

台州市公共汽车客运管理办法

(2017年2月14日市政府第72次常务会议通过，现予公布，自2017年5月1日起施行)

第一章 总 则

第一条 为了加强公共汽车客运管理，规范公共汽车客运市场秩序，保障营运安全，提高服务质量，维护当事人的合法权益，根据《[浙江省道路运输条例](#)》和有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内公共汽车客运的规划、建设、营运、管理等活动。

本办法所称的公共汽车客运，是指运用公共汽车和服务设施，拥有固定的编码，按照核准的线路、站点、时间、票价营运，具有公益属性的为社会公众提供出行服务的活动。

本办法所称公共汽车客运服务设施，是指保障公共汽车客运

服务的停车场、保养场、站务用房、候车亭、站台、站牌等场站设施和专用车道、油气供配电等相关设施。

第三条 市、县（市、区）人民政府应当将公共汽车客运纳入国民经济和社会发展规划，在城乡规划、财政政策、用地供给、设施建设、路权分配等方面保障公共汽车客运事业发展。

市、县（市、区）人民政府应当将公共交通发展纳入地方财政保障体系，设立公共交通发展专项资金，建立规范的公共汽车客运成本规制和财政补贴制度。

第四条 市、县（市）交通运输主管部门主管本行政区域内的公共汽车客运管理工作，其所属的道路运输管理机构负责具体实施公共汽车客运管理工作。

发展改革、城乡规划、建设、公安、国土资源、财政等部门按照各自职责做好公共汽车客运管理的相关工作。

第五条 公共汽车客运事业应当遵循政府主导、分级管理、城乡统筹、安全便捷、规范有序的原则。

鼓励在公共汽车客运经营和管理领域应用先进的科学技术及管理方法，推进全市公共交通智能化发展和互联互通；鼓励推广使用新能源、低排放车辆。

第二章 规划和建设

第六条 市区及跨县（市、区）的公共汽车客运专项规划由市交通运输主管部门会同市发展改革、城乡规划、国土资源等部门组织编制，报市人民政府批准后实施。

各县（市）的公共汽车客运专项规划由县（市）交通运输主管部门会同有关部门组织编制，报本级人民政府批准后实施。

市、县（市）交通运输主管部门组织编制公共汽车客运专项规划，应当广泛征求相关部门和社会各方意见。

第七条 编制公共汽车客运专项规划应当从经济社会发展的实际需要出发，按照统筹协调、适度超前、便捷出行的原则，科学设计公共汽车客运线网结构、场站布局，确定用地规划及车辆配置标准，方便衔接换乘，促进城乡公共交通一体化发展。

第八条 公共汽车客运专项规划确定的公共汽车客运服务设施用地，可以通过划拨方式取得。

公共汽车客运专项规划确定和预留的公共汽车客运服务设施用地，任何单位和个人不得非法占用；未经法定程序，不得改变其规划用途。

对公共汽车客运专项规划确定的公共汽车客运服务设施用地进行综合开发利用的，不得损害公共交通功能。

第九条 新建、改建、扩建公共汽车客运服务设施，应当符

合公共汽车客运专项规划，设计和施工应当符合国家有关规定和技术标准。

新建、改建、扩建城市道路等市政设施以及居住区、交通枢纽、商业中心、工业园区等大型建设项目，应当按照公共汽车客运专项规划和有关规定配套建设公共汽车客运服务设施，并与主体工程同步设计、同步建设、同步交付使用。

