

北京市交通委员会

关于印发《北京市班车客运定制服务 管理办法(试行)》的通知

京交客运发〔2024〕15号

市交通运输执法总队,各区交通局、通州区交通委、北京经济技术开发区城市运行局,各运输管理分局,市智慧交通发展中心、运输事业发展中心、市交通委政务服务中心,各道路客运企业、客运站,北京海博票务服务有限公司:

为规范本市班车客运定制服务管理,促进道路客运行业转型升级和可持续发展,保障运营安全和旅客合法权益,依据《道路旅客运输及客运站管理规定》《北京市道路运输条例》等相关规定,并结合本市道路客运行业安全服务管理实际,制定《北京市班车客运定制服务管理办法(试行)》,现印发你们,请认真遵照执行。

特此通知。

北京市交通委员会

2024年10月24日

《北京市班车客运定制服务管理办法(试行)》

第一章 总则

第一条 为了规范本市道路班车客运定制服务(以下简称定制客运)行为,促进道路客运转型升级和可持续发展,满足公众高品质、多样化、个性化交通出行需求,保障运营安全和旅客合法权益,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》等有关规定,结合本市道路客运行业安全服务管理实际,制定本办法。

第二条 在本市行政区域内从事省际和市内班车客运定制服务的,应当遵守本办法。

省际班车客运包括省际客运班线和省际旅游客运班线;市内班车客运包括市内客运班线和市内旅游客运班线。

本办法所称定制客运,是指已经取得道路客运班线经营许可的经营者依托电子商务平台,发布道路客运班线起讫地、中途停靠地点等信息,开展线上售票,按照旅客需求灵活确定发车时间、上下旅客地点(以下简称招呼点),并提供运输服务的班车客运运营方式。

第三条 本市定制客运坚持以市场需求为导向,遵循安全、便

捷、高效、绿色原则，实行规模化、集约化有序发展。

第四条 市交通运输主管部门负责统筹、协调、监督、指导本市定制客运管理工作。

郊区交通局(委)、北京经济技术开发区城市运行局和各运输管理分局(以下简称区交通运输主管部门)负责具体组织实施本行政区域内的定制客运管理工作。

市交通运输综合执法总队负责统筹、协调、监督、指导各区定制客运行政执法工作，具体负责职权范围内的定制客运行政执法工作。

各区交通运输执法机构负责具体组织实施本行政区域内的定制客运行政执法工作。

第五条 本市道路运输协会应当加强行业自律，指导定制客运经营者、电子商务平台等主体，统一开展定制客运服务活动，打造定制客运服务品牌。

第六条 鼓励京冀、京津等环京地区间使用新能源客车开展省际定制客运服务。

第二章 备案管理

第七条 提供定制客运网络信息服务的自营、非自营电子商务平台(以下统称网络平台)应当符合以下要求：

(一)依照国家有关法规办理市场主体登记、取得互联网信息

服务许可或备案等有关手续；

(二)网络平台应按要求接入本市交通运输主管部门管理系统,提供省际定制客运服务的网络平台,还应按要求接入本市公安部门管理系统。

第八条 班车客运经营者开展定制客运的,应当符合以下要求:

- (一)申请备案的班线已取得经营许可,且处于正常运营状态;
- (二)有符合第七条规定的网络平台;
- (三)车辆应当具备有效的《道路运输证》,并按规定投保承运人责任险;
- (四)具备定制客运班线安全生产管理制度。

第九条 班车客运经营者开展定制客运的,应当向原许可机关备案,并提供以下材料:

- (一)北京市交通运输政务服务申请表(道路客运班线定制服务备案);
- (二)与网络平台签订的合作协议或者合同(网络平台由班车客运经营者自营的,免于提交);
- (三)网络平台的市场主体登记、互联网信息服务许可或者备案材料;
- (四)定制客运班线安全生产管理制度(含营运、售票、停靠、乘客安检、监控等内容);
- (五)经办人身份证明。

