河南省班线客运定制服务试点工作方案

（征求意见稿）

为加快推进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，结合我省实际，现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

全面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，以旅客需求为导向，以网络技术为依托，充分发挥道路客运比较优势，全面提升道路客运发展质量和服务效能，更好地满足旅客高品质、多样化、个性化出行需求。

（二）基本原则

坚持创新融合。适应市场发展需求，鼓励道路客运企业与互联网企业合作建设定制服务出行网络平台（以下简称“网络平台”），充分发挥各自优势，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，更好满足群众个性化出行需求。

坚持开放包容。满足旅客出行需求，提升道路客运服务效能，鼓励开展灵活、快速、小批量的道路客运定制服务，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，加快道路客运企业转型升级。

（三）工作目标

通过试点，定制服务在服务模式、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，为下一步推行奠定基础。

二、试点范围及条件

（一）基本模式

定制服务原则上以既有客运班线为基础，创新服务模式、拓展服务形式，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

实行车辆统一调度管理且建立参营企业利益共享、风险共担协调机制的既有市际客运班线。县际、县内班线的定制服务试点由省辖市、济源示范区、省直管县（市）交通运输局参照本方案自行开展。

（三）试点条件

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车公营，不得实行承包经营模式。

2.驾驶员应当具有相应准驾车型驾驶证和相应的从业资格证；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.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。鼓励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.试点企业要认真落实安全生产主体责任。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旅客坚持携带违禁物品的，应当拒绝旅客乘车；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，应当保密。网络平台不得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，以旅客出行需求为导向，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。在符合道路交通安全、城市管理相关要求的前提下，试点企业可根据旅客出行需求在线路起讫点服务区域内自主确定上下客点，决定定制服务日发班次。

（二）探索定价机制新模式。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。试点企业应当对定制服务车辆实施安全例行检查，并由驾驶员或者其他工作人员对旅客行李物品进行安全检查，如存在可疑情况应在旅客在场的情况下开包验视，对安全检查发现的违禁物品，交由旅客自行妥善处置，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，分三阶段进行：

（一）方案制定阶段（2020年4月至2020年6月）。

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，报该客运班线法定许可机关审核。试点方案应包括：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、ICP证、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。

试点方案经批准同意后，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，相应许可机关为试点车辆配发《道路运输证》；定制服务标志牌（附件1）和定制服务经营许可证明（附件2）。

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，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，试点企业可开展定制服务试点工作。

（二）组织实施阶段（2020年7月至2022年2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3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。各级交通运输主管部门要加强管理，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，确保客运市场稳定有序。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。

(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，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。

附件：1.定制服务标志牌

2. 河南省班线客运定制服务经营许可证明

附件1

|  |
| --- |
| 河南省班线客运定制服务  （起点区域）——（讫点区域）  (X运定字XXXXX号 经营有效期：X年X月X日至X年X月X日) |

附件2

河南省班线客运定制服务经营许可证明

X客运许字号

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 经营者名称 |  | | | 说明  1.本证明贴在定制服务标志牌背面，与定制服务标志牌同时有效。  2.定制服务标识牌不得转让和买卖。  3.本证明不得转让、涂改或者伪造，过期作废。 |
| 车牌号 |  | 车辆技术等级 |  |
| 车辆厂牌型号 |  | 车辆类型等级 |  |
| 客运标志牌编号 |  | | |
| 有效期 | 自 年 月 日 | | |
| 至 年 月 日 | | |
| 许可机构 | 年 月 日 | | |  |