农村道路客运运营服务指南（试行）

第一章  总则

第一条　为规范农村道路客运经营行为，提升农村道路客运服务质量，依据《中华人民共和国道路运输条例》《道路旅客运输及客运站管理规定》等规定，制定本指南。

第二条　本指南所称农村道路客运是指在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农村居民的旅客运输活动，服务方式包括班车客运（含公交化运营）、区域经营和预约响应等。

第三条　各地要保障具备条件的建制村开通农村道路客运并稳定运行，为农村居民出行提供普遍服务。

第四条　鼓励农村道路客运实行规模化、公司化、集约化经营。鼓励农村道路客运经营者在保障旅客乘车需求和出行安全的前提下，开展客货邮融合、运游融合等业务，提升农村道路客运可持续发展能力。

第二章  运营基础

第五条　农村道路客运经营者应取得道路旅客运输经营许可，按规定配备符合运营要求的客运车辆，聘用与运营业务相适应的驾驶人员及管理服务人员，在规定的经营范围内开展运营活动。

第六条　农村道路客运车辆符合《道路运输车辆技术管理规定》有关要求，取得合法有效的《道路运输证》。农村道路客运经营者在农村客货邮合作线路上运行的车辆宜选用符合农村客货邮融合发展适配车辆选型技术要求的客车。鼓励具备条件的地区统一农村道路客运车辆选型、统一车身标识，推广使用新能源、清洁能源等节能环保车辆。

第七条　农村道路客运驾驶员取得与准驾车型相符的机动车驾驶证，以及道路旅客运输从业资格证，身体条件符合岗位工作要求。

第八条　农村道路客运经营者按照规定开展道路旅客运输驾驶员岗前培训、安全教育培训及定期考核，及时组织开展安全、服务、法规、新技术等方面教育培训，确保相关人员熟悉工作岗位操作规程和应急处理流程，遵章守法、文明服务。

第三章  运输组织

第九条　农村道路客运经营者结合当地地形条件、经济发展水平、群众出行需求等，因地制宜提供班车客运（含公交化运营）、区域经营、预约响应等服务，提高农村道路客运服务供给针对性。

鼓励在城镇化水平较高、农村群众出行需求较大的地方，有序推动城市公交线路向乡村延伸或实行班车客运公交化运营。

第十条　提供农村班车客运服务的经营者，在满足线路经营许可的日发班次下限的情况下，可根据农村群众出行需求自主增加班次。

第十一条　提供区域经营服务的经营者，可根据经营区域内群众出行需求，合理确定运营线路和运力投放。

第十二条　提供预约响应服务的经营者，在乘车点公布经营者名称、预约电话或网络平台名称、运营服务区域及服务监督电话，保证预约服务电话畅通或线上预约途径正常运行，及时响应旅客服务需求，在承诺的响应时间内到达预约乘车地点。

第十三条　农村道路客运经营者针对农忙时节、节假日等重点时段，加强客流研判，提前制定运输保障计划，合理规划布设上下客点，开行农忙班、赶集班等服务，最大程度满足农村群众群体性、潮汐性出行需求。

农村道路客运站经营者在显著位置公布进站车辆及线路运营信息，包括线路起讫地、中途停靠点、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、监督服务电话等。

第十四条　农村道路客运经营者在经营期限内暂停、终止经营的，提前30日告知原许可机关。

第十五条　鼓励农村道路客运经营者使用信息化系统，实现调度管理、运行监控、信息发布、统计分析与决策支持等工作。

第四章  运营服务

第十六条　农村道路客运经营者制定服务标准，向社会公开服务承诺，建立举报投诉处理机制，主动接受社会监督。

第十七条　农村道路客运经营者在车身显著位置标注企业名称、核定载客人数、服务监督电话等，在车厢内醒目位置公示驾驶员姓名和从业资格证号、交通运输服务监督电话、票价和里程表等信息，以及禁止吸烟、文明乘车等提示信息。无人售票车辆配置符合规定的投币机（箱）、电子读卡器等服务设施。

第十八条　农村道路客运经营者保持车厢内干净整洁，车辆内壁、顶板压条、车厢地板完整，车内座椅、扶手、护栏、拉手等装置齐全有效、安装牢固，门窗玻璃无缺损、开关轻便、密封良好。

第十九条　农村道路客运经营者不得在途中私自更换车辆或者将旅客移交他人运送。车辆故障无法继续安全行驶的，向旅客说明原因并及时安排免费换乘其他车辆，将旅客送达目的地。因特殊原因需甩站或改道运行的，向旅客做好解释说明。

第二十条　在充分考虑当地经济发展水平、企业运营成本和农村群众承受能力的基础上，建立群众可承受、财政可负担、运营可持续的农村道路客运票制票价体系。

农村班车客运（含公交化运营）和区域经营农村道路客运原则上实行政府指导价管理；预约响应农村道路客运可执行市场调节价，但服务价格原则上不高于当地农村班车客运指导价基准价格的2倍，并保持价格相对稳定。

