

交通运输部办公厅文件

交办运〔2024〕64号

交通运输部办公厅关于加快推动 班车客运定制服务创新发展的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)：

为充分发挥道路客运在综合运输服务体系中的基础性、衔接性、保障性作用，加快推进道路客运转型发展，更好满足人民群众美好出行需要，经交通运输部同意，现就加快推动班车客运定制服务(以下简称定制客运)创新发展有关工作通知如下：

一、充分认识推动定制客运创新发展的重要意义

定制客运具有“点到点、门到门”的优势，是有效满足人民群众多样化、便捷化、个性化出行需求的出行服务模式，是推动道路

客运转型发展、促进运输服务高质量发展的重要抓手。各地交通运输主管部门要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神,坚持以人民为中心的发展思想,不断创新道路客运服务模式,丰富服务场景,强化综合衔接,优化车型配置,提升服务质量,加快构建灵活便捷、服务优质、安全可靠的定制客运服务体系,更好满足人民群众安全便捷出行需要,推动实现“人享其行”美好愿景。

二、积极推动定制客运进火车站进机场进港口客运站

各地交通运输主管部门要加强与铁路、民航等部门和单位的沟通协作,引导定制客运经营者与火车站、机场、港口客运站经营主体以及场站管委会等加强合作,开通周边地区至火车站、机场、港口客运站的定制客运线路,加强时刻信息共享,满足到发旅客联程出行需要。要会同住房城乡建设、公安交管、城市管理等部门,协调火车站、机场、港口客运站经营主体利用停车场、站前车道侧空置区域等,设置定制客运车辆临时停靠区,配备自助售票等设备,方便定制客运车辆停靠和旅客快速换乘。鼓励汽车客运站拓展建设高铁无轨站、城市候机楼,常态化开通至高铁站、机场的定制客运线路,大力发展旅客联程运输服务。鼓励推进定制客运信息资源整合,加强定制客运数据归集

应用。加快定制客运与铁路、民航信息融合,探索建立联程联运信息互报与协同运营机制,为旅客提供“一站式”出行购票服务。

三、大力发展场景化定制客运服务

各地交通运输主管部门要加强与文化和旅游部门对接,引导定制客运经营者与景区景点等开展合作,推动在景区景点等设立停靠点,开通定线旅游客运,满足游客直达景区景点需要。鼓励定制客运经营者与景区景点、旅行社、酒店等合作,提供“车票+门票”“车票+酒店”等一体化全链条服务。鼓励定制客运经营者积极对接大型医院、大型社区、行政办公中心、产业园区、商超市场等主要客流集散地需求,开通就医、通勤、商务等定制客运专线,满足不同群体多样化出行需求。鼓励农村客运经营者结合农村地区实际情况,探索定制客运与传统班线客运相结合的运营模式,满足农村群众日常和农忙、赶集等特殊时段集中出行需求。

四、科学优化定制客运运力结构

各地交通运输主管部门要指导定制客运经营者根据线路客流量、接送模式、服务场景等,优化调整客车类型、等级、数量,灵活调配车型大小适合、等级适配的营运客车投入运营,满足定制客运灵活、快速的运营需求。定制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”的，原许可机关统筹考虑客运市场供求状况、普遍服务和方便群众等因素依法做出变更决定。鼓励各地结合实际出台引导车辆更新和结构优化的相关支持政策。

五、持续提升定制客运服务水平

各地交通运输主管部门要指导定制客运经营者加强客流运行监测，及时优化运营模式、运力配置，打造更加贴合旅客出行需求的定制客运服务产品。要指导定制客运经营者根据旅客出行需要，在定制客运线路起讫地、中途停靠地所在城市市区、县城城区灵活设置停靠点，方便旅客就近上下车。鼓励定制客运经营者完善网络平台服务功能，拓展车辆实时定位、线上服务评价等功能，开发简洁易操作的适老化购票页面，提供“客服在线代下单”“专线电话叫车”等服务，为老年人等购票乘车提供便利。要指导定制客运经营者按照《道路客运电子客票系统技术规范》要求，全面推广应用电子客票，便利旅客线上购票出行。要督促定制客运经营者规范运营服务流程，公开服务内容、服务价格和服务标准，畅通服务投诉和评价渠道，不断改善服务体验。

六、切实加强定制客运安全生产管理

各地交通运输主管部门要督促定制客运经营者细化安全管理

要求,完善旅客行李物品安检和实名制查验等要求,压实各环节安全责任。要按照车辆类型对车辆运行速度实施分类管理,在动态监控平台合理设置超速预警和报警阈值,确保定制客运车辆严格按照通行路段实际限速运行。在保障运输安全的前提下,单程运营里程 200 公里以内的定制客运车辆可在凌晨 2 时至 5 时运行。要严格落实客车安全例检要求,加强车辆转向、制动、轮胎等关键部件检查维护,确保车辆技术状况良好。要督促定制客运经营者统筹利用好卫星定位等装置,加强车辆和驾驶员动态监控,及时发现并纠正“三超一疲劳”、脱离动态监控等违法违规行为。要加强数字化监管能力建设,加强线下线上执法检查,加大对非法营运、网约车违规从事固定班线经营等行为的整治力度,维护道路客运市场良好秩序。

七、着力强化政策措施保障

各地交通运输主管部门要加强与铁路、民航、文化和旅游、公安交管、城市管理等部门沟通,争取必要的配合和支持,协同推进定制客运发展。要规范定制客运备案管理,简化工作流程,鼓励实行线上备案,提高业务办理效率。要支持定制客运经营者通过组建服务联盟等方式整合资源、做优做强,统一服务标识、服务标准,打造定制客运精品线路,积极培育具有区域特色、较强影响力的定制客运服务品牌。要及时总结和宣传定制客运发展成效,加强宣

传引导,提高人民群众对定制客运的知晓度和认可度,积极营造定制客运发展良好环境。各地在推进定制客运发展的过程中,好的经验做法可及时总结报部。



(此件公开发布)

抄送：中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。

交通运输部办公厅

2024 年 12 月 4 日印发

