

宿州市交通运输局

转发交通运输部关于印发《班车客运定制服务操作指南》的通知

各县区交通运输局、市执法支队、运管中心、汽运集团，市局安全监督科：

现将交通运输部关于印发《班车客运定制服务操作指南》的通知转发给你们，请各单位按照文件要求，结合工作实际，认真贯彻落实。



中华人民共和国交通运输部办公厅

交办运函〔2022〕1205号

交通运输部办公厅关于印发 《班车客运定制服务操作指南》的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)：

经交通运输部同意，现将《班车客运定制服务操作指南》印发给你们，请结合工作实际，认真组织实施。



(此件公开发布)

班车客运定制服务操作指南

一、目的依据

为持续激发道路客运市场活力,培育道路客运转型发展动力,进一步鼓励和规范班车客运定制服务(以下简称定制客运)发展,更好服务旅客安全便捷出行,依据《道路旅客运输及客运站管理规定》(交通运输部令 2020 年第 17 号,以下简称《客规》)等规定,制定本指南。

二、适用范围

班车客运经营者、提供定制客运网络信息服务的电子商务平台、道路旅客运输站经营者等市场主体依照本指南开展定制客运,地方交通运输主管部门依照本指南加强和改进定制客运管理服务工作。

三、运营基础

(一)经营主体。

班车客运经营者基于已经取得经营许可的道路客运班线开展定制客运。班车客运经营者可自行建设运营电子商务平台,提供定制客运网络信息服务;也可与非自营电子商务平台合作,由其提供定制客运网络信息服务。提供定制客运网络信息服务的自营、非自营电子商务平台(以下统称网络平台)依照国家有关法规办理市场主体登记、互联网信息服务许可或者备案等有关手续。

班车客运经营者与非自营平台开展合作的,双方签订合作协

议,明确定制客运服务合作事项,以及双方在旅客权益保护、安全生产责任、信息保护、费用结算等方面的权利和义务。

(二)班线备案。

班车客运经营者开展定制客运的,按照《客规》有关规定向道路客运班线原许可机关备案,取得具有“定制客运”标识的班车客运标志牌和相应的道路客运班线经营信息表。《班车客运定制服务信息表》记载信息发生变更的,班车客运经营者重新向原许可机关备案。

道路客运班线许可事项中的“车辆数量及要求”不适应开展定制客运业务所需投入的车辆类型、等级及数量需求的,班车客运经营者可在办理定制客运备案前,按程序向原许可机关申请变更许可事项。

(三)运力投放。

开展定制客运的班车客运经营者(以下简称定制客运经营者)按照班线许可事项中的“车辆数量及要求”,在车辆数量区间范围内,可自主灵活安排核定载客人数为7人及以上、符合车辆类型等级要求的自有营运客车开展定制客运,根据运力配备和市场需求,自行确定定制客运日发班次;在开展定制客运的同时,安排符合要求的自有营运客车按照班线原批准的配客站点运行不低于“日发班次下限”的班次,或者通过定制客运车辆停靠地点覆盖原批准的配客站点方式运行不低于“日发班次下限”的班次。

定制客运经营者为定制客运车辆随车配备便携式安检设备,按有关规定安装智能视频监控设备。

(四)接送模式。

定制客运经营者可根据经营需要,自主灵活选择上门接送、定点接送、短途驳载等一种或者多种模式接送旅客。

1. 上门接送模式。

定制客运经营者根据旅客出行需求,在开展定制客运的道路客运班线(以下简称定制客运班线)起讫地、中途停靠地所在城市市区、县城城区灵活确定上下旅客地点,为旅客提供上门服务。

