

复印发厅直有关单位执行
(2024)鲁交复字20号11月4日

中华人民共和国交通运输部办公厅

交办运函〔2024〕1975号

交通运输部办公厅关于印发 《道路客运停靠点设置和运营服务指南 (试行)》的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委):

为优化道路客运站场体系结构,推动构建网络化、便捷化的道路客运站点服务体系,更好满足人民群众美好出行需要,经交通运输部同意,现将《道路客运停靠点设置和运营服务指南(试行)》印发给你们,请结合实际抓好落实。



(此件公开发布)

道路客运停靠点设置和运营服务指南

(试 行)

第一章 总 则

第一条 为优化道路客运站场体系结构,鼓励站场服务模式创新,推动构建网络化、便捷化的道路客运站点服务体系,更好满足人民群众“门到门、点到点”美好出行需要,依据《道路旅客运输及客运站管理规定》等,制定本指南。

第二条 本指南适用于汽车客运站、班车客运经营者设置及运营道路客运停靠点(以下简称停靠点)。

第三条 本指南所指停靠点是指日平均旅客发送量一般不超过 300 人次,具有车辆停靠、旅客上下车等服务功能的地点。

第四条 各地应充分考虑城乡空间结构和群众出行需要,按照“宜站则站、宜点则点”的原则,统筹做好停靠点设置,积极推动形成布局合理、服务共享的道路客运站点服务体系。

第二章 停靠点设置

第五条 停靠点设置应满足群众安全、便捷、灵活乘车需要。鼓励在群众出行需求集中、具备车辆停靠和人员集散条件的机场、

火车站、客运码头、城市公交站、城市轨道交通车站、大型市场、大型社区、厂区园区、景区景点、学校、医院等设置停靠点，便利群众出行。

第六条 同一地点已建有汽车客运站或设有停靠点的，原则上临近 500 米范围内不再设置新的停靠点。机场、火车站等设有多个出入口的，可按需设置停靠点。

第七条 停靠点设置时充分考虑道路交通安全，便于客车停靠和旅客上下车。在公路与城市道路沿线设置停靠点的，应符合道路交通安全管理要求。

第八条 停靠点设置时充分考虑客流规模大小、场地条件和交通状况等因素影响，合理设置服务功能。客流相对较大且场地具备条件的，可提供售检票、旅客休息、停车等综合服务。

第九条 停靠点经营或管理单位应根据群众出行需求变化，优化调整停靠点位置。停靠点位置调整的，提前向社会公示。

第三章 停靠点服务

第十条 鼓励在停靠点显著位置公布停靠客车运营线路及车辆信息等。鼓励具备条件的停靠点通过信息化手段实时显示客车预计到达时间等运营信息。

第十一条 具备条件的停靠点可设置自助购票设备或提供线

上扫码购票等票务服务,为旅客购票乘车提供便利。

第十二条 停靠点宜设置清晰的指示标志或地面指引标识,引导客车安全停靠,方便旅客识别查找。指示标志或地面指引标识设置应符合国家有关规定。

第十三条 具备条件的停靠点在不影响道路通行秩序和道路交通安全的前提下,可设置专用车位用于客车停靠或停放。

第十四条 旅客在停靠点上车前,由驾驶员或停靠点工作人员按规定实行旅客行李物品安全检查。一类、二类客运班线在沿线停靠点上客的,应按照《道路旅客运输及客运站管理规定》落实实名查验等要求。

第十五条 鼓励停靠点运营单位或管理单位、道路客运经营者和网络客运信息服务主体共享停靠点位置信息、售检票信息、停靠车辆信息等。

第四章 停靠点管理

第十六条 停靠点运营或管理单位应加强停靠点设施设备检查维护更新,强化信息安全管理。鼓励利用视频监控等手段加强停靠点日常管理。

第十七条 停靠点运营或管理单位应加强停靠点安全管理,发现存在安全隐患的,立即组织整改。安全隐患无法及时消除的,

应制定风险管控方案,必要时调整停靠点位置或暂停使用。

第十八条 停靠点运营或管理单位应针对节假日大客流、极端天气等突发情况,制定应急预案,做好应对处置。

第十九条 鼓励通过车载视频、网络、海报等方式,加强停靠点布局及线路信息的宣传,方便旅客就近选择停靠点上下车。

第二十条 鼓励停靠点运营或管理单位结合地域特点、人文历史、名胜古迹等,打造具有地方特色的停靠点。

第二十一条 停靠点运营或管理单位应在停靠点显著位置公布投诉方式,及时处理旅客反映的停靠点安全和服务问题。

第五章 服务监督

第二十二条 交通运输主管部门应加强与公安交管、应急管理、城市管理、铁路、民航等部门沟通协调,共同指导做好停靠点设置。

第二十三条 交通运输主管部门可通过交通运输服务监督电话 12328 等渠道,收集分析停靠点服务问题,督促停靠点运营或管理单位及时采取措施,提升旅客服务质量。

第二十四条 交通运输主管部门应督促停靠点运营或管理单位加强停靠点日常管理,规范停靠点上下客,保障客车停靠安全和旅客上下车安全。

抄送：部政策研究室、法制司、综合规划司、安全与质量监督管理局，
交通运输部科学研究院、公路科学研究院，中央纪委国家监委
驻交通运输部纪检监察组。

