

《互联网道路客运服务规范》

编制说明

编制工作组

二〇二二年六月

目 录

1 编制背景	- 1 -
2 工作简况	- 1 -
2.1 任务来源	- 1 -
2.2 协作单位	- 2 -
2.3 主要工作过程	- 2 -
2.4 起草组成员及其所做的主要工作	- 2 -
3 标准编制原则和确定标准主要内容	- 3 -
3.1 编制原则	- 3 -
3.2 标准构成	- 3 -
3.3 编制主要内容说明	- 3 -
4 主要试验的分析、综述报告、技术经济论证，预期的经济效果	- 5 -
5 与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系	- 5 -
6 采用国际标准的程度与水平的简要说明	- 5 -
7 重大意见分歧的处理经过和依据	- 5 -
8 贯彻标准的要求和措施建议	- 5 -
9 其他应予说明的事项	- 6 -

1 编制背景

2020年10月，《交通运输部关于广东省开展交通基础设施高质量发展等交通强国建设试点工作的意见》（交规划函〔2020〕694号）正式批复同意了广东省交通运输厅的交通强国创建方案，共包括：交通基础设施高质量发展、智慧交通建设等5个一级任务。其中“智慧交通建设”包括“提升安全管理智慧化水平”等4个二级任务，“提升安全管理智慧化水平”包括“基于道路运输全要素数字化的行业安全现代治理体系建设”等3个三级任务。

2021年8月19日，广东省交通运输厅发布《关于组织开展交通强国建设安全管理智慧化第一期协同试点申报的通知》（粤交综运字〔2021〕243号）文件，明确了交通强国建设安全管理智慧化有关项目第一期协同试点（“基于全要素数字化的防范化解公交车等危及公共安全风险试点应用”）的相关工作要求，并启动协同试点单位申报相关工作。

2021年9月27日，广东省交通运输厅发布《广东省交通运输厅关于下达交通强国安全管理智慧化项目第一期协同试点工作任务的通知》（粤交运〔2021〕570号）文件，同意6家单位作为“基于全要素数字化的防范化解公交车等危及公共安全风险试点应用”的第一期协同试点单位。

2021年12月13日，广东省交通运输厅发布《广东省交通运输厅关于印发交通强国安全管理智慧化项目第一期协同试点实施方案的通知》（粤交综运字〔2021〕386号）文件，明确了项目工作目标及工作任务。其中标准规范编制任务即包括开展《互联网道路客运服务规范》等6项团体标准的制订、发布，确保先进经验和典型成果有效转化应用，为全省全行业全面推广奠定良好基础。

2 工作简况

2.1 任务来源

《广东省交通运输厅关于印发交通强国安全管理智慧化项目第一期协同试点实施方案的通知》（粤交综运字〔2021〕386号）

2.2 协作单位

本标准协作单位为 xxx、xxx 等。

2.3 主要工作过程

2021 年 5~7 月，编制组结合根据《道路旅客运输及客运站管理规定》相关新修订的内容需求，为规范互联网道路客运网络平台建设，推动道路客运实名制管理、疫情防控信息自动报送、电子客票推广应用等工作，对行业管理部门、客运站、运输企业等相关单位进行初步调研，在此基础上形成服务规范内部讨论稿，并召开两次内部评审会议。

2021 年 8~12 月，根据《广东省交通运输厅关于印发交通强国安全管理智慧化项目第一期协同试点实施方案的通知》（粤交综运字〔2021〕386 号）等文件要求，对项目试点单位进行全面、深入的调研，分析各单位对互联网道路客运网络业务以及服务规范制修订需求和意见，在调研的基础上，形成服务规范初稿，并通过团体标准立项。

2022 年 1 月，召开标准开题会议并通过开题，根据专家意见进一步补充完善服务规范内容，补充开题报告。

2022 年 5 月，召开标准初审会议，对服务规范具体指标内容、指标编码等逐一审查，共收到专家意见 15 条，采纳 15 条。编制组根据会议讨论意见对服务规范进行修改形成征求意见稿。

2022 年 6 月，召开标准内审会议，对初审会议的专家意见及相应修改采纳情况进行了审查。编制组根据会议提出的意见对服务规范进行了进一步修改，形成征求意见稿。

2.4 起草组成员及其所做的主要工作

起草组成员：广东省道路运输协会、广东南粤通客运联网中心有限公司

广东省道路运输协会主要工作包括：立项审核及公示、指导标准规范编制、组织评审、文件送审发布等。

广东南粤通客运联网中心有限公司主要工作包括：标准规范的需求调研、立项申请、起草编制、参加各类评审、意见收集、修改完善，配合文件送审、发布

等。

3 标准编制原则和确定标准主要内容

3.1 编制原则

(1) 科学规范

本规范的编制严格按照国家标准、地方标准、团体标准中关于标准制定的规范和要求，确保本标准成果的质量。

(2) 服务应用

本规范能服务广东省行政区域内互联网道路客运经营业务，按照宏观、微观两个层次，即政策和行业发展、主体管理经营者和出行用户，满足全省互联网道路客运业务的发展需求。

(2) 协调一致

本规范规定的术语、定义和缩略语既要满足互联网道路客运业务需求，同时需与《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部〔2020〕17号令）、《广东省交通运输厅实施〈道路旅客运输及客运站管理规定〉办法》（粤交〔2021〕3号）相关规定一致。