第十条 班车客运经营者可通过线上和线下两种方式申请定制客运备案：

(一)线上申请备案的,可通过首都之窗、市交通运输主管部门政务网站等端口提出申请,并按照第九条要求上传申请材料;

(二)线下申请备案的,可在本市任一交通政务服务窗口提交申请书及申请材料。

第十一条 许可机关应当按照相关法律法规的规定办理定制客运备案。对准予备案的,按照许可车辆数量发放《道路客运班线经营信息表》,同时配发相同数量的“定制客运”标识。定制客运备案经营期限与班线许可决定书许可期限一致。原许可机关完成定制客运备案后,及时将相关信息告知中途停靠地、终到地同级交通运输主管部门。

第十二条 定制客运备案信息发生变更的,班车客运经营者应当重新向原许可机关备案。

开展定制客运业务需要调整相应客运班线许可事项中“车辆数量及要求”等许可内容的,应当在办理定制客运班线备案之前,按程序向原许可机关申请变更许可事项。

第十三条 外埠定制客运经营者在原许可机关完成备案后,应向终到地所在交通运输主管部门申请办理“外埠客运车辆进京证”。定制客运车辆办理外埠客运车辆进京证应符合以下要求:

(一)《道路客运班线经营信息表》标明为定制客运;

(二)所用网络平台已接入本市交通运输主管部门管理系统,

省际定制客运服务的网络平台,已接入本市公安部门管理系统;

(三)客运车辆及安全设备应符合国家和本市相关规定。

第十四条 定制客运备案经营期限届满需要延续的,班车客运经营者应当按照法律法规规定,在道路客运班线经营许可有效期届满 30 日前向原许可机关重新提出申请。行政机关作出准予许可决定的,班车客运经营者按照新许可决定,重新办理道路客运班线定制服务备案手续。

第十五条 有下列情形之一的,不提供一网通办、跨区协办、全市可办等便民服务措施:

- (一)不履行交通行业行政处罚决定;
- (二)不落实行业监管要求或者落实不到位;
- (三)不履行已作出的承诺或者履行不到位;
- (四)交通信用评价等级为 C 级及以下;
- (五)其他法律法规及规范性文件规定的情形。

第十六条 有下列情形之一的,不予办理定制客运备案:

- (一)3 年内发生特别重大、重大道路交通事故,企业负主要以上责任的;
- (二)不具备安全生产条件,或存在重大安全生产隐患的;
- (三)其他不符合开展定制客运条件的。

第十七条 有下列情形之一的,注销定制客运备案:

- (一)客运班线经营期限届满申请延续经营,行政机关作出不予许可决定的;

(二)不符合法定条件,被责令限期改正,逾期未改正,被吊销相应的行政许可证件的;

(三)自行终止经营或者具有其他法定注销情形,被注销相应的行政许可的。

第三章 运营管理

第十八条 开展定制客运的班车客运经营者(以下简称定制客运经营者)应综合考虑市场需求和运营状况,在许可范围内自行决定定制客运班线投入的车辆数量,根据乘客需求确定日发班次、发班时间。

定制客运经营者应与网络平台、所属定制客运车辆在京始发客运站经营者建立协调联动机制,及时发布定制客运班线的运营计划。

第十九条 定制客运经营者应当加强车辆技术状况检查,建立车辆管理档案。

定制客运经营者应为定制客运车辆随车配备便携式安检设备,按有关规定安装智能视频监控设备。

定制客运车辆应在规定位置放置“定制客运”标识的班车客运标志牌和相应的道路客运班线经营信息表。

开展省际定制客运的车辆应为定制客运经营者自有9座及以上大中型营运客车。

第二十条 定制客运经营者应当依法聘用符合《道路运输从业人员管理规定》的驾驶员从事定制客运服务。

定制客运经营者应当建立驾驶员管理档案,加强对驾驶员的安全、职业道德和业务知识、操作规程培训。

驾驶员应当遵守道路交通安全和道路运输法规,严格执行操作规程,安全驾驶,文明服务。

第二十一条 网络平台经营者应当建立定制客运经营者、班线、驾驶员、车辆档案,确保定制客运经营者已取得相应的道路客运班线经营许可,并办理定制客运备案手续,驾驶员具备道路客运从业资格并受定制客运经营者合法聘用,车辆具备有效的《道路运输证》,按规定投保承运人责任险。

