ICS 03.220.20
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2022

农村客运服务规范

Specification for the country passenger transportation service

（报批稿）

2022－XX－XX 发布 2022－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局 发 布

目　　次

前　言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　农村客运经营者 2
5　从业人员 2
6　客运车辆 3
7　农村客运站（亭） 3
8　预约响应 4
9　监督与管理 4
附录 A　（规范性）　辽宁省预约响应式农村客运服务规范 5
附录 B　（资料性）　服务质量满意度调查表 7
参考文献 8

前　言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则　第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由辽宁省交通运输厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省交通运输事务服务中心、辽宁省标准化研究院、华录智达科技股份有限公司、辽宁省道路运输协会。

本文件主要起草人：黄月梅、徐兵、米宸、王殿龙、袁会武、吕锡源、曲波、焦雯雯。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：沈阳市和平区十三纬路19号甲，联系电话：024-23867960。

文件起草单位通讯地址：沈阳市和平区十三纬路18甲2号，联系电话：024-83210357。

农村客运服务规范

1 范围

本文件规定了农村客运服务相关术语和定义、基本要求、从业人员、客运车辆、农村客运站（亭）、预约响应、服务监督和附则。

本文件适用于本省行政区域内农村道路客运（以下简称“农村客运”），规定了农村客运经营者、从业人员、客运车辆、农村站（亭）、预约响应等服务要求。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB 7258 机动车运行安全技术条件

JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定

JT/T 616 乡村公路营运客车结构和性能通用要求

JT/T 200—2020 汽车客运站级别划分和建设要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农村客运 country passenger transportation

县级行政区域内或者毗邻县间，起讫地至少有一端在乡村且主要服务于农村居民的旅客运输。其中，“乡村”包括乡、村的同级别行政区划，但不包括县级以上人民政府所在的乡或位于城市市区的乡村。

3.2

预约响应式农村客运服务 service for the country passenger transportation

农村客运经营者提前公示的预约方式、价格标准等，根据乘客需求，使用符合条件的车辆和驾驶员提供农村客运服务。

3.3

乡镇运输服务站 country transportation service station

在乡镇建设的服务于乡村居民日常生产生活，为各类农资、农产品、特色工业制品、生活快消品、电商快递等物资的中转仓储、分拨配送提供综合服务和作业场所的站场设施。同时，此类站场设施还可具备乡村居民日常出行、网络交易平台、邮政、便民信息服务等综合服务设施。

4 农村客运经营者

4.1 基本要求

4.1.1 取得合法的经营资格。
4.1.2 为旅客投保承运人责任险。
4.1.3 建立健全安全生产责任制和安全生产管理制度，完善安全生产条件，严格执行安全生产操作规程，加强客运车辆技术管理和客运驾驶员等从业人员管理，保障道路旅客运输安全。
4.1.4 定期组织对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、职业道德、应急处置等基本知识与技能的教育、培训和考核。
4.1.5 建立完善运营线路、车辆、驾驶员等台账、档案，加强车辆技术管理，定期维护车辆，保证车辆技术等级和安全性能符合要求。
4.1.6 为农村客运车辆安装符合标准的卫星定位或智能视频动态报警装置，接入符合标准的监控平台或监控终端。宜应用第三方安全监控平台，提升农村客运动态监控能力。

4.2 规范运营

4.2.1 按照道路运输管理规定从事客运经营活动，向公众提供连续运输服务，并向社会公开服务承诺，建立举报投诉处理机制。
4.2.2 推行安全标准化管理，积极采用新技术、新工艺和新设备，不断改善安全生产条件。
4.2.3 严格执行价格主管部门确定的计费规则和标准，并提供合法有效的车票凭证。
4.2.4 鼓励农村客运实行规模化、集约化、公司化经营。
4.2.5 鼓励创新运营组织模式，因地制宜采取农村客运公交化运营、循环运行、区域经营、镇村公交、预约响应等方式，采取公交化运营的客运班线，经当地政府组织评估后，符合要求的可使用未设置乘客站立区的公共汽车。
4.2.6 鼓励有条件的地区推进城市公交向乡镇及全域延伸，并享受城市公共交通扶持、优惠政策。
4.2.7 鼓励农村客运车辆在确保安全、合法前提下开展小件快运，为城内商品下乡、农产品进城提供服务。
4.2.8 鼓励设置移动支付系统和刷卡终端设备，推广应用微信和支付宝等非现金支付乘车方式，推进交通一卡通应用。

