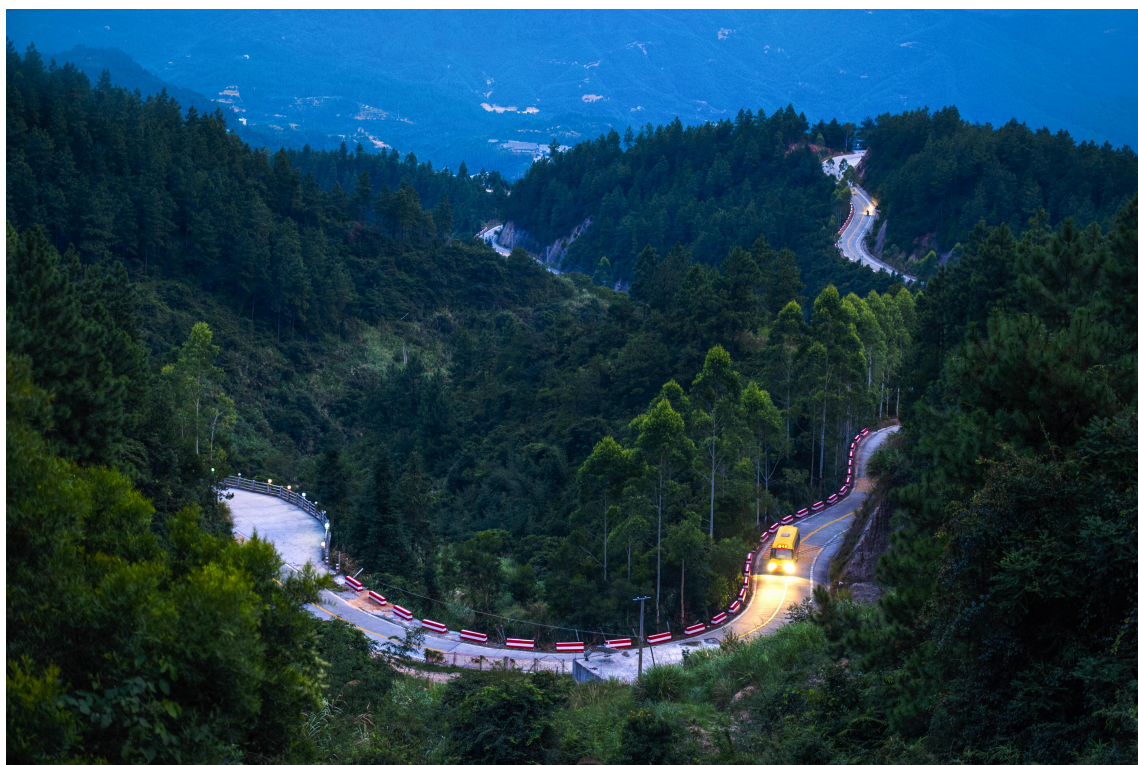


福建省“四好农村路”标准化指南系列
运营标准化指南分册（试行）



福建省交通运输厅

二〇一八年七月

前 言

为了深入贯彻党的十九大精神和习近平总书记提出的“四好农村路”的重要指示精神，认真落实《交通运输部关于推进“四好农村路”建设的意见》（交公路发【2015】73号）、《交通运输部关于印发〈“四好农村路”督导考评办法〉的通知》（交公路发【2017】11号）、《福建省人民政府办公厅关于提升交通运输服务八条措施的通知》（闽政办【2014】4号）及《福建省人民政府关于进一步创新农村公路管理体制机制的意见》（闽政【2017】50号）等文件要求，加快完善农村运输网络，提升客货运输服务水平，在总结我省历年农村客货运营经验的基础上，坚持“城乡统筹、以城带乡、城乡一体、客货并举”总体思路和“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，并参照相关标准，制定编写了《福建省“四好农村路”标准化指南-运营分册》（下称指南）。

“四好农村路”中，建好是基础，管好、护好是保障，运营好是目的，也是根本价值所在。各地应准确把握“四好农村路”运营好工作的新形势新要求，为实施“乡村振兴战略”、强农惠农、全面建成小康社会提供更好的运输保障。本指南由概述、乡镇综合运输服务站建设标准、农村客运运营管理要求、农村客运运营服务要求等四章组成。

本书编写时主要以实用、实际、实效为原则，便于基层管理和从业人员理解和应用。因编写时间仓促，水平有限，在编写过程中难免存在错漏和不足之处，恳请广大使用者在实践中不断总结经验，及时将发现的问题及宝贵意见反馈福建省交通运输厅，以便修订时参考。

福建省交通运输厅

2018.07

目 录

第一章 概述.....	6
第二章 乡镇综合运输服务站建设标准.....	7
2 交通部门行业管理内容.....	7
2.1 计划编制.....	7
2.2 审查前期工作.....	7
2.2.1 项目选址.....	7
2.2.2 前期手续.....	7
2.3 监督项目招投标.....	8
2.4 整合车站各项功能.....	8
2.4.1 客运功能.....	8
2.4.2 货运功能.....	8
2.4.3 公路养护功能.....	9
2.4.4 邮政业务办理功能.....	9
2.4.5 旅游集散功能.....	9
2.4.6 供销超市功能.....	9
2.4.7 电商功能.....	9
2.4.8 文化休闲功能.....	9
2.4.9 医疗服务功能.....	10
2.4.10 农产品展示交易功能.....	10
2.4.11 车辆服务功能.....	10
2.4.12 交通执法功能.....	10
2.5 统一标识标牌.....	10
2.5.1 站名.....	10
2.5.2 行业标识.....	10
2.5.3 公示牌.....	11
2.6 其他建设要求.....	12
2.6.1 建设规模.....	12

2.6.2 设施设备.....	13
2.6.3 环保绿化.....	13
2.6.4 安全要求.....	13
第三章 农村客运运营管理要求.....	14
3.1 管理要求.....	14
3.1.1 定义.....	14
3.1.2 申请条件.....	15
3.1.3 申请材料.....	15
3.2 安全管理.....	16
3.2.1 基础保障.....	16
3.2.2 安全职责.....	17
3.2.3 安全生产制度.....	21
3.3 车辆管理.....	29
3.3.1 管理制度.....	29
3.3.2 技术要求.....	32
3.3.3 通行条件.....	32
3.4 运营标准.....	33
3.4.1 建制村通客车标准.....	33
3.4.2 运营模式标准.....	33
3.4.3 预约车标准.....	34
3.5 客运站管理.....	34
3.5.1 经营许可.....	34
3.5.2 安全生产管理规范.....	37
3.5.3 档案管理.....	37
第四章 农村客运运营服务要求.....	38
4.1 客运站.....	38
4.1.1 服务规范.....	38
4.1.2 站容站貌.....	39
4.2 车辆设施设备.....	39

4.2.1 车容车貌.....	39
4.2.2 设施设备标准.....	40
4.3 驾乘人员.....	40
4.3.1 乘务员.....	40
4.3.2 驾驶员.....	41

第一章 概述

为深入贯彻落实党中央、国务院对“三农”工作部署和习近平总书记对农村公路的重要指示精神，加快推进农村公路建管养运协调可持续发展，实现“建好、管好、护好、运营好”农村公路（以下简称“四好农村路”）的总目标。

为进一步规范我省农村客运项目建设与运营管理工作，落实省厅农村客运运营标准化要求，促进社会主义新农村建设，全面提升我省农村客运运营管理水平，根据交通运输部《汽车客运站级别划分和建设要求》、《城乡道路客运一体化发展水平评价指标体系》、《农村道路旅客运输班线通行条件审核规则》等有关规定，结合我省农村客运实际，制定本标准指南。

各市县交通运输系统党组织应积极开展党建引领“四好农村路”“运营好”活动，通过党建+阵地前移、创建联合党支部等活动，创建特色党建活动载体、文化品牌。强化基层党建与“运营好”业务工作紧密结合，把党动员群众、组织群众的优良传统引入“运营好”工作中，着力增强党员服务意识、提升基层党支部号召力，充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，保障农民群众交通需求，有效提升农村运输服务水平。

第二章 乡镇综合运输服务站建设标准

2 交通部门行业管理内容

计划编制——审查前期手续——监督项目招投标——整合车站各项功能——统一标识标牌——其他建设要求。

2.1 计划编制

严格按照省厅文件（闽交运〔2017〕33号）规定执行乡镇综合运输服务站项目建设。确保项目前期工作手续完备，具备开工建设条件方可列入项目库。项目建设规模应依据规划统筹安排、合理确定。

2.2 审查前期工作

2.2.1 项目选址

科学选址是保证乡镇综合运输服务站“建得起、用得好”、充分发挥其带动农村经济效益的关键。为最大限度避免因选址失误造成站场资源闲置，在项目选址时，当地交通运输主管部门应指导项目业主充分调查村民出行、农资集散需求特点，广泛征询群众意见，反复论证、比选确定。

乡镇综合运输服务站的选址要符合乡镇总体规划，尽可能位于人口居住密集区或公路主要分岔道旁。要求站点周边交通方便、道路安全通达，便于群众乘车和车辆停靠，做到“选址贴近群众，选址便利群众”。

2.2.2 前期手续

乡镇综合运输服务站项目的方案批复内容应包含设计单位、项目所在具体位置、建设规模（含项目占地面积和建筑面积）、配套功能、预算投资等。

1. 新建项目

乡镇综合运输服务站新建项目应取得发改立项，施工图设计应由符合相应资质的设计单位承担，否则不得实施下阶段工作。

2. 改造项目

乡镇综合运输服务站改造项目的方案设计，应经项目所在地交通运输主管部门出具同意实施意见，否则不得实施下阶段工作。

2.3 监督项目招投标

根据招投标管理规定，采取公开招标、邀请招标等方式确定施工单位。依法通过招标确定施工单位后，应对招标结果进行公示。

招标结果公示完成后，项目业主和施工单位须签订施工合同，依据合同实施管理。严禁招投标弄虚作假和地方保护，严禁转包和非法分包。

2.4 整合车站各项功能

乡镇综合运输服务站的建设要注重设施服务能力、功能，参照《汽车客运站级别划分和建设要求》（JT-T200-2004）五级站标准建设，具体占地面积可视当地规划建设情况合理调整。

全省乡镇综合运输服务站项目要统一按照“多站合一、一点多能”的建设思路配套“2+3”功能，即以农村客运（含城乡公交）、农村物流（含零担货运、小件快递等）为基础，同时还应当具备公路养护、邮政业务办理、旅游集散、供销超市、电商、文化休闲、医疗服务、农产品展示交易、车辆服务、交通执法等至少三种以上的服务功能。各功能区要布局合理有序，运转高效，充分发挥整体效益。

2.4.1 客运功能

功能定义：以站点为道路旅客运输网络的节点，为道路运输经营者与旅客进行运输交易、站务服务的场所，是培育和发展道路运输市场的载体。它能提供客源集散、车辆停放、运行调度和站务等满足当地村民出行需求的服务。

设置要求：立足农村群众出行需求，合理布局客运网络，配套固定的营运班车，建设发车位，有条件的可提供窗口售票、互联网等多种售票方式，并配备相应的安全管理人员和设施设备，完善安全运营条件，张贴安全宣传的标识标语，做好安全宣传与教育。