网络平台经营者使用不符合资质条件的经营者、车辆和驾驶员开展定制客运服务,造成旅客合法权益受到侵害的,应当依法承担相应的责任。

第二十二条 定制客运经营者在遵守道路交通安全、城市管理相关法规的前提下,可在客运班线起讫地、中途停靠地的城市市区、县城城区设置招呼点上下旅客。招呼点应设置在备案线路途经的居民区、办公楼宇、交通枢纽、生产经营场所或公共停车场等不影响道路交通通行秩序的地点,确需在城市道路设置招呼点的,应符合公安交通管理部门相关规定。

省际定制客运车辆在本市行政区域内应当按照备案的线路行驶,在本市起讫地客运站停靠和发车,在网络平台发布的招呼点上

下旅客。重大活动期间,应当在本市行政区域内客运站、停靠站点和交通运输主管部门指定的配客站点内上下旅客。

第二十三条 定制客运经营者应当与本市起讫地客运站经营者签订定制客运服务协议,明确各自安全服务管理责任。

定制客运经营者应当与网络平台经营者签订合作协议(班车客运经营者自建网络平台的除外),明确定制客运合作服务事项以及双方在旅客权益保护、安全生产责任、信息保护、费用结算等方面的权利和义务。

定制客运经营者、网络平台及参与定制客运的客运站经营者共同制定旅客服务协议,依法依规、公平合理确定经营各方和旅客权利义务、客票退改签规则。

定制客运经营者和网络平台应当分别制定旅客服务承诺,包括合规经营、保证线上发布信息与线下实际运营一致性、落实安全生产责任、投诉处理机制等内容。

旅客服务协议和旅客服务承诺应在网络平台公开发布。

第二十四条 本市客运站应按照《汽车客运站安全生产规范》,对进站的定制客运车辆及驾驶员实施源头管理。省际联网售票系统管理单位和客运站经营者应当分别将定制客运的班线、停靠站点、车辆厂牌型号及车牌号、驾驶员及有关运营信息录入联网售票系统和站务管理系统。

第二十五条 定制客运经营者应当遵守有关运价规定,合理确定运价,统一使用规定票证,并在网络平台提前7日公告每条客

运班线的票价表。

第二十六条 网络平台经营者通过网络平台为定制客运车辆组织客源,为旅客提供有效乘车票证,并按国家有关规定提供电子客票服务。

第二十七条 省际定制客运班线实行实名制售票验票管理制度,网络平台实时向公安部门管理系统推送旅客的证件及编号、上下车地点和线路名称、车辆号牌、驾驶员姓名及联系电话等信息,并向定制客运车辆驾驶员实时推送旅客及乘车信息。

第二十八条 网络平台经营者应当提前向旅客发布定制客运经营者、客运班线、驾驶员及联系方式、车辆厂牌型号及车牌号、乘车地点及时间等信息,并确保发布的提供服务的经营者、车辆和驾驶员与实际一致。如发布的信息发生变化,应及时重新发布。

第二十九条 省际定制客运车辆驾驶员应当对上车旅客身份信息进行人、证核验,禁止拒不出示有效证件或人、证不一致的旅客乘车。

第三十条 网络平台经营者、联网售票系统管理单位应当按照交通运输主管部门和交通运输执法机构要求,定期如实提供接入的经营者、车辆、驾驶员信息和相关业务数据,按照北京市交通运输行业统计制度及时报送运营数据。

第三十一条 定制客运经营者和网络平台应建立投诉举报机制,设置投诉电话、网站,及时受理、解决和回复旅客的服务质量投诉举报。

第四章 安全管理

第三十二条 定制客运经营者应按照《道路旅客运输企业安全管理规范》要求,建立健全安全管理制度、安全生产责任制和操作规程,建立安全隐患排查治理台账,完备安全管理防范措施,严格落实安全生产管理主体责任。

