

广东省交通运输厅文件

粤交运〔2020〕242号

广东省交通运输厅关于印发《广东省农村客运服务规范（试行）》的通知

各地级以上市交通运输局：

为进一步规范我省农村客运经营，提升农村客运服务质量，维护经营者和乘客的合法权益。厅组织编制了《广东省农村客运服务规范（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。在试行过程中如有意见和建议，请及时反馈厅综合运输处。

联系人：张志鹏，电话：020—83730763

广东省交通运输厅

2020年5月14日

广东省农村客运服务规范（试行）

1. 范围

本规范规定了本省行政区域内农村客运服务目标、农村客运经营者、农村客运班线服务、预约响应式农村客运服务、营运车辆、客运站和中途停靠站、从业人员、服务监督等服务要求。

2. 定义和术语

2.1 农村客运按照运营组织模式差异分为农村客运班线服务和预约响应式农村客运服务，不包含城市公共汽电车客运。

2.2 预约响应式农村客运服务是指农村客运经营者预先公示经营区域、服务时间和预约方式等，根据乘客预约需求，使用符合条件的车辆和驾驶员提供的农村客运服务。

2.3 城区所在地通达乡镇以及客流较大的乡镇之间应提供农村客运班线服务。

2.4 客源不足且较分散，不适宜开行农村客运班线服务的镇内区域，可提供预约响应式农村客运服务。

3. 服务目标

3.1 安全生产

统计期内，行车责任事故死亡率应不高于 0.1 人/百万公里。

3.2 规范运营

统计期内，道路交通安全违法违章率应不高于 0.05 次/月/辆。

3.3 服务质量

3.3.1 统计期内，有责投诉率应不高于 0.2 次/万人次。

3.3.2 统计期内，投诉办结率应达到 100%。

3.4 农村客运成品油价格补助资金和新能源车辆运营补助资金分配方案以及农村客运经营者诚信评价，应统筹农村客运经营者服务目标评价结果。

4. 一般服务要求

4.1 应定期组织从业人员进行有关法律法规、岗位职责、操作规程、服务规范、安全防范和应急处置等基本知识技能的培训和考核。

4.2 应为乘客提供良好的乘车环境，保证车辆设备、设施齐全有效，保持车辆整洁卫生。

4.3 应严格执行价格主管部门确定的计费规则 and 标准，并提供合法有效的车票凭证，预约响应式农村客运服务实行市场调节价。

4.4 应按照规定投保承运人责任险。

4.5 可建设智能信息服务系统，采用移动终端、网站、电子

站牌、服务热线等方式提供静态或动态出行信息查询服务。

4.6 应按照机动车行驶证核定人数载客运行，不超速、超载和疲劳驾驶等。

4.7 应制定突发事件应急预案，定期开展应急演练。

4.8 应于突发事件发生时，及时启动相关的应急预案，服从政府相关部门的统一调度和指挥。

5. 农村客运班线服务

5.1 应按照许可的线路、班次、起终站点和中途停靠站（含候车亭、招呼站等，下同）组织运营，提供连续、稳定的客运服务。

5.2 应定期对线路进行客流调查，合理确定运营服务时间和发班计划，并在服务场所和车辆公布，各线路每天运营服务时间应不低于10小时。

5.3 城区所在地通达乡镇以及乡镇间的农村客运班线每天往返班次应不少于4趟次，镇通村农村客运班线每天往返班次应不少于2趟次。

5.4 应合理制定班车排班计划，做好农村客运班线与对外道路客运班线运营衔接，与轨道交通、水路等客运方式衔接的，应统筹协调运营服务时间。

5.5 应建立智能调度系统，每月线路班次计划完成率不得低于95%，日均发车准点率应不低于90%。

5.6 应在规定的中途停靠站上下乘客，不发生甩客、欺客、宰客等行为。

5.7 应及时、准确告知乘客停靠站点，有条件的可安装使用语音报站和信息提示系统。

5.8 变更线路运营信息或者暂停、终止服务的，在不可预知的情形下，应及时通过农村客运服务信息查询方式或者在服务场所和车辆张贴公告，必要时通过新闻媒体向社会公告。在可预知的情形下，应提前公告，并在实施前更新服务场所、车辆及信息系统的相关信息。

