制度，遏制道路旅游客运不正当竞争行为。

14. 稳步推进道路客运站收费机制改革。完善道路客运站收费规则，道路客运站收费标准与服务项目、服务内容和服务质量综合考评结果挂钩。推进客运站收费市场化改革，具备竞争条件的地方和环节，由道路客运企业和客运站依据服务项目和服务品质协商确定服务收费标准。

（五）推进建设与互联网融合的智慧服务系统。

15. 加快道路客运联网售票系统建设。深化推广省域道路客运联网售票系统，逐步实现全国联网售票。积极推行道路客运电子客票和非现金支付方式，并逐步与铁路、民航、水运等售票系统对接，探索推进联程联运和一票制服务。

16. 规范发展道路客运定制服务。充分发挥移动互联网等信息技术作用，鼓励开展灵活、快速、小批量的道路客运定制服务。提供道路客运定制服务的，企业应当具备道路客运经营资格，驾驶员应当取得相应从业资格，车辆原则上应当使用7座及以上的营运客车。对提供出行信息服务的互联网平台，加强科学引导和规范管理。互联网平台运营商不得组织非营运车辆和未取得相应从业资格的驾驶员从事旅客运输。

三、保障措施

（一）加强组织领导。

各地交通运输部门要充分认识道路客运转型发展的重要意义，加强统筹协调，明确责任分工，落实改革举措。要结合本地实际，制定深化改革推进道路客运转型升级的实施细则，并及时研究改革过程中的新情况和新问题，为道路客运转型升级提供保障。

（二）加大政策支持。

各地交通运输部门要积极争取当地人民政府和有关部门支持，加大对道路客运资源整合、车辆更新、信息化建设、客运站公益设施维护、安全设施投入等方面的支持力度。各省级交通运输主管部门要按照部的部署安排，组织开展城乡交通运输一体化建设示范工程，加快基础设施和信息化建设，将重大项目及时纳入交通固定资产投资计划。

（三）强化舆论引导。

各地交通运输部门要高度重视舆论引导工作，加强政策解读，大力宣传道路客运行业改革措施。加强社会沟通，畅通利益诉求渠道，及时回应社会关切，确保改革推进过程中行业稳定。深入总结各地改革取得的成效和经验，发挥先进典型的示范引领作用。

交通运输部

2016年12月31日

地方政策

(本部分信息来源于各地主管部门网站)

浙江省道路运输管理局印发 《关于加快推进我省道路客运转型升级的实施意见》 的通知

各市运管局、杭州市车管局、宁波市客管局，义乌市运管局：

现将《关于加快推进我省道路客运转型升级的实施意见》印发给你们，请认真贯彻执行。

浙江省道路运输管理局

2017年9月4日

关于加快推进我省道路客运转型升级的实施意见

为充分发挥道路客运比较优势，加快推进道路客运转型升级，进一步提升道路客运服务水平，满足经济社会发展和人民群众出行需求，根据《道路旅客运输和客运站管理规定》（交通运输部令2016年第82号）和《交通运输部关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》（交运发〔2016〕240号）等文件精神，提出如下实施意见。

一、总体要求

按照中央全面深化改革的总体部署，深入贯彻省委十四次党代会精神，以满足人民群众多样化出行需求为目标，加快客运结构调整，创新运输组织方式，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，充分发挥企业在市场中的经营自主权，充分发挥道路客运的比较优势，不断提升道路客运服务质量、安全生产水平和行业治理能力，为经济社会发展和人民群众更好更优出行提供有力保障。

二、重点任务

（一）持续推进简政放权，激发道路客运市场活力

1. 取消部分客运许可事项。取消省内客运班车（公交化运作班线和农村客

运除外)日发班次增减、客运车辆更新(更换)、客运班线(包车)暂停及恢复经营许可事项,具体按照《关于简化道路客运行政审批程序有关事项的通知》(浙运〔2016〕58号)执行。

取消客运班线起讫地内(城市市区或县级行政区域内)站点许可变更事项。对于某个区域内只有一个客运企业经营的,在确保履行基本服务承诺的前提下,可以自主确定运力投放(含新增、更新和调配运力)、班次增减、途经站点,探索循环发班模式。对于某条班线只有一个客运企业经营的,在确保履行基本服务承诺的前提下,可以自主确定运力投放(含新增、更新)和班次增减。

以上事项,经营者应当向属地县级以上道路运输管理机构进行备案,并提前5日向社会公告。

2.下放部分客运许可事项。下放市际客运经营许可,省内跨市客运经营许可由省运管局调整至设区市道路运输管理机构,具体按照《关于做好省内跨市客运经营许可等审批权限下放后有关工作的通知》(浙运〔2015〕37号)执行。下放县际客运经营许可,设区的市内跨县客运经营许可由设区市道路运输管理机构调整至县级道路运输管理机构,具体实施方案由各市结合当地实际,参照省内跨市客运经营许可权限下放方案制定。一、二级客运站级别核定职权,由省运管局调整至省道路运输协会,省道路运输协会应按照《汽车客运站级别划分和建设要求》(JT/T200-2004),制定相关制度和服务规范,其它客运站级别核定由属地道路运输协会参照执行。

3.简化优化客运许可程序。

既有的省际、市际、县际客运班线在本省、市、县辖区内变更途经路线和途中停靠站点及车辆更新、延续经营等事项,不再征求相应目的地省、市、县道路运输管理机构意见。申请新增和变更毗邻市、毗邻县间道路客运班线的,由相应的许可机关按照毗邻市、毗邻县道路运输管理机构协商一致的意见办理许可手续。按照《华东六省一市省际道路客运合作发展协议书》,对客运班线日发班次变更(不增车)等,不再向目的地省级运管机构发函征求意见。

按照“最多跑一次”要求，全面推广应用省政务服务网和道路运输信息网上服务大厅，实现所有道路客运业务网上办理。

4. 引导加快结构调整。对企业合并、分立、破产或同一线路资源整合等涉及班线、包车经营权的处置，按照《关于加强全省道路客运许可管理的通知》（浙运〔2015〕2号）执行。对区域经营、专线经营等涉及班线经营权的处置，参照执行。既有的道路客运班线经营权到期后，鼓励通过组建线路公司、实施资产置换或者兼并重组等方式，实行集约化经营。根据客运发展趋势，合理投放大中小车型比例，科学配置座位数。为提高道路客运的安全性、舒适性和经济性，鼓励各市逐步淘汰存量双层及特大型客运班车、包车（56座及以上），更新更换为中小型客车。

5. 全面推行服务质量招投标。新增客运班线许可，按照《关于印发〈浙江省道路旅客运输班线经营权招标投标办法实施细则（试行）〉的通知》（浙交〔2014〕192号）执行，新增包车客运运力许可参照执行。

6. 推进价格市场化改革。配合物价部门进一步放开班线客运价格，完善客运价格形成机制，推进客运站收费市场化改革。

（二）完善客运服务网络，提升道路客运综合服务水平

7. 完善客运站场建设。

推进综合客运枢纽建设，实现与其它运输方式的便捷换乘。科学规划建设城乡客运站点，加快建设标准适宜、安全实用的乡镇客运站、客货运一体站或公交首末站（回车场），在建制村设立港湾式停靠站、候车亭（或牌）等，实现镇镇有站（场）、村村有站（亭、牌），推进城市公共交通和农村客运停靠站点资源共享。在大型市场、产业园区、学校聚集区、旅游风景区、有条件的高速公路服务区等客源密集区域，可根据实际情况，经综合评估后，设置简易客运站或客运停靠站点。

对简易客运站、客运停靠站点的设立，由经营者向属地县级以上道路运输管理机构提出申请。各地根据当地实际情况，制定简易客运站、客运停靠站点

标准，强化规范管理。鼓励现有管理经验丰富的客运站经营者经营简易客运站，落实相关安全管理制度，接入全省道路客运联网售票系统。

8. 鼓励发展客运专线。鼓励客运企业通过调整既有客运班线起讫站点、增设停靠站点等方式，开行机场、高铁、医院、校园、景区、产业园、大型市场等客运专线。鼓励道路客运站与机场、高铁站等合作，在客运站设置城市候机楼（可代办登机牌和行李托运）、高铁候车室，开通站际接送专线，方便旅客中转换乘。

9. 推进节点运输和联程联运。引导道路客运企业联盟加强资源共享或整合，通过调整线路走向、增加停靠站点等方式，试点开展节点运输。有条件的客运企业可利用现有线路资源，依托全省道路客运联网售票系统，在途中停靠站点以及符合条件的接驳点、高速公路服务区开展联程联运；加强道路客运售票服务与铁路、民航等方式的对接，促进客运联程服务发展，逐步实现客票联网、一票到底。

（三）推动信息科技应用，促进“互联网+”融合发展

10. 加快信息化推广应用。加快全省道路客运联网售票系统建设，2017年底前实现联网售票三级以上客运站全覆盖，并在此基础上逐步推广到全省所有客运站，让群众出行更便利更舒心。

加快推进客运站智能化建设，统一全省汽车客票格式，推行道路客运电子客票和非现金支付；积极推广手机APP售票、微信公众号等多样化售票方式；推广使用自助检票设备，提高通行效率；鼓励客运站应用自助报班系统，加强车辆、驾驶员调度及安全管理；推进客运站场数据共享，将班次信息、售票信息等数据进行系统整合和利用，建立全省道路运输旅客出行数据中心，提高管理效率和运输服务水平；加快建设公众出行服务平台，方便旅客运输服务信息查询和出行方式选择。

