资阳市农村客运服务规范

第一章 总则

第一条 为提高农村客运服务水平，规范经营行为，维护经

营者和乘客的合法权益，现结合我市实际，依据《中华人民共和国道路运输条例》《四川省道路运输条例》等相关法律法规，特制定《资阳市农村客运服务规范》，以下简称规范。

第二条 农村客运是指经当地县级以上交通运输主管部门行政许可，在县内或毗邻县之间经营并且至少有一端在乡村的道

路客运方式。

第三条 本规范适用于本市行政区域内农村客运和农村客

运站，是农村客运经营者、农村客运站经营者和从业人员从事经

营服务的行为规范，是交通运输主管部门管理、考核、监督的

重要依据。

第四条 从事农村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。鼓励采用新技术、新工艺、新设备，不断改善安全生产条件。

1. 从事农村客运的经营者应严格落实疫情防控措施。

第六条 鼓励发展乡村道路运输，并采取必要的措施提高乡镇和行政村的通班车率，满足广大农民的生活和生产需要。

第七条 鼓励农村客运实行公司化、集约化经营，提高服务质量，不断推进城乡客运一体化。任何单位和个人不得封锁或者垄断道路运输市场。

第二章 农村客运经营者

第八条 农村客运经营者应设立安全、运营调度等管理机构，并有健全的安全生产管理制度，包括安全生产责任制、安全生产监督检查、安全生产操作规程、驾驶人员和车辆安全生产管理的制度。

第九条 农村客运经营者应加强对从业人员的法律法规、安全、职业道德、业务知识教育和培训，对驾驶员安全学习教育每月不少于1次，每次不少于2小时。农村客运经营者可依托互联网技术积极创新、改进安全培训教育手段，丰富培训方式。培训档案保存期限不少于36个月。

第十条 农村客运经营者应建立完善运营线路、车辆、驾驶

员等台帐，同时应建立车辆技术档案，实现“一车一档’’。

第十一条 农村客运经营者应合法运输、规范经营，按核定的线路运行，不得擅自停班，不甩卖旅客，不欺客宰客。

第十二条 农村客运经营者因客运车辆损毁，无法正常行驶，

更换客运车辆或者将旅客移交他人运输的不得重复收费。

第十三条 农村客运经营者应为旅客提供连续服务，应设立投诉举报电话，并在显著位置予以公布，接受社会监督。

第十四条 农村客运经营者应按核准的票价执行，严禁擅自提高票价，规范使用由税务部门统一印制的车票。

第十五条 农村客运经营者应建立健全服务质量信誉考核档案，并依据道路客运“三优、三化”（优质服务、优美环境、优

良秩序、服务过程程序化、服务管理规范化、服务质量标准化）

制定完善的服务规范和考核标准，应向社会公开服务承诺，建立

举报投诉查处机制，落实专人负责。

第十六条 农村客运经营者应当为旅客投保承运人责任险。

第十七条 农村客运经营者应当制定突发公共事件的道路运输应急预案，发生突发公共事件时，农村客运经营者应当服从县级以上人民政府、交通运输主管部门等有关部门的统一调度、指挥。

第三章 司乘人员

第十八条 驾驶员应遵守下列规定：

1、应按时参加安全教育学习；

2、应熟悉其营运线路的道路状况；

3、应遵章守法、安全行车，严禁超速、超载和疲劳驾驶；

4、营运时必须携带有效的道路运输证、从业资格证等相关

证件；

5、发车前要做好行车安全检查；

6、应做到准点发车，途中按规定站点停靠，不得发生损害

旅客权益的违章行为；

7、严禁驾车时接听手机、吸烟、饮食、闲谈等妨碍安全行

车的行为；

8、行车途中应做到起步、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、应提高安全行车意识，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，应当及时向公安机关报告并配合公安机关调查并及时终止违法行为。

第十九条 乘务员应遵守下列规定：

1、应持证上岗，仪表大方，文明服务；

2、服务用语提倡使用普通话，语言应简练、通俗易懂，口

齿清楚；

3、对旅客统一称呼为“各位旅客”，个别接触时应分别恰当

称呼，如：“您”、“同志”、“大爷”、“大娘”、“小朋友”、“先生”、

“太太”、“女士”等；统一使用“请”、“您好”、“谢谢”、“对不起”、

“再见”十字文明用语；

4、工作时精力集中，不得与他人闲谈，不得擅自离岗或办

理与本职无关的事；

5、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，起步后应预报下一站的名称，并提醒旅客下车携带好自己的

物品；

6、负责查堵途中乘客携带危险品上车；

7、尊重乘客，态度和蔼，照顾好老、幼、病、残、孕等特

殊乘客；

8、对乘客遗留在车上的物品要及时清点登记，妥善保管，

按规定及时上报处理；

9、车辆因故不能继续行驶时，应向乘客说明原因，及时地

安排乘客转乘，严禁无故甩卖旅客。

第四章 车辆

第二十条 基本要求

1、客运车辆应符合乡村道路安全行车要求，符合《机动车安全技术检验项目和方法》( GB38900-2020)等国家规定的标准；

2、客运车辆持有的证照应合法、齐全、有效；

3、禁止使用报废的、擅自改装的、拼装的客车以及其他不

符合国家规定的车辆从事农村客运经营；

4、农村客运车辆应定期进行二级维护，保证车辆技术等级

和安全性能符合要求。

5、对新增和更换的客运车辆必须严格按照交通运输部《道路运输达标车辆核查工作规范》进行达标车型核查。

第二十一条 车容车貌

1、车身外表应整洁，车厢内清洁，车顶完好不漏水，车门

开关灵活；

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；

4、客车喷贴的企业名称、标志标识的文字和图案应统一并

清晰可辨。

5、每天收车后要及时清扫，保持车内卫生良好。

第二十二条 附属设施、设备

1、与车型相配套的设施设备应齐全有效，应按规定配置应

急锤、灭火器等，并方便使用；

2、车厢内壁、顶板压条、车厢地板应完整；

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、车厢内应设立专供老、幼、病、残、孕乘客的座位；

5、车内应在明显位置裱贴服务承诺，公布投诉电话或服务电话；

6、车辆的线路牌放置规范、清晰醒目；

7、车厢内有禁止吸烟、做文明乘客等温馨提示。

第五章 附则

第二十三条 本规范由资阳市交通运输局负责解释。

第二十四条 本规范自发布之日起执行。