附件

湖南省定制客运服务规范指引

（试 行）

**1 适用范围**

本指引适用于我省定制客运服务，包括对定制客运经营者、定制客运网络平台、定制客运服务流程、定制客运服务中心设置、定制客运安全运行、省级定制客运品牌培育和服务监督的要求。

本指引适用于在我省获得定制客运经营许可并开展业务的经营者和为我省定制客运经营者提供网络信息服务的电子商务平台。

**2 规范性引用文件**

下列文件对于本文件的应用是必不可少。凡是标注日期的引用文件，仅所注日期的版本会用于本文件。凡是不标注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改版）适用于本文件。

GB/T 25070 信息安全技术网络安全等级保护安全设计技术要求

GB/T 35273 信息安全技术个人信息安全规范

JT/T 1094 营运客车安全技术条件

JT/T 1119.1 城乡道路客运应急处置规范 第1部分：驾驶员

JT/T 1119.2 城乡道路客运应急处置规范 第2部分：企业

JT 2021-06 道路客运定制服务规范（审查完成，尚未发布）

DB43/T 1862-2020 道路旅客运输驾驶员行车操作规范

道路旅客运输企业安全管理规范（交运发〔2018〕55号）

1. **术语和定义**

下列术语和定义适用于本指引。

3.1 **定制客运**，是指已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、运行时间范围、价格等信息，开展线上售票，依据乘客需求灵活设置发车时间、推荐上下客地点并提供运输服务的班车客运运营方式。

3.2 **定制客运经营者，**是指提供道路客运定制服务的班车客运经营者。

3.3 **定制客运网络平台**（以下简称“网络平台”），是指提供定制客运网络信息服务的电子商务平台。

1. **总体要求**

4.1 鼓励客运经营者顺应数字化改革趋势，拥抱互联网等新兴技术，创新服务，充分发挥道路客运灵活便捷优势，立足乘客体验，提供以人为本，个性化、品质化、智能化的定制客运服务。

4.2 定制客运经营者开展定制客运服务须先获得客运班线经营许可，其营运车辆须办理《道路运输证》，并向许可机关申请开展定制客运服务备案，取得许可机关配发的“定制客运”标识,标识尺寸为50mm×50mm。标识样式和图示见附件一。

4.3 已取得道路客运班线经营许可的定制客运经营者应与网络平台签订相关合作协议，委托网络平台提供定制客运网络信息服务，定制客运经营者和网络平台为同一市场经营主体的除外。

4.4 坚持优质服务，坚持规范运营，努力培育湖南特色的定制客运服务品牌。

4.5 定制客运经营应设置调度、客服中心，统一车辆调度和受理客户投诉咨询工作。其中调度中心对车辆进行统一调度、统一排班；客服中心须公布服务电话及二维码，7×24小时接收、处理投诉和咨询工作，投诉处理结果及时反馈。

4.6 定制客运网络平台信息的采集、处理和使用应符合GB/T 35273，保障用户同意权、知情权、选择权和个人信息安全。

4.7 应按照乘客需求灵活设置日发班次、发车时间，并在乘客密集地设置上、下车停靠点，上下车停靠点需报许可单位备案并向社会公布，也可在符合道路交通安全、城市管理相关法律法规的前提下，按乘客实际需要上下落客。

