

交 通 运 输 部
国 家 发 展 改 革 委
国 家 旅 游 局
国 家 铁 路 局 文 件
中 国 民 用 航 空 局
国 家 邮 政 局
中 国 铁 路 总 公 司

交运发〔2017〕215号

交通运输部 国家发展改革委 国家旅游局
国家铁路局 中国民用航空局 国家邮政局
中国铁路总公司关于加快推进旅客
联程运输发展的指导意见

旅客联程运输是通过对旅客不同运输方式的行程进行统筹规划和一体化运输组织,实现旅客便捷高效出行的运输组织模式。

旅客联程运输可充分发挥各种运输方式的比较优势、提高综合运输组合效率,改善旅客出行体验,对于推进交通运输供给侧结构性改革,促进现代综合交通运输体系发展,建设人民满意交通具有重要意义。当前,我国旅客联程运输发展尚处于起步阶段,联运设施不完善、信息资源不共享、运营规则不衔接、法规标准不适应、联运服务不规范等问题还比较突出,与人民群众的出行期待还有较大差距。为深入贯彻党的十九大关于建设交通强国的战略部署,落实《“十三五”现代综合交通运输体系发展规划》(国发〔2017〕11号)任务安排,加快推进旅客联程运输发展,更好地满足人民群众对美好生活的需要,现提出以下指导意见:

一、总体要求

(一)指导思想。

深入学习贯彻落实党的十九大精神,以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念,以建设交通强国为导向,以改善旅客出行体验,打造安全可靠、便捷畅通、经济高效、节能环保的人民满意交通为出发点和落脚点,以优化运输组织、促进各种运输方式服务融合为切入点,着力加强资源共享、模式创新,着力优化市场环境、激发企业活力,加快推进旅客联程运输健康、有序、快速发展,更好地满足旅客个性化、多样化、高品质出行需求,增强人民群众获得感、幸福感和安全感。

(二)基本原则。

——坚持便民利民。坚持以人民为中心的发展思想,全面提

升旅客出行全链条、各环节的服务效率和服务品质,切实改进旅客出行体验。

——坚持市场主导。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用,积极培育旅客联程运输经营主体,鼓励企业探索创新,激发市场主体活力。

——坚持创新驱动。切实推进理念创新、制度创新和技术创新,着力破解旅客联程运输发展的瓶颈和障碍,增强旅客联程运输发展新动能。

——坚持统筹协调。加强部门间的协同协作,推动各种运输方式设施共建共享、信息互通、管理协同,充分发挥不同运输方式的比较优势,提高综合运输组合效率。

二、完善旅客联程运输服务设施

(三)统筹规划建设综合客运枢纽。按照“统一规划、统一设计、统一建设、统一运营管理”的要求,统筹考虑不同运输方式网络结构结点,优化完善综合客运枢纽布局。加快推进综合客运枢纽一体化建设,积极引导立体换乘、同台换乘。统筹规划布设枢纽内不同运输方式的到发区、换乘通道,以及安检票务等设施,实现枢纽功能布局紧凑、集约高效、空间贯通、客流衔接有序、换乘方便快捷。(交通运输部、国家发展改革委同铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(四)鼓励共建共享联运设施设备。鼓励各种运输方式共建共享售票、取票、乘降、驻车换乘(P+R)等联运设施设备。鼓励枢纽

站场设置封闭、连续的联运旅客换乘通道,并通过跨方式安检标准互认,在保证运输安全的前提下,减少旅客换乘过程中的重复安检。(交通运输部会同国家发展改革委、铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(五)完善枢纽站场联运服务功能。加强旅客联程运输服务设施建设,加快既有综合客运枢纽功能优化改造。鼓励枢纽站场开展摆渡服务,实现不同运输方式的有效衔接。鼓励在枢纽站场根据需要配设城市候机(船)楼、高铁无轨站、旅游集散中心等联运服务设施。规范枢纽站场导向标识系统,推动联运交通导向标识统一、连续、一致、明晰。(交通运输部会同国家发展改革委、旅游局、铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