2.4.2 货运功能

功能定义：是指以乡镇综合运输服务站为节点，为村民提供物流运输服务。主要方式有利用农村客运班车发展小件快运、为农村电商物流服务的货车、其他货运车辆等。

设置要求：具有停车、货物堆存等便于货运物流作业的场地。具备快递包裹收寄功能、货运信息收集和发布功能。要求布局相对紧凑，各功能区块设施相互交叉

利用可依托县级物流中心、骨干物流企业信息系统或相关物流服务信息平台，搭建农村物流公共信息平台，提供物流供需信息的搜集、整理和发布，物流组织管理及其他相关公共信息服务。不得存放危险货物及其他列入违禁目录的货物。

2.4.3 公路养护功能

功能定义：是指依托站点为公路养护人员提供固定休息场所和放置养护工具空间等服务。

设置要求：为公路养护提供固定休息场所和放置养护工具所需的空间。

2.4.4 邮政业务办理功能

功能定义：是指依托站点配备开展邮政业务服务设施的村邮服务平台，为村民提供邮件接收、代收代订报刊、水电缴费、话费充值、代缴有线电视费等服务。

设置要求：符合实际需求，有邮政业务标识，有服务平台，有人员负责运营。

2.4.5 旅游集散功能

功能定义：是指依托站点为游客提供旅游咨询、景区门票销售、导游服务、团队接待、往返接送、汽车充电、宾馆住宿等服务。

设置要求：有旅游咨询平台和管理人员、有条件的可提供宾馆住宿、提供车辆停放坪地等。

2.4.6 供销超市功能

功能定义：指由当地供销部门牵头入驻站点的购物超市或便民点。

设置要求：具备独特的经营优势，能满足商业经营、农业生产和生活资料的供应。

2.4.7 电商功能

功能定义：是指以站点为平台载体，服务网络，充分发挥农村淘宝电商优势，实现“网货下村”、“土货进城”购销流通功能。

设置要求：有农村淘宝服务平台，悬挂醒目的标识，有放置快递物件的所需的摆放架。

2.4.8 文化休闲功能

功能定义：是指依托站点为村民提供休闲娱乐、文化宣传、研究当地民俗文化、开展精神文明教育提供场所的服务。

设置要求：可视条件设置文化活动场所、阅读室等。

2.4.9 医疗服务功能

功能定义：是指卫生院或诊所入驻乡镇综合运输服务站，为当地居民提供基本的医疗卫生服务。

设置要求：有专门的卫生室、专业的医疗人员。

2.4.10 农产品展示交易功能

功能定义：是指依托站点为村民提供当地农产品展示、宣传、交易的平台。

设置要求：有明显的宣传标识，专门的展示交易宣传区。

2.4.11 车辆服务功能

功能定义：指站点有汽车商家入驻，可提供车辆保养、清洗、检测、维修等服务。

设置要求：取得相关部门车辆维修经营许可或备案、专业维修人员。

2.4.12 交通执法功能

功能定义：是指依托站点为当地路政、运政单位执法办公或者执法巡查的提供场所或车辆停放服务。

设置要求：提供办公场所、设置交通执法停车位（不得与客货运同位置）。

2.5 统一标识标牌

2.5.1 站名

乡镇综合运输服务站站名采用标准字体（见图 2.5-1），字体颜色可采用烫金色，站名字体在线条粗细、笔划搭配、造型均衡等方面要周密、协调布置，使之具有美感和平衡感。



图 2.5-1 站名字体

2.5.2 行业标识

站点设置统一的道路运输行业标识（见图 2.5-2），用“人”字的基本造型，

体现以“人”为本的服务宗旨，用直观的方向盘造型，简练而准确地传达了道路运输行业特征，标识全体采用金色。

标志基本形象要素之一麦穗，体现了农村客运、货运特色。同时喻示着其行业欣欣向荣、有着强大的生命力及影响力。

图形与“福建”两字巧妙的结合，宛如一对展开的翅膀，既体现了福建运输的特色，同时传达了道路运输行业所追求的“安全、高效、快捷、发展”之宗旨。

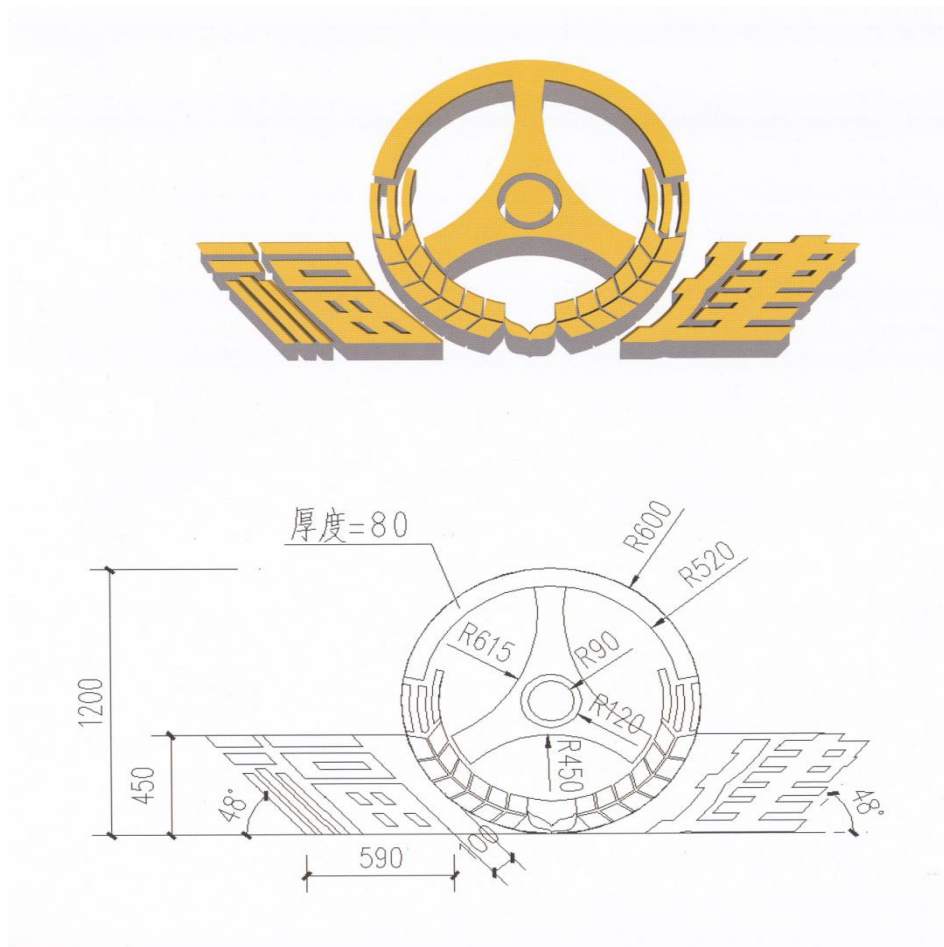


图 2.5-2 行业标识

2.5.3 公示牌

站点悬挂标准化公示牌（见图 2.5-3），公示牌面板采用统一尺寸、字体，内容涵盖项目名称、站长职责及监督电话、服务功能等，通过站点信息的公开，发挥人民群众的监督作用。

公示牌宽 600mm，高 420mm，厚 20mm；字体统一采用宋体，标题字高 3cm，其余字高 1.5cm；公示牌蓝底白字，悬挂于站场面朝进站正门口墙壁，牌底距地 160cm。

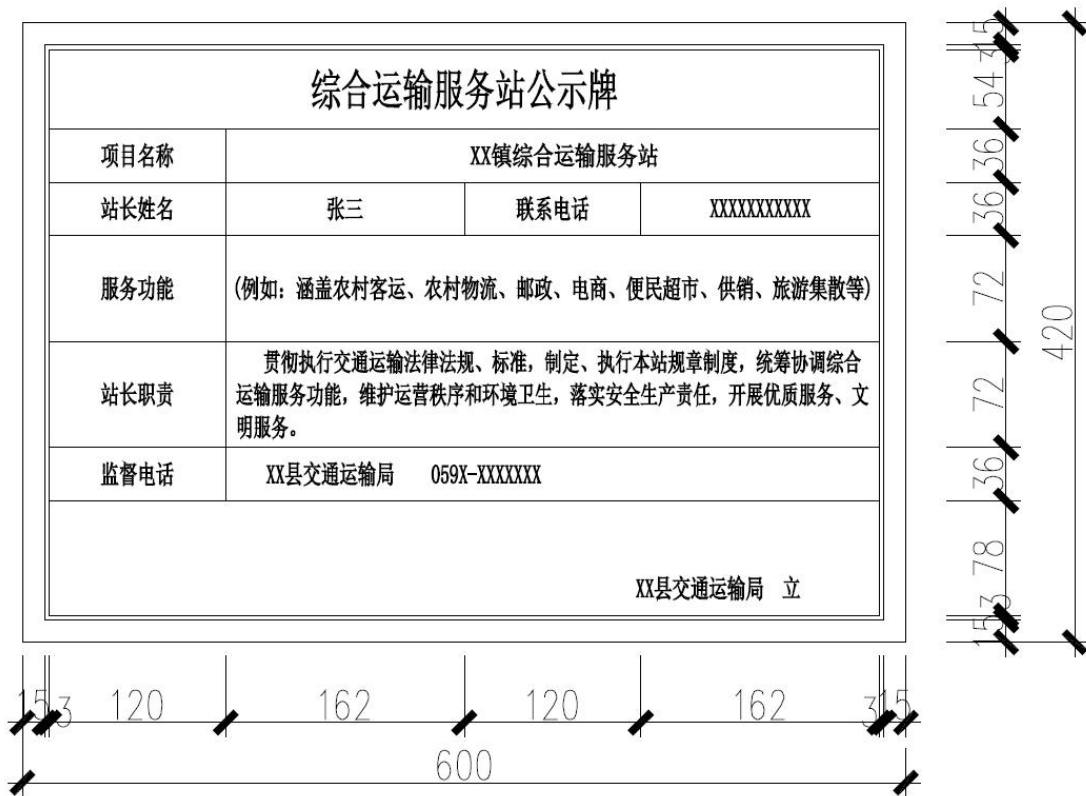


图 2.5-3 公示牌

2.6 其他建设要求

2.6.1 建设规模

乡镇综合运输服务站建设规模参照《汽车客运站级别划分和建设要求》(JT-T200-2004)五级站建设要求。具体占地面积根据当地住建部门要求、乡镇总体规划、客货运需求，结合配套补助标准、地方自筹资金能力，尽力而为、量力而行，视情况合理调整建设规模。建筑风格可融合地方旅游文化风俗、自然风景特色等(见图 2.6-1)，力争将乡镇综合运输服务站打造成当地的标志性建筑和新名片。



图 2.6-1 南平黄坑综合运输服务站

建设规模参考指标：设计年度平均日旅客发送量、旅客最高聚集人数、发车班次、发车位数、日均货物吞吐量、综合服务需求等。

2.6.2 设施设备

1. 乡镇综合运输服务站配置设施设备追求适用、可靠、通用、经济、可行的原则。

2. 乡镇综合运输服务站注重设施服务能力、功能，可添置满足客、货运功能的基本设备（含信息化及智能化系统设备、安检设备、充电桩设施设备、自动售票机设备、候车休息设备、安全消防设备等）。具体可参照《汽车客运站级别划分和建设要求》（JT-T200-2004）五级站设施设备配置要求，视情况调整。