第三十三条 定制客运经营者应专门制定定制客运服务操作规程,针对性明确服务流程、安全作业等方面的工作要求,加强教育培训和应急演练。按规定定期组织定制客运驾驶员进行安全教育和考核,培训考核记录存入培训档案。鼓励网络平台为定制客运经营者提供线上安全培训服务。

第三十四条 定制客运经营者应当按照《道路运输车辆动态监督管理办法》和北京市有关动态监控管理的规定,对定制客运车辆运行状况实行全程动态监控管理。动态监控数据应当至少保存6个月,违法驾驶信息及处理情况应当至少保存3年。

定制客运经营者应当实时将定制客运车辆的动态监控数据,传送至本市道路运输车辆动态信息公共服务平台和网络平台。

第三十五条 省际定制客运经营者应当在定制客运车辆上安装智能视频监控、身份证核录和人脸识别系统等技术装备,对驾驶员开展实名制验票、行包安检、行车安全等进行监控管理,智能视频监控、身份证核录和人脸识别记录保存期限不得少于90日。

第三十六条 客运站经营者应按照《汽车客运站安全生产规

范》要求,对进站定制客运车辆实行安全例行检查和出站检验,安全例检和出站检验记录存入安全管理档案。

第三十七条 定制客运经营者应当督导司乘人员按照《交通运输部 公安部关于公布〈道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录〉的公告》(交运规〔2021〕2号)等规定,对上车乘客携带行包进行安全检查,安检设备无法辨别的行包,应当采取开包验视方式进行检查,禁止旅客携带易燃易爆、危险品乘车。对坚持携带易燃易爆、危险品或拒绝接受检查的旅客,应禁止其乘车。驾驶员应将安全检查情况记入行车日志。

第三十八条 网络平台经营者应当为定制客运班线、定制客运车辆设置电子围栏,发现定制客运车辆存在超速、驾驶员疲劳驾驶、未按照规定的线路行驶等违法违规行为的,应当及时通报定制客运经营者,定制客运经营者应当及时予以纠正。

第三十九条 定制客运车辆载客不得超过核载人数,不得违反规定载货。

第四十条 网络平台、联网售票系统应加强用户预付资金管理和风险防范。

联网售票系统管理单位、网络平台经营者应当建立票款清分结算机制,并定期为定制客运经营者结算运费。网络平台、联网售票系统清分结算纳入行业监管。

第四十一条 网络平台经营者、联网售票系统管理单位应当采取安全保护措施,保障网络安全、信息安全,妥善保存采集的个

人信息和生成的业务数据,保存期限应当不少于3年,并不得用于定制客运以外的业务。

第四十二条 定制客运经营者应当与网络平台经营者建立应急联系机制,制定安全事故、公共卫生事件、网络平台故障等突发事件的应急预案,并定期开展联合演练。

第五章 监督管理

第四十三条 区交通运输主管部门应当按照本市行业监管相关规定对定制客运经营者、车辆、驾驶员和客运站经营者的安全管理等进行现场和非现场监督检查。对监督检查中发现的安全隐患、安全风险和服务质量等问题,应当依法责令其按标准规范和规定程序进行整改。

第四十四条 市交通运输部门会同各有关部门,建立定制客运协同监管机制。监管发现的问题,根据部门职责及时移交,由负责监管部门采取批评教育、责令改正、行政处罚、行政强制、行政约谈等违法查处措施。

第四十五条 交通运输执法机构应当对定制客运经营者、车辆、驾驶员和网络平台经营者的经营行为进行现场和非现场执法检查,依法对违法违规经营行为采取行政处罚措施,并将违法违规行为抄告车籍所在地交通运输主管部门作为客运经营者年度信用评价依据。

第六章 附则

第四十六条 本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行。市交通运输主管部门以往发布文件中关于班车客运定制服务的内容与本办法不一致的,以本办法为准。