5.9 在确保运营安全、合法合规前提下，可利用农村客运车辆开展小件快运，为城内商品下乡、农产品进城提供服务。

6. 预约响应式农村客运服务

6.1 应按照规定的区域范围提供预约出行服务，不得擅自超越规定的区域经营。

6.2 可采用7座以上车型，通行政村客车确有困难的可采用5座车型。

6.3 除提供预约响应式农村客运服务外，应根据市场需求，为服务区域范围内的行政村每周提供不低于2趟次的基本客运服务，相关开行线路和运行计划应在服务场所和车辆公布，并报所在地交通运输主管部门备案。

6.4 应采用手机 APP、公众号、网站等预约方式和预付费模式，条件不允许的，可采取电话方式预约。每天接受预约时间应不少于 12 小时，提供运营服务时间应不少于 8 小时。

6.5 应在客运站、候车亭、行政村综合服务站、综合文化服务中心等场所和营运车辆车厢内显著位置公布预约方式、接受预约时间、服务范围、计费规则、违约责任和投诉方式等信息。

6.6 应通过手机 APP、公众号、网站等方式提前 7 天公布运价结构、计价规则，且保持相对稳定。

6.7 应在收到乘客预约出行需求信息后及时确认，并将提供预约响应式农村客运服务的车辆等相关信息及时反馈预约乘客。

6.8 应按照乘客预约时间和人数等，合理调度车辆，并在乘客约定的地点上下客。

6.9 预约响应式农村客运服务的准点率应不低于 95%，并提前 5 分钟到达预约上客地点。

6.10 应制定预约响应式农村客运服务乘客守则，明确预约取消、未按照预约地点和时间乘车、未全额支付预约费用等情形下的乘客违约责任，并通过乘客预约方式或短信等渠道及时告知预约乘客。

6.11 可根据时间和线路相同或相近的预约需求，开展拼车服务，拼车服务绕行距离不得超过原距离的 50%以上，等候时间不得超过 15 分钟。

6.12 鼓励建立预约响应式农村客运服务信息平台，并接入经营区域县级以上交通运输主管部门行业监管系统。

6.13 应保证提供预约响应式农村客运服务的线上和线下车辆、驾驶员一致。

6.14 不得擅自泄露、传播预约乘客信息。

7. 运营车辆

7.1 一般要求

7.1.1 根据客流需求、地形地貌、交通基础设施等情况，可选择使用符合《营运客车类型划分及等级评定》(JT/T 325—2018)第1号修改单的普通级乘用车。

通行行政村农村客运车辆可选择列入国家发展改革委《车辆生产企业及产品公告》，在机动车检验有效期内且登记的使用性质为公路客运，车辆技术等级达到二级以上，且符合当地农村客运市场需求的客运车辆。

7.1.2 应保持车辆技术性能完好，符合尾气排放标准和环保要求。

7.1.3 车辆服务设施设备完好率应达到98%以上。

7.1.4 鼓励使用符合要求的清洁能源、新能源客运车辆。

7.2 设施设备

7.2.1 应安装符合要求的带卫星定位功能的行车记录仪和视

频监控设备，按照要求接入相关监控平台或监控端，并保持在线率达到95%及以上。

7.2.2 应按照国家相关标准配置灭火器、安全锤、车门紧急开启装置等设施设备，并定期检查、维护和更新，保持技术性能良好。

7.2.3 应配备垃圾容器和卫生袋。

7.2.4 应设置儿童购票高度标线，配置乘客意见簿或意见箱。

7.2.5 鼓励设置自动投币装置、移动支付系统和全国一卡通刷卡终端设备等。

7.2.6 在不影响运行安全、乘车环境等条件下，可设置大件行李、农村品放置区域。

7.3 车容车貌

7.3.1 车身外表整洁，定期进行清洗，每周应不少于1次。

7.3.2 车辆号牌位置正确，安装牢靠，字迹清晰。

7.3.3 门窗玻璃无缺损，开关轻便，密封良好。

7.3.4 车辆外侧及车厢内广告不得影响车辆运行安全，不得遮挡车辆服务和安全标志标识。

7.4 标志标识

7.4.1 应在车身显著位置喷绘清晰可辨识的“农村客运”字样，预约响应式农村客运车辆车身显著位置应喷绘“预约农村客运”