11. 试点开展道路客运定制服务。

充分发挥移动互联网等信息技术作用，鼓励开展灵活、快速、小批量的道

路客运定制服务。提供道路客运定制服务的企业，应当具备相应道路客运经营资格，并已取得该线路经营权；驾驶员应当取得相应从业资格，车辆应当使用7—19座的营运客车，停车场地应配备手持式安检仪、实名乘车等设备。提供出行信息服务的互联网平台应当接入运管部门客运监测系统，不得组织非营运车辆和未取得相应从业资格的驾驶员从事定制运输。

开展定制客运试点的企业需编制试点工作方案（包括营运方案、安全管理、服务标准和标志标识等），经具有相应许可权限的道路运输管理机构同意后实施。

12. 提供高品质客运服务。推广免费WIFI网络在客运站场、车辆等公共场所的应用；鼓励道路客运企业提升车辆装备水平，推广应用新能源和节能环保型车辆；鼓励道路客运企业利用微信、二维码等公布企业、线路、车辆、服务承诺、监督投诉电话等基本信息，方便公众查询，提供优质服务。

（四）推进“运游结合”，提升客运资源利用率

13. 允许客运车辆从事临时包车业务。法定节假日期间，允许营运客车开行临时省内包车。开展临时省内包车的客运企业应当具有相应的包车客运资质，车辆技术等级达到一级且安装使用符合行业标准的卫星定位装置。临时省内包车业务应当按照规定在包车信息系统进行备案，经审核后，自行打印省内临时包车标志牌（样式见附件），生成包车业务二维码。相关车辆凭包车合同、省内临时包车标志牌在省内运行，不受其《道路运输证》经营范围限制。

14. 允许剩余班车运力调整为市际包车。

为合理解决高铁、城际轨道影响问题，允许各市将剩余的省际、市际客运班线的有效运力经许可后转为市际包车，已开班线新增、更新更换运力在三年内的，以及新增班线运力在首个经营期限内的除外。转为市际包车的，相应线路经营权予以注销，且今后不得新增该班线运力。各市应对包车客运市场供求状况进行调查分析，统筹科学制定年度包车运力发展计划，根据市场需求和风险评估自行确定调整比例和数量。同等条件下，优先支持具有市际包车经营范

围的客运企业进行调整。

省际、市际班线调整为市际包车后，在1年经营期限内企业信用考核AAA、安全目标考核优良、未发生超范围经营行为和较大影响服务质量投诉的，可按许可程序申请调整为省际包车。

15. 允许部分县际客运包车变更经营范围。因厂校企事业单位外迁，导致原用于职工上下班接送的县际包车超范围经营的，相关地市做好风险评估后，可按照许可程序调整为市际包车。本通知下发后新增的县际包车不列入调整范围。

16. 推进客运站与旅游集散中心融合。支持客运企业依托现有客运站场加快建设旅游集散中心，拓展旅游集散服务功能。支持旅游景区（点）设立旅游集散中心或客运站场，方便旅游客车停放和游客集散。发展旅游客运专线、公交旅游线路、景区小交通等运游结合产品，拓展新型旅游客运服务。

（五）统筹城乡发展，提升客运一体化水平

17. 推进农村客运公交化改造。从体制上突破城乡二元分割障碍，积极推进农村客运公交化改造，采取公交化运行的客运班线按照公交模式审批和管理，纳入全省运政信息系统公交模块和公交监测系统，提高城乡客运一体化发展水平。

18. 科学合理开行城际公交。开行城际公交的应当优先考虑现有客运班线。城际公交应充分考虑时间成本、交通拥堵、经营成本、客运网络布局等因素，科学确定线路距离和站点设置。

19. 健全城乡客运长效发展机制。研究制定城乡公交一体化发展实施政策，积极引导建立适度竞争的市场经营机制、科学的票价调整机制、公共财政投入城乡客运的长效机制、与补助政策挂钩的服务质量考核机制、多元化监督评价机制等长效机制，推动我省城乡客运可持续发展。推广农村客运经济适用车型，灵活采取通公交车、班车、集市班车或者提供预约定制服务等多种方式方便居民出行。鼓励道路客运企业与快递、物流行业合作，主动对接县域电子商务流通需求，加快完善客运班车小件快运网络，为城市商品下乡、农产品进城提供

服务。

(六) 强化安全监管，提升客运安全生产能力

20. 落实道路客运企业安全生产主体责任。鼓励公车公营，规范承包经营。督促企业严格执行《道路运输车辆动态监督管理办法》、《汽车客运站营运客车安全例行检查及出站检查工作规范》等有关要求，落实安全生产主体责任。

21. 严格落实道路客运监管制度。要加强客运经营行为的监管，重点监管超范围经营、包车异地经营、班车不按规定线路和站点行驶、停靠、站外组客以及凌晨 2-5 点不按规定停驶等违规经营行为，并将处理结果纳入企业诚信考核，与道路客运市场准入退出挂钩，实现闭环管理。建立双随机抽查和重点检查相结合的动态监管制度，重点加强行政审批事项许可取消和下放地方管理后的事中事后监管，推进监督检查常态化、标准化，将质量信誉和诚信等级低、发生安全生产责任事故的道路客运企业作为重点监管对象，不断提升客运行业监管效能。

22. 全面推进道路客运实名制。贯彻落实《中华人民共和国反恐怖主义法》和《道路旅客运输及客运站管理规定》，市际（含）以上客运班线经营者或者其委托的售票单位、起讫点和中途停靠站点客运站应当实行实名售票、实名查验（跨省、市毗邻县农村客运班线、实行公交化运作的班线除外），加强道路客运源头安全管理。

23. 落实省内市际包车备案制度。包车客运企业应当通过浙江省客运包车管理系统进行趟次备案。市际包车凭包车客运标志牌（铝牌），按照约定的线路运行，并随车携带备案二维码（可采用纸质打印或手机二维码图片下载保存等形式）。单位通勤包车可根据合同进行定期（月、季、年）备案，最长不超过一年。

24. 强化长途客运接驳运输管理。加强接驳运输全过程管理，全面推行电子接驳单。长途客运接驳运输联盟要督促接驳运输试点企业，通过接驳运输管理系统进行趟次业务报备，接驳点管理人员对报备信息要及时确认。

三、工作保障

25. 加强组织领导。各地运管机构要充分认识道路客运转型发展的重要意义，加强组织领导、统筹协调和部门合作，明确责任分工，并结合实际制订实施方案，落实改革举措。要积极争取当地政府和有关部门支持，营造更好的发展环境。

26. 加强跟踪评估。各地运管机构要加强实施方案出台前的风险评估，及时研究改革过程中出现的新情况和新问题，做好跟踪评估，及时总结成效和经验，完善相关制度，为道路客运转型升级和持续健康发展提供保障。

27. 加强舆论引导。各地运管机构要高度重视舆论引导工作，加强政策解读，确保方案实施过程公开、透明。要加强沟通，畅通利益诉求渠道，及时回应社会关切，确保改革推进过程中的行业稳定。

本实施意见自 2017 年 11 月 1 日起实施。

附件：省内临时包车客运标志牌制式规范（略）

吉林省加快推进道路客运转型升级实施意见

为加快推进道路客运转型升级，进一步提高道路客运服务水平，满足经济社会发展和人民群众日益增长的出行需求，按照交通运输部《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》（交运发〔2016〕240号）文件精神，结合我省实际，制定本意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大会议精神，紧紧围绕“放管服”改革和“四个交通”建设总体要求，加快推进道路旅客运输行业供给侧结构性改革，进一步激发道路客运市场活力，不断提升发展质量、服务效能和综合治理能力。推动互联网与道路客运行业深度融合，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用和道路客运经营者在市场中的经营自主权，为人民群众提供更加安全、便捷、高效、绿色、经济的道路旅客运输服务。

二、重点任务

（一）推进简政放权，激发道路客运市场活力

1、取消部分道路客运行政审批内容。对线路公司运营的，取消客运班线调整运力和班次（含加班车）、更新车辆、变更途经站点等行政审批，由客运经营者自主确定，报原许可机关备案，并提前向社会公布。对区域经营且只有一个经营者的，运行线路也可自主确定（农村客运区域经营的，必须保证建制村100%通客车）。省内客运班线在起讫地内变更起讫客运站的，由道路客运经营者与相关汽车客运站协商一致后，报原许可机关备案。

2、下放部分道路客运行政审批权限。将省际、市际道路运输包车客运经营许可下放至市（州）级道路运输管理机构实施，具体按照《吉林省运输管理局关于做好下放省际、市际包车客运经营行政许可权限有关工作的通知》（吉运城乡〔2015〕95号）执行；将一、二级汽车客运站站级验收下放至汽车客运站

