

交通运输行业标准
《国际道路运输客运企业运营服务规范》
征求意见稿
编制说明

交通运输部公路科学研究院

2017年2月

目 次

一、工作简况.....	1
二、标准编制原则和确定标准主要内容的论据.....	4
三、预期的经济效果、社会效果及环境效果分析.....	10
四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的比对情况.....	11
五、与有关的现行法律、法规和标准的关系.....	11
六、重大分歧意见的处理经过和依据.....	12
七、其他应予说明的事项.....	12

交通运输行业标准《国际道路运输客运企业运营服务规范》征求意见稿编制说明

一、工作简况

1. 任务来源

根据《交通运输部关于下达 2016 年交通运输标准化计划的通知》（交科技函[2016]506 号）的要求，由交通运输部公路科学研究院负责制定交通行业标准《国际道路运输客运企业运营服务规范》（计划编号：JT2016-24）。

标准性质：推荐性行业标准；

主管部门：交通运输部；

归口单位：全国道路运输标准化技术委员会；

完成时间：2017 年。

2. 起草单位

交通运输部公路科学研究院。

3. 主要工作过程

研究任务下达后，交通运输部公路科学研究院成立课题组开展研究。为保证本标准的适用性、有效性、实用性，标准课题组广泛收集了相关文献资料，包括国内相关国家标准、行业标准、地方标准等，同时开展了实地调研。通过对相关国际道路运输客运企业的调研，全面了解了目前国际道路运输客运运营服务情况，为国际道路运输客运企业运营服务规范的制定奠定基础。

编制单位首先进行了搜集资料 and 对比分析工作。一是搜集整理有关国际道路运输公约以及我国加入国际公约的情况，二是搜集整理我国的国际道路运输法规等上层支撑文件，三是搜集整理我国与周边国家有关道路运输标准，以及航空、铁路、水运、轨道、

出租等涉及出行服务的标准规范，深入了解我国国际道路客运的发展要求和服务需求。在此基础上，整理形成了行业标准《国际道路运输客运企业运营服务规范》初稿。

目前国内客运服务标准显著的特点是：各类客运设施都有各自单独的服务标准，在公路、铁路、民航、水运等行业已经制定了各自的运输服务质量标准。

公路客运方面，目前行业层面没有直接相关的公路客运服务标准，但有相关的多种规范，如《汽车客运站安全生产规范》《道路旅客运输及客运站管理规定》《汽车客运站级别划分和建设要求》等。地方层面，多省市有公路客运服务地方标准，如安徽省的《道路快速班车客运服务质量规范》、《道路普通班车客运服务规范》，苏州地方标准《苏州市道路旅客运输服务规范》等。

铁路客运方面，中国铁路总公司于 2014 年 7 月发布了《铁路旅客运输服务质量规范》，其中包括《高铁中型及以上车站服务质量规范》、《高铁小型车站服务质量规范》、《普通大型车站服务质量规范》、《普通中型车站服务质量规范》、《普通小型车站服务质量规范》等一系列客运场站规范。

航空方面，2007 年发布了《公共航空运输服务质量》(GB/T 16177-2007) 标准，2007 年发布了《民用机场服务质量》(MH/T 5104-2013) 标准。

公共交通方面，有《城市公共汽电车客运服务规范》(GB/T 22484-2008)、《城市轨道交通客运服务》(GB/T 22486-2008) (住建部)，《出租汽车运营服务规范》(GBT 22485-2013)。

水运方面，有《水路客运服务质量要求》(GB/T 16890-2008)，《水路客运服务质量要求 港口客运站》(GBT 16890.7-1997)

口岸服务方面，国家旅游局发布的《国际邮轮口岸旅游服务规范》(LB/T017-2011)

表 1 国内客运服务功能与服务规范相关标准明细表

● 城市对外交通	
一、公路客运	
国家/行业 层面	1. 《国际道路运输管理规定》(2005 年) 2. 《道路旅客运输及客运站管理规定》交通运输部令 2016 年 3. 《汽车客运站级别划分和建设要求》(JTJ 200-2004) 4. 《汽车客运站安全生产规范》(交公路发〔2008〕2 号) 5. 《汽车客运站收费规则》 收费细则 6. 《交通客运站建筑设计规范》(JGJ/T 60-2012) 2013-03-01 中华人民共和国住房和城乡建设部