4.8 定制客运经营者须制定运价、退改签标准、服务时间、服务监督电话和服务质量评价体系，并在网络平台进行公示。

4.9 应为乘客提供电子乘车凭证，应提供电子发票服务，应根据乘客需要保留售纸质票和现金支付渠道。

4.10 定制客运车辆载人不得超过核定的人数。不出售携童（婴儿）票、在车辆满载的情况下不可搭载免票儿童。

4.11 定制客运经营者应为乘客投保至少每座100万以上承运人责任险。

**5 定制客运经营者**

5.1 定制客运经营者应当依法依规、诚信经营，不得违规经营。

5.2 定制客运经营的车辆要求

5.2.1应使用7座及以上营运客车。

5.2.2 9座以上车辆安全技术条件应符合JT/T 1094的规定。

5.2.3 优先选择新能源车辆或清洁能源车辆。

5.2.4 应统一车辆颜色、标识。

5.3 定制客运驾驶员要求

5.3.1 具有相应准驾车型驾驶证和3年以上驾驶经验。

5.3.2 具备道路旅客运输驾驶员从业资格。

5.3.3 应熟练掌握网络平台的驾驶员终端程序使用方法，并了解定制客运服务与要求。

5.3.4 应统一着装。

**6 定制客运网络平台**

6.1应办理市场主体登记取得企业法人资格，经营性平台应取得相应《增值电信业务经营许可证》。

6.2 网络平台应在定制客运经营者的许可范围内开展定制客运服务。

6.3 应取得GB/T 25070规定的第三级或以上系统安全保护环境设计。

6.4 网络平台功能应包括驾驶员使用端、乘客购票信息端、后台管理端；应具备出行信息发布、客源组织、位置服务、辅助车辆调度等线上服务能力；应具有购票与验票、改退签实名制管理、电话信息加密、服务评价、数据统计分析等功能。网络平台须具备较好可延伸性，建议提供包车等可选服务，满足经营者多样化经营需求。

6.5 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。

6.6 应建立接入的定制客运经营者、车辆、驾驶员档案，定制客运经营者档案应包括企业名称、联系方式、定制客运备案等信息；车辆档案应包括车辆品牌、号牌、道路运输证、投保等信息；驾驶员档案应包括机动车驾驶证、从业资格信息。

6.7 接入的定制客运经营者、车辆、驾驶员信息和相关业务数据，应按照监管部门要求如实提供，并妥善保存，保存时间不少于3年。

6.8 网络平台上发布的提供服务的定制客运经营者、车辆、驾驶员应与实际提供服务的定制客运经营者、车辆、驾驶员一致。

**7 定制客运服务流程**

7.1 定制客运信息发布。定制客运经营者在网络平台发布的信息应至少包括线路起讫地、中途推荐停靠点、收费标准、发班时间、车辆座位数、注意事项和安全提示等。

7.2 定制客运乘客购票下单

网络平台的订单需要包括但不限于以下信息：

a) 乘客人数，联系方式和个性化需求，例如携带大件行李，携带婴儿需配备安全座椅等。

b) 票价或预计票价。

c) 乘客预估上车时间。

d）乘客上下车地点。

e) 车辆类型和可售座位数。

7.3 定制客运排班和派单

7.3.1 网络平台应根据排班计划发布班次信息，合理安排车辆和驾驶员。可根据实际销售情况调整班次。销售量较好的班次可增加流水车次，临近发车时间暂无销售的班次可以取消。

7.3.2 派单成功后，网络平台应向乘客告知车辆号牌，驾驶员信息，预计上下车时间、地点、票价、安全检查和乘客注意事项等信息。

7.3.3 驾驶员和乘客应通过虚拟号码互相联系，通话录音应妥善保存，保存时间不低于3年。

7.3.4 定制客运经营者因故需要临时改派驾驶员或车辆，需及时通过网络平台发布，并告知乘客。无法满足乘客出行需求的，应及时与乘客协商处理。

7.4 定制客运发车前准备

7.4.1 驾驶员在发车前需要通过网络平台了解线路规划以及每位乘客的上车时间、地点、联系方式等，并在发车前15分钟逐一联系乘客，不漏接乘客。

7.4.2 发车前司机需要自测体温，并对车辆进行消毒通风。

7.5 定制客运运营服务要求

7.5.1 驾驶员应熟练掌握相关道路乘客运输法规、安全驾驶、车辆安全检视和乘客急救基本知识。

7.5.2 驾驶员应使用文明礼貌用语，保持仪容整洁。严禁和乘客发生言语冲突或肢体冲突。

7.5.3 驾驶员在营运过程中，须全程佩戴口罩，且须提醒乘客佩戴口罩，落实好疫情防控要求。

7.5.4 驾驶员应引导乘客安全有序右侧上车，帮助乘客存放行李。

7.5.5 驾驶员应根据乘客意愿升降车窗玻璃、使用音响、视频和空调等相关服务，尽量满足乘客合理的需求（如入厕等），为晕车或有特殊需求的用户调换座位，提供良好的途中服务。

7.5.6行程结束后，驾驶员应引导乘客安全有序右侧下车，提醒乘客携带好随身物品。

7.6定制客运客户服务

7.6.1 定制客运经营者和网络平台应公开服务承诺，公布服务监督电话及其处理流程。对接到乘客咨询、投诉，应在3个工作日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