第十条 公共汽车客运线路的站牌，应当标明线路编码、所在站点和途经站点的名称、开往方向、首末班营运时间、票价、投诉电话号码等内容，并保持清晰。

公共汽车客运线路站牌的设置和维护，由道路运输管理机构负责。

第十一条 公共汽车客运服务设施的建设、养护资金以政府投入为主。

各级政府应当鼓励、支持社会力量参与公共汽车客运服务设施的建设和维护，并给予合理的投资回报。

第十二条 政府投资建设以及根据土地出让合同要求配套建设的公共汽车场站设施，验收合格后 3 个月内由建设单位移交给政府指定的管理单位。

第十三条 公安机关交通管理部门应当会同交通运输主管

部门、建设主管部门根据城市道路通行情况、公共汽车客运流量及通行情况，划定公交专用车道，设置公交专用车道标志，并按照有关法律法规加强管理。

符合条件的单向机动车道，应当设立逆向公交专用车道，保证公共汽车的双向通行。

公交专用车道进行调整的，公安机关交通管理部门应当征求相关部门的意见。

第十四条 任何单位和个人都有保护公共汽车客运服务设施的义务，不得毁坏或者擅自迁移、拆除、占用公共汽车客运服务设施。

因城乡建设和管理需要迁移、拆除、占用公共汽车客运服务设施的，建设单位应当经交通运输主管部门同意，并按照要求先行补建或者补偿。

第三章 营运管理

第十五条 交通运输主管部门应当依据公共汽车客运专项规划，合理设置线路和站点，并根据城乡发展和社会公众出行的需求，适时调整和优化线网结构。

交通运输主管部门可以设置定制线路、夜间线路、大站快线、微循环线路等，为公众提供多样化的公共汽车客运服务。

设置或者调整公共汽车客运线路应当公开征求社会公众的意见。

第十六条 从事公共汽车客运的运营企业，应当依法取得线路营运权和经营许可证。

道路运输管理机构应当与取得线路营运权的运营企业签订线路营运服务合同。

公共汽车客运线路营运服务合同应当明确下列内容：

- （一）营运线路、站点设置、配置车辆数及车型、首末站、班次时间、营运时间、线路营运权期限等；
- （二）营运服务标准；
- （三）安全保障制度、措施和责任；
- （四）执行的票制、票价；
- （五）线路营运权的变更、延续、暂停、终止的条件和方式；
- （六）履约担保；
- （七）营运期限内的风险承担；
- （八）应急预案和临时接管预案；
- （九）违约责任；
- （十）争议解决方式；
- （十一）双方约定的其他事项。

在线路营运服务合同有效期限内确需变更合同内容的，由双方协商签订补充合同；通过招标方式授予线路营运权的，补充合同不得降低营运服务标准。

第十七条 运营企业取得公共汽车客运线路营运权后，由道路运输管理机构按照其营运线路配置的车辆数核发车辆营运证。

第十八条 公共汽车客运线路营运权实行期限限制，每期不超过6年。

线路营运权期限届满，运营企业如需延续营运期限的，应当在营运权期限届满9个月前书面向道路运输管理机构提出申请，道路运输管理机构根据其营运服务状况，在线路营运权期限届满6个月前，决定是否继续授予其线路营运权。

线路营运期限届满未延期的，由道路运输管理机构依照有关规定重新确定该线路的运营企业。

第十九条 取得公共汽车客运线路营运权的运营企业，应当按照线路营运服务合同要求提供连续服务，不得擅自停止营运，不得转让或者以承包、挂靠等方式变相转让线路营运权。

第二十条 运营企业需要暂停公共汽车客运线路营运的，应当提前1个月向道路运输管理机构提出申请；经批准的，运营企业应当按照道路运输管理机构的要求及时向社会公告。

道路运输管理机构应当根据需要，采取临时指定运营企业、调配车辆等应对措施，保障社会公众正常出行。

第二十一条 运营企业被依法注销线路营运权，或者经批准停业、歇业、终止营运，以及出现其他无法保障线路正常营运情况时，道路运输管理机构应当依照有关规定重新确定运营企业，保证线路正常营运，或者采取必要的措施保障社会公众正常出行。

