

交通运输部办公厅文件

交办运〔2018〕17号

交通运输部办公厅关于印发 《交通一卡通运营服务质量管理办法 (试行)》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《交通一卡通运营服务质量管理办法(试行)》印发给你们，请结合实际，认真贯彻执行。



(此件公开发布)

交通一卡通运营服务质量管理办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为促进交通一卡通行业健康有序发展,加快实现互联互通,方便人民群众出行,根据《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》(国发〔2012〕64号)、《交通运输部关于促进交通一卡通健康发展加快实现互联互通的指导意见》(交运发〔2015〕65号),特制定本办法。

第二条 在交通运输领域开展交通一卡通运营服务活动以及交通一卡通产品生产的机构,应当遵守本办法。

本办法所称交通一卡通,是指主要在交通运输领域用于支付或清算的实体或虚拟交通卡、二维码以及其他特定信息载体或介质;交通一卡通产品包括实体卡片、移动载体或介质、虚拟介质,以及用于支付受理的机具终端、商用密码设备和各类信息处理系统。

第三条 开展交通一卡通服务活动以及交通一卡通产品相关业务,应当遵循便民、利民、惠民的原则,依法合规、诚实守信开展经营,实现互联共享。

第四条 交通一卡通应用范围主要包括城市公共汽电车、城市轨道交通、出租汽车、市域(郊)铁路旅客运输、道路旅客运输、水路旅客运输等交通运输服务领域。

第五条 交通一卡通运营机构包括交通一卡通发卡机构、收单机构、数据交换机构、代理机构等。

(一)本办法所称交通一卡通发卡机构,是指按照交通运输行业有关技术标准,开展交通一卡通发行业务的机构。

(二)本办法所称交通一卡通收单机构,是指按照交通运输行业有关技术标准,提供交通一卡通业务受理服务的机构。

(三)本办法所称交通一卡通数据交换机构,是指在一定区域内从事交通一卡通交易数据交换、结算管理、信息服务等业务的机构。全国交通一卡通数据交换中心(以下简称全国一卡通数据中心)承担全国范围内各交通一卡通运营机构间的数据交换、结算管理、信息服务等业务,并向交通运输部报送全国交通一卡通数据。

(四)本办法所称交通一卡通代理机构,是指受交通一卡通发卡或收单机构委托代为开展交通一卡通充值、售卖或收单等业务的企业单位或个体工商户。

第六条 交通一卡通运营机构和运输企业应当按照交通运输行业有关技术标准,依法合规开展各项经营活动,保障交通一卡通持有人(以下简称持卡人)的合法权益。

第七条 交通一卡通产品生产企业应当按照有关技术标准,进行交通一卡通产品生产,保证其产品质量。

第二章 职责分工

第八条 交通运输部负责推进全国交通一卡通互联互通工作,制定交通一卡通相关管理政策、技术标准并监督实施,组织开展数据交换服务等工作。

中国交通通信信息中心负责具体实施全国交通一卡通互联互通工作,按照市场化原则组建全国一卡通数据中心,建设并运营全国交通一卡通数据交换和结算系统,开展相关技术支持和推广应用等工作,牵头发起成立相关社会团体。

第九条 各级交通运输主管部门在当地人民政府统一领导下开展交通一卡通运营服务质量管理工作,负责有关政策和技术标准在辖区内的组织实施,以及交通一卡通服务活动和相关业务的日常监管,推进交通一卡通互联互通。

第十条 交通一卡通运营机构、运输企业以及其他在交通运输领域从事支付业务的相关机构,应当按照全国交通一卡通互联互通工作部署要求,提升便民利民服务水平,安全优质开展相关业务。