2.6.3 环保绿化

站内环境保护与绿化美化应符合相关法律、国家标准、行业标准以及其他有关规定。

2.6.4 安全要求

1. 根据项目周边地形特征、外部交通环境，客货发车出入口应与道路良好衔接，不影响原有道路的通行安全。

2. 场站配套消防设施应符合国家建筑设计防火规范的有关规定。场站建筑耐火等级不低于三级；站内候车室、停车场、发车位配备必要的灭火设施。

第三章 农村客运运营管理要求

3.1 管理要求

3.1.1 定义

农村客运企业是指依法取得道路客运经营资格且从事县内或者毗邻县间至少

有一端在乡村客运班线经营的运输企业。

3.1.2 申请条件

1. 有与其经营业务相适应并经检测合格的客车。
2. 从事客运经营的驾驶人员，应当符合《道路运输从业人员管理规定》有关规定。
3. 有健全的安全生产管理制度，包括安全生产操作规程、安全生产责任制、安全生产监督检查、驾驶人员和车辆安全生产管理的制度。
4. 申请从事道路客运班线经营，还应当有明确的线路和站点方案。
5. 法律、法规、规章规定的其他条件及当地行业管理部门要求的其他材料。

3.1.3 申请材料

1. 申请开业的相关材料：
 - (1) 《道路旅客运输经营申请表》。
 - (2) 企业章程文本。
 - (3) 投资人、负责人身份证明及其复印件，经办人的身份证明及其复印件和委托书。
 - (4) 企业安全生产管理制度文本。
 - (5) 拟投入车辆承诺书，包括客车数量、类型及等级、技术等级、座位数以及客车外廓长、宽、高等。如果拟投入客车属于已购置或者现有的，应当提供行驶证、车辆技术等级评定结论、客车类型等级评定证明及其复印件。
 - (6) 已聘用或者拟聘用驾驶人员的驾驶证和从业资格证及其复印件，公安部门出具的3年内无重大以上交通事故责任事故的证明。
 - (7) 当地行业管理部门要求的其他材料。
2. 同时申请道路客运班线经营的，还应当提供下列材料：
 - (1) 《道路旅客运输班线经营申请表》。
 - (2) 可行性报告，包括申请客运班线客流状况调查、运营方案、效益分析以及可能对其他相关经营者产生的影响等。
 - (3) 进站方案。已与起讫点客运站和停靠站签订进站意向书的，应当提供进站意向书。
 - (4) 运输服务质量承诺书。

(5) 当地行业管理部门要求的其他材料。

3.2 安全管理

3.2.1 基础保障

1. 客运企业及分支机构应当依法设置安全生产领导机构。安全生产领导机构应当包括企业主要负责人（包括法定代表人和实际控制人、其他负责人），运输经营、安全管理、车辆技术管理、从业人员管理、动态监控等业务负责人及分支机构的主要负责人。

2. 拥有 20 辆（含）以上客运车辆的客运企业应当设置安全生产管理机构，配备专职安全管理人员，并提供必要的工作条件。拥有 20 辆以下客运车辆的客运企业应当配备专职安全管理人员，并提供必要的工作条件。专职安全管理人员配备数量原则上按照以下标准确定：对于 300 辆（含）以下客运车辆的，按照每 30 辆车 1 人的标准配备，最低不少于 1 人；对于 300 辆以上客运车辆的，按照每增加 100 辆增加 1 人的标准配备。

3. 客运企业主要负责人和安全管理人员应当具备与本企业所从事的道路旅客运输生产经营活动相适应的安全生产知识和管理能力，并经县级以上交通运输管理部门对其安全生产知识和管理能力考核合格，或者取得注册安全工程师（道路运输安全）执业资格并经属地县级以上交通运输管理部门报备。

4. 客运企业应当对从业人员进行安全生产教育培训，未经安全生产教育培训合格的从业人员，不得上岗作业。客运企业使用实习学生的，应当将实习学生纳入本企业从业人员统一进行安全生产教育培训。企业采用新工艺、新技术、新材料或者使用新设备，应当对从业人员进行专门的安全生产教育培训。从业人员的安全生产教育培训应当以客运企业自主培训为主，也可委托、聘请具备对外开展安全生产教育培训业务的机构或其他客运企业进行安全生产教育培训。客运企业主要负责人和安全管理人员初次安全生产教育培训时间不得少于 24 学时，每年再培训时间不少于 12 学时。

5. 客运企业应当定期召开安全生产工作会议和安全例会。安全生产工作会议至少每季度召开 1 次，研究解决安全生产中的重大问题，安排部署阶段性安全生产工作。安全例会至少每月召开 1 次，通报和布置落实各项安全生产工作。拥有 20 辆

(含)以下客运车辆的客运企业,安全生产工作会议可与安全例会一并召开。客运企业发生造成人员死亡、3人(含)以上重伤、恶劣社会影响的生产安全事故后,应当及时召开安全生产工作会议或安全例会进行分析和通报。安全生产工作会议和安全例会应当有会议记录,会议记录应建档保存,保存期不少于36个月。

6. 客运企业应当保障安全生产投入,依据有关规定,按照不低于上年度实际营业收入1.5%的比例提取、设立安全生产专项资金,建立独立的台账,专款专用。安全生产专项资金主要用于:

- (1) 完善、改造、维护安全运营设施和设备支出;
- (2) 道路运输车辆动态监控平台、视频监控系统的建设、运行、维护和升级改造,以及具有行驶记录功能的卫星定位装置、视频监控装置的购置、安装和使用等支出;
- (3) 配备、维护、保养应急救援器材、设备和开展应急演练支出;
- (4) 开展安全风险管控和事故隐患排查、评估、监控和整改支出;
- (5) 安全生产检查、评价、咨询和安全生产标准化建设支出;
- (6) 配备和更新现场作业人员安全防护用品支出;
- (7) 安全宣传、教育、培训和安全奖励等支出;
- (8) 安全生产适用的新技术、新标准、新工艺、新装备的推广应用支出;
- (9) 安全设施设备检测检验支出;
- (10) 其他与安全生产直接相关的支出。

7. 客运企业应当按照有关法律法规要求,投保承运人责任险、工伤保险等安全生产责任保险和机动车交通事故责任强制保险。

8. 鼓励客运企业积极探索、完善安全统筹行业互助形式,提高企业抗风险能力。

3.2.2 安全职责

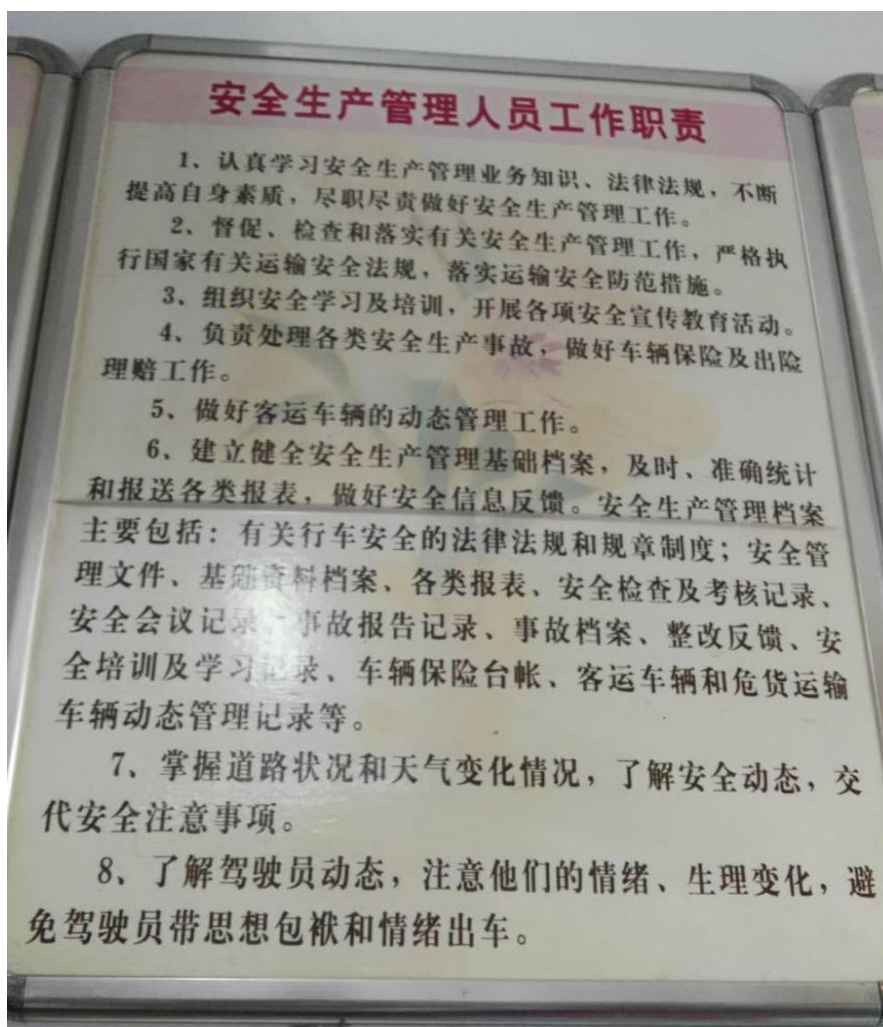
1. 客运企业应当依法建立健全全员安全生产责任制,将本企业的安全生产责任分解到各部门、各岗位,明确责任人员、责任内容和考核标准。安全生产责任制内容应当包括:

- (1) 主要负责人的安全生产责任、目标及考核标准;
- (2) 分管安全生产和运输经营的负责人的安全生产责任、目标及考核标准;
- (3) 管理科室、分支机构及其负责人的安全生产责任、目标及考核标准;