第二十二条 运营企业应当按照政府价格主管部门核定的价格收取费用。

政府价格主管部门应当根据营运成本，按照鼓励社会公众优先选择公共交通出行的原则，统筹考虑社会公众承受能力、政府财政状况和出行距离等因素确定票制票价。

第二十三条 运营企业执行政府指令性任务、优惠乘车政策和低票价等造成的政策性亏损，市、县（市、区）人民政府应当给予专项经济补偿或者适当补贴。

第四章 营运秩序

第二十四条 运营企业应当按照线路营运服务合同确定的线路、站点、营运时间间隔、首末班次时间、车辆数、车型等组织营运，并遵守下列规定：

（一）遵守公共汽车客运管理的法律、法规、规章，执行行业标准及服务规范、操作规程；

（二）加强员工职业技术培训和服务质量管理，不断提高员工素质和服务质量；

（三）建立健全各项管理制度，强化行车安全管理，确保营运安全；

（四）按照规定对营运车辆进行检查、保养和维修，确保处于良好的安全营运状态；

（五）执行政府有关应急调度指令以及优惠乘车政策。

第二十五条 投入营运的公共汽车客运车辆应当符合下列规定：

（一）车辆技术性能和尾气排放符合有关标准；

（二）在规定的位置标明公共汽车线路编码、乘坐规则、线路走向示意图、票价表、警示标志和投诉电话号码；

（三）在规定的位置设置电子读卡机、投币箱，配置车辆视频监控、应急逃生窗、安全锤、灭火器等设施；

（四）设置老、弱、病、残、孕和怀抱婴幼儿的乘客专用座位；

（五）车辆设施完好、整洁卫生，标志标识清晰，车身广告

设置符合有关规定。

第二十六条 运营企业应当对所聘用的驾驶员、乘务员进行有关法律法规、岗位职责、服务规范、操作规程、安全防范、应急处置等基本知识技能的岗位培训和考核，并建立培训、考核台账。

第二十七条 公共汽车客运驾驶员和乘务员在营运服务时，应当遵守下列规定：

（一）文明驾驶，通过人行横道应当减速行驶或者停车让行；

（二）规范停靠，禁止追抢客源、滞站揽客、越站甩客以及无正当理由拒载乘客；

（三）按照政府价格主管部门核准的票价收取费用，并执行有关优惠乘车的规定；

（四）维护公共汽车场站和车厢内的正常营运秩序，播报线路名称、走向和停靠站，提示安全注意事项；

（五）为老、弱、病、残、孕和怀抱婴幼儿的乘客提供必要的帮助；

（六）发生突发事件时应当及时处置，保护乘客安全，不得先于乘客弃车逃离；

（七）遵守道路运输管理机构制定的其他营运服务规定。

第二十八条 乘坐公共汽车的乘客应当遵守乘车规则，文明乘车，不得有下列行为：

（一）妨碍车辆安全行驶，携带危险物品和国家规定的管制器具，或者其他影响正常营运秩序和乘客安全的行为；

（二）携带犬、猫等动物，但携带有证明文件且采取了保护措施导盲犬除外；

（三）在车厢内吸烟或者随地吐痰、乱扔废弃物；

醉酒者、精神病患者、学龄前儿童以及行动不便者乘坐公共汽车，应当有其他人陪同。

乘客违反本条第一款、第二款规定，经劝阻无效的，驾驶员、乘务员可以拒绝为其提供营运服务，并向有关部门报告。

乘车规则由道路运输管理机构制定。

第二十九条 公共汽车客运车辆在营运途中发生故障不能继续营运时，驾驶员、乘务员应当向乘客说明原因，并在 30 分钟内安排乘客免费乘坐同方向的公共汽车或者采取其他有效措施疏导乘客；乘客不同意换乘的，有权要求按照原价退还车费。

第三十条 由于交通管制、城乡建设、重大公共活动和公共突发事件等影响公共汽车客运线路正常营运的，道路运输管理机构和运营企业应当及时向社会公告相关线路营运的变更、暂停情

