

附件：

吉林省农村道路客运服务规范（试行）

第一章 总则

第一条 为提高农村道路客运服务水平，规范经营行为，维护经营者和乘客的合法权益，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《吉林省道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》，结合我省实际，制定本规范。

第二条 本规范所称农村道路客运班线，是指县内或者毗邻县间至少有一端在乡村的客运班线。

第三条 本规范适用于本省行政区域内农村道路客运和农村客运站。

第四条 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。

第五条 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 农村道路客运经营者

第六条 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。

第七条 农村道路客运经营者要严格按核定的线路、班次、站点运行，严禁出现擅自串线、停增班次和不按规定站点停靠等行为。

第八条 农村道路客运经营者应为客运车辆安装符合标准的卫星定位装置，及时分析、处理车辆行驶动态信息，提醒和纠正驾驶员超速行驶、疲劳驾驶等违法行为。

第九条 农村道路客运经营者应设立投诉举报电话，并在车辆显著位置予以公布，接受社会监督。

第十条 农村道路客运经营者应严格执行价格主管部门核准的票价，规范使用由税务部门统一印制的车票。

第十一条 农村道路客运经营者应向社会公开服务承诺，建立举报投诉查处机制，并落实专人负责。

第十二条 农村道路客运经营者应为旅客投保承运人责任险。

第三章 从业人员

第十三条 驾驶员服务行为规范

1. 按时参加安全教育及业务学习；
2. 熟悉其营运线路的道路状况；
3. 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；

4. 营运时应携带有效的道路运输证、从业资格证等相关证件；

5. 发车前应做好车辆安全检查；

6. 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；

7. 驾车时严禁接打手机、查看手机信息、玩手机游戏以及吸烟、饮食、闲谈等与驾驶无关的行为；

8. 驾车时应做到起步、行车、停车操作平稳，车未停稳不开门，车门未关好不起步，避免发生事故；

9. 建立安全行车意识，具备预防事故和路面应急处理能力；

10. 运输过程中发生危及旅客人身及财产安全的治安违法行为时，在自身能力允许的情况下，应及时向公安机关报告并配合公安机关及时终止违法行为。

第十四条 乘务员服务行为规范

1. 仪表大方，文明服务；

2. 服务用语应使用普通话，语言简练、通俗易懂，口齿清楚；统一使用“请”、“您好”、“谢谢”、“对不起”、“再见”十字文明用语；

3. 到站前应提前预报站名及换乘其它线路车辆的地点和名称，起步后预报下一站的名称，并提醒旅客下车携带好

自己的物品；

4. 尊重乘客，态度和蔼，照顾好老、幼、病、残、孕等特殊乘客；

5. 对乘客遗留在车上的物品及时清点登记，妥善保管，按规定及时上报处理；

6. 发车前做好安全宣传工作，提示旅客系好安全带。

第四章 客运车辆

第十五条 客运车辆基本要求

1. 客运车辆应当符合乡村道路安全行车要求，符合《道路运输车辆综合性能要求和检验方法》（GB18565-2016）和交通运输部《乡村公路营运客车结构和性能通用要求》等国家规定的标准；

2. 车辆具有的各项证件应合法、齐全、有效；

3. 应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。

第十六条 车容车貌

1. 车身外表整洁，车厢内清洁，车顶完好不漏水；

2. 门窗玻璃无缺损，开关轻便，密封良好；

3. 车辆号牌位置正确，安装牢靠，字迹清晰。

第十七条 附属设施、设备

1. 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；

2. 车厢内壁、顶板压条、车厢地板完好；

3. 车内座凳、靠背、扶手、护栏、拉手等装置安装牢固，无凸出尖锐部分；

4. 在明显位置裱贴运营路线图（表）包括全程、分段地名、里程、票价和服务承诺及举报电话；

5. 车辆的线路标志牌放置应规范、清晰醒目；

6. 车厢内应有禁止吸烟、旅客安全须知等提示内容

第五章 农村客运站

第十八条 应取得交通运输部门核发的经营许可证，并按照《公路客运站标志系统设计与设置规范》设立有关标志。

第十九条 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。

第二十条 公布其发车线路的起止点、途中停靠点、班次间隔时间、首班和末班的发车时间。

第二十一条 应配备必要的防火防爆等应急设备设施，做好安检工作。

第二十二条 应按要求向当地交通运输管理部门报送有关信息。

第二十三条 提供省际、市际客运服务的应落实实名制售票、验票制度。

第六章 附则

第二十四条 本规范由省交通运输厅负责解释。

第二十五条 本规范自发布之日起执行。