所在地县级以上道路运输管理机构实施，具体按照《吉林省交通运输厅、吉林省物价局关于调整客运站经营服务性收费有关政策的通知》（吉交联发〔2017〕44号）执行。

3、简化和优化道路客运行政审批环节。既有省际客运班线在本省辖区内变更途经地和中途停靠站点及车辆更新、延续经营的，由本省道路运输管理机构审批，不再征求目的地省份道路运输管理机构意见。客运班线在本省内变更途经地和途经停靠站点的，经变更地道路运输管理机构同意后，由原许可机构审批，不再征求其他道路运输管理机构意见；客运班线途径线路由普通公路平移高速公路、普客班车变为直达班车和变更客运车辆（车辆类型等级、技术等级不降低）的，取消原许可程序中道路运输管理机构相互函告环节，由原许可机构直接审批；申请经营者名称、地址、法定代表人变更的，经工商部门登记后，可由原许可机构直接办理变更手续。

改变客运班车按照客运班线经营范围运营的管理方式，在配发客运车辆《道路运输证》时，其经营范围应与所属企业道路运输经营许可经营范围一致，客运车辆可凭客运标志牌在其获得许可的线路上运营。

推广应用“互联网+道路运政服务系统”，实现所有道路客运业务网上受理、网上审批“一次性”办理。

4、完善道路客运价格形成机制。深化价格改革，创新价格形成机制，适应道路客运市场发展。配合物价部门明确定制客运、定制公交等实行市场调节价，扩大班车客运价格浮动范围，方便道路客运经营者更加灵活地适应市场变化。

（二）优化整合资源，提升道路客运服务能力

5、推进道路客运经营主体结构调整。鼓励道路客运经营者加强市场资源整合，提高抗风险能力。支持道路客运经营者成立股份制公司和异地设立子公司、分公司，推进道路客运网络化运营，扩大经营规模。探索多样化的融资模式，吸引社会资本参与道路客运服务、站场建设和运营服务。鼓励引导客运经营者采取收购、置换、重组、入股等方式，将多家经营主体经营的客运班线组建为

线路公司，实现统一经营。

6、完善道路客运综合服务网络。加快构建与铁路、民航等相衔接的道路客运集疏运网络，形成与其他运输方式优势互补、差异化服务的市场格局。鼓励道路客运经营者通过新增、调整既有线路起讫站点、停靠站点等方式，培育开往火车站（高铁站）、机场的中短途道路客运市场。对从事线路固定的机场、高铁快线以及短途驳载且单程运营里程在 100 公里以内，在确保安全的前提下，不受凌晨 2—5 时通行限制。

7、大力推进道路客运与旅游业融合发展。建立道路客运和旅游产业协调、融合发展机制，推进旅行社、导游和旅游客运经营者及驾驶员等信息共享。支持客运经营者建设旅游集散中心，延伸发展餐饮、购物、休闲、度假等综合服务，鼓励旅游景区（点）设立旅游集散中心或旅游客运站点，方便旅游客车停放和游客集散。引导道路客运经营者开发旅游客运专线、公交旅游专线等运游结合的旅游客运服务方式。积极引导并规范开展通勤班车（包车）、商务快客等特色业务。对从事定线通勤包车，可使用定期（月、季、年）包车客运标志牌。

（三）创新服务方式，推动道路客运多元化发展

8、大力推广定制客运经营服务。充分发挥道路客运机动灵活的比较优势，积极开展多样化、高品质、个性化的定制服务。线路公司或区域经营的客运经营者报许可机关备案后，可依托自有客运班线在满足基本客运服务基础上，开展满足旅客个性化需求的定制客运服务，在起讫区域内根据旅客需求自主停靠。客运经营者可使用经检测合格的小型化营运客车开展定制客运服务，并随车配备手持安检设备与实名售、验票设备，安装接入全省重点营运车辆联网联控系统的卫星定位装置，要严格按照《道路旅客运输企业安全管理规范》的要求，做好车辆安全管理工作。鼓励有条件的道路客运班线经营者为旅客提供定制接送站服务。定制接送站服务属于班线客运的延伸，接送车辆应为道路客运经营者自有车辆，接送期间的旅客安全责任由客运经营者承担。

9、积极探索定制公交经营服务。城市公交经营者可整合居民出行起讫点、出行时间等相近出行需求，并与其在线路、运行时间、停靠站点、费用等事项协商一致，经交通运输主管部门同意后，开展定制公交服务。

10、不断推进客运与货运融合发展。鼓励道路客运经营者发挥客运班线点多、面广的网络优势，充分利用客运网络资源，加快完善客运班车小件快运网络。鼓励农村客运班线向村民聚集点、农村产业园区延伸，支持人口密集、客货流通需求旺盛的乡镇新建农村客货综合服务站或原有客运站进行综合服务改造，推进交通、邮政、农业、供销、商务等部门资源整合，逐步建设县、乡、村三级物流网络节点体系，为城内商品下乡、农产品进城提供服务。

11、加快推进城乡客运一体化进程。鼓励客运班线实行公交化改造，经城市人民政府同意后，在线路设计、站点设置、车型配置、财政补贴等方面按照城市公交有关规定执行。支持城市公交向乡镇延伸，实现城乡公交一体化发展，让农民享受城乡均等化基本公共服务。

12、完善汽车客运站服务能力。支持现有汽车客运站在保证客运服务功能和安全的前提下，提供餐饮、旅游、汽车租赁、票务代理、小件快运等延伸服务，推进站商一体化发展。鼓励“一站带多点”的经营模式，客运经营者可在大型市场、产业园区、学校聚集区、旅游风景区、高速公路服务区等客源密集区域建设适宜的道路客运停靠站点。停靠站点的设立按照《吉林省道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令 2016 年第 82 号）、《汽车客运站级别划分和建设要求》（JT200—2004）和吉林省交通运输厅、吉林省物价局《关于调整客运站经营服务性收费有关政策的通知》（吉交联发〔2017〕44 号）相关要求执行。

13、推广“互联网+道路客运”服务。完善全省道路客运联网售票系统建设，进一步拓展联网售票系统在定制客运、线路公司、旅游巴士、校园巴士等方面的应用，建立全省道路运输旅客出行数据中心和公众出行服务平台，方便旅客运输服务信息查询和出行方式选择。积极推行道路客运电子客票、非现金支付

和人脸识别等新技术，并逐步与铁路、民航、水运等售票系统对接，探索推进联程联运和一票制服务。

（四）强化安全管理，确保道路运输安全

14、落实企业安全生产主体责任。道路客运经营者要严格按照《道路旅客运输企业安全生产管理规范》（交运发〔2018〕55号）的要求，落实各项安全生产主体责任，完善企业安全生产标准化建设。要严格车辆驾驶员管理，加强安全教育培训力度，做好驾驶员日常安全教育，提升驾驶员职业素质、安全驾驶技能和应急处置能力。要积极推行道路客运经营者统一招聘和管理驾驶员，统一支付劳动报酬，统一购置、调度和维护运营车辆，统一承担安全生产风险的管理模式。要严格落实企业动态监控主体责任，加大监控人员培训考核管理，及时发现、纠正和处理各类违法运营行为。要严格车辆技术管理，对不符合要求的车辆，坚决不允许其上路运营。

15、落实汽车客运站安全主体责任。汽车客运站应强化源头监管，严格实行“三不进站、六不出站”管理制度和省、市际道路客运班线实名制售检票制度以及车辆安全例检和安全告知制度，并严格落实反恐和消防安全责任。

16、落实管理部门安全监管责任。各级交通运输部门应按照“谁审批、谁监管”要求，加强市场准入和事中事后安全监管。建立道路客运行业信用信息征集、评价、发布和奖惩机制，对客运经营者运输安全、经营行为、服务质量等进行全面考核。建立双随机抽查和重点检查相结合的动态监管制度，将诚信记分考核等级低、发生过安全生产责任事故的经营者作为重点监管对象，提高监督检查针对性。积极推行长途客运接驳运输，支持客运经营者组建长途客运接驳联盟，加快公用型接驳站点建设，推进联盟内资源共享或整合。实施分段式接驳运输的，客车运行过程中可以只配备1名驾驶员，接驳时间和通行时间不受限制。对800公里以上的客运班线不能实行接驳运输的，班线许可到期后，不再批准继续经营。不再新增800公里以上客运班线。

三、保障措施

（一）提高思想认识，加强组织领导。各级交通运输主管部门要充分认识道路客运转型发展的重要意义，将思想和行动统一到全面深化改革的决策和部署上来，将转型升级过程中的新情况、新问题积极向当地人民政府汇报。要严格落实好改革的主体责任，加强组织协调，明确责任分工，积极帮助客运经营者协调当地人民政府和相关管理部门落实相关政策措施，探索通过政府购买服务的方式，对城市公交、农村客运和客运站等行业，在财政、税收、价格、用地、基础设施等方面给予资金政策扶持。各级道路运输管理机构要做好具体任务的实施工作。

（二）开展工作调研，确保稳步推进。各级交通运输部门要组织相关人员深入一线开展工作调研，在确保改革措施落到实处的同时，要做到依法行政，严厉打击各类违法行为。要认真梳理改革进程中的新情况和新问题，并采取有效的应对措施，帮助基层化解矛盾和问题。同时，要畅通利益诉求渠道，及时回应社会关切，确保改革推进过程中行业稳定。

（三）强化舆情引导，梳理总结经验。各级交通运输部门要加大客运行业转型升级的宣传力度，广泛利用各种媒体积极宣传改革的措施，加强政策解读，做好舆情引导工作。要在本地区内开展试点工作，及时总结试点单位在转型升级中的经验和教训，以点带面，使全省客运行业转型升级工作有效开展。