地方层面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 辽宁省《道路旅客运输服务规范》DB21 / T 2423-2015 2. 安徽省的《道路快速班车客运服务质量规范》(DB34/T492-2005)、《道路普通班车客运服务规范》(DB34/T991-2009)。 3. 苏州地方标准《苏州市道路旅客运输服务规范》(2011年) 4. 《成都市汽车客运站服务质量标准(试行)》、《成都市汽车客运站服务质量考评办法(试行)》 5. 《汽车客运站服务规范》江苏省计量监督局(DB32/T 1664-2010) 6. 《汽车客运站建设规范》(DB32/T 1228-2008)江苏省质量技术监督局
二、铁路客运	
国家/行业层面	<p>铁路旅客运输服务质量规范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 《高铁中型及以上车站服务质量规范》 2. 《高铁小型车站服务质量规范》 3. 《普通大型车站服务质量规范》 4. 《普通中型车站服务质量规范》 5. 《普通小型车站服务质量规范》 6. 《铁路旅客运输服务质量 第2部分：列车》
三、水路客运	
国家/行业层面	<ol style="list-style-type: none"> 1. GBT 16890.7-1997 《水路客运服务质量要求 港口客运站》 2. GBT 16890-2008 《水路客运服务质量要求》
地方层面	<ol style="list-style-type: none"> 3. 《上海港口客运站管理办法》2008 4. 《水路客运服务质量规范》(DB33T 886-2013)浙江省质量技术监督局2013-3-20
四、航空客运	
国家/行业层面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《公共航空运输服务质量》(GB/T 16177-2007) 2. 《民用机场服务质量标准》_MHT_5104-2006
● 城市内部交通	
一、轨道(地铁/轻轨)	
国家/行业层面	<ol style="list-style-type: none"> 1. 《城市轨道交通客运服务》(GB/T 22486-2008) 2. CJJ/T 170-2011 《地铁与轻轨系统运营管理规范》2012-04-01 住房和城乡建设部科技发展促进中心 3. GB 50157-2013 《地铁设计规范》2014-03-01 中华人民共和国住房和城乡建设部 4. GB/T 50438-2007 《地铁运营安全评价标准》2008-05-01 中华人民共和国建设部
地方层面	DB21/T 2247-2014 《地铁运营服务规范及评价》2014-05-07 辽宁省质量技术监督局
二、常规公交	
国家/行业层面	<p>《城市公共汽电车客运服务规范》(GB/T 22484-2008)</p> <p>《出租汽车运营服务规范》(GBT 22485-2013)</p>
● 口岸服务	
国家/行业层面	《国际邮轮口岸旅游服务规范》(LB/T017-2011)

目前国内客运服务功能与规范相关的标准如表 1 所示。

2016 年 12 月，编写组起草了《国际道路运输客运企业运营服务规范》的初步框架。提交了标准研究的主要内容，界限划分、总体框架以及初步思路。

2017 年 1 月~2017 年 2 月，编写组在前期调研和阶段性研究成果的基础上，对照标准编制的要求，确定标准的基本框架及内容，形成内部讨论稿。

2017 年 2 月，标准编制组通过与几位专家沟通，将相关内容适度修改后，形成标准征求意见稿及编制说明。

4、主要起草人及其所做工作

本标准的主要起草人包括耿蕤、贾毅、熊琪、虞明远、路琦、张璐、陈秀东、吕安琪、张世华、张玉玲、杨海龙、程国华、陈志宇、殷焕焕、石玲、黄嘉、孙振填、王蔚。其中耿蕤为标准编制小组组长，全面负责该标准的编制工作，包括标准框架确定、调研、意见征求工作的组织管理，国内外现状的调研、相关理论和技术的研究、重大道路交通事故特征的分析以及该标准的编写、各阶段意见征集汇总、标准文字编辑等工作。贾毅、熊琪、虞明远、路琦、张璐、陈秀东主要负责对车辆、人员的服务要求研究，吕安琪、张世华、张玉玲、杨海龙、程国华、陈志宇主要负责在运输过程中的服务要求研究。殷焕焕、石玲、黄嘉、孙振填、王蔚主要负责安全应急方面的要求研究。