字样、预约方式等。

7.4.2 应在车身外表喷涂或张贴企业名称、经营者服务监督电话和当地交通运输服务监督电话等，并确保清晰可辨识。

7.4.3 应在车厢内显著位置张贴车牌号码、收费标准，公布服务承诺和投诉电话等。

7.4.4 应在车厢内显著位置标注禁止吸烟、乘客安全须知、乘客乘车规则等提示信息。

8. 站亭设施

8.1 客运站

8.1.1 客运站经营者应按照《汽车客运站安全生产规范》做好安全生产管理工作，落实客运站安全生产主体责任。

8.1.2 客运站显著位置应公布进站农村客运线路运营信息，线路运营信息应包括线路起讫站点、中途停靠站、首（末）班发车时间、班次间隔时间、季节性或临时性调整信息以及票价、购票方式等。

8.1.3 客运站经营者应确保进站农村客运线路信息准确并及时更新，有条件的可设置电子显示屏，提供动态的线路和班次信息。

8.1.4 鼓励设置自助售票等信息化服务设施，提供零钱兑换服务。

8.1.5 客运站服务新能源车辆运营的，应按照相关规范设置充

电桩、加氢站等配套设施。

8.1.6 客运站经营者可根据经营实际，按照便捷换乘、资源共享原则，合理设置城市公共汽电车客运车辆停靠站点或者划定专门区域服务城市公共汽电车客运。

8.1.7 在保障基本服务功能的前提下，客运站经营者可根据市场需要，拓展旅游集散、邮政快递、物流配送、餐饮零售等服务功能，依法开展相关经营活动。

8.2 候车亭（含招呼站）

8.2.1 应保持候车亭服务功能完好，有条件的可提供遮阳、避雨设施。

8.2.2 应标明本站点名称、停靠线路信息，线路信息应包含起讫站点、行驶方向、沿途停靠站点、首末班时间、投诉电话等，并及时更新。

8.2.3 应定期打扫、巡检、维护，维护周期每周应不少于 1 次，确保设施清洁、完好、可用。

8.2.4 应制止堆放杂物、张贴广告、乱涂乱画等行为，并及时清除。

8.2.5 有条件的站亭可设置电子站牌，提供车辆实时动态信息。

8.2.6 鼓励向沿途城市公共汽电车客运车辆开放共享，标明清晰完整的城市公共汽电车客运线路运营信息，并及时更新。

9. 运营服务人员

9.1 应具有相应的职业资格和良好的职业道德。

9.2 应参加安全教育及业务学习，具备事故预防、路面应急处置和乘客基本急救等能力。

9.3 应熟悉运营线路道路状况和工作岗位的相关操作规程。

9.4 应随车携带有效的从业资格证等相关证件。

9.5 应统一着装，衣着整洁，文明服务，规范用语。

9.6 发车前应做好行车安全检查，做到准点发车，收车后应及时清扫，保持车辆清洁卫生。

9.7 应提高安全防范意识，不擅离工作岗位，不从事与本职工作无关的事情，运行途中不发生接听手机、吸烟、饮食、闲谈等妨碍安全行车的行为。

9.8 发现乘客携带易燃、易爆、危险、有毒及其他违禁物品时，应及时制止，制止无效的，可拒绝其乘车。

9.9 因故不能继续行驶时，应引导乘客换乘本线路其他车辆或应急接驳车辆。

9.10 突发事件发生时，应按照相关应急预案和操作规程操作，保障乘客安全。

10. 服务监督

10.1 应建立和健全企业服务质量监督和管理制度。

10.2 应建立农村客运投诉受理和处理制度，公开投诉电话、

通讯地址、电子邮箱等，接受社会监督。

10.3 应定期梳理分析服务投诉问题，及时改进服务质量，投诉处理结果应在7个工作日内反馈给投诉者。

10.4 应定期、不定期开展乘客服务满意度调查，广泛收集乘客意见和服务评价，并采取相应措施，提高服务质量。

10.5 农村客运车辆超出服务范围经营时，应做好台账记录，全年超出服务范围里程不得高于全年运营总里程的20%。

公开方式: 主动公开

抄送: 省道路运输协会。

广东省交通运输厅办公室

2020年5月14日印发