2. 定点接送模式。

定制客运经营者根据客流流向等特点,在定制客运班线起讫地、中途停靠地所在城市市区、县城城区,自主设定并公布若干相对固定的上下旅客地点,供旅客就近选点上下车,设定上下旅客地点不需向交通运输主管部门备案、不受原与起讫地及中途停靠地客运站签订的进站协议限制;或者由道路旅客运输站经营者(以下简称客运站经营者)在定制客运班线主要途经地设立并向原许可机关备案若干停靠点,为定制客运班线提供旅客售检票、行李物品安全检查和营运客车停靠服务。定制客运经营者自主设定的上下旅客地点和客运站经营者设立的停靠点(以下统称停靠地点)宜在火车站、道路水路客运站、机场、公交场站、医院、学校、商业中心、大型居住社区、旅游景区(点)、城区主要公路出入口附近等客流集中、交通便利的区域选址,不阻碍交通、符合停车管理规定,具备条件的可配置候车标志标识等设施。

3. 短途驳载模式。

定制客运经营者在事前告知旅客、保障服务质量的情况下,在

起讫地、中途停靠地所在的城市市区、县城城区范围内,安排自有营运客车开展不单独收费的短途驳载服务,通过末端转运提高旅客集散效率。

(五)规则制定。

定制客运经营者、网络平台及参与定制客运的客运站经营者共同制定旅客服务协议,依法依规、公平合理确定经营各方和旅客权利义务、客票退改签规则。定制客运经营者、网络平台分别制定旅客服务承诺,包括合规经营、保证线上发布信息与线下实际运营一致性、落实安全生产责任、投诉处理机制等内容。旅客服务承诺、旅客服务协议在网络平台公布。

(六)档案管理。

网络平台核对拟接入的班车客运经营者、班线、驾驶员、车辆资质资格等信息,确认班车客运经营者取得相应道路客运班线经营许可并完成定制客运备案,驾驶员具备相应的机动车驾驶证和从业资格并受班车客运经营者合法聘用,车辆具备有效的《道路运输证》并按规定投保承运人责任险。符合以上要求的,接入平台,纳入档案管理;不符合以上要求的,不得接入平台。

网络平台对已接入的班车客运经营者、班线、驾驶员、车辆档案实行动态管理,出现不符合资质资格条件的,立即终止其服务。

四、服务流程

(一)信息公布。

定制客运经营者通过网络平台移动互联网应用程序 APP、网页、小程序、公众号等服务界面公布定制客运班线起讫地、发车时

间、停靠地点(如预设)、车辆类型等级、票价、短途驳载服务(如有)等信息,供旅客查询;重大突发传染病疫情防控、重大活动等特殊时段,对旅客出行有特殊要求的,相关信息一并公布。

(二)票务服务。

按照《交通运输部 国家发展改革委关于深化道路运输价格改革的意见》(交运规〔2019〕17号)规定,定制客运服务实行市场调节价,定制客运经营者自主确定定制客运客票价格并保持价格基本稳定,制定或者调整价格至少提前7日在网络平台向社会公布;执行伤残军人、伤残人民警察、残疾消防救援人员客票半价优待,10座及以上客车对符合条件的儿童执行免费乘车或者客票半价优待。

网络平台根据旅客购票信息生成订单及电子客票,并按规定接入省域道路客运联网售票系统;按规定落实实名制管理要求,保存旅客购票信息;定制客运经营者根据旅客需要提供发票,鼓励依托网络平台提供电子发票服务。网络平台可通过设置客服岗位、开通专线服务电话等方式,为旅客提供“客服在线代下单”“专线电话叫车”“停靠地点代下单”等服务,为老年人等群体购票提供便利。

鼓励定制客运经营者、网络平台为常旅客提供客票优惠,丰富“车票+门票”“车票+酒店”等服务产品。在旅客知情、自愿的前提下,可提供保险代售服务,并显著区分客票价格和保险价格,禁止将保险设为默认购买项。

(三)运力调度。

网络平台汇总旅客乘车时间、地点等购票信息,告知定制客运经营者。定制客运经营者按照预先公布信息和旅客购票信息,规划运行时间、路线,调度车辆和驾驶员,并将车辆、驾驶员信息告知网络平台。鼓励网络平台为定制客运经营者提供规划运行时间、路线服务。