5 从业人员

5.1 驾驶员

5.1.1 具有相应的职业资格和良好的职业道德。
5.1.2 随车携带有效的道路运输证、从业资格证等相关证件。
5.1.3 定期参加安全教育培训及业务学习，具备事故预防、应急处置和乘客基本急救等能力。
5.1.4 熟悉运营线路道路状况和工作岗位的相关操作规程，遵章守法、安全行车。
5.1.5 发车前做好行车安全检查，做到“不超速、不超员、不疲劳驾驶、不接打手机、不关闭动态监控系统、确保乘客系好安全带、确保乘客生命安全”，准点发车，收车后及时清扫。
5.1.6 提高安全防范意识，运行途中不发生吸烟、饮食、闲谈等妨碍安全行车的行为。
5.1.7 发现乘客携带易燃、易爆等危险品时，应及时制止，制止无效的，可拒绝其乘车。
5.1.8 运输过程中发生危及旅客人身及财产安全等治安违法行为时，及时向公安机关报告。在自身能力允许的情况下，配合公安机关行动。

5.2 乘务员

5.2.1 仪表大方，文明服务，使用普通话，语言简练，通俗易懂，口齿清楚。
5.2.2 工作时不与他人闲谈，不得擅自离岗或从事与本职无关的事。
5.2.3 在车辆发车前做好安全宣传工作，提示旅客系好安全带。
5.2.4 在到站前提前预报站名及换乘其它线路车辆的地点和名称，起步后预报下一站的名称，并提醒旅客下车携带好自己的物品。
5.2.5 尊重乘客，态度和蔼，照顾好老、幼、病、残、孕等特殊乘客，优先为军人军属、英烈遗属等重点旅客服务。
5.2.6 对乘客遗留在车上的物品应及时清点登记，妥善保管，按规定及时上报处理。
5.2.7 未配备乘务员的，相关职责应由驾驶员承担。

6 客运车辆

6.1 基本要求

6.1.1 持有的证照合法、齐全、有效。
6.1.2 符合 GB 7258、JT/T 325、JT/T 616 的标准及行业规定，且符合乡村道路安全行车要求。
6.1.3 宜采用 7 座及以上营运客车，确有困难的地区可采用 5 座车。

6.2 车容车貌

6.2.1 车身外表整洁，车厢内清洁，车顶完好。
6.2.2 门窗玻璃无缺损，开关轻便，密封良好。
6.2.3 车辆号牌位置正确，安装牢靠，字迹清晰。
6.2.4 车内保持空气清新，整洁卫生。

6.3 设施设备

6.3.1 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。车内座椅、靠背、扶手、护栏、拉手等装置安装牢固，线路牌放置规范、清晰醒目。
6.3.2 在车厢内显著位置张贴收费标准、服务承诺、安全告知、投诉电话等内容。
6.3.3 车厢内有禁止吸烟和旅客安全须知等标识。
6.3.4 鼓励安装使用语音报站和信息提示系统。

7 农村客运站（亭）

7.1 客运站

7.1.1 取得行政许可机关核发的经营许可证，符合 JT/T 200—2020 要求。
7.1.2 建立健全安全生产责任制、安全生产管理制度、业务操作规程和应急预案，并组织实施。
7.1.3 在显著位置公布进站农村客运线路运营信息，包括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、购票方式等内容，并动态更新。
7.1.4 为旅客提供便捷、舒适、美观、卫生、安全的出行环境。

7.1.5　配备必要的应急设备，做好安检、消防等工作。
7.1.6　提供三类以上客运班线实名制售票、验票服务。
7.1.7　宜设置自助售票等信息化服务设施，提供零钱兑换服务。
7.1.8　宜按照相关规范设置充电桩等配套设施，为新能源车辆运营提供服务。
7.1.9　在保障基本服务功能的前提下，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。
7.1.10　鼓励有条件的地区建立乡镇运输服务站，服务于乡村居民日常生产生活。

7.2　候车亭

7.2.1　标明站点名称、停靠线路信息，线路信息应包含起止站点、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，有条件的站点可设置标有本站周边的街道交通图，以及附近其他线路停靠站点的位置。
7.2.2　保持候车亭服务功能完好，有条件的可提供遮阳、避雨设施。
7.2.3　定期打扫、巡检、维护，确保设施清洁、完好、可用。
7.2.4　禁止堆放杂物、乱涂乱画等行为，并及时清除。
7.2.5　有条件的站亭可设置电子站牌，提供车辆实时动态信息。
7.2.6　鼓励向沿途城市公共汽电车开放共享。