三、优化旅客联程运输市场环境

(六)培育旅客联程运输经营主体。加快培育专业化的旅客联程运输经营主体。支持不同运输方式企业依托运输线路、站场资源等纽带,联合成立旅客联程运输企业联盟,合作开展旅客联程运输经营业务。加强对旅客联程运输经营主体的信用记录建设,建立健全信用评价体系,强化信用红黑名单管理,并在全国信用信息共享平台实现共享,实施守信联合激励和失信联合惩戒。(交通运输部会同国家发展改革委、铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(七)改善旅客联程运输业务衔接条件。优化跨省(区、市)机场巴士线路管理政策,民航机场经营主体应开放道路接续运输服务市场,为道路运输企业开通机场接续运输线路提供便利。鼓励

连接城市群的城际高铁公交化开行,并进一步优化进出站流程,提高旅客进出站效率,提升旅客出行便利性。(交通运输部、民航局、铁路总公司等负责)

(八)加强道路水路旅客售票工作。落实《道路旅客运输及客运站管理规定》《水路旅客运输实名制管理规定》,加快推进道路和水路客票实名制,为联运旅客实名查验、一证通达、安检确认创造条件。加快推进道路客运全国联网售票系统建设,实现部省系统联网运行。建立邮轮客票制度,鼓励邮轮等相关企业构建集航线、票务、旅游、咨询等服务于一体的邮轮综合信息网络。加快推进三峡库区、渤海湾、琼州海峡等重点水域旅客联网售票。(交通运输部会同旅游局负责)

四、提升旅客联程运输服务品质

(九)推进联运票务一体化。鼓励不同运输方式站场互设自动售(取)票设备,方便旅客购(取)联运客票。积极探索旅客联程运输电子客票,为实现“一站购票”“一票出行”创造条件。鼓励各种运输方式改进售检票系统功能,创新身份查验方式,支持使用身份证、二维码、生物识别信息等新媒介验票乘车。鼓励不同运输方式企业间建立票务清算平台和清算机制,研究优化旅客联程运输客票退改签管理制度,对联运客票的退改签时限、费用等给予一定优惠和便利。(交通运输部会同铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(十)推进联运服务多元化。鼓励不同运输方式企业依托互联网等信息化手段,加强深度合作,积极发展“空铁通”“空巴通”、公

铁联运、海空联运等服务产品。鼓励客运企业与旅行社等旅游企业加强业务合作,推进旅游交通产品创新和游客联程联运,在旅客联程运输设施内设立相应的旅游服务窗口,改造升级旅游信息服务系统,促进“运游结合”。规范并有序推进各类第三方出行服务平台整合不同运输方式信息资源,为旅客提供客票信息查询、跨方式出行规划、联程客票代购等“一站式”出行服务。支持运输企业积极拓展国际旅客联程运输市场,开发国际旅客联程运输产品,支持国外航空公司与国内运输企业扩大代码共享范围。(交通运输部、旅游局会同铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(十一)推进联运服务专业化。鼓励地方政府、有关部门、运输企业根据需要加快发展城市候机(船)楼、高铁无轨站,合理规划布局网点,完善配套服务功能,为旅客提供信息查询、票务、候乘、行李托运、联运接续运输等服务。枢纽站场要提升人性化服务水平,积极设立“绿色通道”、重点旅客候车室等服务设施,加强晚点信息咨询、广播告知,提供无障碍出行、行李托运、专用候乘等便民利民服务。(交通运输部、铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(十二)推进行李服务便利化。鼓励运输企业在城市候机(船)楼及枢纽站场为联运旅客提供“行李直挂”服务,实现旅客行李运送“一站到底”。鼓励运输企业与第三方企业合作拓展提供行李托运门到门服务。鼓励运输企业与保险公司合作,引入行李运输责任险,完善行李运输赔付机制。鼓励有条件的枢纽站场实行李推车跨区域共享使用。(交通运输部、铁路局、民航局、铁路总公司

等负责)

(十三)推进联运接续便捷化。建立健全城市交通与城际交通协调联动机制,推动城市轨道交通、公共汽电车、出租汽车企业与铁路、公路、水路、航空企业建立常态化合作机制,统筹开通连接枢纽站场的公交专线、夜间班次和定制客运服务;加强在运营时刻、组织调度、运力安排等方面的协同衔接和应急响应,保障极端恶劣天气、大面积晚点等非正常情况下的旅客出行接续。鼓励在民航机场、高铁车站、港口客运站开辟汽车租赁服务网点,为旅客租赁汽车提供便利。支持枢纽站场根据需要配设快递服务点及快递分拨中心,为旅客携带物品出行提供便利。(交通运输部会同铁路局、民航局、邮政局、铁路总公司等负责)

