

甘肃省交通运输厅文件

甘交规范〔2025〕4号

甘肃省交通运输厅关于印发《甘肃省班车客运定制服务管理办法（试行）》的通知

各市（州、矿区）交通运输局（委），兰州新区城乡建设和交通管理局，厅属各单位，厅机关各部门：

为加快道路客运行业转型发展，规范我省班车客运定制服务管理，保障旅客和经营者合法权益，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》，结合《关于加快推动班车客运定制服务创新发展的通知》（交办运〔2024〕64号）等要求，厅研究制定了《甘肃省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。



（此件公开发布）

甘肃省班车客运定制服务管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为促进道路客运转型升级，规范班车客运定制服务（以下简称“定制客运”）经营活动，加强定制客运安全管理，提升服务质量和水平，保护旅客和经营者的合法权益，根据《道路旅客运输及客运站管理规定》《关于加快推动班车客运定制服务创新发展的通知》《班车客运定制服务操作指南》，制定本办法。

第二条 本办法所称的定制客运，是指取得道路客运班线经营许可的经营者依托电子商务平台（以下简称网络平台）发布道路客运班线起讫地等信息、开展线上售票，按照旅客需求灵活确定发车时间、上下旅客地点并提供运输服务的班车客运运营方式。

第三条 鼓励道路客运企业开展定制客运服务，满足公众“门到门”“点到点”个性化出行需求。

第四条 鼓励定制客运经营者实行规模化、集约化、公司化经营。

第五条 本省行政区域内的定制客运服务适用本办法。

第六条 县级以上地方人民政府交通运输主管部门负责本行政区域内的定制客运管理工作。

第二章 市场准入

第七条 交通运输主管部门应当综合考虑行政区道路客运市场发展情况，稳妥有序推进道路客运转型，鼓励发展定制客运业务。

第八条 班车客运经营者在取得道路客运经营许可的线路开展定制客运的，应当向原许可机关申请备案，并提供以下材料：

- （一）《班车客运定制服务信息表》（见附件1）。
- （二）与网络平台签订的合作协议或者相关证明。

网络平台由班车客运经营者自营的，免于提交前款第（二）项材料。

《班车客运定制服务信息表》记载信息发生变更的，班车客运经营者应当重新备案。

班车客运经营者在新线路开展定制客运的，客运班线经营许可和定制客运备案手续可一并办理。

第九条 定制客运经营者因开展定制客运业务申请变更班线许可事项中的“车辆数量及要求”的，原许可机关统筹考虑客运市场供求状况、普遍服务和方便群众等因素依法做出变更决定。

第十条 网络平台应当具备下列条件：

- （一）应当依照国家有关法规办理市场主体登记、互联网信息服务许可或者备案等有关手续。

(二) 应具备出行信息发布、客源组织、基于位置服务、售票与验票、退改签、实名制管理、电话信息加密、服务评价与投诉受理、统计分析等功能。

(三) 应建立与开展定制客运网络信息服务相适应的经营管理制度、资质资格查验制度、信息安全保密制度和服务质量保障制度。

(四) 应符合《道路客运定制服务规范》(JT/T1470-2023)其他有关要求。

第十一条 定制客运车辆应符合下列条件:

(一) 取得有效的《道路运输证》。

(二) 使用7座及以上营运客车,车辆技术等级达到二级及以上。

对发往偏远乡村、农牧区班线以及客流量少、道路通行条件差、开展区域经营的班线,根据市场需求和群众出行习惯,可适度发展符合安全条件的5座乘用车参与定制客运。

(三) 定制客运经营者应当按规定投保承运人责任险。

(四) 应当安装符合有关技术标准规范要求的具有卫星定位或智能视频监控报警功能的车载终端,并按规定接入省级运输车辆联网联控平台。

第十二条 驾驶员具备相应的机动车驾驶证和从业资格并受班车客运经营者合法聘用。

第三章 运营管理

第十三条 鼓励定制客运经营者利用已有运力开展专线巴士（包括机场巴士、高铁巴士、景区直通车、校园巴士等）业务，发展“多点到多点”定制服务，与铁路、水路、民航等其他运输方式有效衔接、协调发展。

