

# 浙江省交通运输厅文件

浙交〔2021〕129号

---

## 省交通运输厅印发《关于规范发展班车客运定制服务的实施意见》的通知

各市交通运输局、义乌市交通运输局：

现将《关于规范发展班车客运定制服务的实施意见》印发给你们，请认真贯彻执行。

浙江省交通运输厅

2021年11月8日

# 关于规范发展班车客运定制服务的 实施意见

为深化道路客运行业“放管服”改革，推进行业数字化改革进程，激发道路客运市场活力，更好满足群众安全、便捷、高效出行需求，根据《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》）精神，结合我省实际，制定规范发展班车客运定制服务（以下简称定制客运）实施意见。

## 一、总体要求

（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，坚持以人民为中心，树立新发展理念，围绕忠实践行“八八战略”、奋力打造“重要窗口”主题主线，以改革创新为动力，以数字应用为支撑，积极培育定制客运经营主体，充分发挥定制客运灵活便捷优势，提升道路客运服务效能和发展质量，更好地满足新时期旅客出行需求。

（二）工作原则。定制客运是指已取得道路客运班线经营许可的经营者依托电子商务平台发布道路客运班线起讫地等信息、开展线上售票，按照旅客需求灵活确定发车时间、上下旅客地点并提供运输服务的班车客运运营方式。发展定制客运：一是积极鼓励创新。鼓励客运经营单位顺应数字化改革大势，拥抱科技，创新服务，发挥道路客运灵活便捷优势，提供以人为本、智能化

的定制客运服务；二是坚持优质服务。优先发展省内及毗邻省(市)定制客运，合理安排运营里程，凸显“门到门”服务优势。立足乘客体验，坚持规范运营，努力培育浙江特色的定制客运服务品牌；三是坚持安全为本。落实主体责任，做好风险管控，实施实名核对及行包查验，增强人民群众出行获得感、安全感。

(三) 工作目标。鼓励班车客运经营者开展定制客运服务，通过五年的规范发展，全省培育 200 条以上定制客运线路，促进定制客运电子商务平台(以下简称“网络平台”)高质量发展，定制客运成为道路客运服务新形态。鼓励定制客运与其他客运方式实现联程联运，无缝衔接，提高客运服务品质。建设定制客运数据监测与分析研判系统，形成完善规范的定制客运准入、监测、评价、惩戒等管理机制。

## 二、简化审批服务，激发客运市场活力

(一) 实施经营备案管理。申请开展定制客运服务的，由班车客运经营者按照《客规》要求，向原许可机关备案，提交《班车客运定制服务信息表》等材料，材料可以通过浙江政务服务网等线上通道提交；《班车客运定制服务信息表》记载信息发生变更的，应当重新备案；终止定制客运的，向许可机关提出。定制客运线路经营期限与原客运班线许可期限一致。

(二) 放开车辆、班次、票价管制。班车客运经营者可以根据客流情况，自行决定定制客运车辆数、车型和日发班次。开展

定制客运的营运客车（以下简称定制客运车辆）核定载客人数应当在7人及以上。同一班车客运经营者经营多条定制客运线路的，其所属定制客运车辆可以跨线灵活调剂。不得使用非营运车辆投入营运，禁止挂靠经营。定制客运票价实行市场调节价，收费项目和标准应当通过网络平台等有效渠道提前向社会公示，确保公开透明。定制客运的退票、改签等规则由经营者自定，但应当在售票网络平台公示，提前告知旅客。

（三）简化车辆例检制度。定制客运车辆应当通过安全例检，并随车携带《营运客车安全例行检查合格通知单》或将例检数据上传至网络平台。定制客运线路起讫站均不具备车辆安全例检条件的，班线客运经营者应当委托具备相应资格的单位开展车辆例检。

（四）简化车辆标志牌管理。班线客运经营者应当在定制客运车辆随车携带的班车客运标志牌规定位置粘贴“定制客运”标识。“定制客运”标识及附带二维码可由经营者通过浙江政务服务网获取，并自行下载打印。定制客运标识制式规范详见附件。

### **三、优化站点设置，方便旅客安全乘车**

（五）定制客运停靠站点分类。定制客运车辆在遵守道路交通安全、城市管理相关法规、政策的前提下，可以在道路客运班线起讫地、中途停靠地的城市市区、县城城区按旅客需求停靠。定制客运运行途中统筹使用等级客运站、便捷车站、招呼站和临

时下客点停靠，其中便捷车站、招呼站按照《汽车客运站级别划分和建设要求》(JT/T200-2020)设置。招呼站是在公路或城市道路沿线布设的旅客上下点，优先设置在市、县交通运输主管部门推荐的点位，管理部门未推荐的，可以由道路客运企业或客运站经营者设置。定制客运乘客中途有下客需求的，班车经营者应当推荐停靠就近招呼站，附近无招呼站的，班车经营者须在遵守道路交通安全、城市管理相关法律法规、规定要求的前提下选择临时下客点，确保旅客安全下车。

(六)合理设置招呼站。鼓励道路客运企业或客运站经营者设置招呼站。在提前做好招呼站安全风险和市场需求调查的基础上，经属地交通运输、公安交管等部门评估后，可以在农村港湾式停靠站、城市公交站、商贸综合体、大型居住区、医院等客流集中、交通便利、出入顺畅、方便共享的区域设置，在车流密集道路上停靠的，应当即停即走，不得影响正常交通秩序。道路客运企业或客运站经营者应当将招呼站设置信息及时报送给起讫地、中途停靠地的县级以上交通运输主管部门，接受属地行业管理部门监督。属地交通运输主管部门可以结合实际，制定实施招呼站等停靠站点的设置管理细则。