二、标准编制原则和确定标准主要内容的论据

1. 标准制定原则

国际道路运输客运企业运营服务规范，是在我国现行道路运输标准体系下，结合我国综合客运枢纽的发展趋势，对综合客运枢纽的相关服务进行科学、合理研究，主要遵循以下原则：

(1) 旅客体验先导原则

标准建立以旅客出行体验为出发点，以满足出行服务为导向，为旅客在国际道路运输全程内提供高质量的服务。

(2) 突出特点原则

标准应突出“国际”道路运输的运营服务特点，将区别于国内道路运输的服务进行重点的阐述。

(3) 规范实用原则

标准应具有规范性和实用性，是建立在对目前国家及行业现行相关标准、规范充分理解的基础上，对道路运输的通用要求应规范、简单、明晰，避免概念上相互交叉。

2. 标准依据及适用范围

(1) 标准的主要依据

在制定标准过程中，本标准课题组严格遵循以下标准化法律、法规、规范的规定，作为本标准起草的重要依据：

《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》等法律、法规；

《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》GB/T 1.1-2009；

《国际道路运输管理规定》（2005年）；

《道路旅客运输及客运站管理规定》交通运输部令（2016年）。

按国际道路客运的主体和地域划分，国际道路运输客运服务的范畴包括：国内注册的国际道路运输经营者企业在国际运输线路上境内段运输和境外段运输，国外注册的国际道路运输经营者企业在国际运输线路上境内段运输和境外段运输。

本标准是针对国内注册的国际道路运输经营者企业在国际运输线路上境内段运输和境外段运输过程中，对其服务内容和质量的要求和规范。

(2) 标准适用范围

由于本规范为第一次制定，因此首先需要明确本规范需要规范的内容框架。

参考上述有关道路客运的地方标准，以及民航、铁路等有关运输服务的标准框架，对于运输服务的要求，一般包括设施设备、人员、运输过程各项服务、运输安全、意见处理等方面。本标准也包含上述内容。

1) 关于对“站场设施和服务的要求”是否应纳入本标准的问题

从本标准的名字来看，本标准是规范从事国际道路运输的客运企业的运营服务。

根据《道路运输条例》，从事客运经营的只要具备车辆、人员、安全制度和班线方案即可，而站场经营属于道路运输相关业务。可以理解为，车辆、人员等是客运企业的

必备条件，站场不是必备条件。对客运企业的服务要求必须包括车辆和人员，但不一定要包括站场。标准作为对所规范对象的最低要求，只规范其最必要的经营服务行为即可。

另一方面，国际道路运输中对站场经营服务的要求，相比与国内道路运输对站场经营服务的要求，并无根本性区别。在道路运输标准体系中的《道路客运站经营服务规范》可完全包含对国际道路运输有关站场经营的服务要求。因此本标准中将不涉及对站场经营服务的要求。

2) 关于“质量要求（定量指标）”是否应纳入本标准问题。

质量要求是对服务的定量要求的集中展现，是可测量的服务质量的最低要求，也是开展企业服务质量评定的基数。可以在服务规范中明确，也可以在服务质量评定中明确。

参考现有相关标准，水运、铁路等行业标准，以及苏州道路客运等地方标准没有设置质量要求；民航、轨道、出租等行业标准，以及安徽道路客运等地方标准，均对服务质量提出具体的定量指标，并设置了最低指标值。

由于目前没有《道路运输客运企业服务规范》相关行业标准，没有任何标准对道路客运服务质量提出定量要求，因此本标准提出国际道路运输服务质量要求，但绝大部分定量要求是针对道路旅客运输的，只有个别指标是特别针对“国际”道路旅客运输的。

表 2 参考标准的编写框架对比

标准名称	标准内容								
苏州市道路旅客运输服务规范	基本要求	营运客车	驾驶员	车辆营运	安全行车	意见处理	附录 A	附录 b	
公共航空运营服务质量	总则	基本要求	设施设备	售票服务	机场地面旅客服务	飞机客舱服务	货物运输服务	质量指标	
城市公共交通客运服务（城市公共汽车、无轨电车）	运营服务	车箱服务	乘务安全	服务设施与标志	车容与卫生	附录 A 无人售票服务要求			
城市轨道交通客运服务	总则	服务质量	服务设施	服务安全	服务环境	附录 A 服务指标计算方法			
水路客运服务质量要求	服务质量管理要求	客运服务质量	票务行李托运要求	客运站要求	客船要求	附录 A 服务场所传递信息基本要求			
铁路旅客运输服务质量（车站）2010	安全	设备设施	环境卫生	服务	售票	候车乘降	饮食供应	行李运输	
铁路旅客运输服务质量（列车）	安全	设备设施	环境卫生	服务	饮食供应				
道路快速班车客运服务质量规范（安徽）	基本要求	客运车辆	汽车客运站	客运服务质量	旅客意见处理与反馈		服务质量考核指标		
出租车运营服务规划	总则	服务方式	运输车辆	服务站点	服务人员要求	服务流程	电招服务特别要求	运输安全	服务评价