第十四条 定制客运经营者应当依托网络平台发布道路客运班线起讫地等信息、开展线上售票。

第十五条 网络平台应当接入甘肃省道路客运电子客票系统，并保障电子客票数据稳定传输。

定制客运经营者应当按照《道路客运电子客票系统技术规范》（JT/T1306-2020）要求，实时上传售票、退票、检票等状态信息，并根据旅客需要提供发票。

第十六条 定制客运经营者可以自行决定定制客运日发班次。

定制客运车辆在遵守道路交通安全、城市管理相关法规的前提下，可以在道路客运班线起讫地、中途停靠地的城市市区、县城城区按乘客需求停靠。

网络平台不得超出班车客运经营者的许可范围开展定制客运服务。

第十七条 鼓励火车站、机场等划设专用区域或设置定制客运车辆临时停靠区，方便定制客运车辆停靠和旅客乘车。

鼓励各地在城市城区内为定制客运车辆提供临时停车场地，方便驾驶员停车休息。

第十八条 定制客运服务实行市场调节价，价格应在网络平台公布，保证价格公开透明。

第十九条 定制客运经营者应随车携带印有“定制客运”标识的班车客运标志牌（见附件2）。

定制客运经营者应当为定制客运车辆车身外部喷印（粘贴）统一的定制客运标识，车厢内副驾驶前方显著位置应公示驾驶员姓名、从业资格证号和交通运输主管部门监督电话等信息。

第二十条 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。

第二十一条 网络平台应当提前向旅客提供定制客运经营者、联系方式、车辆品牌、号牌等车辆信息以及乘车地点、时间，并确保发布的提供服务的经营者、车辆和驾驶员与实际提供服务的经营者、车辆和驾驶员一致。临时更换相关信息需在平台上公告或及时告知乘车人。

第二十二条 实行实名制管理的客运班线开展定制客运的，定制客运经营者和网络平台应当落实实名制管理相关要求。

网络平台应当采取安全保护措施，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。

第四章 服务管理

第二十三条 定制客运经营者应当建立健全企业各项规章制度，加强对管理人员、运营车辆和驾驶员的管理，加大对业务人员的专业知识和技能教育培训，接受交通运输主管部门的监督和检查。

第二十四条 定制客运经营者要加强对驾驶员的考核管理，确保驾驶员行为规范、服务优质、安全高效。

第二十五条 驾驶员要熟悉车辆的安全技术性能，掌握车辆的常规维护、维修技能，要随车携带道路运输证、从业资格证。

第二十六条 驾驶员应确保定制客运车辆车身干净、车内卫生整洁，不得在车内吸烟，车内不能有杂物、异味。

第二十七条 驾驶员应遵守道路交通安全法规，文明驾驶，按照规定着装，礼貌待客，服务周到，主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上下车，积极为乘客取放行李。

第二十八条 驾驶员应弘扬正气、见义勇为，如遇特殊情况，积极协助施救。

第二十九条 定制客运经营者、驾驶员不得强迫旅客乘车，不得随意将旅客交给他人运输，不得甩客、敲诈旅客。

第三十条 鼓励定制客运经营者通过设置客服岗位、开通专线服务电话等方式，为旅客提供“客服在线代下单”“专线电话

叫车”“停靠地点代下单”等服务，为老年人等群体购票提供便利。

第三十一条 经营各方应建立服务监督与投诉处理机构，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程。可通过网络平台服务界面、监督电话等方式受理旅客投诉建议，按照投诉处理流程限时办理并反馈。

第五章 安全管理

第三十二条 定制客运经营者应当落实企业安全生产主体责任，履行安全生产管理职责，提高安全生产水平，增强突发事件防范和应急能力。

第三十三条 定制客运经营者要建立健全客运车辆技术状况检查制度，安排专业技术人员在每日出车前或者收车后对定制客运车辆相关技术状况进行检查，形成检查记录；也可委托客运站经营者或具备条件的维修企业、检测机构等开展车辆安全例检。定制客运车辆技术状况检查记录保存期限不少于3个月。