五、提高旅客联程运输信息化水平

(十四)提高公共信息服务能力。强化旅客联程运输公共信息服务,鼓励运输企业以及各类信息服务主体利用电子显示屏、广播、手机短信、手机 APP、微信等手段,向旅客及时公布旅客联程运输班次运行信息、换乘时间预估、延误预警、延误后调整出行方案建议等信息,提高服务信息发布的时效性、精准度和综合性,便于旅客合理规划并及时调整出行方案。鼓励各类社会主体开展综合交通出行服务产品的创新应用,为旅客提供一站式信息服务。(交通运输部、铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(十五)促进信息资源开放共享。推进运输企业间运行班次、运行时刻、各班次客流规模及运行动态、售票状态、延伸服务、旅客

中转换乘等信息的开放共享、数据交换与整合利用,为运输企业开展旅客联程运输服务组织提供支撑。鼓励综合客运枢纽建设统一的综合信息服务平台,实现枢纽内不同运输方式间实时共享公共客运服务信息,提高枢纽协同运营服务水平,提升服务精准性。鼓励不同运输方式售票系统有效对接。(交通运输部会同铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

六、健全旅客联程运输法规标准体系

(十六)完善旅客联程运输法规规则。加快推进综合运输服务相关法律法规的研究制定工作,明确旅客联程运输发展中各方的权利义务。积极开展旅客联程运输法规规则研究,推动旅客联程运输信息开放共享、联运设施衔接、联运安全与服务责任划分、客票退改签、行李托运、安检互认等相关工作。(交通运输部会同铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

(十七)健全旅客联程运输标准体系。加快研究制定旅客联程运输信息代码、标志标识、服务质量要求等标准规范。鼓励企业联盟或行业协会制定旅客联程运输相关团体标准。(交通运输部会同铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

七、加强旅客联程运输组织保障工作

(十八)加强组织领导。各级交通运输、铁路、民航、邮政等部门和单位要在当地人民政府的统一领导下,进一步完善综合交通运输协调工作机制,加强与其他相关行业主管部门的沟通协调,强化不同运输方式之间的协同联动,积极开展旅客联程运输发展规

