



[_ \(http://www.mot.gov.cn\)](http://www.mot.gov.cn)

欢迎使用交通智搜

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

文号：交办运函〔2022〕1205号

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。

交通运输部办公厅

2022年8月10日

（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。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_11112