(4) 车队和车队队长的安全生产责任、目标及考核标准；

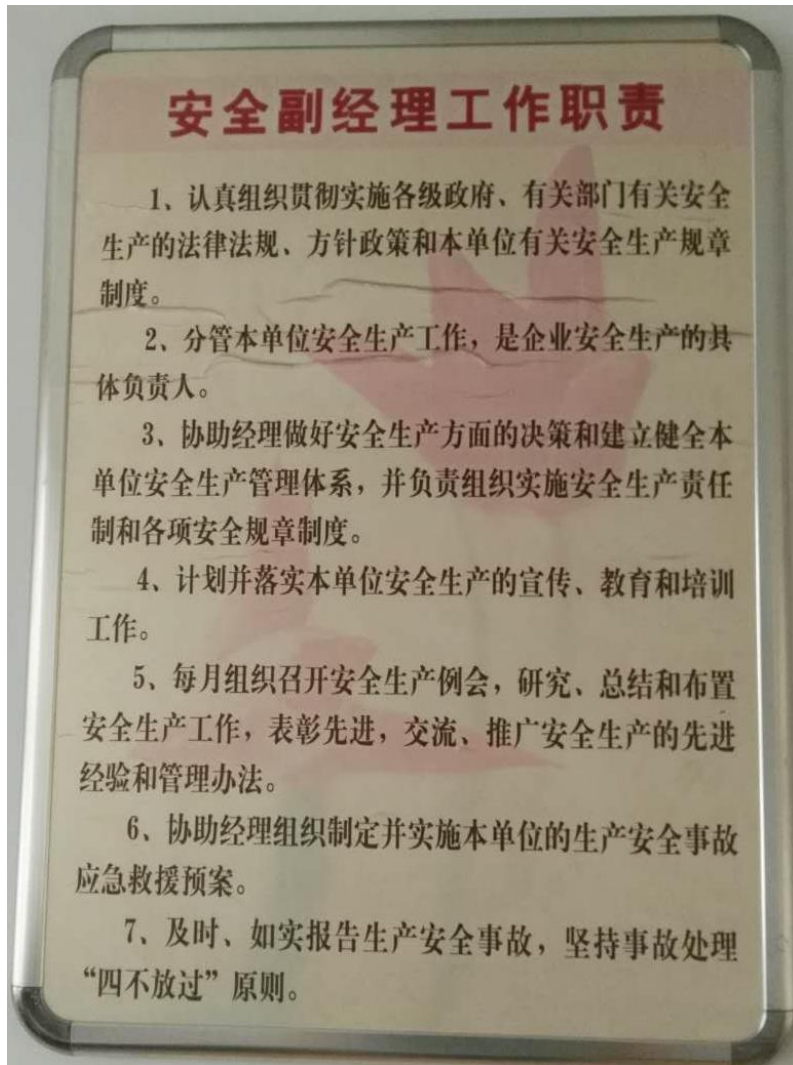
(5) 岗位从业人员的安全生产责任、目标及考核标准。

2. 客运企业应当与各分支机构层层签订安全生产目标责任书，制定明确的考核指标，定期考核并公布考核结果及奖惩情况。



安全管理人员职责示例 1

3. 客运企业应当实行安全生产一岗双责。客运企业的法定代表人和实际控制人为安全生产的第一责任人，负有安全生产的全面责任；分管安全生产的负责人协助主要负责人履行安全生产职责，对安全生产工作负组织实施和综合管理及监督的责任；其他负责人对各自职责范围内的安全生产工作负直接管理责任。企业党委、工会、各职能部门、各岗位人员在职责范围内承担相应的安全生产职责。



安全管理人员职责示例 2

4. 客运企业的主要负责人对本单位安全生产工作负有下列职责：

(1) 严格执行安全生产法律、法规、规章、规范和标准，组织落实相关管理部门的工作部署和要求；

(2) 建立健全本单位安全生产责任制，组织制定本单位安全生产规章制度、客运驾驶员和车辆安全生产管理办法以及安全生产操作规程；

(3) 依法建立适应安全生产工作需要的安全生产管理机构，确定符合条件的分管安全生产的负责人，配备专职安全管理人员；

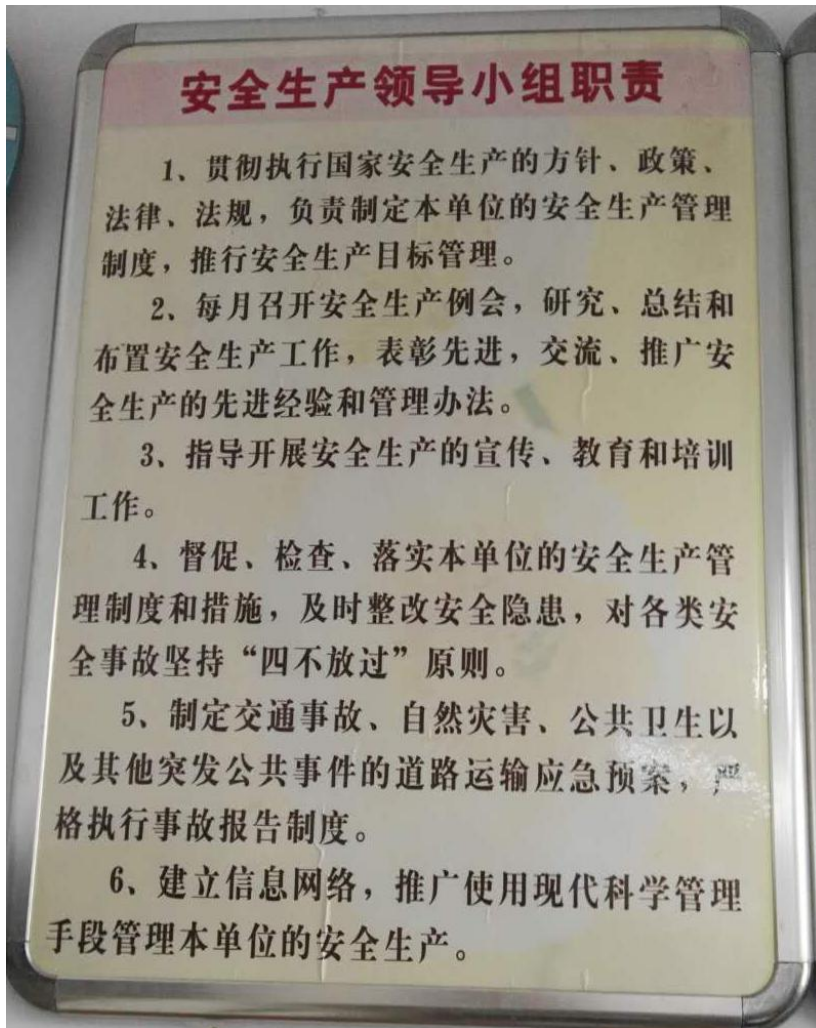
(4) 按规定足额提取安全生产专项资金，保证本单位安全生产投入的有效实施；

(5) 督促、检查本单位安全生产工作，及时消除生产安全隐患；

(6) 组织开展本单位的安全生产教育培训工作；

(7) 组织开展安全生产标准化建设；

- (8) 组织制定并实施本单位生产安全应急预案，开展应急救援演练；
- (9) 定期组织分析本单位的安全生产形势，研究解决重大安全生产问题；
- (10) 按相关规定报告道路客运生产安全事故，落实生产安全事故处理的有关工作；
- (11) 实行安全生产绩效管理，定期公布本单位安全生产情况，认真听取和积极采纳工会、职工关于安全生产的合理化建议和要求。



安全管理机构职责示例

5. 客运企业的安全生产管理机构及安全管理人员对本单位安全生产工作负有
下列职责：

(1) 严格执行安全生产法律、法规、规章、规范和标准，参与企业安全生产决策，提出改进和加强安全生产管理的建议；

(2) 组织或者参与制定本单位安全生产规章制度、客运驾驶员和车辆安全生产管理制度、动态监控管理制度、操作规程和相关技术规范，明确各部门、各岗位

的安全生产职责，督促贯彻执行；

（3）组织或参与制定本单位的安全生产年度管理绩效目标和安全生产管理工作计划，组织实施考核工作；

（4）组织或参与制定本单位的安全生产经费投入计划和安全技术措施计划，组织实施或监督相关部门实施；

（5）组织开展本单位的安全生产检查，对检查出的安全隐患及其他安全问题应当及时督促处理；情况严重的，应当依法停止生产活动。对相关管理部门抄告、通报的车辆和客运驾驶员交通违法行为，应当进行及时处理，制止和纠正违章指挥、冒险作业、违反操作规程的行为；

（6）督促落实本单位的隐患排查和安全风险管理措施，组织或者参与本单位的安全生产应急预案的制定和应急演练，督促落实本单位的安全生产整改措施；

（7）组织或参与本单位的安全生产宣传、教育和培训，加强事故案例警示教育，总结和推广安全生产工作的先进经验，如实记录安全生产教育和培训情况；

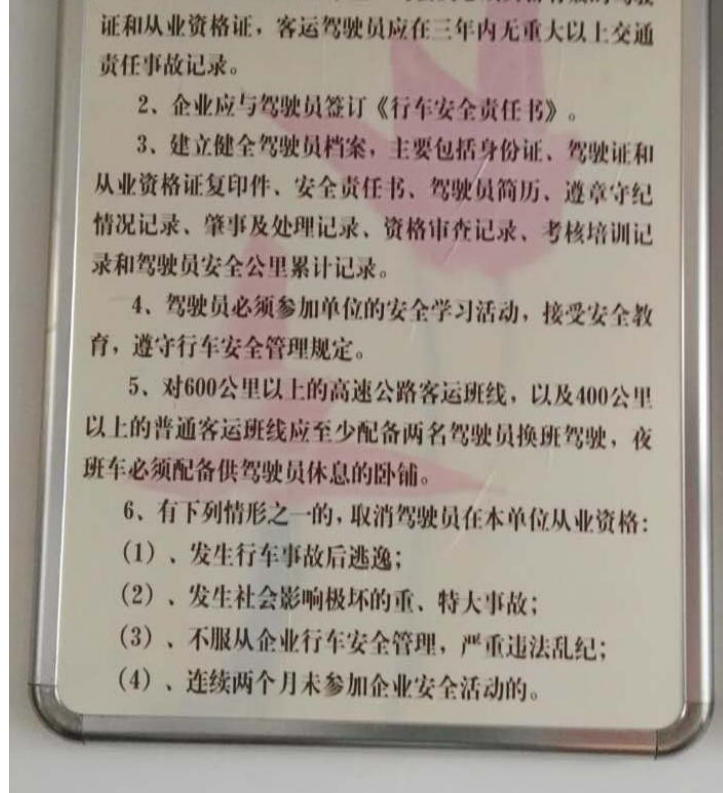
（8）发生生产安全事故时，按照有关规定，及时报告相关部门；组织或者参与本单位的生产安全事故的调查处理，承担生产安全事故统计和分析工作；

（9）其他安全生产管理工作。

6. 客运企业应当履行法律、法规、规章规定的其他安全生产职责。

3.2.3 安全生产制度

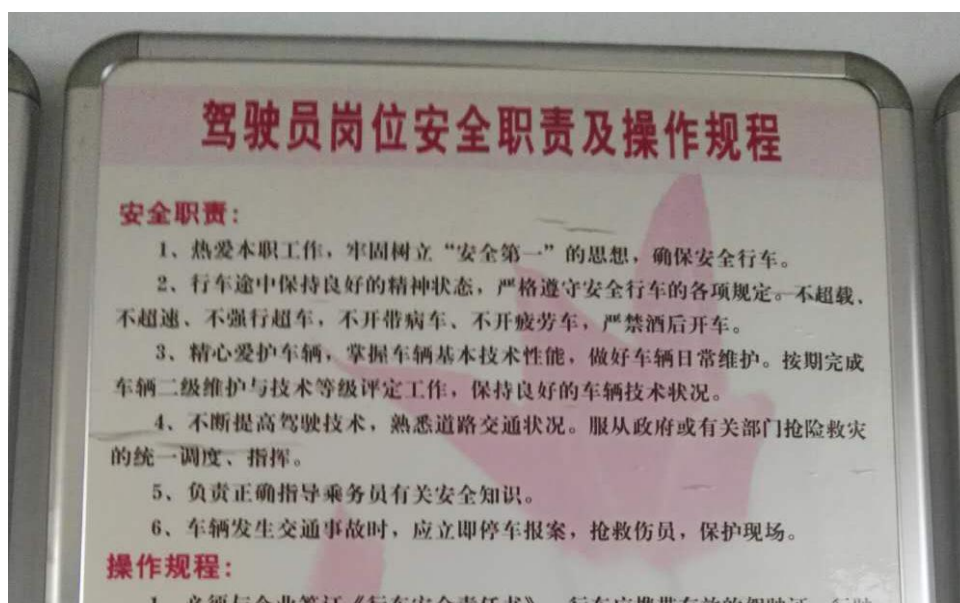
3.2.3.1 驾驶员管理



客运驾驶员管理制度示例 1

1. 客运企业应当依法建立客运驾驶员聘用制度。统一录用程序和客运驾驶员录用条件，严格审核客运驾驶员从业资格条件、安全行车经历及职业健康检查结果，对实际驾驶技能进行测试。驾驶员存在下列情况之一的，客运企业不得聘用其驾驶客运车辆：

