

河南省交通运输厅文件

豫交规〔2020〕2号

河南省交通运输厅 关于印发河南省班线客运定制服务试点 工作方案的通知

各省辖市、济源示范区、省直管县（市）交通运输局，厅直属有关单位，厅机关有关处室：

现将《河南省班线客运定制服务试点工作方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

- 附件：1. 河南省班线客运（定制服务）信息表
2. 河南省班车客运（定制服务）标志牌
3. 河南省道路客运班线（定制服务）经营许可证证明

4. “企业名称”及“定制服务”标识规格

2020年6月30日

河南省班线客运定制服务试点工作方案

为加快推进我省道路客运行业转型升级，深化道路客运供给侧结构性改革，全面推进“互联网+道路客运”服务，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）和省政府办公厅《关于加强道路客运企业和车辆管理的实施意见》（豫政办〔2019〕62号）文件精神，特就开展班线客运定制服务（以下简称“定制服务”）试点工作制定如下方案。

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，全面贯彻落实党的十九大精神，坚持以人民为中心，以市场需求为导向，以网络技术为依托，充分发挥道路客运比较优势，积极稳妥开展试点工作，形成可推广、可复制的定制服务发展新模式，全面提升道路客运服务质量和水平，更好地满足人民群众高品质、多样化、个性化出行需求，推动道路客运服务实现高质量发展。

（二）基本原则

坚持创新融合。鼓励道路客运企业与互联网企业发挥各自优势合作建设定制服务出行网络平台（以下简称“网络平台”），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，更好满足人民群众个性化出行需求。

坚持开放包容。以市场需求为导向，鼓励开展灵活、快速、小批量道路客运定制服务，包容支持道路客运新业态、新模式发展。

坚持稳步推进。鼓励条件成熟的客运班线先行先试、总结经验、以点带面，逐步扩大范围，推动道路客运企业转型升级。

（三）工作目标

通过试点，定制服务实现稳定、有序、健康发展，在服务模式、监管方式、进退机制等方面取得重大突破，形成可推广、可复制的定制服务发展新模式。

二、试点范围及条件

（一）基本模式

班线客运定制服务以既有客运班线为基础，创新服务模式、拓展服务形式，降本增效，以班线起讫地为服务区域，依托网络平台开展发布信息、组织客源、调度车辆和售票等业务，根据旅客出行需要，提供“门到门”“点到点”客运服务，促进道路客运转型升级。

（二）试点范围

试点工作以省辖市、济源示范区、省直管县（市）为单位开展，试点范围为省内既有市际客运班线。在市际客运班线定制服务试点工作达到运营管理成熟、运营效果明显，确保安全稳定基础上，各省辖市、济源示范区、省直管县（市）交通运输局可

参照本方案，自行选取具备条件的县（市、区）开展县际、县内班线的定制服务试点工作。

（三）试点企业条件

1. 试点企业具备道路客运经营资格以及与试点线路相适应的客运经营范围，定制服务的客车应为公司化经营。

2. 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；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，受试点企业合法聘用。

3. 试点企业原则上使用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统，并配备便携式安检设备、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。原则上在总运力不增加的前提下，通过优化现有客运运力结构投放车辆开展试点工作。

4. 试点企业是安全生产责任主体，为车辆配备相应的设施设备，严格落实行包安检和实名制验票，对拒不配合安全检查或者坚持携带违禁物品的旅客，不得乘车，情节严重涉及违法犯罪的，交由公安部门处理；将定制服务车辆接入全省重点营运车辆联网联控系统，落实监控主体职责；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。

5. 定制服务通过网络平台售票组客和实施车辆调度。网络平台应当依法履行互联网信息服务业务备案手续和市场主体登记手续；要规范客运信息发布、客源组织，按规定售票、确定乘车地

点,记录、保存相关运输信息,并按规定上传至行业监管平台;要按照有关规定落实乘客实名制管理相关要求,采集的个人信息和生成的业务数据,保存期限不少于1年;对实行实名制管理所获得的旅客身份信息及乘车信息,依法依规进行保密。网络平台严禁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。充分发挥试点企业和网络平台各自优势,鼓励线上线下资源整合,以公众出行需求为导向,依托其“灵活、快速、小批量”的优势,为乘客提供个性化、集约化出行需求的定制服务。试点企业要加大监控力度,在符合道路交通安全、城市管理相关要求的前提下,可根据乘客需求,在试点线路起讫地服务区域自主确定上下客点,起讫地服务区域以外不得上下旅客。起讫地为省辖市(直管县)、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。