甘肃关于印发

《甘肃省道路定制客运服务管理办法（试行）》的通知

各市（州、矿区）运管局（处）、兰州市城运处、新区运管处：

现将《甘肃省道路定制客运服务管理办法（试行）》随文印发，请你们认真抓好贯彻落实。在试行过程中，对发现和遇到的问题以及试点工作的具体做法及时反馈省运管局。

附件：《甘肃省道路定制客运服务管理办法（试行）》

甘肃省道路运输管理局

2018年11月5日

附件：

甘肃省道路定制客运服务管理办法

（试行）

第一章 总 则

第一条 为加快推进我省道路客运行业转型升级，发挥道路客运行业比较优势，满足道路客运市场多元化需求，根据国务院《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》、交通运输部《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》和交通运输部办公厅《关于甘肃省开展定制客运试点工作批复》的精神，结合我省实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的道路客运定制服务（以下简称“定制客运”），是指以互联网技术为手段，按照乘客的出行需求，实现“门到门、点到点”运输，以满足社会公众定制化、多样化、个性化出行客运服务需求的一种灵活、快速、小批量的道路客运服务方式。

第三条 鼓励道路客运企业统一线上运营平台，联合开展定制客运服务经营。鼓励原有班线客运升级改造参与定制客运服务经营。

第四条 本省行政区域内的市际定制客运服务适用本办法。

第五条 市际定制客运实行省级核准、属地管理。

省级道路运输管理机构负责组织全省定制客运服务管理工作。

市级道路运输管理机构负责市际定制客运审核上报和具体管理工作。

第二章 市场准入

第六条 市际定制客运企业应当使用符合国家相关要求,并具备网上组织客源、车辆调度和运费结算等功能的互联网信息服务平台,实施定制客运相关业务。

第七条 开展市际定制客运服务的企业应当具备二类及以上客运班线经营资格,并具备5辆及以上专门从事定制客运服务的客运车辆。

第八条 开展定制客运的车辆应符合下列条件:

(一)取得经公安部门核准的《机动车行驶证》和经道路运输管理机构核准的《道路运输证》。

(二)应当使用7至9座乘用车,所选车型应在交通运输部公布的《营运客车类型划分及等级评定目录》之列,符合《道路旅客运输及客运站管理规定》对营运客车的类型等级(中级及以上)和技术等级(一级)要求,并经检测合格。

(三)定制客运车辆应当安装具有视频功能的卫星定位装置,并接入全省重点营运车辆联网联控系统。

(四)定制客运车辆应当配备安全带、安全锤、灭火器等安全装备和医疗急救箱等应急装备。

第九条 定制客运车辆驾驶人应具备以下条件:

(一)具有相应准驾车型驾驶证和3年以上驾驶经历,并取得相应的从业资格证;

(二) 无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无吸毒记录，无饮酒后驾驶记录，最近连续 3 个记分周期内没有记满 12 分记录；

(三) 无暴力犯罪记录；

(四) 具备良好的职业道德。

第十条 定制客运经营者应当为旅客投保承运人责任险。

第十一条 申请从事市际定制客运的企业，应制定运营方案，具体内容包括。

(一) 可行性分析报告（包括：企业基本情况、经营管理模式、互联网信息服务平台认定证明、定制客运需求分析及预期经营效益等内容）；

(二) 服务模式（包括：运营计划、拟投入车辆及数量、上下客服务区域、互联网信息服务平台的功能及相关情况、服务评价和投诉处理制度、服务质量承诺等内容）；

(三) 安全保障措施；

(四) 维护行业稳定工作措施。

第十二条 市际定制客运方案经企业所在地市级道路运输管理机构审核后，报省级道路运输管理机构批准实施，并配发经营范围为“定制客运”的《道路运输证》、定制客运标志牌（附件 1）和核准证明（附件 2）。

第三章 运营管理

第十三条 定制客运实行公司化公车公营模式，禁止挂靠经营或承租经营。

第十四条 市际定制客运服务运营线路至少有一端在车辆车辆籍所在地。

第十五条 定制客运服务应当依托互联网平台实施组织客源、车辆调度和运费结算，并为乘客提供有效车票。

第十六条 在不违反道路交通安全法规，不影响交通秩序，确保安全的前提下，定制客运企业可根据旅客出行需求，在服务区域内自主确定上下客点，但不得依托汽车客运站组织、载运乘客，干扰正常的班线客运站内组客运营秩序。

第十七条 定制客运车辆载人不得超过核定的人数，不得违反规定载货。

第十八条 定制客运企业应当通过互联网信息服务平台与所载乘客签订电子承运合同，并按照合同约定的时间、线路和停靠点提供定制客运服务。不得承揽电子合同以外乘客。

第十九条 定制客运互联网信息服务线上平台应当记录相关运输信息，并至少保存 6 个月。

第四章 安全管理

第二十条 定制客运企业要按照相关法律法规要求，落实企业安全生产主体责任，建立健全安全管理制度，履行安全生产管理职责，做好安全运输基础保障措施。

第二十一条 定制客运车辆实行安检、报班制度，由所属企业每日发车前负责组织实施，并按规定填写车辆安检报班单。

第二十二条 定制客运企业应当落实车辆动态监控责任和管理措施，对定制客运车辆运营实行全过程监控，并按照规定保留相关数据。

第二十三条 定制客运企业负责组织驾驶员对上车乘客进行实名制查验，并以电子行车日志形式对乘客、行李安检情况进行备存。

第二十四条 定制客运车辆应当配备手持式安检仪，由驾驶员负责对上车乘客、行李进行安检。

第二十五条 定制客运企业应当每 5 辆车配备 1 名替班驾驶员。高速公路单程 600 公里以上、其他公路单程 400 公里以上的定制客运车辆，必须配备 2 名以上驾驶人。

定制客运驾驶员连续驾车不得超过 4 个小时，停车休息时间不得少于 20 分钟。

第二十六条 定制客运车辆发生旅客伤亡交通事故的，应当及时报告事发地和车辆所在地公安交管、安全监管部门和道路运输管理机构处理。

第五章 监督管理

第二十七条 道路运输管理机构应当加强对定制客运服务的监督管理,定期对定制客运企业运营及安全情况组织监督检查。

第二十八条 市际定制客运使用的互联网信息服务线上平台相关运输信息应当接受道路运输管理机构的查验和监督。

第二十九条 定制客运车辆应当按照约定的时间、起始地、目的地和线路运行,随车携带合法规范的《道路运输证》和定制客运服务标志牌。

第三十条 定制客运价格实行市场调节价,计费模式应在互联网平台进行公布,保证价格公开透明。

第三十一条 定制客运企业应当按照国家有关规定建立车辆安全技术状况年度检验和驾驶人诚信考核制度,确保客运车辆、驾驶员符合安全运营要求。

第三十二条 定制客运车辆逾期未年检、驾驶人逾期未参加诚信考核或者年检、诚信考核不合格的禁止从事定制客运服务。

第三十三条 定制客运企业应当严格按照国家相关法律法规从事合法合规的经营活动。定制客运车辆有“未利用网络平台组客,设立实体售票点,以及沿途承揽电子包车合同以外乘客的;未签订电子包车合同的;未定期按要求上传相关运输信息的;实行承租经营”等违法违规行为的,县级以上道路运输管理机构参照《道路旅客运输及客运站管理规定》中超范围经营的相关条款予以处理。

第六章 附 则

第三十四条 省际定制客运由省级道路运输管理机构与相关省份协商后实施;市内定制客运由市级道路运输管理机构参照本办法制定本地区定制客运政策并组织实施。

第三十五条 本办法自发布之日起施行。

(附件略)

河南《关于规范道路定制客运发展的指导意见》

(征求意见稿)

为加快推进道路客运行业转型升级，促进道路客运行业与互联网行业融合发展，根据交通运输部《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》（交运发〔2016〕240号）和省交通运输厅《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的实施意见》（豫交文〔2017〕290号），结合我省实际，现对规范道路定制客运发展提出以下意见。

一、指导思想

全面贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以旅客需求为导向，以网络技术为依托，充分发挥道路客运比较优势，全面提升道路客运发展质量和服务效能，更好地满足旅客高品质、多样化、个性化出行需求。

二、基本原则

（一）坚持创新融合。顺应市场发展需求，发挥市场作用，全面推进“互联网+道路客运”服务，鼓励道路客运企业与互联网企业合作建设互联网信息服务平台，充分发挥各自优势，利用互联网技术改造升级现有道路客运运输组织方式，提供差异化、多样化服务产品，更好满足群众个性化出行需求。

（二）坚持开放包容。以满足旅客出行需求，提升道路客运服务效能为出发点和落脚点，鼓励开展灵活、快速、小批量的道路客运定制服务，包容和支持道路客运新业态、新模式发展。

（三）坚持安全稳定。严格落实安全生产制度，优化道路客运事前准入和事中事后监管，强化企业安全生产主体责任，保障人民群众安全便捷出行。有效防范和化解新旧业态经营矛盾，引导旧业态包容新业态发展，确保行业稳步向前发展。