- (1) 无有效的、适用的机动车驾驶证和从业资格证件，以及诚信考核不合格或被列入黑名单的；
- (2) 36 个月内发生道路交通事故致人死亡且负同等以上责任的；
- (3) 最近 3 个完整记分周期内有 1 个记分周期交通违法记满 12 分的；
- (4) 36 个月内有酒后驾驶、超员 20%以上、超速 50%（高速公路超速 20%）以上或 12 个月内有 3 次以上超速违法记录的；
- (5) 有吸食、注射毒品行为记录，或者长期服用依赖性精神药品成瘾尚未戒除的，以及发现其他职业禁忌的。



客运驾驶员管理制度示例 2

2. 客运企业应当建立客运驾驶员岗前培训制度，培训合格方可上岗。岗前培训的主要内容包括：道路交通安全和安全生产相关法律法规、安全行车知识和技能、交通事故案例警示教育、职业道德、安全告知知识、交通事故法律责任规定、防御性驾驶技术、伤员急救常识等安全与应急处置知识、企业有关安全运营管理的规定等。客运驾驶员岗前培训不少于 24 学时，并应在此基础上实际跟车实习，提前熟悉客运车辆性能和客运线路情况。

3. 客运企业应当建立客运驾驶员安全教育培训及考核制度。客运企业对客运驾驶员进行统一培训，安全教育培训应当每月不少于 1 次，每次不少于 2 学时，安全教育培训内容应当包括：法律法规、典型交通事故案例、技能训练、安全驾驶经验交流、突发事件应急处置训练等。客运企业应当组织和督促本企业的客运驾驶员参加继续教育，保证客运驾驶员参加教育培训的时间，提供必要的学习条件。客运企业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。客运企业应在客运驾驶员接受安全教育培训后，对客运驾驶员教育培训的效果进行统一考核。客运驾驶员安全教育培训考核的有关资料应纳入客运驾驶员教育培训档案。客运驾驶员教育培训档案的内容应包括：培训内容、培训时间、培训地点、授课人、参加培训人员签名、考核人员和安全管理人員签名、培训考试情况等。档案保存期

限不少于 36 个月。客运企业应当每月分析客运驾驶员的道路交通违法信息和事故信息，及时进行针对性的教育和处理。

4. 客运企业应当建立客运驾驶员从业行为定期考核制度。考核内容主要包括：客运驾驶员违法违规情况、交通事故情况、道路运输车辆动态监控平台和视频监控系统发现的违规驾驶情况、服务质量、安全运营情况、安全操作规程执行情况以及参加教育培训情况等。考核周期应不大于 3 个月。客运驾驶员从业行为定期考核结果应与企业安全生产奖惩制度挂钩。

5. 客运企业应当建立客运驾驶员信息档案管理制度。客运驾驶员信息档案实行一人一档，及时更新。客运驾驶员信息档案应当包括：客运驾驶员基本信息、体检表、安全驾驶信息、交通事故信息、交通违法信息、内部奖惩、诚信考核信息等。

6. 客运企业应当建立客运驾驶员调离和辞退制度。客运企业发现客运驾驶员具有不得聘用规定情形的，应当严肃处理并及时调离驾驶岗位；情节严重的，客运企业应当依法予以辞退。

7. 客运企业应当建立客运驾驶员安全告诫制度。客运企业应指定专人或委托客运站对客运驾驶员出车前进行问询、告知，预防客运驾驶员酒后、带病、疲劳、带不良情绪上岗驾驶车辆或者上岗前服用影响安全驾驶的药物，督促客运驾驶员做好车辆的日常维护和检查。

8. 客运企业应当关心客运驾驶员的身心健康，每年组织客运驾驶员进行体检，对发现客运驾驶员身体条件不适宜继续从事驾驶工作的，应及时调离驾驶岗位。客运企业应当建立防止客运驾驶员疲劳驾驶制度，为客运驾驶员创造良好的工作环境，合理安排运输任务，保障客运驾驶员落地休息，防止客运驾驶员疲劳驾驶。

3.2.3.2 运输组织

1. 客运企业在申请线路经营时应当进行实际线路考察，按照许可的要求投放客运车辆。客运企业应当建立每一条客运线路的交通状况、限速情况、气候条件、沿线安全隐患路段情况等信息台账，对信息台账进行定期更新，并提供给客运驾驶员。

2. 客运企业在制定运输计划时应当严格遵守通行道路的限速要求，不得制定导致客运驾驶员按计划完成运输任务将违反通行道路限速要求的运输计划。客运企业不得要求客运驾驶员超速驾驶客运车辆。企业应主动查处客运驾驶员超速驾驶客运车辆的行为，发现客运驾驶员超速驾驶客运车辆时，企业应及时采取措施纠正。

3. 客运企业在制定运输计划时应当严格遵守客运驾驶员驾驶时间和休息时间等规定：

(1) 日间连续驾驶时间不得超过 4 小时，夜间连续驾驶时间不得超过 2 小时，每次停车休息时间应不少于 20 分钟；

(2) 在 24 小时内累计驾驶时间不得超过 8 小时；

(3) 任意连续 7 日内累计驾驶时间不得超过 44 小时，期间有效落地休息；

(4) 禁止在夜间驾驶客运车辆通行达不到安全通行条件的三级及以下山区公路；

客运企业不得要求客运驾驶员违反驾驶时间和休息时间等规定驾驶客运车辆。企业应主动查处客运驾驶员违反驾驶时间和休息时间等规定的行为，发现客运驾驶员违反驾驶时间和休息时间等规定驾驶客运车辆时，应及时采取措施纠正。

4. 客运企业应当规范运输经营行为。班线客车应当严格按照许可的或经备案的线路、班次、站点运行，在规定的停靠站点上下旅客。对于成立线路公司的道路客运班线或者实行区域经营的客运企业，在确保运输安全的前提下，可自主确定道路客运班线途径站点，报原许可部门备案，并提前向社会公布，方便乘客上下车。客运车辆不得超过核定的载客人数，但按照规定免票的儿童除外，在载客人数已满的情况下，按照规定免票的儿童不得超过核定载客人数的 10%。客运车辆不得违反规定载货，行李堆放区和乘客区要隔离，不得在行李堆放区内载客，客运班车行李舱载货应当执行《客运班车行李舱载货运输规范》（JT/T 1135）。

5. 开通农村客运班线，应当符合《道路旅客运输及站场管理规定》规定的条件，并通过相关部门联合开展的农村客运班线通行条件审核，确保农村客运班线途经公路的技术条件、安全设施，车辆技术要求、运行限速等相匹配。经原许可机关同意，农村客运班车可采取区域经营、循环运行、设置临时发车点等灵活的方式运营。

6. 对于城市（区）间公文化运营客运线路，客运车辆应当严格按照核定载客人数运营。

7. 提供道路客运预约定制服务的客运企业应当具备道路旅客运输经营资格，客运驾驶员应当取得相应从业资格，车辆原则上使用 7 座及以上的营运客车。

8. 客运企业应当建立并有效实施安全告知制度，由驾乘人员在发车前按照相关要求向旅客告知，或者在发车前向旅客播放安全告知、安全带宣传等音像资料。驾

乘人员应当在发车前提醒乘客系好安全带。

9. 客运企业应当与汽车客运站经营者签订进站协议，明确双方的安全责任，严格遵守汽车客运站的安全生产规定。

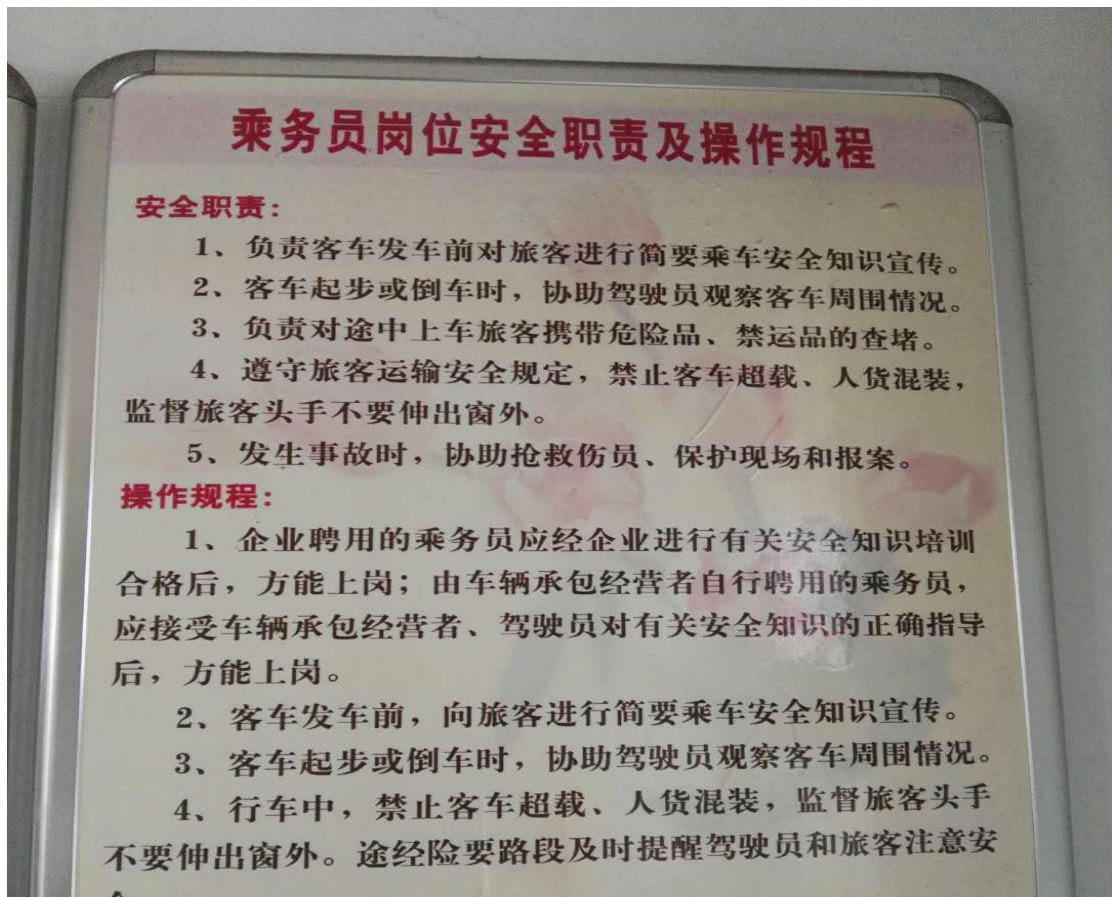
3.2.3.3 操作规程

1. 客运企业应当根据岗位特点，分类制定安全生产操作规程，推行安全生产标准化作业。

2. 客运企业应当制定客运驾驶员行车操作规程。操作规程的内容应当包括：出车前、行车中、收车后的车辆技术状况检查，开车前向旅客的安全告知，高速公路及特殊路段行车注意事项，恶劣天气下的行车注意事项，夜间行车注意事项，应急驾驶操作程序，进出客运站注意事项等。