第十一条 交通一卡通运营机构和运输企业应当按照有关要求开展交通一卡通发行、受理、客户服务和数据交换等业务,并将其业务系统接入全国一卡通数据中心。

第十二条 交通一卡通发卡机构和收单机构应当审慎选择代理机构,合理确定代理机构的业务范围和规模。

交通一卡通代理机构应当按照交通运输行业有关技术标准,开展代理业务。未经交通一卡通发卡机构和收单机构授权,代理机构不得将代理业务委托其他机构或个人。

第十三条 交通一卡通领域相关社会团体应当积极宣传有关法律、行政法规和管理政策,引导交通一卡通运营机构和运输企业

诚信规范经营,推动行业自律。

第三章 发 行

第十四条 交通一卡通原则上采用非实名制,不记名,不挂失。

第十五条 交通一卡通发卡机构应当结合本地实际情况,建立完善的发卡管理机制,为持卡人提供多种类型的交通一卡通服务。

第十六条 交通一卡通发卡机构应当将交通一卡通发行价格和发行方式预先告知持卡人。发行方式由当地人民政府研究确定。

第十七条 交通一卡通发卡机构可根据本地实际情况,设置交通一卡通的有效期限,并向社会公布。

如交通一卡通超出有效期限且尚有资金余额的,交通一卡通发卡机构应当提供延期、激活等服务,保障持卡人继续使用。

第十八条 对于一次性充值交通一卡通金额在1000元以上的,交通一卡通发卡机构应当登记购买人的有效身份证件信息,并留存其复印件或影印件。

第十九条 用于互联互通的交通一卡通应当按照交通运输行业有关交通一卡通标识使用标准,统一使用“交通联合”标识,并采用全国统一的发卡机构注册识别码(IIN)。

第二十条 交通一卡通发卡机构不得在异地销售交通一卡通

通,交通一卡通的发行与退换应当在发卡地的服务网点和代理机构办理。

第二十一条 交通一卡通发卡机构可与其他机构联合发行交通一卡通。

第二十二条 交通一卡通发卡机构和数据交换机构可在其业务系统建立交通一卡通账户,但交通一卡通账户不得具有透支功能。

第二十三条 交通一卡通发卡机构应当结合互联互通工作需求,完善相应的充值体系,可采用现金、银行转账、移动支付和互联网等方式开展充值业务。

开展互联网充值业务的,应当通过在本发卡机构开立的或本发卡机构授权代理机构的实名网络支付账户进行,方便持卡人使用。

第二十四条 交通一卡通发卡机构应当按照实收充值金额向持卡人的交通一卡通充入对应金额。涉及发卡机构自行提供优惠补贴的,由发卡机构确定。

第二十五条 交通一卡通发卡机构应当通过其业务系统网络或服务网点、代理机构为持卡人办理充值业务。

第二十六条 全国一卡通数据中心负责组织建立全国交通一卡通互联互通异地充值体系。鼓励交通一卡通发卡机构参与开展交通一卡通异地充值业务。

第二十七条 持卡人充值产生的预存资金主要用于满足持卡

人以及交通一卡通运营机构和运输企业的清算支付、卡片赎回、账务清偿等业务。交通一卡通运营机构应当确保持卡人充值产生的预存资金的安全。

第四章 使 用

第二十八条 交通一卡通不得用于或变相用于提取现金。

第二十九条 交通一卡通在使用时若产生不完整交易，须处理后方可继续使用。

(一)交通一卡通发行地(以下简称发卡地)产生的不完整交易，应当在发卡地先行处理。

(二)异地产生的不完整交易，应当在交易地先行处理。处理不成功的，应当返回发卡地处理。

具体补扣票款金额及相关程序由全国一卡通数据中心组织交通一卡通运营机构共同确定。

第三十条 交通一卡通在使用过程中，应当遵守交易地的有关规定；在异地使用过程中，不支持透支功能。

第三十一条 交通一卡通在非发卡地使用时，应当享受当地有关优惠政策。具体优惠方式、优惠额度及适用范围由当地人民政府研究确定。

第三十二条 交通一卡通在异地使用过程中产生的问题，由当地交通一卡通收单机构先行处理。当地交通一卡通收单机构无法处理的问题，应当转交交通一卡通发卡机构处理。引起争议的

问题,可提交全国一卡通数据中心协调处理。

第三十三条 交通一卡通发卡机构如终止交通一卡通业务的,应当向持卡人退还所发行的交通一卡通卡内余额。采用押金模式发行的,还应当向持卡人返回押金。

第三十四条 交通一卡通余额赎回的资金转移方式可通过银行转账、现金、互联网支付等方式进行。

第三十五条 交通一卡通运营机构应当在支持互联互通应用的支付受理终端显著位置标注“交通联合”标识,便于持卡人识别。

第五章 数据管理

第三十六条 交通一卡通运营机构应当遵守有关交通一卡通数据交换和结算管理规则。

第三十七条 交通一卡通运营机构应当根据各级交通运输主管部门工作要求和运输企业运营服务需求,及时报送相关业务数据。

第三十八条 全国一卡通数据中心应当组织各级交通一卡通数据交换机构开展数据交换及相关技术指导工作。

第三十九条 交通一卡通数据交换机构应当确保其业务系统正常稳定运行,并按照有关行业技术标准,与上一级交通一卡通数据交换机构开展数据对接,上传有关数据交换、账务结算、差错处理和争议处理等交易记录文件。