第三十四条 定制客运经营者应当为定制客运车辆随车配备安全锤、灭火器等安全装备及便携式安检设备，并由驾驶员或者其他工作人员对旅客行李物品进行安全检查。

第三十五条 定制客运经营者应当加强对从业人员的安全操作和应急演练培训，并采取有效措施，防止驾驶人员违规驾驶。

第三十六条 定制客运经营者要按照车辆类型对车辆运行速度实施分类管理，在动态监控平台合理设置超速预警和报警阈值，定制客运车辆应严格按照通行路段实际限速运行。

第三十七条 定制客运经营者应当落实车辆动态监控责任和管理措施，对定制客运车辆运营实行全过程监控，并按照国家有关规定保留相关数据。

第三十八条 通过网络平台发现车辆存在超速、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督促驾驶员及时纠正违法违规行为。

第六章 监督管理

第三十九条 县级以上交通运输主管部门应当加强对定制客运服务的监督管理，采取随机抽查、现场执法检查等方式进行监督检查，监督检查结果应当及时向社会公布。

第四十条 县级以上交通运输主管部门应当按照有关规定开展车辆年度审验和驾驶员诚信考核工作，确保客运车辆、驾驶员符合安全运营要求。

第四十一条 定制客运经营者违反遵守法律法规规章等有关规定，存在扰乱定制客运市场秩序等不规范经营行为的，由县级以上交通运输主管部门依据有关规定予以查处。

第四十二条 定制客运经营者在备案运营后，未在备案网络平台售票，线下私自揽客的，由县级以上交通运输主管部门依据有关规定予以处罚。

第四十三条 网络平台使用不符合规定的经营者、车辆或者驾驶员开展定制客运，造成旅客合法权益受到侵害的，由相关部门依据有关规定追究相应的责任。

第七章 附则

第四十四条 本办法由甘肃省交通运输厅负责解释。

第四十五条 本办法自 2025 年 1 月 1 日起施行，有效期 2 年。

附件 1

班车客运定制服务信息表

基本信息

经营者名称（印章） _____

与《道路运输经营许可证》一致

法定代表人姓名 _____ 经办人姓名 _____

如系个人申请，不必填写“法定代表人姓名”及“经办人姓名”项

通信地址 _____