8　预约响应

预约响应式农村客运服务应符合附录A的规定。

9　监督与管理

9.1　加快农村公路路面扩宽改造、公路安全生命防护工程建设，做好客车通行线路沿途危桥改造工作，为农村客运安全运行提供基础设施安全保障。
9.2　落实农村客运班线安全通行条件联合审核机制，建立健全公安、交通、应急管理等部门共同参与管理的农村客运安全监管工作机制，严厉打击扰乱农村客运市场秩序的违法违规经营行为。在发生自然灾害、突发事件等特殊情况时，应服从交通运输管理部门的调度和管理。
9.3　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，持续改善农村客运服务质量。参见附录 B。
9.4　通过 12328 交通运输服务监督电话或其他服务监督方式，对农村客运服务质量问题进行专项分析，并妥善解决问题。

附　录　A
（规范性）
辽宁省预约响应式农村客运服务规范

分类	项目	具体标准
服务前提	开通条件	适用于出行需求严重不足或现有道路条件无法满足大中型营运客车通行的地区，具体条件和建制村名单由各地交通运输部门认定并公示，开通前需通过农村客运班线通行条件审核。
	服务准备	开通预约响应式农村客运服务前，应明确服务条件、预约方式、派车时间、运行线路、服务标准和服务价格。相关事项应在村委会或农村人员密集场所、客运站亭公示。
	预约条件	原则上一趟次出行需求不少于 3 人，运行线路应以附近的乡镇为终点。对超出派车时间以及道路改造、雨雪等恶劣天气或其他不可抗力的订单，经营者可拒绝响应，并做好解释说明。
经营管理	经营资质	取得道路运输三类及以上客运班线资质或包车客运经营业务的客运企业，具备线上（含电召）服务能力，实行公车公营；车辆取得《道路运输证》；驾驶员取得经营性道路旅客运输从业资格证。
	管理制度	经营者应当建立农村客运安全管理、经营管理、运营管理、车辆管理、驾驶员管理制度。
车辆要求	车型要求	车辆技术等级应达到二级以上，类型等级应达到普通级以上；原则上采用 7 座及以上车型，确有困难的地区可采用 5 座车。
	标志标识	应在车身显著位置喷绘预约响应式农村客运服务标志、喷绘预约方式、经营者服务监督电话和 12328 交通运输服务监督电话。
	装备要求	应安装符合标准的车载卫星定位装置。
经营服务	服务价格	不高于当地同等里程农村客运班线价格 2 倍，即单趟次收费总额<农村客运单座价格×2×（预约车辆核定载客人数-1），且应显著低于当地出租车价格。商当地物价部门同意后，在村委会或农村人员密集场所、客运站亭（含乡镇综合运输服站、村级综合运输服务点）公示。
	服务方式	应当在乘客约定的、允许停车的地点上下客。
	响应时间	能按与乘客约定的时间响应。提供预约服务的线上和线下的车辆、驾驶员应保证一致。
	服务连续性	经营者应当保证预约服务的连续性，白天接受预约时间应当在 8 小时以上，不得擅自暂停、终止。

	拼车服务	时间和线路相同或相近的预约需求，可以开展拼车服务；拼车服务乘客人数和驾驶员总数不得超过车辆核载人数；拼车服务绕行距离原则上不得超过原距离的 50%以上，等候时间不得超过 15 分钟。
服务监督	乘客守则	制定预约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方式提前告知预约乘客。
	服务投诉	建立服务评价及服务质量投诉处理机制，对调派车辆、时间、服务对象等服务过程如实登记，建立台账，台账保存期不少于 6 个月。
	信息保密	不得擅自泄露、传播预约乘客信息，不得招揽预约以外的团体或乘客乘车。

附　录　B
（资料性）
服务质量满意度调查表

序号	项目	非常满意	比较满意	基本满意	不满意
1	路面环境				
2	行车安全				
3	文明服务				
4	乘车便捷				
5	发车准时				
6	通村达户				
7	车辆整洁				
8	候车站亭				
9	车内设施				
10	车辆舒适				
其他意见和建议：					
线路：		调查日期：	年　月　日	天气：	调查人：
备注：1.乘客根据自身感受在表中相应位置“√”； 2.乘客可在“其他意见和建议”栏中提出其他意见和建议。					

参 考 文 献

[1] 《道路旅客运输及客运站管理规范》（交通运输部令 2022 年第 33 号）
[2] 《道路运输车辆技术管理规定》（交通运输部令 2020 年第 29 号）
[3] 《道路旅客运输企业安全管理规范》（交运发〔2018〕55 号）
[4] 《汽车客运站安全生产规范》（交运规〔2019〕13 号）
[5]《交通运输部办公厅关于全力推进乡镇和建制村通客车工作确保完成交通运输脱贫攻坚兜底任务的通知》（交运函〔2020〕206 号）
[6] 《交通运输部办公厅关于开展城乡交通运输一体化发展水平自评估工作的通知》（交办运函〔2019〕752 号）