3. 标准内容及依据

从具体内容而言，国际道路运输与国内道路运输就对旅客服务的要求，没有本质区别。但由于目前没有《道路运输客运企业运营服务规范》行业标准，本标准中无法采用“引用相关标准”的方式省略大量与国内道路运输一致的服务要求。因此本标准具体内容中，大部分服务要求与国内道路客运服务无异。

(1) 基本要求

本部分重点对国际道路运输客运服务的总体服务要求进行规范，并要求客运企业建立服务质量管理体系，主要从服务目标、服务遵守的准则和服务行为等方面提出总体要求。

(2) 客运车辆

客运车辆是从一般性技术要求、车辆外在的车容车貌、车辆内在的设施设备等方面提出相应的服务规范。

1) 一般性要求包括车辆的技术等级、类型等级、外廓尺寸、轴荷和载质量、检测、维护、安全、卫生、标识证照等各方面的要求。其中对外廓尺寸、轴荷和载质量和国际道路运输车辆国籍识别标志的要求是《国际道路运输管理规定》中的要求，其他要求则是直接引用已有与服务质量相关的标准。

2) 车容车貌的要求主要是针对营运客车外观的要求，包括车身、车顶、车窗、车灯、车门等硬件设施，也包括标识、标志、图案、携带证件等内容。与国内道路客运相比特殊之处在于需双语喷贴相关标识标志、经营者名称和服务电话等。

3) 设施设备主要是针对营运客车内部相关服务设施的要求，包括车厢内部的车顶、车壁、地板要整洁无破损。相关设施要状态完好，座椅、扶手、行李箱、安全设施等要可靠有效。大部分要求均适用于国内道路客运，比特殊之处在于电子显示屏需双语，并特别要求不得张贴不利于两国友谊、不尊重两国风俗习惯的标语、图片等。

(3) 驾乘人员

对驾乘人员的要求，主要从人员从业要求、仪容仪表和文明用语等三个与服务直接相关的方面进行规范

1) 从业人员要求中对驾乘人员年龄、驾照、从业资格证以及 3 年无事故记录的要求是《国际道路运输管理规定》中明确要求的。对身心健康、熟练业务是参考相关运输服务标准，从身体客观条件和思想主观意识两方面保证服务水平。

2) 对驾乘人员仪容仪表要求分为仪容和举止两个方面，仪容方面包括：头发、面部、手、服装等。一般要求参考国内其他相关运输服务标准，又特别强调服装修饰、言谈举止应尊重相关国家风俗礼仪；尊重民族习俗和宗教信仰，对顾客不分种族、国籍、民族，一视同仁，避免因各国各民族风俗习惯不同，引发不必要的争端。

3) 对驾乘人员文明用语方面的要求主要是从说话态度、语言种类和语言内容三个方面，一般要求参考国内其他相关运输服务标准，又特别强调对国际乘客应使用相关国家语言或使用英语，以便更好地与国际旅客沟通。

(4) 运输服务

参考相关运输服务标准，按照国际道路运输客运的服务过程，分为发车前准备、上客及发车、行驶途中、经过口岸、到达终点站 5 个阶段，分别提出服务要求。

1) 发车前准备的要求主要包括预先了解相关情况、备齐证件、做好车辆相关检查、提前办理相关手续、等候旅客等，大部分与国内客运服务的要求一致，不同的是特别强调准备确认出入境手续和向口岸确报等内容，避免因手续不齐等问题，耽误旅客行程。

2) 上客发车时的要求主要包括组织安全等车、摆放行李、锁门、检查核对、安全提示等内容，大部分与国内客运服务的要求一致，不同的是特别强调提示旅客携带出入境证件，用双语播报安全须知等，给国际乘客以温馨适宜的上车环境。