定制客运经营者开展车辆和驾驶员调度,要保障驾驶员遵守驾驶时间和休息时间等规定,避免疲劳驾驶。

(四)订单推送。

网络平台获取车辆和驾驶员安排后,向旅客推送订单信息,包括:定制客运班线起讫地、定制客运经营者、驾驶员联系方式、车辆号牌及颜色、车辆类型等级、乘车时间及地点,并提示旅客配合开展行李物品安检和客票实名制查验、不得携带国家规定的危险品及其他禁止携带的物品乘车。

网络平台向旅客推送订单信息后,定制客运经营者需变更车辆的,原则上按照车辆类型等级不低于原车的标准变更车辆,并通过网络平台提前告知旅客。确需调整车辆类型或者降低车辆类型等级的,事先征得旅客同意;旅客不同意的,免费办理退票并按照旅客服务协议履行相关义务。

定制客运经营者无法按计划提供服务,以及旅客超出约定等候时间未到达上车地点或者无法取得联系的,按照退改签规则及旅客服务协议执行。

(五)旅客运送。

网络平台通过信息化比对方式,保障执行运输任务的定制客

运经营者、车辆和驾驶员线上线下一致。

驾驶员按照定制客运调度指令,提前熟悉停靠地点布局、规划路线,按照预先确定的时间、地点、路线发班运行、接送旅客。旅客上车前,由驾驶员或者停靠地点工作人员按照《交通运输部 公安部关于公布〈道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录〉的公告》(交运规〔2021〕2号,以下简称《禁限带品目录》)等有关规定,实行旅客行李物品安全检查;一类、二类道路客运班线开展定制客运的,实行实名查验。

驾驶员在发车前,在车辆规定位置放置具有“定制客运”标识的班车客运标志牌和相应的道路客运班线经营信息表,对车辆进行安全检视,确保车辆设施设备完好、正常运行;在停靠地点出发时,注意观察车辆周边环境,确保车辆运行安全和上下旅客安全,并提醒旅客系固安全带。

(六)服务评价。

网络平台、定制客运经营者通过网络平台服务界面、监督电话等方式受理旅客投诉建议,按照投诉处理流程限时办理并反馈。鼓励网络平台拓展线上服务评价功能,在订单完成后供旅客自愿反馈对出行体验的总体评价,以及对定制客运经营者、网络平台、驾驶员和车辆的评价、建议、投诉等相关信息。

鼓励定制客运经营者、网络平台加强旅客服务评价情况动态分析,持续优化服务流程,提升服务水平。

五、风险防范

(一)车辆安全管理。

1. 车辆例检。

定制客运经营者按照《道路旅客运输企业安全管理规范》(交运发〔2018〕55号)第三十二条第一款、第三款有关规定,建立健全客运车辆技术状况检查制度,安排专业技术人员参照《汽车客运站安全生产规范》(交运规〔2019〕13号)所附的《营运客车安全例行检查技术规范》检查项目,在每日出车前或者收车后对定制客运车辆外观、制动系统、转向系统、照明及信号指示灯、车轮及轮胎、安全设施等技术状况进行检查,形成检查记录;也可委托客运站经营者或者具备条件的维修企业、检测机构等开展车辆安全例检。定制客运车辆技术状况检查记录保存期限不少于3个月。

2. 车辆停放。

定制客运经营者可利用客运场站、公交停车保养场、自有场地、公共停车场等固定场地,加强车辆停放管理。

3. 车辆监控。

定制客运经营者按照《道路运输车辆动态监督管理办法》(交通运输部 公安部 应急管理部令2022年第10号)有关规定,对定制客运车辆实行动态监控,及时发现并纠正各类违法违规行为。

网络平台发现车辆存在超速、驾驶员疲劳驾驶、未按照规定的线路行驶等违法违规行为的,及时通报定制客运经营者,鼓励网络平台与定制客运经营者动态监控平台实现互联互通,提升信息推送时效。