7.6.2 车辆应配备 USB 充电插口、瓶装水、纸巾和口罩等服务设施用品。

7.6.3 为老龄用户等弱势用户提供电话约车、现金付款、轮椅摆放和搀扶上车等服务方案。

7.7 定制客运推荐上、下车停靠点

7.7.1 定制客运经营者合理设置推荐上、下车停靠点。在提前做好推荐上、下车停靠点安全风险和市场需求调查的基础上，经属地交通运输、公安交管等部门评估后，可以在农村港湾式停靠站、城市公交站、商贸综合体、大型居住区、医院等客流集中、交通便利、出入顺畅、方便共享的区域设置。推荐上、下车停靠点在车流密集道路上的，车辆应当即停即走，不得影响正常交通秩序。定制客运经营者应当将推荐上、下车停靠点信息及时报送交通运输主管部门备案，并向社会公布。

7.7.2 定制客运乘客有上门接送需求的，定制客运经营者须优先推荐停靠点。附近无停靠点的，定制客运经营者须在遵守道路交通安全、城市管理相关法律法规、规定要求的前提下提供上门接送服务。

7.7.3定制客运乘客中途有临时下客需求的，定制客运经营者应当优先推荐下车停靠点，附近无下车停靠点的，定制客运经营者须在遵守道路交通安全、城市管理相关法律法规、规定要求的前提下选择临时下客点，确保乘客安全下车。

7.7.4 定制客运经营者应做好推荐上、下停靠点的运行和日常维护，确保车辆出入停靠安全。共享公交站点等停靠资源的，应当与权属单位共同规范管理。对客流较大的推荐上、下车停靠站，应当做好站点运行秩序管理，有条件的区域安装视频监控强化实时监管。

7.8 车容车貌要求

7.8.1 定制客运营运车辆须“一趟一清扫，一天一洗车”，保证车辆外观完好，设备功能正常，车容车貌整洁，车内干净舒适。

7.8.2 行李箱整洁、照明有效，行李箱可供乘客放置行李物品的空间不少于行李箱的三分之二。

7.9 定制客运特殊情况的处理

7.9.1 驾驶员应急处置应遵守 JT/T 1119.1的规定，定制客运经营者应急处置应遵守 JT/T 1119.2 的规定。

7.9.2 车辆不能按时到达或遇特殊情况无法完成行程的，应及时告知乘客，由定制客运经营者或网络平台处理退改签事宜。

7.9.3 乘客未按约定到达上车地点时，驾驶员应与乘客联系，超出约定等候时间的，驾驶员可取消行程，并及时告知乘客办理改签或退票手续。

7.9.4 发现乘客遗失财物，应及时联系乘客归还；无法取得联系的，应交由有关部门处理。

7.9.5 因响应政府监管要求取消班次，定制客运经营者应免除相应责任。

**8.定制客运安全运行要求**

8.1严格落实主体责任。定制客运经营者应当切实承担定制客运安全主体责任，根据定制客运经营业务实际，制定车辆、驾驶员等安全规范管理制度，强化安全经营基础保障、安全责任制落实、安全日志保存、安全隐患排查治理、突发事件应急处置等工作。

8.2落实全过程监控。定制客运经营者应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，并按照规定保留相关数据。

8.3经营安全要求

8.3.1 车辆每天开展一次安全例检，24小时内有效，凭安全例检合格单发车。

8.3.2 车辆发车前须要进行安全巡视，保证车辆车容车貌。

8.3.3 乘客下单时应通过网络平台（含电话约车）提交乘客正式有效身份信息，上车前驾驶员须通过终端程序对乘客身份进行确认并进行实名制校验。

8.3.4 车辆须配置便携安检设备，由驾驶员对乘客行李进行检查。

8.3.5 行驶过程中乘客应系好安全带。

8.3.6 车辆应遵守通行道路的限速要求，夜间行驶速度不应超过日间限速的80%，9座及以下车辆除外。

8.4严格遵守“一会三卡”制度。定制客运经营者应当落实“一会三卡”制度，可借助线上方式组织“班前安全会”，车辆驾驶区醒目位置设置“驾驶员风险提醒卡”、“作业要点卡”和“应急处置卡”。