第二十一条　鼓励农村道路客运经营者采用移动终端、网站、APP、电子站牌、服务热线等方式，为农村群众提供线路及班次运行等客运信息查询和票款支付服务。

第五章  运输安全

第二十二条　农村道路客运经营者应严格落实安全生产主体责任，建立健全并严格落实全员安全生产责任制和安全生产管理制度，加强安全生产基础保障，完善安全生产条件，做好车辆和人员安全管理，保障运输安全。

第二十三条　农村道路客运经营者应加强车辆安全技术管理，按规定做好车辆安全例检，及时消除安全隐患，加强安全带、应急锤、灭火器等安全设施和应急装置的检查，定期维护，及时修理，确保客运车辆技术状况良好。

第二十四条　农村道路客运经营者应组织驾驶员提前熟悉运营线路的道路状况，及时掌握天气情况，发车前做好行车安全检查，严禁超速、超员、疲劳驾驶。

第二十五条　农村道路客运经营者应加强运营线路安全隐患排查，采取针对性措施，及时消除安全隐患。对企业自身难以整治到位的安全隐患，农村道路客运经营者要及时采取风险防控措施，并向属地交通运输主管部门报告。

第二十六条 农村道路客运经营者利用客运车辆开展客货邮合作业务的，应符合《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》《客运班车行李舱载货运输规范》《农村客货邮融合发展适配车辆选型技术要求（试行）》等有关规定，不得超过最大允许载质量。

第二十七条　农村道路客运经营者应关注运营线路的天气状况和道路通行情况，遇雾、冰冻、雨雪、自然灾害等，及时提醒驾驶员谨慎驾驶，达不到车辆安全通行条件的，应按规定暂停或调整客运线路。

第二十八条　鼓励农村道路客运经营者安装卫星定位、智能视频监控装置，加强车辆和驾驶员的动态监控，及时发现并有效纠正不安全驾驶行为。

鼓励农村道路客运经营者利用动态监控系统，对沿线天气状况、安全驾驶注意事项等进行预警提醒，督促驾驶员安全驾驶、遵章守法。

第六章  监督管理

第二十九条　各地交通运输主管部门建立农村道路客运服务质量社会监督投诉处理制度，畅通12328交通运输服务监督电话等渠道，及时受理解决群众反映的农村道路客运相关问题，督促农村道路客运经营者及时采取相应改进措施，持续提升服务质量。

第三十条　各地交通运输主管部门建立健全农村道路客运运营补贴补偿制度，将农村道路客运补贴资金足额用于支持农村道路客运（含农村班车客运、区域经营、预约响应、农村公共汽电车）发展，保障农村道路客运稳定运营。

鼓励各地建立与地方财政能力相适应的农村道路客运财政投入机制。

第三十一条　各地交通运输主管部门建立健全农村道路客运服务质量考核机制，强化考核结果应用。鼓励各地将农村道路客运服务质量考核结果运用于政府购买农村道路客运服务、财政补贴资金发放等方面，引导经营者不断改进安全管理和服务质量。

各地可通过车辆动态监控等信息化手段、实地抽查等方式，常态化开展农村道路客运运行监测，强化农村道路客运服务监督核查。

第三十二条　各地交通运输主管部门加强农村道路客运安全生产的监督检查，推广“互联网+监管”模式，加大对非法违规运营行为查处力度。

鼓励各地交通运输主管部门积极会同公安等部门加强农村道路客运安全宣传，引导农村群众选择合规客运车辆出行，拒绝乘坐非法营运车辆。

第七章  附则

第三十三条　本指南下列用语的含义：

（一）农村班车客运是指县级行政区域内或者毗邻县间，取得道路客运班线经营许可的经营者使用客车在固定的线路运行，起讫地至少有一端在乡村且主要为农村群众提供出行服务的道路客运经营活动。

（二）农村班车客运公交化运营是指农村班车客运经营者使用客运车辆运送旅客，通过加密发车班次、设置固定停靠站点、执行优惠票价等方式，实现高密度、小间隔、站站停运营的农村道路客运服务形式。

（三）农村道路客运区域经营是指在许可机关批准的特定区域内，由一个经营主体或者区域内所有经营主体之间达成协议统一调度，根据农村群众出行需求由经营者自主确定线路、时间、站点、班次安排的农村道路客运服务形式。

（四）农村道路客运预约响应是指经营者预先公示经营区域、服务时间和预约方式等，通过电话、网络等方式接受旅客出行用车预约，根据旅客发起的出发地、目的地、出行时间等要求，使用营运车辆为旅客提供个性化出行服务的农村道路客运服务形式。

第三十四条　农村地区其他通客车形式中，开通公共汽电车、水路客运的，可分别参照城市公共交通、水路运输有关管理规定执行。

第三十五条　本指南自2024年9月1日起实施。