3. 客运企业应当制定客运车辆日常检查和日常维护操作规程。操作规程的内容应当包括：轮胎、制动、转向、悬架、灯光与信号装置、卫星定位装置、视频监控装置、应急设施及装置等安全部件检查要求和检查程序，不合格车辆返修及复检程序等。

4. 客运企业应当制定车辆动态监控操作规程。操作规程的内容应当包括：卫星定位装置、视频监控装置、动态监控平台设备的检修和维护要求，动态监控信息采集、分析、处理规范和流程，违法违规信息统计、报送及处理要求及程序，动态监控信息保存要求和程序等。



乘务员安全操作规程示例

5. 客运企业配备乘务员的应当建立乘务员安全操作规程。操作规程的内容应当包括：乘务员值乘工作规范，值乘途中安全检查要求，车辆行驶中相关信息报送等。

6. 客运企业应当根据安全运营实际需求，制定其他相关安全运营操作规程。

3.2.3.4 其他制度

1. 客运企业应当建立安全生产基础档案制度，明确安全生产管理资料的归档、查阅。

道路运输应急预案

为认真贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》、《道路交通安全法》、《道路运输条例》和国家有关规定，确保在发生道路交通事故时，及时组织、指挥并动员各方面力量投入抢救、运输保障、现场处理及善后工作，保护人民群众生命和财产安全，制定本预案。

一、适用范围：
本预案适用于道路交通事故、自然灾害、公共卫生及其他突发公共事件。

二、组织领导：
为确保应急处理工作组织有效、措施到位，公司成立应急指挥领导小组。成员名单、联系电话及值班电话详见附件。

领导小组主要职责是：组织、指挥、协调突发事件的抢救、抢险、保障运输、现场处理及善后工作，服从政府或有关部门的统一调度、指挥。

三、报告程序：

1. 当发生重大、特大道路交通事故后，司乘人员必须采取措施抢救伤员，并迅速向事故发生地公安交警部门、交通主管部门及本单位报告，企业在接到报告后立即报告所属地交通主管部门及有关部门。

相关急救电话：
交警：122 公安：110 消防：119 医疗：120

事故报告的主要内容：事故单位、车辆、乘客及驾驶员的基本情况；事故发生的时间、地点及事故现场情况；事故的简要经过、人员伤亡情况；事故性质的初步判断；报告单位、报告人、报告时间及联系方式。

2. 接到政府有关自然灾害、公共卫生及其他突发公共事件的应急运输指令时，领导小组应根据要求积极组织应急车辆到达指定地点组织抢险或保障运输，并即时将有关情况向上级和有关部门报告，确保按时完成任务。

四、应急指挥：
领导小组接到道路交通事故报告或政府有关自然灾害、公共卫生及其他突发公共事件的应急运输指令时，立即启动本预案，由组长或副组长率领相关人员赶赴目的地进行现场指挥，遵照上级的指示和要求，积极与有关部门密切配合，认真做好抢险施救、事故处理和运输保障工作，并即时将有关情况向上级和有关部门报告。

五、应急车辆：

1. 例举 1 辆为应急指挥车，确保应急之用。

2. 运力储备原则：企业所属车辆应储备运力，根据需要，随时调派，并尽量保持车辆和驾驶员相对固定，在相同条件下动态调整。

六、处置措施：

1. 道路交通事故处置措施：
发生重大、特大交通事故时，即时启动应急预案，组长或副组长应率领相关人员在第一时间内赶赴现场，采取果断措施，防止事态扩大，积极协助有关部门处理相关事宜，并做好善后工作。
2. 自然灾害、公共卫生及其他突发公共事件处置措施。
发生自然灾害、公共卫生及其他突发公共事件执行紧急运输任务时，应明确部门和人员的责任，指定一名带队领导，按规定的要求，时间到达指定地点接受任务，所有参运人员必须携带移动通讯工具，确保信息畅通。执行任务的车辆必须无条件执行上级命令，按时完成运输任务。

七、事故调查：
事故发生后，按照国家、省、市的有关规定，组织有关人员配合有关部门对事故进行调查，事故调查工作必须严格按照“四不放过”的原则（即事故原因没有查清不放过，事故责任没有查清追究不放过，职工没有受到教育不放过，安全隐患防范措施不落实不放过）进行调查处理，同时还应认真吸取教训，防止类似事故发生。

八、其他事项：
本预案未尽事项按照国家有关法律、法规和规章制度执行，本预案自公布之日起实施。

附件：

应急指挥领导小组成员 名单及联络电话

值班电话：0597—3160006 3160005

指挥组成员	姓名	职务	联系电话
组长	王学森	主管经理	13959056510
副组长	魏志强	安全副经理 工会主席	13559620400
副组长	马学强	业务副经理 工会主席	13600096774
副组长	兰东升	经理助理	13608902053
成员	魏俊东	安全生产科科长	13600096188
成员	蔡永华	运营稽查科科长	139590820786
成员	肖 涛	办公室主任	15886631803
成员	钟晓刚	财务科科长	139590850562
成员	刘小军	汽车站站长	13507507001
成员	蔡清水	公营车队队长	13959013039
成员	曾小朝	稽查车队队长	18009965337
成员	曹蓝智	公交出租车队队长	13605924244
成员	何小杰	维修科科长	13906072393
成员	李 涛	维修科科长	13603227595

应急处置制度示例

2. 客运企业应当建立生产安全事故应急处置制度。发生生产安全事故后，客运企业应当立即采取有效措施，组织抢救，防止事故扩大，减少人员伤亡和财产损失。对于在旅客运输过程中发生的生产安全事故，客运驾驶员和乘务员应当及时向事发地的公安部门及所属客运企业报告，并迅速按本企业应急处置程序规定进行现场处置。客运企业应当按规定的时间、程序、内容向事故发生地和企业所属地县级以上的应急管理、公安、交通运输等相关部门报告事故情况，并启动生产安全事故应急处置预案。客运企业应当定期统计和分析生产安全事故，总结事故特点和原因，提出针对性的事故预防措施。

3. 客运企业应当建立生产安全事故责任倒查制度。按照“事故原因不查清不放过、事故责任者得不到处理不放过、整改措施不落实不放过、教训不吸取不放过”的原则，对相关责任人进行严肃处理。客运企业应当认真吸取事故教训，落实防范和整改措施，防止事故再次发生。发生生产安全事故的客运企业及其从业人员应当积极配合相关管理部门依法开展的生产安全事故调查处理工作，并提供必要的便利条件。任何企业和个人不得阻挠和干涉事故报告和依法调查处理。

4. 客运企业应当建立应急救援制度。健全应急救援组织体系，制定完善应急救援预案，开展应急救援演练。

5. 客运企业应当建立安全生产宣传和教育制度。普及安全知识，强化从业人员安全生产操作技能，提高从业人员安全生产能力。客运企业应当配备和完善开展安全宣传、教育活动的设施和设备，定期更新宣传、教育的内容。安全宣传、教育与培训应当予以记录并建档保存，保存期限应当不少于 36 个月。

6. 客运企业应当建立健全安全生产社会监督机制。客运企业应当在车内明显位置清晰地标示客运车辆车牌号码、核定载客人数和投诉举报电话，从事班车客运的客车还应当在车内明显位置标示客运车辆行驶区间和线路、经批准或经备案的停靠站点，方便旅客监督。客运企业应当公开举报电话号码、通信地址或者电子邮件信箱，完善举报制度，充分发挥乘客、新闻媒体及社会各界的监督作用。鼓励客运企业通过微信、微博、二维码、智能手机应用程序等多种方式畅通投诉举报途径。对

