

浙温运（2006）343 号

关于印发温州快客、温州快线、温州城乡巴士 三个班车客运服务体系标准的通知

各县（市）运管所，市区各稽查大队：

根据市交通局《关于加快我市城乡客运一体化进程的工作意见》中“推行三个标准，提高城乡客运服务水平”的精神，现将《温州快客服务体系标准》（试行）、《温州快线服务体系标准》（试行）、《温州城乡巴士服务体系标准》（试行）印发给你们，望你们认真组织学习，并督促客运企业逐步按要求执行。为了促进标准的推行，现将有关事项和要求通知如下：

一、三个标准的适用范围

根据我市短途客运网络的基本结构，《温州快客服务体系标准》（试行）主要适用于一级网络中的主干班线上，《温州快线服务体系标准》（试行）主要适用于一级网络中的次干班线上，《温

州城乡巴士服务体系标准》(试行)主要适用于二级网络(县境内)干线、次干线班线以及跨县毗邻乡村的班线上。

二、标准推行的步骤

(一) 标准的执行

强制执行。市处发文要求企业在某班线上执行某标准，并在规定期限内执行到位；企业按班线管辖权向运管部门作出承诺；企业按标准要求，对班线进行具体的筹备工作；企业向运管部门递交申请，要求对班线执行标准情况进行认证。

自愿执行。自愿执行标准除了由企业向运管部门提交报告及承诺书，表明本企业经营的某条班线将执行某个服务标准外，其他步骤同强制执行。

(二) 标准的认证

标准执行情况经运管部门组织认证通过后，运管部门发文公布。

(三) 标准执行情况的考核

为了监督标准的执行，运管部门将结合信用考核、班线考核，对标准执行情况进行年度考核。

三、标准推行的配套工作

为配合标准的推行，市处委托温州长运汽校(联系人吴素娇，电话：88727573)、温州市尊荣广告有限公司(联系人项靖洁，电话：88112233)、温州空港尊易商务有限公司(联系人李春燕，电

话：86898957) 分别承担服务规范培训、器材制作和司乘人员礼仪培训等任务。

关于标准推行过程中的一些具体事宜，我处将进一步发文予以明确。为配合标准的推行，提升我市道路客运行业的整体形象，我处还将出台《温州市道路客运行业从业人员着装规范》(暂定名)。

- 附件：1、《温州快客服务体系标准》(试行)
2、《温州快线服务体系标准》(试行)
3、《温州城乡巴士服务体系标准》(试行)

二〇〇六年十二月十四日

主题词：客运 服务 标准 通知

抄送：浙江省道路运输管理局、温州市交通局

温州市公路运输管理稽征处办公室 2006年12月14日印发

(共印13份)