三、重点工作

开展定制客运服务应当以现已开行道路客运班线为基础，以班线起讫地为服务区域，通过互联网信息平台组织客源、车辆调度和运费结算，根据旅客出行需要，提供定线“门到门”“点到点”客运服务。

（一）规范定制客运服务要素质量

鼓励自有营运客车不少于 200 辆，客运线路不少于 50 条，近三年质量信誉考核等级不低于 AAA 级；两年内未发生重大以上安全生产责任事故；自有符合要求的互联网约车平台或和符合要求的互联网约车平台有稳固合作关系的规模化客运企业开展定制客运。

鼓励客运企业投入 7 座及以上客车开展定制客运，车辆技术等级达到一级，并经检测合格；取得《机动车行驶证》《道路运输证》；安装智能视频卫星定位系统；配备内外行车记录仪、安全带、安全锤、灭火器等安全保障设备。

鼓励综合素质好、满足营运驾驶员标准的驾驶员从事定制客运。

明确定制客运运营平台要件，平台应具备网约车平台资质，能够记录和保存所有客运组织信息，所有数据能够保存 60 天以上；具备订单预约、组织客源、车辆调度、在线监控、运费结算等功能。

（二）规范定制客运服务实施程序

拟开展道路运输班线定制服务的客运企业制定具体的运营方案。明确投入车辆及数量、服务区域、互联网信息服务平台功能、服务质量承诺、投诉处理制度、客运驾驶人管理制度、车辆管理制度、动态监控管理制度、安全生产操作规程、安全生产责任制、应急处置预案、维护运营区域行业稳定工作措施、24 小时咨询投诉电话等内容。

客运企业将上述方案报送至线路始发地市（县）级运管机构后，市际道路旅客运输班线定制客运由县级运管机构申报，起讫地市级运管机构协商后实施；县际道路旅客运输班线定制客运由市级运管机构组织实施；毗邻县道路旅客运输班线定制客运由毗邻县级运管机构协商后实施。

定制客运车辆在开展业务前，须由同意其开展定制客运的市、县许可机关

将运营区域线路及车号报知省厅运管局。

（三）规范定制客运服务质量

企业应当落实安全生产主体责任，规范定制客运服务流程和标准，根据旅客需求在定制客运线路上统筹调配运力。定制客运应为公车公营，不得实行承包经营模式。定制客运车辆要按照有关法律、行政法规投保承运人责任险等营运客车相关保险。企业互联网平台应当对定制客运业务和车辆运营实行全过程监管，保证线上提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆一致，记录和保存所有客运组织信息并按照规定保留相关数据。不得组织非营运车辆和未取得相应从业资格的驾驶员从事旅客运输。

定制客运实行市场调节价，定制客运企业应积极探索计程、计时、计程+计时等多种计费模式，计费模式应至少提前 20 天在互联网平台公布。

四、有关要求

（一）加强组织领导。各级运管机构要加强对开展定制客运工作的领导，指导客运企业做好市场调研，制定切实可行的工作方案。要密切沟通协调，积极争取有关单位和部门支持，积极推进定制客运规范发展。

（二）加强监督管理。市、县运管机构要督促企业按照批准的定制客运方案进行运营，加强对定制客运实施效果的动态跟踪和阶段性评估，及时总结经验，确保客运市场稳定有序。

（三）加强宣传引导。各市要始终坚持推进道路客运供给侧结构性改革和激发市场主体活力为主线，处理好改革、发展和稳定关系，坚持正确的舆论导向，做好政策宣传解释工作，及时宣传成功经验和先进典型，为推进定制客运工作创造良好舆论环境。

重庆关于开展道路定制客运试点工作的通知

渝道运发〔2019〕77号

各区县（自治县）运管处（所）、沙坪坝区交通局、大足区交通局、梁平区交通局、两江新区交管中心：

为促进道路客运与互联网深度融合，推进道路客运供给侧结构性改革，满足旅客“多样化、便捷性”的出行需求，根据交通运输部《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》（交运发〔2016〕240号）和我局《关于印发〈深化改革加快推进我市道路客运转型升级的实施意见（试行）〉的通知》（渝道运发〔2019〕64号）精神，结合我市实际，决定开展道路定制客运试点工作。

现将相关事项通知如下：

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，牢固树立“以人民为中心”的发展理念，深化“放管服”改革和道路客运供给侧结构性改革，以旅客便捷出行为导向，以互联网技术为依托，充分发挥道路客运机动灵活的比较优势，满足旅客“多样化、便捷性”出行需求，全面提升道路客运发展质量和服务效能，为社会经济发展提供有力支撑。

（二）基本原则

坚持创新发展。坚持创新发展…充分利用互联网、大数据、云计算等信息技术手段，改造升级现有道路客运运输组织方式，提供差异化、多元化服务产品，更好满足群众“多样化、便捷性”出行需求。坚持坚持坚持融合 坚持融合融合融合发展发展发展发展。。。鼓励道路客运企业通过我市公路客运联网售票中心平台（以下简称联网售票中心平台）开展定制客运出行服务，充分发挥道路客运企业和互联网企业各自优势，融合发展。坚持开放包容。坚持开放

包容。。。以满足旅客出行需求为导向，提高道路客运供给效率为出发点，包容和支持新业态、新模式发展。坚持坚持坚持稳步推进 坚持稳步推进。稳步推进…按照“先试点、后推开”的工作思路，在部分条件成熟的客运班线先行试点、总结经验、以点带面，逐步推开，加快道路客运转型升级。

二、试点范围和条件

（一）基本模式

班线客运企业以现有班线客运资源为基础，创新服务模式、拓展服务形式，在不影响常规班线客运的情况下，采用车型好、档次高的中小型客车，依托联网售票中心平台，在客运班线起讫地两端确定的服务区域内开展“门到门”、“点到点”的运输服务，满足社会公众“多样化、便捷性”的出行需求。

（二）试点范围

实行公司化自营，且经营主体单一或成立线路公司，实行客运车辆统一调度管理，建立了参营企业营收共享、风险共担协调机制的县际客运班线、主城区客运班线。县际毗邻客运班线、县内客运班线参照开展，省际客运班线与相关省市运管部门协商后参照开展。

（三）试点条件

1. 提供道路客运定制服务的客运企业或成立线路公司管理的牵头企业应当具备道路客运经营资格，且上一年度安全服务质量考核等级为 AA 及以上、信用体系评价等级还应为 A 及以上；

2. 驾驶员应当具备相应道路客运从业资格；

3. 车辆应当使用 7-19 座营运客车，车辆类型等级为中级及以上、技术等级为一级，安装卫星定位装置和智能视频监控系統，并配备手持安检仪；

4. 定制客运应当通过客运站场或联网售票中心平台售票组客和实施车辆调度。联网售票中心平台应当记录、保存相关运输信息，并按规定上传至行业监管平台。联网售票中心平台不得组织非营运车辆和未取得相应从业资格的驾驶员从事旅客运输。

三、试点内容

（一）探索运输服务新模式

充分发挥客运企业和联网售票中心平台各自优势，鼓励线上线下资源整合，以旅客出行需求为导向，采取站、点、门相结合的服务方式，开展快速灵活的定制客运服务，不断丰富和完善道路客运服务模式。提供定制服务的客运企业可根据旅客出行需求，在试点线路起讫地两端服务区域内上门接送，二级以上汽车客运站设立或委托客运企业设立停靠站点，并提前向社会公布，方便乘客乘车。试点企业和联网售票平台要充分运用信息技术建立完善服务评价体系，建立旅客投诉处理制度，不断提升服务质量和水平。

（二）探索定价机制新模式

定制客运票价由道路客运企业依据运营成本、与其他运输方式的比价关系、市场供求状况和服务品质等因素依法确定。

（三）探索资源整合新模式

鼓励同一客运线路经营的道路客运企业成立线路公司，建立统一的经营模式、发班方式、服务标准、分配方式等管理机制。鼓励道路客运企业间采取线路资源整合或置换的方式，净化线路经营主体，促进定制客运规模化、集约化经营。

四、试点申报

（一）拟定方案

符合试点条件的客运班线，由客运企业（成立线路公司管理的牵头企业）制定具体试点方案。试点方案应包括：可行性分析报告（拟试点客运班线现有参营企业及车辆、经营管理模式、定制客运需求分析等）；服务模式（拟开展定制客运的车辆、起讫点两端服务区域、服务评价和投诉处理制度、互联网平台相关信息、服务质量承诺等）；线路公司所有企业形成的协议；安全保障措施；稳定风险评估。

（二）审核批准

试点方案经客运班线起讫地相关运管部门审核同意后，报客运班线原许可机关批准实施。客运班线起讫地两端服务区域由起讫地运管部门确定，起讫地名称为“重庆”的服务区域为主城区内环以内。

（三）实施试点

试点方案批准后，定制客运班线经营企业在保证基本服务标准的前提下，可优化调整现有运力结构，新增、削减运力。拟参与定制客运的车辆符合试点条件的，经企业申请，由车籍地运管部门配发或换发《道路运输证》，《道路运输证》经营范围一栏中标注“定制客运”；核发或换发定制客运标志牌（附件 1）和道路客运班线经营许可证明（附件 2）。