(二)探索定价机制新模式。在试点期间,定制服务价格实行市场调节价,计费模式应当在网络平台进行公布,保证价格公开透明。

(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,整合试点线路客运资源,逐渐扩大定制服务范围,促进定制服务集约化、规模化、网络化运营。经定制服务依托的客运线路的许可机关同意,试点线路起讫点服务区域

可根据试点推进情况进行合理调整。

（四）探索安全管理新模式。鼓励试点企业通过网络平台与所载旅客签订电子承运合同，并按照合同约定的时间、线路和停靠点提供服务。试点企业负责对定制服务车辆实施安全例行检查。由驾驶员或者其他工作人员负责对旅客行李物品进行安全检查，可以在旅客在场的情况下开包验视，坚决杜绝携带违禁物品乘车。试点企业要切实履行安全生产主体责任，针对定制服务特点完善安全生产管理制度。

四、实施步骤

定制服务试点工作为期二年，分三个阶段进行：

（一）方案制定阶段（2020年7月至2020年8月）

各省辖市、济源示范区、省直管县（市）交通运输局要结合实际，制定试点工作方案，并报省交通运输厅备案。试点工作方案主要包括：拟开展定制服务的线路及经营者、拟投入运力及原线路运力情况、班线起讫地交通运输主管部门意见、安全监管措施、稳定风险评估等。

符合试点条件的客运班线，由客运班线经营者制定具体试点方案和《河南省班线客运（定制服务）信息表》（见附件1），报该客运班线法定许可机构审核。试点方案主要包括：可行性分析报告（拟试点客运班线现有参营企业及车辆基本情况、经营管理模式、与网络平台签订的合作协议、定制服务需求分析、可能

对其他相关经营者产生的影响等内容)；服务模式(运营方案、拟投入车辆类型及数量、上下客服务区域、网络平台的功能及相关情况、服务评价和投诉处理制度、服务质量承诺书等内容)；安全保障措施；稳定风险评估等。

试点方案经法定许可机关审核批准后，试点企业方可购买车辆。车辆类型等级和技术等级符合相关规定的，相应许可机关为新购置的定制服务试点车辆配发《道路运输证》、《河南省班车客运(定制服务)标志牌》(见附件2)、《河南省道路客运班线(定制服务)经营许可证明》(见附件3)。

试点运营车辆外部适当位置喷印企业名称(标识)以及“定制服务”标识(规格见附件4)，车厢内醒目位置公示驾驶员姓名和从业资格证号和交通运输服务监督电话等。完善相关营运手续后，试点企业方可参与定制服务试点工作。

(二) 组织实施阶段(2020年9月至2022年5月)

各地要强化对试点工作实施效果的动态跟踪和阶段性评估，认真总结成功经验，及时纠正偏差、完善政策，确保试点顺利推进。对试点工作中的重大事项，及时向省交通运输厅报告。

(三) 总结评估阶段(2022年6月)

各地要对本地区试点总体情况、主要做法和成效、存在的问题及建议等进行总结，并形成书面报告报省交通运输厅。

五、保障措施

（一）加强组织领导。各级交通运输主管部门要主动向当地党委政府报告试点工作有关情况并征得其同意和支持。同时要加强对定制服务试点工作领导，指导客运企业做好市场调研，制定切实可行的试点工作方案。要密切沟通协调，积极争取有关单位和部门支持，确保试点工作取得实效。

（二）加强监督管理。通过构建全省统一的定制客运行业监管平台，加强对试点企业、网络平台的监督。各级交通运输主管部门要加强事中事后监管，督促试点企业按照批准的方案进行定制服务试点，加强对定制服务实施效果的动态跟踪和阶段性评估，及时总结经验；试点工作中的重要情况、重大问题要及时报告，省厅将视情对方案进行调整完善。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要及时纠正，督促整改，整改不合格的要坚决取消其试点资格。国家关于定制客运相关政策出台后，试点工作的有关要求，以新规定为准。

（三）加强宣传引导。各级交通运输主管部门要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，为推进定制服务试点工作创造良好舆论环境。

（四）做好稳定工作。各级交通运输主管部门要因地制宜，综合施策，认真处理好改革与稳定的关系，积极配合党委政府及有关部门全面落实维稳工作属地责任，积极做好行业不稳定

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。