邮 编 _____ 联系电话 _____

手 机 _____ 电子邮箱 _____

经营许可证编号 _____

开展定制客运的道路客运班线及其经营行政许可决定书编号

提供定制客运网络信息服务的电子商务平台

网络平台运营方式：班车客运经营者自营

由班车客运经营者以外的机构运营

网络平台名称 _____

法定代表人姓名 _____ 联系电话 _____

手 机 _____ 电子邮箱 _____

ICP 许可证号 _____

粘贴“定制客运”标识的班车客运标志牌编号 _____

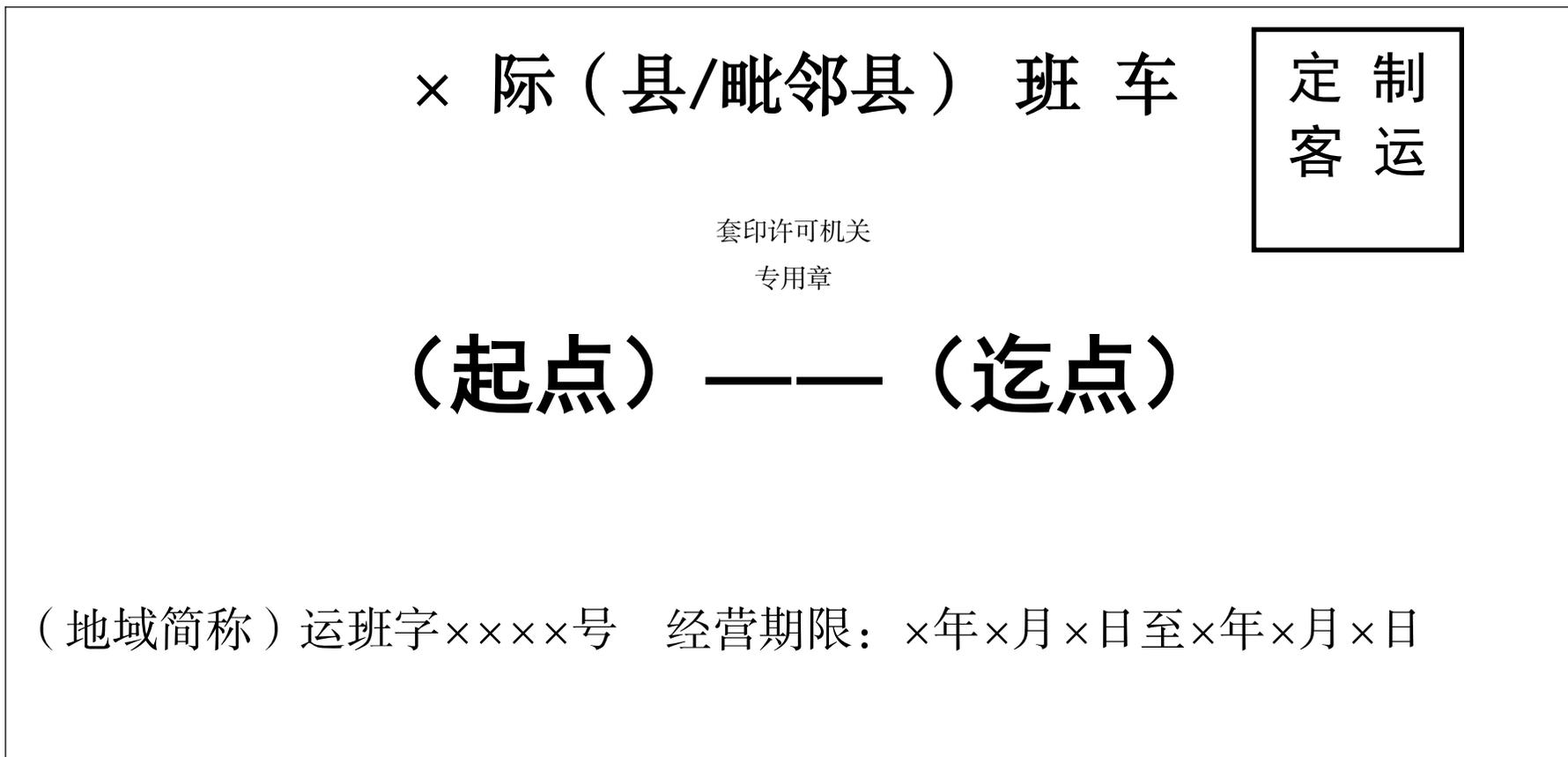
拟投入定制客运车辆情况

序号	数量	车辆类型及等级	车辆技术等级	拟购/现有	备注
1					
2					
3					
合计					

表格不够，可另附表填写。

附件 2

“定制客运”标识粘贴位置式样



道路客运班线经营信息表

经营许可证号			班车客运标志牌编号		许可机关（盖章） 年 月 日
许可 事项	经营主体		客运班线类型		
	日发班次下限		车辆类型等级		
	起讫地	（起点地） 至 （讫点地）			
	中途停靠地客运站点				
	客运班线经营期限	自 年 月 日至 年 月 日			
备案 事项	起点地客运站点				
	讫点地客运站点				
	途经路线				
	车牌号码				
特殊事项签注	线路公司 农村道路客运 班车客运定制服务				
说 明	1.本表贴在班车客运标志牌背面，缺一无效。2.本表不得转让、涂改或者伪造，过期作废。3.途经路线可填写 1条常用路线、1条备用路线。4.特殊事项签注栏：勾选“线路公司”或者“农村道路客运”的，中途停靠地客运站点注明“站点自定”；勾选“班车客运定制服务”的，“起点地客运站点”、“讫点地客运站点”栏注明“站点自定”，“中途停靠地客运站点”注明“中途停靠地”和“站点自定”；“日发班次下限”调整为“日发班次”；“车牌号码”栏填写具体车牌号码；其他客运班线的“车牌号码”栏不予体现。				

抄送：厅长，副厅长，派驻厅纪检监察组长，一级巡视员，二级巡视员，
总工程师。

甘肃省交通运输厅办公室

2025年1月21日印发