五、保障措施

（一）强化组织领导

各区县要加强试点工作的组织领导，指导客运企业开展市场调研，制定切实可行的试点方案。积极争取相关支持政策，为试点工作提供良好的发展环境，确保试点工作取得实效。

（二）建立工作机制

各区县要在市局的统一安排下，进一步完善工作机制，建立沟通协调制度，形成“统一组织、协同推进”的工作格局，为推进定制客运试点工作提供体制机制保障。

（三）加强监督管理

各区县要加强对试点工作的监督管理，督促试点企业按规定开展试点工作，确保本地客运行业平稳有序。要督促试点企业切实落实安全生产主体责任，对以试点名义违规经营的行为要予以坚决打击。对发现以下经营行为的，要及时纠正，督促停运整改，整改不合格的要坚决取消其试点资格，收回或换发相关证件。

1. 在未经允许范围以外上客的；
2. 定制客运车辆实行或变相实行承包经营；

3. 对于维稳工作不力，未落实稳控措施的试点企业；
4. 落实企业安全生产主体责任不到位，存在安全隐患的；
5. 其他违反试点要求经营行为的。

（四）落实主体责任

试点客运企业应严格落实安全生产主体责任，建立健全安全生产管理制度，全面执行各项安全管理措施；督促定制客运车辆每日到二级以上汽车客运站进行车辆例检，驾驶员对上车乘客进行实名制查验、对乘客行包进行安检，确保运营安全。

（五）营造良好氛围

各区县要始终坚持以推进道路客运供给侧结构性改革和激发市场主体活力为主线，坚持正确的舆论导向，做好政策宣传解释工作，及时总结宣传推广改革的成功经验和先进典型，为试点工作创造良好舆论环境。

（六）维护行业稳定

各区县要因地制宜、综合施策，认真处理好改革发展与稳定的关系，全面落实稳定工作属地责任，积极做好试点过程中行业不稳定因素的预判、监测和处理工作。试点企业要切实履行维稳工作的主体责任，加强沟通协调，落实稳控措施，妥善处理好各种矛盾纠纷，确保试点过程中行业稳定。

重庆市道路运输管理局

2019年4月26日

金华市印发关于

《金华市道路定制客运试点方案》的通知

义乌市运管局，浙江通济交通运输股份有限公司、义乌市恒风长途客运有限公司：

为加快推进我市道路客运转型升级，根据交通运输部《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》（交运发〔2016〕240号）精神和省道路运输管理局《关于加快推进我省道路客运转型升级的实施意见》（浙运〔2017〕31号）、《关于开展道路客运改革创新试点工作的通知》（浙运办〔2018〕21号）的部署和要求，制定《金华市道路定制客运试点方案》，现印发给你们，请结合本地实际，认真抓好落实。

金华市道路定制客运试点方案

为加快推进我市道路客运转型升级，根据交通运输部《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》（交运发〔2016〕240号）精神和省道路运输管理局《关于加快推进我省道路客运转型升级的实施意见》（浙运〔2017〕31号）、《关于开展道路客运改革创新试点工作的通知》（浙运办〔2018〕21号）的部署和要求，制定金华市定制客运试点方案如下本方案。

一、试点目标

通过试点开行定制客运线路，在定制客运运营模式和服务方式上进行有效探索，进一步满足金义都市区旅客多样化、个性化出行需求，为全市道路客运转型升级积累经验。

二、试点线路

试点开行金华至义乌定制客运班线。

（一）经营主体

由浙江通济交通运输股份有限公司、义乌市恒风长途客运有限公司共同经

营。

（二）开通时间

2018 年 8 月 11 月底开始正式运营。

（三）运营班次

共投放 8 辆车（4 辆 39 座大客、4 辆 19 座中客），每日每车 2 班，具体根据旅客需求安排。

（四）线路走向

以金华汽车南站作为始发点，经海棠西路、双龙南街途中停靠金华市政府（北门），经李渔路、东市南街途中停靠万达广场（三江国际花园），经光南路途中停靠金东区政府、金华一中、经二环东路，由二仙桥高速路口进 G60，由望道下高速，经西城路途中停靠龙回，经稠州路停靠南方联，经篁园路、江东中路途中停靠篁园服装市场、江东公交站（东），经宾王路停靠梅湖体育馆，经江滨路，终点进义乌旅游集散中心。

（五）停靠站点

金华汽车南站、金华市政府（北门）、万达广场（三江国际花园）、金东区政府、金华一中、龙回、南方联、篁园服装市场、江东公交站（东）、梅湖体育馆、义乌旅游集散中心。

（六）票价

暂定一票制 20 元。试运营期间，为吸引客流量，参照现有金华至义乌线 16 元不变，以后根据客流变化再行调整。

三、试点要求

（一）客源组织。以互联网信息平台为主要方式聚集客源，按照约定时间、地点、费用等预约内容为旅客提供运输服务。

（二）实名制管理。车辆应安装车载身份证识别装置，相关数据接入政府监管平台和全省实名制管理信息系统，开展定制客运售票服务的互联网平台要定期保存实名售票数据。

（三）安全查验。车辆应配置手持式安检仪，做到乘车旅客行包安检的“100%”。

（四）服务保障。试点企业利用微信、二维码等公布企业、线路、车辆、服务承诺、监督投诉电话等基本信息，方便公众查询，提供优质服务。

四、后续工作安排

（一）试点企业要定期对定制客运开展情况进行跟踪评估，分析客流量、客流变化规律、线路营收、旅客需求等相关信息数据，根据运营实际优化营运方案，遇到新情况、新问题及时与行业管理部门沟通。

（二）行业管理部门将以实地检查、随机抽查、投诉受理等多种形式对试点工作开展情况进行评估，加大检查指导力度，有效提升定制客运安全和服务管理水平，于12月底前形成定制客运试点工作报告。

2018年11月8号

案例选编

同命运 共发展 打造区域客运定制转型先行样本

——甘肃定制客运共同体发展综述

一、成立背景

近年来，随着兰新铁路、兰渝铁路等一大批铁路的建设与投用，甘肃省道路客运市场呈现逐年下滑趋势，在受铁路影响小的市、县，“黑车”载客情况十分猖狂，严重挤压客运市场。仅2018年上半年，甘肃省内客运量同比下滑了30%到40%，客运企业整体呈现亏损状态。

究其原因，正是传统班线“定时、定点、定线”的运营模式无法发挥道路客运灵活、机动的比较优势，不能满足旅客个性化的出行需求，发展“门到门”“点到点”“随客而行”的定制客运正是传统客运企业升级经营模式、扭转盈亏、转型发展的不二之选。

此外，在甘肃，各地客运企业长期处于分散状态，独自钻研经营传统班线业务，给旅客体验和企业经营都带来了不良影响：一方面，省内各地客运企业各自运营服务平台，在不同地点乘车出行要关注不同的服务号、线上平台，常常引起旅客的抵触情绪，导致不佳的出行体验。另一方面，班线回程配客不便，造成资源浪费，也影响了企业效益。

客运企业要转型升级、实现扭亏为盈，需要打破传统思想，消除各自为政的隔阂。

为满足道路客运市场多样化、个性化、差异化需求，顺应“道路客运+互联网”发展趋势，2019年1月，天嘉交通运输集团牵头甘肃省道路运输企业联合会各理事企业入股，共同投资1880万组建甘肃征途定制客运有限责任公司，运用定制客运+互联网的运营模式在甘肃省内开展定制客运业务，形成资源共享、线路共赢的甘肃定制客运共同体。

目前，共同体成员包括甘肃天嘉交通运输集团有限公司、甘肃东部运输实业集团有限责任公司、甘肃惠达交通运输集团有限公司、定西交通运输（集团）

有限责任公司、白银银冠汽车运输（集团）有限责任公司、甘肃陇运（集团）快速客运有限公司、甘肃省陇南市陇运汽车运输（集团）有限责任公司、甘南州汽车运输有限责任公司、庆阳陇运快速客运有限责任公司，金昌鹏程亨通旅游客运有限公司等 10 家企业。共同体成员间交流畅通、资源共享，开发定制客运线路，带动甘肃不同地区客运企业间的沟通和交流，力争在给旅客提供便捷出行体验的同时，实现企业间的共赢。

征途定制公司成立后，将在天水市设立总公司，其他联合企业为定制客运分公司，陆续在多个州市开通“城际拼车”“定制专线”等服务，织线成网，在甘肃省内打造灵活、密集、个性化的定制客运网络。

在甘肃定制客运共同体努力下，目前共开通了天水往返成县定制专线、定西往返中川机场机场巴士、合作往返中川机场/夏河机场机场巴士、甘南州内城际拼车。接下来，武都往返天水/康县往返天水/成县往返天水城际拼车、金昌往返兰州西站城际拼车、白银往返平凉定制专线、平凉往返白银/天水定制专线也将陆续开通。

二、共同体发展优势

①政策优势：试点支持、办法指路

甘肃省是交通运输部批复的首个定制客运试点省份，为了鼓励传统客运企业发展定制客运，为老百姓提供安全、便捷、快速、小批量的道路客运服务模式，乘客可“门到门、点到点”定制出行，甘肃省行业管理部门进行了多项积极有益的指导与探索。