区域和省级交通一卡通数据交换机构在上传数据的同时,还

应当将全国一卡通数据中心处理后的数据转发至所在地的交通一卡通运营机构。

第四十条 申请加入全国交通一卡通互联互通的交通一卡通运营机构,应当与全国一卡通数据中心签订互联互通合作协议。直接与全国一卡通数据中心开展系统对接的交通一卡通运营机构,还需缴纳交通一卡通结算预存资金。

第四十一条 交通一卡通结算预存资金主要用于交通一卡通运营机构之间的账务结算。

交通一卡通数据交换机构应当定期向当地交通运输主管部门报告结算预存资金情况并接受其监督。

第四十二条 交通一卡通数据交换机构应当配备专职人员负责交通一卡通结算业务,及时处理交易中出现的异常情况。

第四十三条 区域、省级交通一卡通数据交换机构之间的数据交换和账务结算,由全国一卡通数据中心负责实施。

城市级交通一卡通数据交换机构之间的数据交换和账务结算,由其所在区域或省级交通一卡通数据交换机构负责实施。未设立区域或省级交通一卡通数据交换机构的,城市级交通一卡通数据交换机构之间的数据交换和账务结算,由全国一卡通数据中心负责实施。

第四十四条 交通一卡通运营机构所保管的交易数据保存时间不低于5年,结算预存资金相关记录和对账单保存时间不低于10年,其他报表保存时间不低于10年。

第四十五条 实现交通一卡通互联互通的城市名单(以下简称城市名单)由全国一卡通数据中心向社会公布。全国一卡通数据中心应当通过数据交换系统将城市名单下发至各级交通一卡通运营机构,并报送至各有关交通运输主管部门。

第四十六条 交通一卡通运营机构和运输企业在接收到新增城市名单通知后,应当在30日内对受理终端数据进行更新;接收到删除城市名单通知后,应当在7日内对受理终端数据进行更新。

任何机构和个人不得擅自对城市名单进行增加、删除和修改。

第四十七条 交通一卡通运营机构和运输企业应当按照全国交通一卡通互联互通工作部署要求,及时升级改造交通一卡通受理终端,满足城市名单存储和更新需求。

第四十八条 交通一卡通受理终端在完成城市名单存储和更新后,交通一卡通运营机构应当按照有关运营管理流程对其进行检测,并于更新后30日内将更新情况上报当地交通运输主管部门。

第四十九条 交通运输主管部门应当对交通一卡通受理终端数据更新情况进行检查,确保交通一卡通运营机构和运输企业严格实施城市名单的存储和更新工作。

第六章 认证管理

第五十条 各级交通运输主管部门应当推进交通一卡通产品认证结果采信工作,加强对辖区内交通一卡通产品认证结果采信情况和获证产品质量的监督。

第五十一条 经国务院认证认可监督管理部门批准的机构方可从事交通一卡通产品认证工作。

交通一卡通产品检测机构应当符合法律、行政法规要求并具备相应的检测能力。

第五十二条 交通一卡通产品生产企业可委托认证机构开展交通一卡通产品认证。交通一卡通运营机构和运输企业优先采用经认证的交通一卡通产品。

第五十三条 取得交通一卡通产品认证的企业应当接受有关主管部门、认证机构的监督检查。

第七章 运营管理

第五十四条 交通一卡通运营机构应当向社会公布交通一卡通服务说明,主要内容应当包括交通一卡通名称、发卡机构名称、使用有效期限、可使用的交通方式、使用范围、收费项目和标准、优惠政策、充值(赎回、退换)方式、持卡人使用须知及投诉渠道等。