3.2 标准构成

本标准规定了互联网道路客运总体要求、运营安全、运输服务、平台服务、监督管理、服务评价等内容。

3.3 编制主要内容说明

——规范了总则、车辆管理、驾驶员管理、其他要求等4项相关的内容以及要求，主要参考GB/T 18344-2016 汽车维护、检测、诊断技术规范、《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部〔2020〕17号令）、《交通运输部办公厅关于印发〈班车客运定制服务操作指南〉的通知》（交办运函〔2022〕1205号）、《广东省交通运输厅实施〈道路旅客运输及客运站管理规定〉办法》（粤交〔2021〕3号）、JT/T 1094-2016 营运客车安全技术条件、DB21/T 2423-2015 道路旅客运输服务规范等相关要求内容编写；

——规范了运营安全方面的经营者安全管理、驾驶员行车安全、反恐安检和防疫、旅客义务等 4 项要求，主要参考《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部（2020）17 号令）、《交通运输部办公厅关于印发〈班车客运定制服务操作指南〉的通知》（交办运函〔2022〕1205 号）、《广东省交通运输厅实施〈道路旅客运输及客运站管理规定〉办法》（粤交〔2021〕3 号）等相关要求内容，结合目前防疫反恐要求，对定制业务中涉及安全管理的环节进行规范。

——规范了运输服务的定制客运、互联网包车内容以及服务流程等 3 项相关的内容以及要求，主要参考《交通运输部办公厅关于印发〈班车客运定制服务操作指南〉的通知》（交办运函〔2022〕1205 号）、JT / T 1355-2020 城市定制公交服务规范、《广东省交通运输厅实施〈道路旅客运输及客运站管理规定〉办法》（粤交〔2021〕3 号）、DB21 / T 2423-2015 道路旅客运输服务规范等相关要求内容，结合对试点单位情况调研后的情况进行完善修改；

——规范了网络平台的基本要求、功能管理、定制客运服务、互联网包车服务、站点信息标准化、信息安全等 6 项相关的内容以及要求，主要参考《交通运输部办公厅关于印发〈班车客运定制服务操作指南〉的通知》（交办运函〔2022〕1205 号）、JT/T 1306—2020 道路客运电子客票系统技术规范、DB21 / T 2423-2015 道路旅客运输服务规范等相关要求内容编写；

——规范了监督管理的日常监督、服务记录、投诉处理等 3 项相关的内容以及要求，主要参考《交通运输部办公厅关于印发〈班车客运定制服务操作指南〉的通知》（交办运函〔2022〕1205 号）、JT / T 1355-2020 城市定制公交服务规范、《广东省交通运输厅实施〈道路旅客运输及客运站管理规定〉办法》（粤交〔2021〕3 号）、DB21 / T 2423-2015 道路旅客运输服务规范等相关要求内容，配合主管部门的监督管理要求进行规范；

——规范了安全服务评价的基本要求、安全评价、服务评价等 3 项相关的内容以及要求，主要参考《交通运输部办公厅关于印发〈班车客运定制服务操作指南〉的通知》（交办运函〔2022〕1205 号）、JT / T 1355-2020 城市定制公交服务规范相关要求内容，结合道路客运的安全管理基本要求以及互联网服务要求进行编写。

4 主要试验的分析、综述报告、技术经济论证，预期的经济效果

本标准在互联网道路客运服务提供运营安全、运输服务、监督管理方面的规范，指导互联网道路客运服务统一、规范化运行。

5 与有关的现行法律、法规和强制性标准的关系

本标准严格按照《广东省道路运输协会团体标准管理办法》等文件相关要求编制、发布，文件结构、编制及发布程序等均符合相关要求。

本标准根据道路运输行业相关法律、法规要求及道路客运企业提供互联网道路客运服务实际需要，参照 JT / T 1355-2020 城市定制公交服务规范、DB21 / T 2423-2015 道路旅客运输服务规范等标准文件以及《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部〔2020〕17 号令）等法律法规相关内容编制，文件内容符合互联网道路客运服务要求。

6 采用国际标准的程度与水平的简要说明

本标准与交通行业现有的法规条例、管理办法及国家、行业、地方标准协调配套，没有冲突。

7 重大意见分歧的处理经过和依据

本标准编制过程与行业管理机构、运输企业、客运站、互联网平台、站务系统开发方等进行充分沟通和交流，无重大分歧意见。

8 贯彻标准的要求和措施建议

本标准实施后，参与开展互联网道路客运业务的运输企业、客运站、互联网平台应按此标准开展互联网道路客运业务。

同时建议作开展互联网道路客运业务的指导规范和开展标准。

9 其他应予说明的事项

无。