2018 年 11 月，甘肃省同意批复甘肃省道路运输企业联合会牵头提出的定制客运试点申请，并发布《道路运输定制客运服务管理办法（试行）》，在市场准入、运营管理、安全管理等方面对定制客运提出要求，明确定制客运实行公司化公车公营模式；定制客运企业依托互联网平台实施组织客源、车辆调度和运费结算，根据旅客出行需求，在服务区域内自主确定上下客点；定制公司以 7 至 9 座小型商务车开展定制服务，每车配备 1 名驾驶员，每 5 辆定制客运

车辆配备 1 名替班驾驶员，单程超过 400 公里（高速公路超过 600 公里）的线路配备双班驾驶员，为甘肃定制客运共同体的发展指明方向。

②服务优势：安全放心、管理统一

相较于“黑车”，传统客运企业有几十年安全管理的经营，有得天独厚的安全优势。可以为乘客提供更加安全、便捷的服务。在实际运营中事前准入、事中监控、事后处置等各阶段，共同体成员企业从车辆、旅客、监控等多方面入手，严保定制客运行车安全。

共同体成员严格按照《道路运输定制客运服务管理办法（试行）》发展定制客运，所有营运定制车辆均为公车公营，驾驶员为具有从业资格证书的专业人员。在运行中，定制客运车辆每天出车前在车站按照现行班线车安检规定进行例检，保证运营车辆健康上路；其次，每辆定制车辆都加装车载视频监控终端，实现车辆动态监控。面对随到随上的旅客，征途定制公司实行报班、安检制度，为定制车辆配备手持式安检仪，由驾驶员对旅客和行包进行随车安检。在服务管理上，共同体还严格实行“五个统一”管理——统一品牌管理、统一经营模式、统一线上平台调度、统一线上结算、统一运价标准，为乘客提供标准化服务，稳定服务质量。

③平台优势：线上平台对接供需两侧

线上服务是传统客运企业发展定制客运、转型升级的关键一步。传统企业发展定制客运在宣传推广、互联网技术能力上经验有限，需要成熟的线上平台做支撑。甘肃征途定制有限责任公司携手 Bus365（中国公路客票网）开展定制客运业务，借助线上平台探索“定制客运+互联网”发展模式。

Bus365 通过对甘肃客运市场进行调研，帮助共同体成员确定个性化出行需求旺盛的乘车区间，实现供给侧与需求侧的连接。综合考虑旅客的出行体验和企业车辆运营范围、成本，Bus365 通过数据手段划定乘车范围，在范围内实现乘客个性化免费接送。范围之外，成员企业可在“黑车”聚集点、原有客运企业发车点、高铁站、机场等客流密集处选定上下客点，打破定线、定时、定车

的班线运行模式，逐步实现“门到门”“点到点”的运输服务。

三、线路展示

①甘肃天嘉交通运输集团有限公司：天水往返成县定制专线

天水至成县定制客运专线的开通，充分利用运游融合平台，发挥小型商务车的灵活优势，以定制班车、网络售票、免费接送等形式，为旅客提供安全、便捷、舒适的门到门运输服务。使运输范围辐射陇东南区域客流量最大的机场和高铁站，有助于解决天水到陇南机场、陇南到天水高铁站、高铁站到机场的接驳运输问题。旅客提前预约，下高铁、飞机即可直接乘车到家门口，实现“一站式”联程服务。

发挥定制客运个性化优势，天水往返成县定制专线在实行多站点上下车的同时，增加了站点上门接送服务，乘客可以通过 Bus365 或天嘉旅游公众号，选择出行时间及站点，享受免费上门接送服务，目前已有 626 人次享受该服务。

②定西交通运输（集团）有限责任公司：定西往返中川机场机场巴士

定西是古代“丝绸之路”上的重镇，又是新欧亚大陆桥的必经之地，是名副其实的交通要塞，但从定西到兰州中川国际机场路途遥远，公共交通还不能满足日益增长的出行需求。

定西交通运输集团根据城市集客点布局，收集市民出行需求，投入 3 台全新商务车提供定西往返中川机场的机场巴士定制服务。市民可随时通过线上平台预约购买车票，直达中川机场。

③甘南州汽车运输有限责任公司：合作往返中川机场/夏河机场机场巴士；甘南州内城际拼车

合作市地处甘肃、青海、四川三省交界处，是内地通往青海、西藏的交通要道，辖区平均海拔 2960 米，面积广，人口分布散，公共交通无法满足州内乘客的出行需求。通过市场调研，甘南州汽车运输有限责任公司采用了中川机场专线+州内城际拼车的多业务模式。乘客前往候车点即可购买到达中川机场或夏河机场的直达专线，或线上下单，预约到达州内各地的专车服务。

校园找需求 专线转盈亏

——哈尔滨麒麟集团校园专线业务发展概况

黑龙江哈尔滨麒麟集团（简称麒麟集团）于2002年成立，是哈尔滨市唯一一家二级客运企业，下设黑龙江省麒麟旅行社有限公司和哈尔滨市麒麟集团有限公司汽车大修分公司，经营哈尔滨至五常、伊春、安达等多条客运线路。由于客运运输行业市场逐年萎缩，铁路、飞机等其他行业的冲击，麒麟集团连年亏损。

面对经营困境，麒麟集团积极探索定制客运业务，寻找转型出路，开通了以松北区大学城为核心的校园专线，并逐步拓展校内专线、定制专线等业务，致力于为学生出行游玩及返乡提供安全优质服务。截止目前，共开通定制专线2条、校内专线20余条，进驻哈尔滨师范大学、哈尔滨师范大学松北校区、黑龙江生物科技职业学院、哈尔滨远东理工学院，取得了良好的转型效果。

第一步：找准需求 开通校园专线

哈尔滨松北区是哈尔滨政府规划的城市新区，公共交通基础设施还未完善，该区域的哈尔滨江北大学城有学生约10万人，区域人口20余万人，师生往来哈尔滨北站出行缺乏便捷高效的公共交通设施，黑车载客问题严重。

2019年8月，麒麟集团针对大学城师生出行需求，开展了校园专线业务，以哈尔滨北站至学院路专线为核心，为学生提供返校服务，服务范围覆盖大学城24所学校以及周边社区。

通过与松北区政府，松北区城市管路处等多部门协调，麒麟集团在哈尔滨北站设立专用的定制专线站点标示牌，站点及调度室，投入17台38座和51座大巴，根据列车始发、达到时间以及车票预订情况灵活安排运力，保证上座率。

为方便师生们上下车，定制巴士还根据乘客需求在各学校门口随时停车，或直接送至校园，解决师生们出行“最后一公里”问题。乘客可以通过“麒麟

定制巴士”微信公众号预约购票，也可以下了火车直接上客车，通过微信、支付宝支付车费。

校园巴士的开通，很大程度上解决了过去师生以校园场景为中心的出行问题，同时也解决了哈尔滨北站的大批量到站旅客的疏散问题，严厉打击了黑车情况。截止目前，该专线总售票量为 12601 张，售票总额 17 万余元。

第二步：拓展校园定制服务范围

2019 年 8 月 25 日，哈尔滨师范大学校内专线开通。哈尔滨师范大学、哈尔滨师范大学松北校区的师生均可以乘坐专线往返和博物馆往返哈尔滨站、哈尔滨西站、博物馆。

9 月 1 日，哈尔滨师范大学松北校区开通定点班线，可往返博物馆、中央大街、师范大学江南校区等路线，每周五、六、日发车。黑龙江生物科技职业学院、哈尔滨远东理工学院、黑龙江省中医药学校也陆续开通校内专线和固定班线，给师生出行带来更多选择。

第三步：探索更多定制客运业务

接下来，麒麟集团将积极推进定制客运业务，拓展哈尔滨西站夜间环线摆渡车专线，五常至哈尔滨太平国际机场专线等线路，为冰城师生美好出行贡献力量。

经营思考与问题

- 1、前期业务开展、公众号宣传等工作需要投入大量资源。
- 2、学生差异性需求较大，有时座位利用率过低。
- 3、单一车型无法满足多样化出行需求，应该配备多种车型，丰富乘客选择。

宝运集团定制客运（陇县）项目建设情况

陕西省宝鸡市宝运汽车运输（集团）有限公司（简称宝运集团），前身为宝鸡市第一汽车运输公司，始建于 1954 年，具有全国道路旅客运输二级资质，主要经营道路客车运输、客运汽车站和出租车等业务。宝运集团拥有一、二级

客运汽车站 11 个，五级客运汽车站 20 多个，现有各类营运车辆 1218 余辆，其中班线客车 701 辆，出租车 421 辆，公交车 201 辆，旅游车 90 辆。营运线路 187 条，主要承担宝鸡地区及陕、甘、豫、苏、浙、粤等地的旅客运输任务，日发 3252 个班次，日行程 50 余万公里，年客运周转量 9.9 亿人公里。

为适应旅客的多样化、个性化需求，2019 年 4 月，宝运集团探索定制客运服务模式，投资 300 余万元，新购 14 辆客车，开通了宝鸡市首条定制客运班线，乘客根据发车时间及乘车地点就近上车或享受上门接送服务。随着定制客运项目的推进，宝运集团陆续新增了陇县至火车站、高铁站、机场等定制线路，建立了定制客运平台，在线上线下双管齐下推广营销，更好地服务旅客需求。

