

索引号:	11220000013544605G/2020-00235	分类:	政策解读;其他
发文机关:	吉林省运输管理局	成文日期:	2020年01月20日
标题:	《吉林省农村道路客运服务规范(试行)》解读		
发文字号:		发布日期:	2020年01月20日

《吉林省农村道路客运服务规范(试行)》解读

为提高农村道路客运服务水平,引导经营者规范经营行为,维护经营者和乘客的合法权益,近日,吉林省交通运输厅印发了《吉林省农村道路客运服务规范(试行)》(以下简称“《服务规范》”)。为便于社会各界更好地理解相关内容,切实做好《服务规范》的贯彻实施工作,现解读如下:

一、出台背景

(一)必要性。一是农村客运服务亟需改善。近年来,省厅以推进城乡道路客运基本公共服务均等化和保障城乡居民出行为主线,把解决农民乘车难的问题,让更多的农民从泥泞中走出来,改善他们的生产生活条件,作为工作的出发点和落脚点,大力发展农村客运,在全国率先实现了建制村100%通客车的目标。但是,我省农村客运还一定程度存在着从业人员素质不高、乘车环境差和服务水平低等问题,与满足农村群众日益增长的美好出行需求差距较大,提升农村客运服务水平已迫在眉睫。二是尚未制定出台规范农村客运服务质量的规范性文件。现在农村客运遵循的是1990年交通运输部颁布的《汽车旅客运输班车客运服务质量标准》,部分内容已无法适应新时代农村道路客运需求。三是上级要求我们制定出台。2018年8月,交通运输部办公厅印发《关于加快推进建制村通客车有关工作的通知》,要求省级交通运输主管部门制定农村客运服务规范。

(二)重要意义。一是有利于提升农村客运服务水平。能够引导规范经营者、驾驶员、乘务员服务行为,明确其义务和责任,让农村客运服务有章可循、有规可依,有利于进一步提升农村客运服务水平,做到服务规范化、标准化。二是有利于加强农村客运安全管理。从事故预防入手,在安全管理和安全技术等方面明确提出抓好驾驶员安全教育、保持车辆良好技术状况、强化车辆运行动态监控、提升驾驶员应急处置能力等方面的基本服务要求,进一步落实农村客运经营者主体责任。三是有利于增强广大农民的获得感和幸福感。通过规范农村客运经营行为,提升农村客运服务水平,让广大农民体验优质出行服务,分享改革成果。

二、主要内容

《服务规范》共有6章25条内容。

第一章为总则，《服务规范》适用于本省行政区域内农村道路客运和农村客运站。明确从事农村道路客运的经营者应为旅客提供安全、及时、方便、舒适的运输服务。鼓励农村道路客运实行公司化、集约化经营，提高服务质量，不断推进城乡客运一体化。鼓励各地采取城市公交延伸、农村客运公交化改造、区域经营、预约响应等运营组织模式，巩固建制村通客车成果。

第二章为农村道路客运经营者，明确农村道路客运经营者应建立健全安全生产规章制度，对从业人员加强安全、职业道德、业务知识的教育和培训。应严格按核定的线路、班次、站点运行，设立投诉举报电话，并在车辆显著位置予以公布，接受社会监督。应严格执行价格主管部门核准的票价。向社会公开服务承诺，建立举报投诉查处机制。为旅客投保承运人责任险。

第三章为从业人员，明确驾驶员和乘务员应按时参加安全教育及业务学习，熟悉其营运线路的道路状况，遵章守法、安全行车，不发生超速、超载和疲劳驾驶等违法行为，营运时应携带有效的道路运输证、从业资格证等相关证件，发车前应做好车辆安全检查，做到准点发车，按规定线路和速度运行，途中按规定站点停靠。

第四章为客运车辆，明确客运车辆具有的各项证件应合法、齐全、有效。按规定及时进行维护和检测，保证车辆技术等级和安全性能符合要求。按规定配置应急锤、灭火器等安全器材，座椅安全带应齐全、有效，应在明显位置张贴运营路线图（表）及投诉举报电话，规范放置标志牌，车厢内应张贴有禁止吸烟、旅客安全须知等提示内容。

第五章为农村客运站，明确农村客运站应以便捷、舒适、美观、卫生、安全为总体原则，为旅客提供候车、休息场所等服务。公布发车线路的起止点、途中停靠点、班次间隔时间、首班和末班的发车时间。配备必要的防火防爆等应急设备设施，做好安检工作。落实好省际、市际客运实名制售票、验票制度。

第六章为附则。明确本规范由省交通运输厅负责解释，自发布之日起执行。

相关政策：[吉林省交通运输厅关于印发《吉林省农村道路客运服务规范（试行）》的通知](#)