况，并采取相应措施，保障社会公众正常出行。

第三十一条 有下列情形之一的，运营企业应当按照交通运输主管部门的要求，组织车辆、人员进行疏运：

- （一）抢险救灾；
- （二）主要客流集散点运力严重不足；
- （三）举行重大公共活动；
- （四）其他需要应急疏运的情形。

第五章 营运安全

第三十二条 各级政府应当加强对公共汽车客运安全管理工作的领导，建立应急处置联动机制，及时协调、解决公共汽车客运安全方面的重大问题。

交通运输、公安、安全生产监督等有关部门应当依法履行安全生产监督管理职责，督促运营企业履行安全生产主体责任，做好公共汽车客运安全管理工作。

第三十三条 交通运输主管部门应当会同有关部门制定公共汽车客运突发事件应急预案，报本级人民政府批准后实施。

运营企业应当根据公共汽车客运突发事件应急预案，制定本企业的应急预案，定期进行演练。

发生影响公共汽车营运安全的突发事件时，交通运输主管部

门和运营企业应当立即启动应急预案，采取应急措施。

第三十四条 运营企业应当落实公共汽车客运安全生产主体责任，健全企业安全生产管理制度，设置安全生产管理机构，配备专职安全管理人员，保证安全生产资金投入，定期开展安全检查和隐患排查，及时消除事故隐患。

第三十五条 禁止下列妨碍公共汽车客运营运的行为：

（一）非法拦截、强行上下公共汽车客运车辆或者妨碍驾驶员的正常工作；

（二）在公共汽车客运场站及其出入口、通道擅自停放非公共汽车客运车辆、堆放杂物或者摆摊设点等；

（三）占用公共汽车客运车辆停靠区，妨碍其进站停靠；

（四）损坏公共汽车客运车辆和服务设施；

（五）其他妨碍公共汽车客运营运的行为。

第六章 监督检查

第三十六条 道路运输管理机构应当加强对公共汽车客运营运活动的监督检查，及时查处违法行为，维护正常的营运秩序。

道路运输管理机构在监督检查时，应当遵守道路运输行政执法行为规范。运营企业应当接受并配合检查，如实提供有关情况和资料。

第三十七条 交通运输主管部门应当建立运营企业服务质量考评和绩效评价管理制度，定期对运营企业的服务质量进行考核评价并向社会公布，考核评价结果作为衡量运营企业营运绩效、发放政府补贴等依据。

第三十八条 运营企业应当按照道路运输管理机构要求报送相关统计资料和营运信息，统计资料和营运信息应当真实、准确、完整，不得漏报、瞒报。

第三十九条 道路运输管理机构和运营企业应当建立公共汽车客运服务投诉受理制度，并向社会公布投诉电话号码，接受乘客投诉。

道路运输管理机构和运营企业应当自受理乘客投诉之日起十五日内作出答复和处理。

第七章 法律责任

第四十条 违反本办法规定的行为，有关法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第四十一条 违反本办法规定，有下列行为之一的，由道路运输管理机构责令改正，处一千元以上一万元以下罚款：

(一)运营企业或者客运场站经营者未在公共汽车客运车辆、场站醒目位置设置安全警示标志、安全疏散示意图和安全应急设

备的；

（二）运营企业聘用的驾驶员不具备条件的；

（三）运营企业未对驾驶员、乘务员进行岗前培训并考核的。

第四十二条 运营企业拒不执行应急调度指令的，由道路运输管理机构责令改正，可以处二千元以上一万元以下罚款。

第四十三条 公共汽车客运驾驶员、乘务员违反本办法第二十七条第二项、第四项至第六项规定的，由道路运输管理机构责令改正，可以处五十元以上五百元以下罚款。

第四十四条 交通运输主管部门及其道路运输管理机构和有关部门的工作人员滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第四十五条 本办法自 2017 年 5 月 1 日起施行。