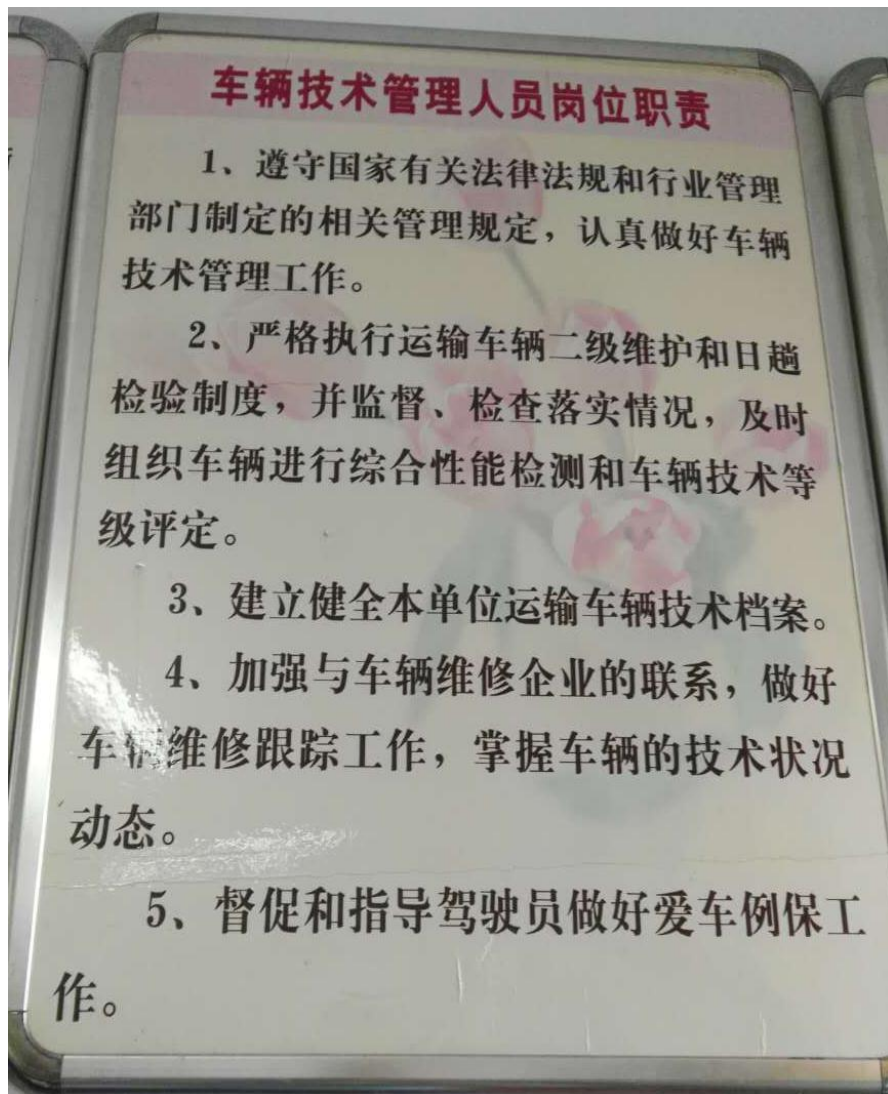
接到的举报和投诉，客运企业应当及时予以调查和处理。

7. 客运企业应当建立本企业安全生产管理所需要的其他制度。

3.3 车辆管理

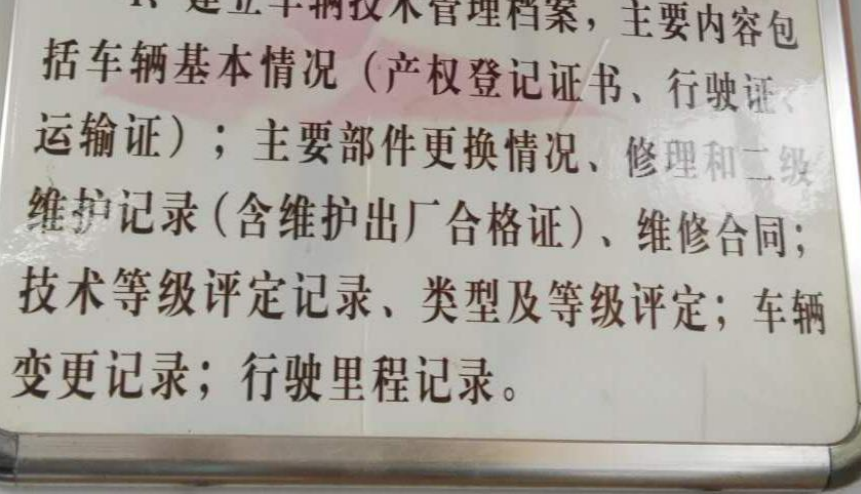
3.3.1 管理制度

1. 客运企业应当建立客运车辆选用管理制度。客运企业应当按照相关法规和标准要求，统一选型、统一车身标识、统一购置符合道路旅客运输技术要求的车辆从事运营。鼓励客运企业选用安全、节能、环保型客车。客运企业不得使用已达到报废标准、检测不合格、非法拼（改）装等不符合运行安全技术条件的客车以及其他不符合国家规定的车辆从事道路旅客运输经营。



车辆技术管理人员职责示例

2. 拥有 20 辆（含）以上客运车辆的客运企业应当设置车辆技术管理机构，配备专业车辆技术管理人员，提供必要的工作条件。拥有 20 辆以下客运车辆的客运企业应当配备专业车辆技术管理人员，提供必要的工作条件。专业车辆技术管理人员原则上按照每 50 辆车 1 人的标准配备，最低不少于 1 人。



车辆管理制度示例

3. 客运企业应当建立客运车辆技术档案管理制度。按照规定建立客运车辆技术档案，实行一车一档，实现车辆从购置到退出运输市场的全过程管理。客运车辆技术档案应当包括：车辆基本信息，车辆技术等级评定、客车类型等级评定或者年度类型等级评定复核、车辆维护和修理（含《机动车维修竣工出厂合格证》）、车辆主要零部件更换、车辆变更、行驶里程、对车辆造成损伤的交通事故等。客运企业应当逐步建立客运车辆技术信息化管理系统，完善客运车辆的技术管理。

4. 客运企业应当建立客运车辆维护制度。客运企业应当依据国家有关标准和车辆维修手册、使用说明书等，结合车辆运行状况、行驶里程、道路条件、使用年限等因素，科学合理制定客运车辆维护计划，保证客运车辆按照有关规定、技术规范以及企业的相关规定进行维护。客运车辆日常维护由客运驾驶员实施，一级维护和二级维护由客运企业按照相关规定组织实施，并做好记录。

5. 客运企业应当建立客运车辆技术状况检查制度。客运企业应当配合客运站做好车辆安全例检，对未按规定进行安全例检或安全例检不合格的车辆不得安排运输任务。对于不在客运站进行安全例检的客运车辆，客运企业应当安排专业技术人员在每日出车前或收车后按照相关规定对客运车辆的技术状况进行检查。客运企业应主动排查并及时消除车辆安全隐患，每月检查车内安全带、应急锤、灭火器、三角警告牌以及应急门、应急窗、安全顶窗的开启装置等是否齐全、有效，安全出口通道是否畅通，确保客运车辆应急装置和安全设施处于良好的技术状况。客运企业配备新能源车辆的，应该根据新能源车辆种类、特点等，建立专门的检查制度，确保车辆技术状况良好。客运企业不得要求客运驾驶员驾驶技术状况不良的客运车辆从事运输作业。发现客运驾驶员驾驶技术状况不良的客运车辆时，应及时采取措施纠正。

6. 客运企业应当按照有关规定建立车辆安全技术状况检测和年度审验、检验制

度。严格执行道路运输车辆安全技术状况检验、综合性能检测和技术等级评定制度，确保车辆符合安全技术条件。逾期未年审、年检或年审、年检不合格的车辆禁止从事道路旅客运输经营。

7. 客运企业应当建立客运车辆改型和报废管理制度。客运车辆改型与报废应当严格执行国家有关规定。对达到国家报废标准或者检测不符合国家强制性要求的客运车辆，不得继续从事客运经营。客运企业应当按规定将报废车辆交售给机动车回收企业，并及时办理车辆注销登记。车辆报废相关材料应至少保存 24 个月。

8. 客运企业应当加强对停放客运车辆的安全管理，明确停放客运车辆的安全管理责任人。客运企业原则上应自备或租用停车场所，对停放客运车辆进行统一管理。

3.3.2 技术要求

1. 车辆的结构和性能应当符合国家标准《机动车运行安全技术条件》（GB 7258）、《营运车辆综合性能要求和检验方法》（GB 18565）和交通行业标准《营运客车安全技术条件》（JT/T 1094）以及地方标准《福建省乡村公路营运客车结构和性能通用要求》（DB35/T 959）的要求。

2. 车辆技术等级应当达到交通行业标准《营运车辆技术等级划分和评定要求》（JT/T 198）规定的二级及以上车况等级。

3. 客车类型等级应符合交通行业标准《营运客车类型划分及等级评定》（JT/T325）。

3.3.3 通行条件

1. 新增农村客运班线应按照交通运输部《关于印发农村道路旅客运输班线通行条件审核规则的通知》（交运发〔2014〕258号）要求，开展联合审核工作。

2. 二级及以上公路，可通行各系列营运客车。

3. 设计速度为 40 公里/小时的三级公路，可通行车长不超过 12 米的营运客车。

4. 设计速度为 30 公里/小时的三级公路和双车道四级公路，可通行车长不超过 7 米的营运客车。

5. 单车道四级公路，可通行车长不超过 6 米的营运客车。

6. 等外公路需开通农村客运班线或农村客运班线需途经等外公路的，营运客车应当为符合《乡村公路营运客车结构和性能通用要求》（JT/T 616）要求且车长小于 6 米的车辆，途经的农村公路应当满足《关于印发农村公路建设指导意见的通知》

(交公路发〔2004〕372号)中《农村公路建设暂行技术要求》的规定。

7. 农村客运原则上应采用7座以上营运客车，确有困难的地区可采用5座车。

8. 具备条件的建制村通客车具体标准(交通运输部交办运【2018】109号文件)：

条件分类	衡量指标	具体要求
客运需求条件	常住人口数量	建制村常住人口数量达100人以上
公路通行条件	公路开通状况	已通硬化路
	隧道净高	农村客运线路途经的路段单车道隧道净高不小于3.5米
	桥梁状况	农村客运线路途经的桥梁技术状况为《公路桥梁技术状况评定标准》(JTG/T H21)规定的一、二、三类桥梁
	公路宽度	农村客运线路途经的路段路基宽度不低于4.5米，并按规定要求设置错车道
	安防工程	农村客运线路途经的急弯陡坡、临水临崖等重要路段按照有关要求完善公路安全设施
可持续运营条件	持续运营状况	线路长、成本高、客车平均实载率达不到50%的农村客运线路，无法通过市场化运作实现可持续运行的，地方财政建立补贴机制，维持农村客运可持续运营

3.4 运营标准

3.4.1 建制村通客车标准

1. 通客车建制村是指行政区内村委会所在地(或村民主要居住区)距离道路客运班车、公交化运营车辆、城市公交、预约车等运行起点、终点、中途停靠站点在2公里以内的建制村。

2. 通客车指采用客运班车、城市公交、预约车等营运车辆。

3.4.2 运营模式标准

农村客运运营模式包括班车客运、农村客运公交化运营、区域经营、循环经营、预约车、周末班车、墟日班车等。

1. 班车客运。实行定站点、定发班时间、定线路、定价格运行模式的客运班车。

2. 农村客运公交化运营。一是有确定的首末班发车时间，线路日均发班次不低于6班。二是停靠途经建制村，在沿途停靠站点设置站牌并公布班次信息。三是票价标准低于普通农村客运班线的15%以上。四是全部农村客运车辆或在该条农村客

运班线内统一服务标准、车型配置、外观标志和车内配套设施。

3. 区域经营。主要以镇域为单位，划定区域经营范围，不定线路、时间、站点，由农村客运企业在保证基本服务标准前提下，自主确定运力投放、班次增减和途经站点，报许可机关备案，并提前向社会公布。

4. 预约车。指在特定区域运行，没有固定线路、班次和站点，道路运输经营者采取电话、网络等方式，受理客运经营业务，按照服务对象的要求和双方约定实现特定人群个性化出行需求，或者约租客运加班车的运输形式。

3.4.3 预约车标准

1. 经营预约车服务的企业应为依法获得交通部门许可，具备道路运输经营资质的企业；所使用车辆应为依法取得经营资格的道路运输经营者所有、具有合法有效的营运车辆证件，并依法办理有关保险手续，为社会公众提供出行服务的客运车辆；聘用的驾驶员应为取得从业资格证且符合《道路运输从业人员管理规定》的人员。

2. 在村委会所在地或村民主要居住区等醒目位置设置预约车告示牌。

3. 告示牌应包含车属公司名称、联系人及联系电话、服务监督电话、可预约用车时段、可预约车型座位数范围等。

3.5 客运站管理

3.5.1 经营许可

1. 道路客运站经营许可事项及实施主体。县级道路运输管理机构负责受理本辖区内的道路客运站经营许可申请。未设县级道路运输管理机构的，由上一级道路运输管理机构负责实施本辖区内道路客运站的行政许可。