一、线路车辆规划

项目初期，宝运集团开展市场调研，寻找便捷停车位，摸排客流集中点，制定了由陇县至宝鸡火车站定制线路。在陇县和宝鸡市内设定了陇县汽车客运站、百隆商城、老中医医院、陇县二中、宝鸡火车站等在内的 13 个上下车点，包含了客运站、商场、医院、学校等客流密集区域。该定制线路由宝运集团陇县分公司经营管理，运营时间为 6 时至 18 时，每半小时 1 班，共计日发班次 25 班，共有 8 辆 14 座中型客车及 6 辆 7 座客车参与运营，全线统一票价 28 元，运行时间由原先的 2 个半小时缩短至 1 个半小时。

2019 年 6 月，为了满足陇县乘客乘坐高铁的需求，在第一条线路稳定运营后，宝运集团增开了陇县至宝鸡高铁站定制线路，共设 5 个中途上下车站点，分别位于陇县县城及千阳收费站，全线统一票价 35 元。

2019 年 8 月，宝运集团将原有陇县至机场的线路优化升级为定制客运线路，用一辆 18 座客车运营，票价 85 元，满足了陇县居民到机场的定制需求。至此，宝运集团实现了陇县至火车站、高铁站及机场的立体化定制出行，旅客出行质量大大提升。

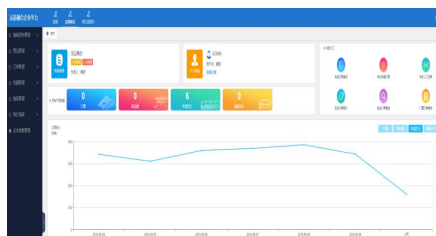
二、定制客运平台建设：

2019 年 5 月，宝运集团与北京盛威时代科技集团签订协议，合作开展宝运

定制客运线上平台建设工作，仅1周就实现了平台试运营。整个项目系统包括后台管理系统、手机司机端（调度端）、乘客购票端3个主要部分。

1、后台管理系统：

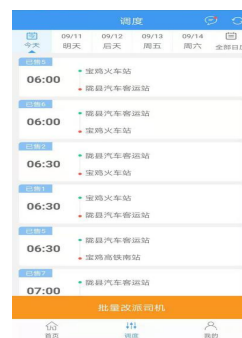
在技术支持下，宝运集团建立了定制客运后台管理系统，包含司机管理、车辆管理、线路管理、站点管理、订单管理、客企班次管理等功能，另外还提供第三方电子发票接口、及其他旅游产品的融合，仅使用一台终端即可实现整个定制客运的后台管理。



定制客云平台网页版后台界面

2、手机司机端（调度端）

手机司机端显示线路情况和订单状态，可以实现对所有班次进行人工调度，实现智能化调度。驾驶员还可以通过手机司机端实时掌握订单状态，并对乘客进行现场售票及检票等。



手机司机端界面

3、乘客购票端（手机 App/微信客户端）

乘客购票端主要由 BUS365 手机 App 和“宝鸡出行”微信公众号组成。乘客只需登录任意界面按照提示下单即可预约购买电子客票乘车。

客流高峰期，驾驶员使用手机司机端检票存在效率低、速度慢的问题，为了提高出行效率，宝运集团应用了售票与检票一体化车载设备。安装车载设备以后，乘客仅需出示电子票二维码或者微信支付宝付款码即可购票、检票上车。此外，车载检票终端机还具备自动过站语音播报功能，通过实时采集 GPS 信息识别所处站点，自动语音播报到达站点。

三、运营推广

定制客运平台建设运营后，宝运集团与盛威时代在运营方面下足功夫，通

过线上、线下两个途径推广定制线路，提高乘客认知度，扩大售票量。

1、线下推广：

通过线下地推的模式，在陇县的人群聚集地点进行长期推广，包括关注公众号免费送小礼品等活动。截止目前类似活动已经做了3期，显著提高了定制快车在当地的知名度，另当地黑车“苦不堪言”。

2、线上推广：

“宝鸡出行”微信公众号原为企业内部刊发新闻所用，升级为出行服务号后，公众号作用进一步拓展，定期推出文章介绍宣传定制客运活动，吸引了大量粉丝，平台售票量从初期的每日30-50张增长至每日400张。

为吸引更多线上订单，“宝鸡出行”长期推出“网上下单立减2元”优惠活动，并且在重要节假日或暑期加大活动力度，先后开展了“立减8元”“立减10元”活动。端午小长假期间，单日售票量达到了600张。

此外，宝运集团先后与交通银行、京东白条合作开展了线上下单立减活动、下单立减活动，由第三方合作单位提供优惠支持，减轻企业财务负担。

宜春汽运：全民营销拉动定制效益

江西宜春汽车运输股份有限公司（简称宜春汽运）以道路旅客运输为主业，集城市公共交通、城乡公交、出租车客运等多种经营产业为一体，现有运行车辆1588辆，客运班线529条，营运范围覆盖广东、福建、湖南、浙江、湖北、上海等多个省市，年运送旅客900万人次。

2018年12月起，宜春汽运探索企业转型升级，陆续开通了包含校园巴士、景点巴士、机场巴士在内的定制客运业务，目前共开通定制客运线路256条，其中机场巴士线路2条，校园巴士线路163条，景点巴士线路60条，定制巴士线路31条。截至2019年10月9日，累计销售定制客运车票28763张，收入

180 余万元。其中，校园巴士业务运营效果显著，总计售票 27649 张，销售额占总收入的 89%。

校园巴士具有发班频次低，利润高的特点，能够满足学生的硬性出行需求。宜春汽运把定制业务的首选放在校园巴士上，与宜春学院、宜春职业技术学院等高校建立合作，根据学生的需求制定学校到火车站、长途客运站等目的地的校园巴士班线，解决了学生往返学校的出行难题。在线路基础上，宜春汽运通过线上和线下两个途径开展营销活动，有效扩大知名度，提升售票量，提高企业消息，推动定制客运业务的发展，成为客运企业发展定制业务的优秀样本。

宜春汽运开启全民营销模式，发动企业全体员工成为代理售票点，发展学生会工作人员为学生代理，在校内售票的同时开展活动地推工作，预售周末或节假日出行车票，逐步扩大校园巴士影响力。2019 年暑运期间，宜春汽运开展“迎新生”活动，带领学校工作人前往高铁站、机场、火车站及长途客运站，以优惠价格为当地 3 所高校迎接新生 4000 余名，进一步扩大校园巴士知名度。

在线上，宜春汽运客服人员为每个校园巴士线路建立了微信交流群，根据购票信息定向邀请有长期乘车需求的学生入群，在群里不定期推送线路信息，并组织中秋答题得红包、优惠购票、小礼品赠送等多样活动，目前各微信群成员已累计上千余人。

不仅如此，宜春汽运还与步行街千古情、天柱峰、明月山等各大景区合作，由微信群推送新上线的景点巴士线路信息，为购买景点巴士车票的学生提供景区优惠票价，从而带动景点巴士售票量。如温汤镇的魔幻灯光展原价为 68 元，在活动期间，学生可凭购票凭证到景点购买 38 元优惠门票。

开通首月，校园巴士业务仅售票 309 张，经过 2 个月的营销推广，宜春汽运的校园巴士售票量从 309 张快速增长到 2767 张票量，业务开通以来平均假期售票量达 3072 张，取得了显著的营销成果。

定制客运让狮城出行更便捷

——沧州运输集团股份有限公司定制客运业务探索

随着市场经济的发展，人民生活水平日益提高，旅客出行更加注重追求效率、体验和质量等高端服务，传统道路运输已无法满足旅客出行。

沧州运输集团股份有限公司（简称沧运集团）是华北地区规模大、实力强、品牌知名度高的现代大型综合运输企业之一，主要经营道路旅客运输、旅游、汽车客运站经营相关产业，年输送旅客 4000 余万人次。近来，沧运集团率先获得河北省定制客运企业资质，获取定制客运线路牌照，建立了定制客运调度中心，积极发展定制客运业务。

一、现阶段发展

1、开通定制线路

沧运集团先后开通了盐山、献县、河间、孟村、泊头至沧州的城际约租车，及吴桥至沧州、黄骅至盐山等 7 条定制班线，开展“门到门”“点到点”“随客而行”的定制客运服务。

除了开通的定制班线，沧运集团还针对市内各县来沧的特定群体，延伸开通了孟村、盐山至沧州中心医院的“健康专线”，泊头、河间、盐山、孟村等至沧州西高铁站的定制专线，并做到“五统一、四规范”，即统一车辆标识、服务标准、车内设施配备、人员工装及营销推广，规范约车流程、服务流程、车辆安全管理和机务管理，稳定服务品质。

2、建立定制客运调度中心

定制客运调度中心采取基层与总部二级监控调度管理体系，对客运车辆进行统一调配管理以及平台的维护、清分结算和客服管理，平台可根据乘客约车地点自动派单，并实现了车辆实时定位、地图导航等功能。

二、下一步工作

接下来，沧运集团还将根据乘客的需求，逐步加大车辆投入，充实现有班

线，定时、定点增加运力投放，减少乘客的等候时间，并重点发展渤海新区、省际、城际定制班线，继续在各县市开通学校、医院、高铁站、商场等地点定制专线，开通京津区域及机场定制班线，扩大定制市场的覆盖面，在转型升级路上越走越远。