(二)人员安全培训。

定制客运经营者专门制定定制客运服务操作规程,针对性明

确服务流程、安全作业等方面的工作要求,加强教育培训和应急演练,确保驾驶员、停靠地点工作人员等掌握随车配备便携式安检设备使用方法和《禁限带品目录》要求;掌握《客规》等国家规定的实名制有效身份证件类别,以及客票记载的身份信息与旅客及其有效身份证件原件(即票、人、证)一致性查验要求。

鼓励网络平台为定制客运经营者提供线上安全培训服务。

(三)信息风险防范。

网络平台按照国家网络和信息安全有关规定,加强网络和信息安全管理,按有关规定落实网络安全等级保护制度并向公安机关备案;采取必要措施防病毒、防攻击、防泄密,制定网络系统故障等突发情况的应急预案;采取合法、正当的方式采集数据信息,妥善保存采集的旅客个人信息和生成的业务数据,保存期限不少于3年;在公开信息中,对旅客个人信息采取加密、去标识化等安全技术措施,保障旅客个人信息安全。

(四)资金安全保障。

网络平台按照国家有关法律法规规定,加强用户预付资金管理和风险防范。

六、保障措施

(一)加强市场监测。

各地交通运输主管部门要将定制客运发展情况纳入道路客运市场监测,及时向社会公布本行政区域内道路客运发展情况,引导市场资源合理配置,支持班车客运经营者根据市场供求状况,有序增加定制客运班线有效供给,提高定制客运服务与公众出行需求

契合度。网络平台按照交通运输主管部门的要求,通过系统间信息交互等方式如实提供其接入的经营者、车辆、驾驶员信息和相关业务数据。

(二)便利政务服务。

各地交通运输主管部门要支持班车客运经营者稳妥有序优化车辆投入数量及类型等级结构,适应定制客运灵活、快速、小批量、高频次运营需要。班车客运经营者因开展定制客运业务,申请变更班线许可事项中的“车辆数量及要求”以及申请定制客运备案的,原许可机关不需征求中途停靠地、目的地交通运输主管部门意见;对同一班线存在多个经营主体或者有对开经营主体的,一方申请定制客运备案,原许可机关不需征求其他经营者的意见;鼓励依托既有行业政务服务平台实行定制客运线上备案。原许可机关完成定制客运备案后,及时将相关信息告知中途停靠地、目的地同级交通运输主管部门。

(三)强化通行保障。

各地交通运输主管部门要加强与公安、城市管理、文化和旅游等部门沟通对接,强化部门协同和政策衔接,支持定制客运车辆在医院、学校、商业中心、大型居住社区、旅游景区(点)、城区主要公路出入口等客流集中、交通便利的区域灵活停靠,支持相关市场主体整合站点资源,优化停靠地点总体布局和管理服务。对车型为乘用车的定制客运车辆运行速度实施分类管理,在动态监控平台合理设定超速报警阈值,保障车辆按通行路段规定限速运行。鼓励开行直达机场、火车站、旅游景区(点)、医院等公共场所定制客

运班线,以及满足城际通勤需求的定制客运班线。推动公交站点资源向定制客运车辆开放共享,推动允许大中型定制客运车辆使用公交专用道通行。

(四)优化监管措施。

各地交通运输主管部门要保障定制客运经营者在许可事项规定范围内的运力调配等自主经营权益;开展执法检查时,可通过核验具有“定制客运”标识的班车客运标志牌和相应的道路客运班线经营信息表、向原许可机关确认等方式核实相关信息,避免因信息不畅影响定制客运经营者正常经营;指导省域道路客运联网售票系统运营单位无偿接收网络平台生成的电子客票信息。鼓励各地交通运输主管部门开通信息查询渠道(系统接口),为相关市场主体、社会公众和其他地区交通运输主管部门核验定制客运经营者、班线、车辆、驾驶员资质资格提供便利。

(五)营造良好环境。

各地交通运输主管部门要持续完善定制客运发展保障措施,促进线上线下资源深度融合、优势互补、经营有序;积极创造条件,通过线上线下渠道加强对定制客运服务的宣传推介,积极培树服务品牌,持续提升服务品质,不断增强旅客出行获得感、幸福感、安全感。

抄送:中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。