8.5 定制客运经营者应加强从业人员的安全、职业道德教育和业务知识、操作规程培训；督促驾驶员严格遵守道路交通安全运行管理规定。

8.6 重大事故报告。定制客运车辆发生乘客伤亡交通事故的，客运企业负责人应当及时报告事发地和车籍所在地公安交管、应急管理部门和道路运输主管部门。

**9.定制客运服务中心**

9.1 为了保证定制客运服务品质，须设置定制客运服务中心统一承接调度和客服工作。

9.2 统一调度中心

9.2.1通过网络平台对定制客运进行统一调度管理，调度人员应根据市场调研结果和客流情况，提前设置好定制客运的班车信息。

9.2.2 调度人员应对定制客运的运营数据进行统计分析，对线路运营持续优化储备数据依据。

9.2.3 因车辆年检维修等原因不能正常运营的，应提前一天报备调度中心，以便做好车次调整工作，未经调度中心同意，不得随意或无故停班丢班。

9.2.4 定制客运车辆在运行过程中，临时出现车辆技术故障等原因，不能继续运行的，驾驶员应及时报告调度中心。调度中心按照就近原则落实车辆接驳。

9.3 统一客服中心

9.3.1 承接定制客运客户服务工作，统一对外客服号码，7×24小时接听和处理乘客来电。

9.3.2 客服人员要做好和网络平台技术人员的对接工作。涉及到网络平台的问题需要积极跟进解决。

9.3.3 客服人员应每日对乘客进行电话回访，做好电话回访登记。每日的乘客电话回访率不低于5%，首次乘客用户应在一周内安排100%回访。总结乘客意见，定期提交乘客电话回访综合分析报告等材料。

9.3.4 客服接听用户电话或外拨回访电话时应文明用语，严禁与乘客发生争执。

9.3.5 客服中心乘客录音应妥善保存，保存时间不低于3年。

**10.湖南省定制客运示范线路创建**

10.1定制客运经营者应当设立“名称统一、标识统一、设计统一、规程统一”的定制客运线路，广泛宣传定制客运“安全、健康、快捷、温馨”服务准则，为群众出行提供个性化、高品质的服务。道路运输管理机构对全省定制客运线路实施服务质量评价和运行监测，评价和监测结果实时向社会公布。对服务质量高的线路予以表扬或者奖励，对服务质量低的线路进行重点监管，形成定制客运市场优胜劣汰机制，全面提升道路班车客运服务品质。

10.2 湖南省道路运输管理局聘请第三方机构开展定制客运服务水平满意度调查，调查结果向社会公布，同步通报各地交通运输局。

10.3 定制客运示范线路运营要求

10.3.1 定制客运示范线路应当具备的条件

a) 定制客运示范线路应当具备一定经营规模，以确保良好的用户体验和较广的用户数覆盖，单条线路投入运营的车辆数原则上不低于20辆。定制客运车辆优先选用新能源车。

b）定制客运线路应当实行公司化、集约化经营，车辆应当统一管理、调度、排班和结算；驾驶员统一招聘、管理。

c）定制客运线路年度行车安全责任事故率应小于（或者等于）0.05次/车，安全责任事故死亡率应小于（或者等于）0.01人/车，安全责任事故伤人率应小于（或者等于）0.02人/车。

d）定制客运经营者年度行业主管部门对企业不规范经营行为的处罚次数应小于（或者等于）0.06次/车，年度省级（含）以上道路运输行业协会或新闻媒体曝光的企业重大服务质量事故应不多于2件。

10.3.2 定制客运线路经营者使用的网络平台应向定制客运线路的许可机关备案，接受行业监督。

**11. 服务监督要求**

11.1各地对定制客运服务质量应加强监督和考核。充分利用“两客”智能监管系统对定制客运安全运行与服务质量进行数字化监管，对发现的异常情况进行风险管控和隐患排查处置。采用双随机、第三方评估等机制，加强对定制客运的服务监督，督促经营者提高服务水平，确保定制客运服务健康稳定发展。

11.2 定制客运经营者应当按照国家有关规定建立车辆安全技术状况年度检验和驾驶员诚信考核制度，确保客运车辆、驾驶员符合安全运营要求。定制客运车辆逾期未年检、驾驶员逾期未参加诚信考核或者年检、诚信考核不合格的禁止从事定制客运服务。定制客运服务规范应纳入诚信管理。

**12 附 则**

12.1 本指引自发布之日起施行。

附件1

1.定制客运标识（尺寸50mm×50mm）

2.定制客运张贴标志式样