3) 行驶途中的要求主要包括安全驾驶、车上服务、停车、意外事故处理和车内空气质量等内容，与国内道路客运服务的要求基本一致。

4) 在双边口岸的要求包括办理相关手续和配合各项检查等内容，这是不同于国内道路客运最突出的内容。

5) 到达目的地时的要求包括引导安全下车、车辆停放、提取行李、清洁、失物处理等方面，与国内道路客运服务的要求基本一致。

(5) 安全与应急

对于道路运输企业，与服务相关的安全问题主要包括行车安全和企业安全管理。行车安全直接关系到旅客的人身安全和服务质量，安全管理则是间接保障旅客的出行安全，

从而保障运输企业的服务质量。

1) 基本要求中提出了安全的基本方针是以预防为主。并从遵守交通法规、安全管理、安全设施、安全检查、驾驶员行为及驾驶时间里程等提出要求，以保障行车安全。

2) 在正常行车条件下提出相关安全要求，包括保持良好的驾驶行为、途中停车和故障停车时的处置要求。

3) 特殊天气行车要求，主要针对雨、雪、雾等不良天气，为保障行车安全的一些处置要求。

4) 特殊情况行车要求，主要是针对遇到执行公务车辆、遇到起火、事故及治安事件等非正常情况的一些处置要求。

5) 经验者安全管理，主要是从管理角度对保障安全的要求。包括对驾驶员开展培训、体检，对车辆检测、消防、保险等制度提出要求。

(6) 意见处理

为进一步督促企业不断提高服务水平。要求运输企业应接受乘客和社会监督，以及自评和意见反馈、回访等机制。

(7) 服务质量指标

参考相关运输服务标准，提出国际道路运输客运企业运营服务质量指标，分为4个方面，分别是运行质量、意见处理、设施设备和人员。

4、主要试验（或验证）的分析、综述报告

无

三、预期的经济效果、社会效果及环境效果分析

2013年9月和10月，国家主席习近平先后提出共建“丝绸之路经济带”和“21世纪海上丝绸之路”的重大倡议，2015年3月28日，国家制定发布“一带一路”战略规划——《推动共建丝绸之路经济带和21世纪海上丝绸之路的愿景与行动》，我国的对外开放由此进入一个新的发展阶段。

国际道路运输作为落实“一带一路”战略的先行官，是我国加强与周边国家经贸往来和人员交流的重要载体，是我国与周边国家互联互通建设的重要内容，也是促进区域协同和我国边境地区开发的重要抓手，对于我国构建开放型经济体制、打造全方位对外开放新格局具有决定性意义。

随着“一带一路”国际合作的不断深入，国际间出行需求日益密切，从事国际道路客运的企业、车辆、人员等数量都不断提升。发展国际道路运输的关键是道路运输设施设备的建设和运营服务的一体化，前者是硬件，需要不断完善，后者是软件，需要兼容，只有“软硬兼施”，一带一路才能真正发挥作用，成为中国和沿线国家的商贸、文化等沟通的大动脉。

本标准的制定，使国际道路运输客运企业运营服务有标准可依，为国际道路运输客运运营者、管理部门的实际工作指明了方向，提出了要求，可以进一步规范国际道路旅客运输活动，构筑诚实信用、公平竞争的国际道路旅客运输市场环境，更好的为国际旅客提供安全、舒适、便捷的客运服务。

本标准的实施，规范了国际道路运输客运企业设施设备、人员、运输服务、运营安全、意见处理等要求，为适应我国“一带一路”战略要求，促进国际道路运输客运服务水平提升，提高我国国际道路运输客运服务质量提供了有力的技术支撑。

四、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的比对情况

《国际道路运输客运企业运营服务规范》推荐性标准与相应的国际标准和国外先进标准在编制目的、技术内容、文本结构等方面存在较大不同，因此本标准没有采用相应的国际标准和国外先进标准。

五、与有关的现行法律、法规和标准的关系

国内有关的现行法律、法规有：《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》等法律、法规；《标准化工作导则 第1部分：

标准的结构和编写》GB/T 1.1-2009。《国际道路运输管理规定》（2005年）《道路旅客运输及客运站管理规定》交通运输部令（2016年）

《国际道路运输客运企业运营服务规范》国家标准与我国现行有关法律、法规和强制性国家标准不矛盾，建议为推荐性行业标准。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

标准的编制过程中没有遇到重大的分歧意见。

七、其他应予说明的事项

无。