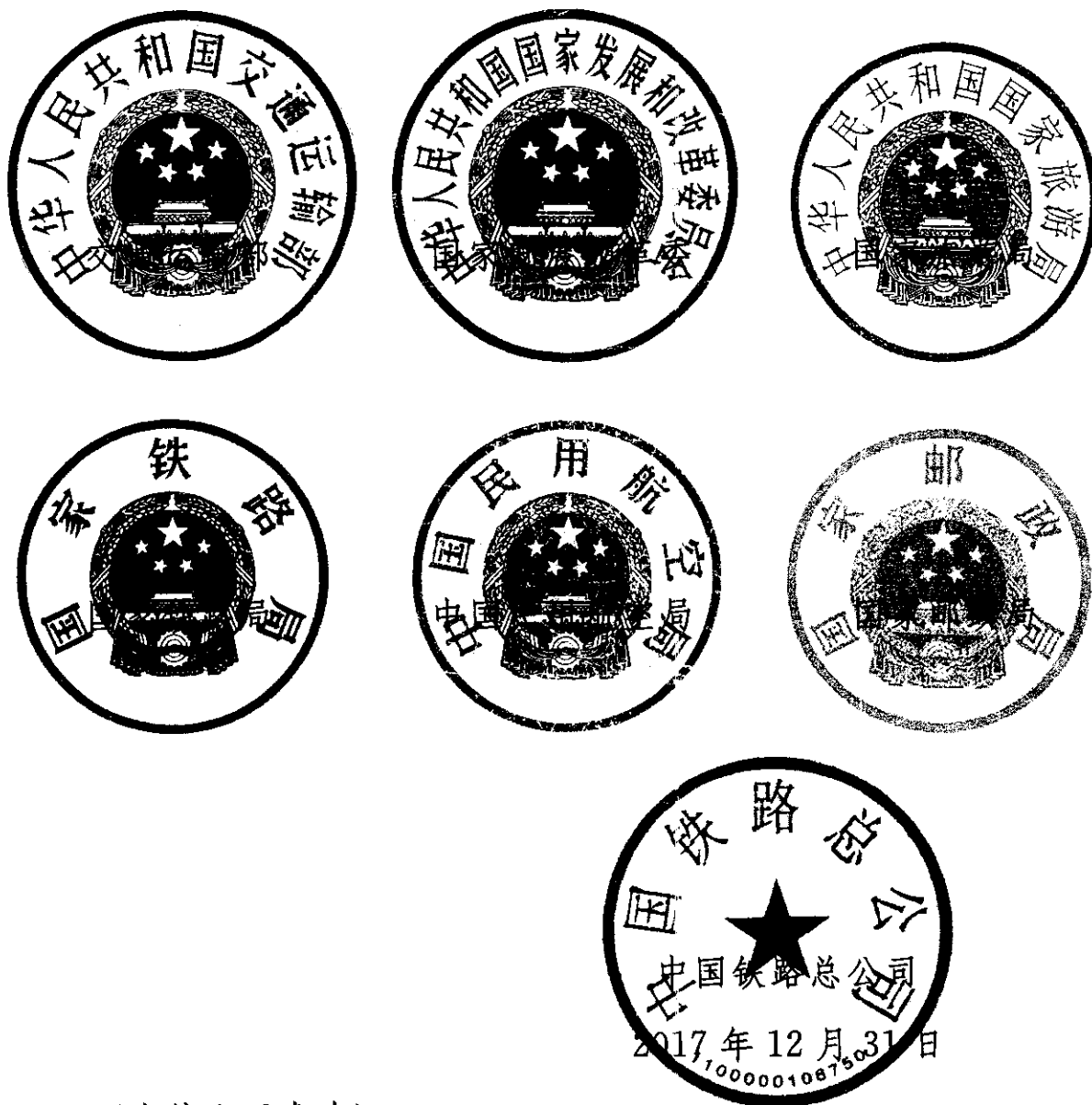
划、行动计划的编制工作,及时研究解决旅客联程运输发展相关的制度、政策和技术问题,有序推进旅客联程运输健康发展。(交通运输部会同铁路局、民航局、邮政局、铁路总公司等负责)

(十九)加大政策支持。各级交通运输、发展改革、旅游、铁路、民航、邮政等部门和单位要积极加强与地方政府有关部门的协调,积极从融资、信贷等方面加强对旅客联程运输发展的政策支持,并进一步加大对综合客运枢纽建设的投入力度。要积极创造条件,鼓励和引导社会资本参与旅客联程运输设施设备的建设和运营。(交通运输部、国家发展改革委、旅游局、铁路局、民航局、邮政局、铁路总公司等负责)

(二十)推进试点示范。结合当前正在推进的综合运输服务示范城市创建等载体,加快推动旅客联程运输发展的各项具体任务落地实施。鼓励各地以旅客需求为导向,因地制宜选择条件成熟的线路、枢纽、企业,组织开展旅客联程运输试点,有序推进综合客运枢纽规划建设一体化、票务服务一体化、行李服务便利化、信息资源开放共享等工作,不断探索和积累旅客联程运输发展经验,更好满足旅客多样化出行需求。(交通运输部会同国家发展改革委、铁路局、民航局、铁路总公司等负责)

各级交通运输、发展改革、经信、旅游、铁路、民航、邮政等部门和单位要按照有关工作要求,加强组织领导,加大政策支持,健全工作机制,强化协调配合,抓紧推进旅客联程运输发展相关工作。支持成立旅客联程运输协会组织,充分发挥行业协会在标准规范

制修订、政策宣贯、交流合作、人才培养等方面的作用。力争通过3~5年时间,基本建立起规范有序的旅客联程运输市场体系,旅客联程运输发展环境有效改善,服务产品更加丰富,服务能力明显提高,服务品质显著提升,更好满足人民群众出行需求。



(此件公开发布)

主送：各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委)、发展改革委、经信委、旅游发展委(局)，国家铁路局所属各单位、民航各地区管理局、国家邮政局所属各单位，中国铁路总公司所属各单位。

抄送：各有关科研单位，各有关行业协会。

交通运输部办公厅

2018年1月3日印发

