

# 广东省交通运输厅文件

粤交〔2018〕5号

---

## 广东省交通运输厅关于继续平稳有序推进 道路客运改革试点工作及规范互联网 城际客运管理的通知

各地级以上市交通运输局（委）：

自2016年5月厅部署开展客运改革试点工作以来，试点企业积极探索，相关市交通运输主管部门配套出台支持措施，试点工作取得了良好的示范效果。但是，试点工作开展过程中也暴露出个别试点企业对试点工作理解不到位，不按规定开展试点引发矛盾纠纷，以及个别市交通运输主管部门对试点工作认识不到位、保障不到位、监管不到位等问题。为进一步加强引导，保障道路

客运改革试点工作平稳有序推进，现将有关事项通知如下：

## 一、进一步强化对推进道路客运改革必要性的认识

近年来综合运输市场格局正发生急剧变化，民航、轨道交通发展迅速，城际顺风车快速增长，部分互联网平台使用非营运车辆从事运输势头迅猛，对传统道路客运市场份额形成挤压态势；道路客运行业本身也面临着市场意识淡薄、市场能力不足、经营管理粗放、组织模式单一、服务供给不能适应群众个性化便捷化出行需求等问题。外部与内部因素的交织叠加，使传统道路客运行业的可持续发展面临前所未有的重大挑战。

客运改革试点企业要进一步提高对试点工作的认识，强化危机观念，通过推进或参与实施客运改革试点工作，探索创新运输组织模式和服务类型，积极提升服务水平和开拓新的增长点，避免与现有客运班线和包车进行同质化竞争，加快实现转型升级。

各地交通运输主管部门要顺应综合运输发展趋势和群众出行新需求，以前瞻性思维谋划当地道路客运行业发展，从更好地服务于群众便捷出行出发，出台必要的规范文件和配套措施，为开展试点工作提供良好的政策环境，同时要加强监管，监督有关企业按规定开展试点，确保当地道路客运行业平稳有序，对以试点名义违规营运的行为要坚决予以打击。

## 二、明确道路客运改革试点工作中的若干问题

（一）试点自主组客的企业应当依托省联网售票平台，利用自有或者合作的互联网平台为企业现有客运班车售票，对客运站

售票组客体系进行必要的补充与优化，售票信息必须与省联网售票平台对接，确保后台数据库统一。自主组客试点企业客运班车仍应按许可线路和站点运行，遵守“车进站、人归点”等班车客运管理规定，不得超售客票。

（二）试点联程联运的企业可整合不同客运班线资源，利用客运站或其它具备中转换乘条件的场所，通过组织乘客一次中转换乘实现一票直达目的地、提升客运资源利用率的运输服务目标。试点企业或相关站场应当发售联程车票，在售票前向乘客告知中转换乘信息，并在车票票面注明中转场所及相关信息，联程车票售票信息应实时上传省联网售票平台。试点企业应当为乘客提供实时转乘信息查询服务。

（三）试点定制客运的企业应当利用互联网、大数据等技术手段动态收集和分析客运需求信息，根据需求生成有针对性的客运计划，并经供需各方交互确认，达成运输协议后提供运输服务。

定制客运企业应当按试点批复要求使用自有跨市营运客车、新增 15 座以下车辆或新能源车辆，以包车形式开行定制客运，与所有乘客签订电子包车合同，通过省道路运输管理信息系统备案，并按照合同约定的时间、途经线路、起讫点运行。定制客运车辆运行时应持打印的电子包车合同或通过二维码等形式提供电子包车合同查询。定制客运不得以四定班车方式开行，不得设立实体售票点，不得沿途兜揽电子包车合同以外的乘客。

（四）以商务专线、校园专线、机场专线等各种形式提供个

性化运输服务的，相关车辆按照客运班车管理，进入客运站场或经交通运输主管部门批准的场所发班配客。试点客运企业班车需要新增设置配客站点的，应当按当地交通运输主管部门的要求办理。