(七)规范招呼站管理服务。道路客运企业或者客运站经营者应合理配置工作人员负责招呼站的运行和日常维护，确保设施设备完善和车辆出入停靠安全。招呼站应明确站名、设置候车标

识，提供客运经营者、客运线路、班次时刻及票价等信息查询方式，提供扫码购票及配客服务，鼓励提供实时信息服务。共享公交站点等停靠资源的，应当与权属单位共同规范管理。对客流较大的招呼站，应当做好站点运行秩序管控，有条件的区域安装视频监控强化实时监管。

#### 四、强化数字支撑，提升信息服务水平

（八）规范网络平台报备。网络平台应当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。

（九）严格服务信息核验。网络平台应当建立班车客运经营者、驾驶员、车辆档案，确保班线、驾驶员、车辆等资质合法有效，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客运业务。网络平台应当提前向旅客提供真实的定制客运班车经营者、车辆、乘车时间与地点等相关信息，并确保发布的信息与实际提供服务的经营者、车辆和驾驶员一致。网络平台应当建立信息发布、信息安全、网络安全、个人信息保护、投诉处理等运营与安全管理制度，按规定期限妥善保存采集的个人信息和生成的业务数据，不得非法用于定制客运以外的业务。

（十）规范业务信息接入。网络平台应当按照《浙江省定制客运网络信息服务电子商务平台信息互联接入指南》要求，接入省道路客运数字化监测系统（省域联网售票信息系统），并如实提供定制客运经营者、车辆、驾驶员信息和相关业务数据。

(十一) 普及电子客票和电子发票应用。定制客运经营者和网络平台应当按照交通运输部《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，按统一编码结构生成票号，支持电子客票的退票、改签及无纸化检票等服务，电子客票相关信息与省、部级电子客票系统联网。协同税务部门完善电子发票功能，推动电子发票在我省道路客运行业普及应用，方便旅客获取报销凭证。

## 五、落实主体责任，强化客运本质安全

(十二) 明晰权责关系。班车客运经营者在申请定制客运备案时，应当核对网络平台名称、统一社会信用代码、法定代表人信息、增值电信业务经营许可证等信息，并应与网络平台依法签订定制客运合作协议，明确双方权利义务，承担发生损害旅客权益、道路客运安全生产事故、信息泄露等相应责任。网络平台应当在班车客运经营者的许可范围开展定制客运服务。

(十三) 严格落实主体责任。班线客运经营者应当切实承担定制客运安全生产主体责任，按照《道路旅客运输企业安全生产管理规范》等要求，根据定制客运经营业务实际，制定停靠站点、车辆、驾驶员等安全规范管理制度，强化安全生产基础保障、安全生产责任制落实、安全隐患排查治理、突发事件应急处置等工作。

(十四) 加强运营全程闭环管理。班线客运经营者应当为定

制客运车辆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及行李物品进行安全检查；严格落实乘客实名认证管理，随车安装用于识别乘客身份信息的终端设备。定制客运车辆应根据国家相关要求和标准配备卫星定位装置、智能视频监控等装置，客运经营者应加强车辆日常管理和运营动态监控。网络平台应运用科技手段协助定制客运经营者加强运营安全管理，发现存在超速、疲劳驾驶、未按照规定的线路行驶等违法行为的，及时通报定制客运经营者，经营者应当及时核实纠正。

## 六、强化综合监管，提高行业治理水平

（十五）实施线上线下融合监管。各地交通运输主管部门要利用相关信息系统对定制客运安全运行与服务质量进行数字化监管，对监管发现的异常情况进行预警分析和追踪处置。发现网络平台违法开展定制客运业务、定制客运班车经营者未按规定备案等违法行为的，依法处置。利用双随机、联合检查等机制，加强对定制客运的检查指导，规范经营秩序，确保行业健康稳定。

（十六）强化行业监测分析。各地交通运输主管部门要开展定制客运运行监测，并发布行业分析报告；组织对网络平台数据报送质量抽查，对互联动态数据、数据稳定上传等情况进行分析。

（十七）完善信用管理与市场退出机制。各地交通运输主管部门要进一步健全信用管理制度，将定制客运违法行为依法纳入信用管理体系。要建立定制客运市场退出机制，对存在定制班线



运行安全风险管控不力造成严重后果或侵害乘客合法权益影响恶劣等情形的，依法处理；经停产停业整顿仍不具备安全生产条件的，依法予以关闭，吊销有关证照。

（十八）促进行业自律。鼓励支持行业协会、安全技术服务机构等社会力量积极参与定制客运服务。强化行业自律，不断提升定制客运企业和从业人员安全管理水平。鼓励行业协会建立定制客运服务与形象标准，打造具有区域特色和良好品质的定制客运品牌。

附件：定制客运标识制式规范

附件

## 定制客运标识制式规范

一、尺寸：高100mm×宽50mm。分为上下两部分：上部分为“定制客运”字样，高50mm×宽50mm，下部分为“二维码”，高50mm×宽50mm。

二、底色：白色。

三、材质：白纸质，背后贴不干胶，正面填写后覆盖透明不干胶薄膜。

四、字体：上部分第一行字为“定制”，字体为红色黑体，字高15mm×字宽10mm；上部分第二行字为“客运”，字体为红色黑体，字高15mm×字宽10mm。下部分二维码格式内容由运政信息系统自动生成，要求内容清晰，便于终端设备扫描识别。