持卡人要求订立书面交通一卡通服务合同的,交通一卡通运营机构应当与其订立。

第五十五条 交通一卡通运营机构如变更其服务说明的,应当在变更前 30 日内通过其服务网点、网站及其他媒介向社会公布。

第五十六条 交通一卡通发卡机构应当建立完善的交通一卡通退换机制。

如持卡人申请退换的交通一卡通存在不完整交易的,持卡人应当在处理完不完整交易后,申请办理退换业务。

第五十七条 未收取押金的交通一卡通,如能正常读写信息,原交通一卡通发卡机构应当为申请退换的持卡人办理余额退还业务。

收取押金的交通一卡通,按如下办理退换业务:

(一)对于外观完好,且能正常读写信息的,原交通一卡通发卡机构为其办理押金和余额退还业务,并将其交通一卡通收回。

(二)对于不能正常读写的,持卡人应当自最近一次交易日起60日内,向原交通一卡通发卡机构申请换领交通一卡通或退还余额和押金。原交通一卡通发卡机构应当予以办理。

(三)对于不能正常读写、超出一定时限且原交通一卡通运营机构无法对持卡人交易信息进行查询的,可为持卡人办理押金退还业务。

第五十八条 交通一卡通运营机构应当在其服务区域内建立交通一卡通服务机制,合理布局服务网点,及时解决持卡人使用过程中遇到的问题。

第五十九条 全国一卡通数据中心应当组织建立全国交通一卡通服务机制,协助交通一卡通运营机构解决异地使用问题。

交通一卡通运营机构和运输企业应当参与全国交通一卡通服务机制建设。

第六十条 全国一卡通数据中心应当建立交通一卡通运营服

务质量监测和统计制度,并定期向交通运输部报送有关情况。

第八章 安全管理

第六十一条 交通一卡通运营机构应当按照国家关于网络安全及商用密码管理的法律和行政法规相关规定,使用交通一卡通商用密码,推动国产商用密码应用,落实业务数据和信息的安全保护责任,保障交通一卡通信息安全。

第六十二条 各级交通运输主管部门应当在本级人民政府领导下,加强交通一卡通密码安全管理。

交通一卡通运营机构承担密码使用的安全责任,由于密码管理或使用不当造成的损失,应当依法承担相应责任。

第六十三条 交通一卡通运营机构应当建立自主运行、安全可靠的交通一卡通业务处理系统,履行法律规定的安全保护义务,落实网络安全等级保护制度要求,建立健全突发事件应急预案和处理机制,确保交通一卡通相关业务系统运行安全。

第六十四条 交通一卡通运营机构应当加强对交通一卡通购买人和持卡人的信息保护,建立健全用户信息保护制度,依照法律、行政法规的规定,处理其保存的个人信息,采取有效措施防止信息泄露、毁损、丢失和滥用,不得非法出售或者非法向他人提供个人信息。

第六十五条 各级交通运输主管部门应当会同当地有关部门做好交通一卡通运营机构经营风险监管。

交通一卡通运营机构如出现经营风险,应当及时上报当地交通运输主管部门,并及时采取有效措施,避免持卡人利益受损。

第六十六条 交通一卡通运营机构如发现交通一卡通有伪造、相关数据泄露或系统被攻击、侵入、干扰、破坏等情形的,应当立即启动网络安全事件应急预案,查找原因,评估影响,采取有效措施消除隐患,避免危害扩大,并及时向社会发布与公众有关的警示信息,并将有关情况及时报送当地交通运输主管部门及全国一卡通数据中心。

对于伪造交通一卡通或造成数据泄露的企业和个人,应当依法承担相应责任。

第六十七条 交通一卡通运营机构和运输企业违反本办法有关规定,由其服务所在地交通运输主管部门核查处理,并责令限期整改。

第九章 附 则

第六十八条 本办法中下列用语的含义:

(一)“不完整交易”,指持卡人在需要完成进出站或上下车两次刷卡消费时,缺少其中一次刷卡数据的交易。

(二)“结算预存资金”,指交通一卡通发卡机构向各级交通一卡通数据交换机构缴存的用于账务结算的资金。

第六十九条 本办法由交通运输部负责解释。

第七十条 本办法自2018年4月1日起实施,有效期5年。

抄送：各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团道路运输管理局
(处),中国交通通信信息中心,部办公厅、政研室、法制司、财
审司、水运局、科技司。

交通运输部办公厅

2018年2月1日印发