（五）鼓励各地根据推进道路客运改革试点工作和方便群众出行的需要，在确保当地客运秩序总体平稳的基础上，由交通运输主管部门或试点企业在当地客运站场服务覆盖不足的地区或客运需求集中的场所规划设置一批客运班车招呼站或上客点，并允许各地选择具备条件的公交站点作为试点客运车辆的下客点。交通运输主管部门应制定相关规范对上述站点的设置和管理予以明确。站点的经营管理单位应当将站点信息及进入站点的试点车辆报当地交通运输主管部门备案，并切实履行安全管理主体责任，配置必要的设施、设备和人员，有效做好旅客上下车作业及行李的安全检查等工作。**交通运输主管部门可结合有关站点周边道路交通情况对进入站点车辆进行总量控制。**

（六）试点企业应当严格按照厅批复文件要求，规范推进试点工作：

1. 试点车辆应当全部自营，不得采用承包方式经营。
2. 不得以合作方式变相扩大试点范围，未报厅批准，不得使用其他企业的车辆开展试点。开展联程联运试点的企业需要增加合作企业和合作班线的，需报省道路运输事务中心备案。
3. 企业应对其试点车辆安全管理负全责，承担承运人责任，

健全试点项目的营运与安全管理制度，实现试点车辆营运全过程动态监管。

4. 按要求做好试点企业相关信息的备案工作，主动配合监管。

### 三、规范互联网客运管理

鼓励道路客运企业与互联网平台合作，运用信息技术优势，创新运输组织和经营模式，拓展服务产品，为群众提供更多个性化出行选择，提高服务质量与效率。

班车客运企业与互联网平台合作的，相关客运班线不得以互联网平台名义对外提供运输服务，应当遵守现行客运班车管理规定，按照许可的站点发班和配客，遵守道路客运运价规定，提供持续、稳定的运输服务。班车客运企业通过互联网平台出售客票的，应遵守实名制管理规定，售票数据应接入省联网售票平台。

未纳入定制客运试点的包车客运企业与互联网平台合作的，应当遵守包车有关管理规定，确保相关车辆取得相应的包车客运经营许可，与互联网平台签订包车合同，合同应记录全部乘客信息，通过省道路运输政管理信息系统备案，并持打印的包车合同运行。包车客运车辆不得以四定班车方式开行，不得沿途兜揽包车合同以外的乘客。

互联网平台从事客运信息服务、客票代理等客运相关服务的，应当遵守《广东省道路运输条例》有关客运相关服务经营者的管理规定，不得为车辆超载配客，不得为无证照或者证照不全

者提供配载、代理服务。

#### 四、强化监管，维护道路客运市场秩序

（一）各地交通运输主管部门要加强对试点工作的监督管理，对发现以下违规运营的行为，要及时纠正，依规处理，督促整改：

1. 自主组客、各类专线售票数据以及定制客运包车合同信息未接入省相关平台的；

2. 定制客运以四定班车方式开行，设立实体售票点，以及沿途兜揽电子包车合同以外乘客的；

3. 定制客运未签订电子包车合同、合同未随车携带且无法提供查询、合同未记载全部乘客实名制信息、未按要求报备的；

4. 联程联运班线不按照一票制要求发售联程票、售票前未履行提前告知义务、中转换乘超过一次、未向旅客提供实时信息查询的；

5. 采用承包方式经营试点车辆的；

6. 未经同意以合作方式变相扩大试点范围的；

7. 各类试点车辆在交通运输主管部门批准站点、配客点以外配客的。

对试点企业出现上述违反试点要求情形的，或出现较大以上负主要责任以上生产安全事故、重大不稳定事件和重大服务质量事件的，厅将视情暂停或终止其相关项目的试点资格。

（二）加强对互联网客运经营行为的监管。各地交通运输主

管部门对道路客运企业、互联网平台违规从事道路客运经营的，以及互联网平台使用非营运车辆从事营运的，除对违规企业、车辆依法进行查处，还要会同互联网主管部门对违规互联网平台进行查处。对查实的违法违规营运车辆和所属企业，要建立黑名单，停办相关业务，并将违法违规记录记入诚信评价。

本通知自 2018 年 7 月 1 日起施行，有效期至 2021 年 6 月 30 日。



公开方式：主动公开

---

抄送：省道路运输事务中心，省道路运输协会。

---

广东省交通运输厅办公室

2018年5月3日印发

---