2. 道路客运站经营许可条件。申请从事道路客运站经营的，道路运输管理机构应当审查申请人是否符合以下条件：

(1) 客运站经有关部门组织的竣工验收合格，且经道路运输管理机构组织的站级验收合格；

(2) 有与业务量相适应的专业人员和管理人员；

(3) 有相应的设施、设备，具体要求按照《汽车客运站级别划分和建设要求》(JT/T 200) 的规定执行；

(4) 有健全的业务操作规程和安全生产管理制度，包括服务规范、安全生产操作

规程、车辆发车前例检制度、安全生产责任制、危险品查堵、安全生产监督检查制度。

3. 道路客运站经营许可程序：

（1）要求提供的申请材料

申请从事道路客运站经营的，道路运输管理机构应当要求申请人提交以下材料：

- ①《道路旅客运输站经营申请表》；
- ②客运站竣工验收证明和站级验收证明；
- ③拟招聘的专业人员、管理人员的身份证明和专业证书及其复印件；
- ④负责人身份证明及其复印件，经办人身份证明及其复印件和委托书；
- ⑤业务操作规程和安全管理文本。

（2）申请材料的形式审查及处置

道路运输管理机构应当对申请材料的完整性进行审核：

①申请材料不齐全或者不符合法定形式的，应当要求申请人当场补全或者更正，当场不能补全或者更正的，应当场或在 5 个工作日内出具注明日期且加盖道路运输管理机构专用印章的《交通行政许可申请补正通知书》，一次性告知需补正的全部内容。

②申请材料齐全有效的，应出具《交通行政许可申请受理通知书》。

③申请事项依法不需要取得行政许可或申请事项依法不属于本级道路运输管理机构职权范围的，应出具《交通行政许可申请不予受理决定书》。

（3）许可前的公示及审查

道路运输管理机构受理道路客运站经营申请后，应当将申请情况在其网站或办公场所公示，公示期限为 5 日。

公示期间或结束后，道路运输管理机构应当组织人员对申请人从事道路客运站经营的有关法定条件和所提供申请材料的真实性进行实地查验。

（4）许可决定

道路运输管理机构对道路客运站经营申请予以受理的，应当自受理之日起 15 个工作日内作出许可或者不予许可的决定。

①符合法定条件的，道路运输管理机构应当作出准予许可决定，出具《道路旅

客运站经营行政许可决定书》，明确许可事项。许可事项为经营者名称、站场地址、站场级别和经营范围。

②不符合法定条件的，道路运输管理机构应当作出不予许可决定，向申请人出具《不予交通行政许可决定书》，并说明理由。

③因需要延长许可申请处理时间的，须经道路运输管理机构负责人批准，向申请人出具《延长交通行政许可期限通知书》，并说明理由，但延长时间不得超过10个工作日。

(5) 道路客运站经营许可证件发放

道路运输管理机构作出许可决定后，应当在10个工作日内向被许可人颁发《道路运输经营许可证》，务必在《道路运输经营许可证》上注明经营范围和站级。

(6) 许可结果公告

许可决定书下达后，道路运输管理机构应当将许可结果在其网站或办公场所予以公告，接受社会监督，方便公众查阅。

4. 经营许可变更与终止许可办理程序

(1) 客运站经营者拟变更经营主体、站场地址、站场级别和经营范围等许可事项的，应当按照许可程序重新申请。

(2) 客运站经营者拟变更站场名称等事项的，实行备案制度，并在15个工作日内予以换发《道路运输经营许可证》。

(3) 客运站经营者在取得《道路运输经营许可证》后，无正当理由超过180日不投入运营或者运营后连续180日以上停运的，视为自动终止经营，县级道路运输管理机构应当收回其《道路运输经营许可证》。

(4) 客运站经营者申请终止经营的，应当自终止经营之日起提前30日向原许可的县级道路运输管理机构提交《福建省道路客运站经营终止申请表》。原许可的县级道路运输管理机构同意终止经营的，按照以下程序办理：

①及时作出终止决定，并在《福建省道路客运站经营终止申请表》上签注“终止”意见；

②在终止经营后10日内收回《道路运输经营许可证》；

③向社会公告，以便公众了解情况。

(5) 客运站终止经营后可能对公众造成重大影响的，道路运输管理机构应当

采取措施对进站车辆进行分流，并向社会公告。

3.5.2 安全生产管理规范

1. 汽车客运站经营者应当坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，落实安全生产主体责任。

2. 汽车客运站经营者应当不断完善安全生产管理体系，健全安全生产管理机构，保障安全生产投入，落实安全生产的管理职责，规范各岗位的工作程序。

3. 汽车客运站经营者应当对进出站的人员、车辆进行严格检查，确保“三不进站”、“六不出站”。

4. 汽车客运站经营者应当与道路旅客经营者签订安全责任协议，依法明确双方的安全责任。

5. 汽车客运站经营者应当配合有关部门组织开展安全宣传、安全检查、事故处理、责任追究等工作，发生安全事故和险情时，及时报告相关部门。

6. 汽车客运站经营者应当为客运驾驶员和乘务员提供必要的服务设施和临时休息场所。

7. 汽车客运站经营者应当按有关规定配备安全消防设备和消防器材，并确保齐全有效。

8. 三级及以上的客运站须配备安全检测仪。

3.5.3 档案管理

县级道路运输管理机构应当建立道路客运站营业户档案，具体应当包括以下内容：

1. 《道路旅客运输站经营申请表》；
2. 投资人、负责人身份证明，经办人身份证明和委托书；
3. 经营客运站的土地、房屋的合法证明复印件；
4. 道路客运站竣工验收证明复印件；
5. 道路客运站站级验收证明复印件；
6. 与业务相适应的专业人员和管理人员的身份证明、专业证书复印件；
7. 业务操作规程和安全生产制度文本；
8. 需补全或更正申请材料的，存档《交通行政许可申请补正通知书》；
9. 《交通行政许可受理通知书》；

10. 道路运输管理机构审核意见；
11. 《道路旅客运输站经营行政许可决定书》；
12. 道路运输行政许可文书（证件）送达回证；
13. 《道路运输经营许可证》（正、副本）复印件；
14. 《工商营业执照》和《税务登记证》复印件；
15. 道路客运站质量信誉考核资料；
16. 变更记录资料；
17. 其他需存档的材料。

第四章 农村客运运营服务要求

4.1 客运站

4.1.1 服务规范

1. 客运站经营者应当按照道路运输管理机构许可的内容和范围从事经营活动，不得转让、出租客运站及其经营许可证件。
2. 客运站经营收费项目和标准应当按照福建省物价局 福建省交通运输厅《关于规范道路客运站服务收费有关问题的通知》（闽价服〔2016〕204号）的文件精神执行。
3. 客运站经营者应当同客运经营者签订进站经营合同，明确双方的权利和义务。
4. 客运站经营者应当及时公布进站客车的车辆类别、运营方式、运输线路、起讫停靠站点、班次、发车时间、票价等信息，安排好车辆停放和进出站，疏导旅客，维持秩序。
5. 客运站经营者应当按规定设置旅客购票、候车等服务设施，保持站场环境整洁卫生，为旅客候车出行提供优质服务。
6. 客运站经营者可根据客流量，采取流水或定时发班的方式运营。
7. 客运站经营者应当坚持公平、公正原则，合理安排发车时间，公平售票，有条件的客运站应实施联网售票。
8. 客运站经营者应当建立健全管理制度，加强站务管理，配备与站务经营相应的人员。

9. 客运站经营者应当禁止无证车辆进站从事经营活动，无正当理由不得拒绝合法营运车辆进站经营。

10. 客运站经营者应当强化安全生产管理，落实安全责任，按照车辆核定载客人数售票，防止旅客携带危险品进站上车。加强对出站客车安全检查，严禁超载车辆出站，杜绝人货混装。

11. 客运站经营者应当制定公共突发事件应急预案，应急预案应当包括报告程序、应急指挥、应急设备的储备和处置措施等内容。

12. 客运站经营者应当建立和完善各类台帐档案，按要求向道路运输管理机构如实报送有关信息。

13. 客运站内可以从事为旅客候车、饮食提供便利的相关经营活动，以及商品批发零售、农村物流等多种经营活动。从事经营活动时，不得减少客运站的站务功能，降低服务水平。

4.1.2 站容站貌

1. 车站内外要保持清洁卫生，各项服务设施标志醒目；

2. 候车室布局合理，简明清晰，候车室增加服务项目和摊点摆设，应在不影响旅客正常候车的前提下，统一规划、统一管理、文明经营；

3. 要定期进行大扫除，将环境卫生责任落实到具体责任部门或个人。

4. 客运站的厕所要根据车站运营时间按时或延时免费对外开放。

5. 各车站应在醒目位置悬挂站名标志牌。

6. 汽车客运站应具备符合交通部《汽车客运站级别划分和建设要求》的规定，其售票厅、候车室、行包房、小件寄存处要分设，车位适用，站内布局合理，符合站务作业流程。

7. 客运站必须配置旅客须知、里程票价表、班次时刻表、营运线路图、禁运、限运物品宣传图、公告栏、站务员监督台、服务部位示意图等服务设施。

4.2 车辆设施设备

4.2.1 车容车貌

1. 车身外表漆面整洁、完好、无污垢。

2. 车外顶无污垢、堆积物。

3. 车门及周边无污垢、油污。
4. 地板、踏步无污垢、尘土和垃圾。
5. 车厢内壁无污垢。
6. 车窗玻璃清洁、明亮。
7. 座椅无尘土和积水。
8. 驾驶舱无尘土、杂物。
9. 车内外各种标志清晰、无破损。

4.2.2 设施设备标准

1. 车门、车窗、顶窗设施应完好，开关应灵活，应安全可靠。
2. 车身顶蓬及内外皮无破损、无变形。
3. 地板、座椅等设施应完整、牢靠。
4. 安全带、视频播放器、车内照明等设施应完好有效。
5. 灭火器、安全锤等安全设施设备齐全有效，非密封窗必须保证容易打开。

4.3 驾乘人员

4.3.1 乘务员

1. 着装整洁上班。
2. 出车前搞好车内卫生，将无关人员清理下车，整理好卫生洁具。检查车上的服务设施、设备是否完好有效，保证车内空调、卫生、视听等服务设施的正常使用。
3. 班车进站时，按照车站站务作业规定，在发车前进入发车位，做好迎接旅客上车准备工作。
4. 配合车站检票员核对旅客客票是否有效，扶老携幼，引导旅客对号入座，为行李较多的旅客提供服务。安排旅客随身携带行李、行包存放得当。
5. 与站务员办理凭单交接时，应清点人数，核对是否与客运凭单相符，核实旅客全部上车，并检查行李仓、车窗是否关闭牢靠。
6. 清点人数时应对上车的老弱病残、孕妇、小孩及港澳台胞、海外华侨、外国友人等所处位置做到心中有数，作为本次运行全程重点照顾服务的对象，对形迹可疑的人也应有所警觉，并提醒旅客收好放妥随身携带的物品。
7. 旅客携带的寄存行李舱的行李，应挂签放置、保管，以免造成差错。

8. 协助车站完成站务作业后，应下车站立车后，指挥驾驶员倒出发车位。
9. 运行途中做好各项宣传工作，途径险要路段要及时提醒驾驶员和乘客注意安全。
10. 运行途中遇有交通综合执法人员或公安部门检查时，应主动向旅客说明情况，配合接受检查。
11. 到站停稳后，提示旅客按先后顺序下车出站。
12. 将旅客随身携带的行李，按签条核对无误后逐一交还旅客。
13. 检查车内有无旅客遗失的物品，若发现旅客遗忘的物品，应及时设法归还失主。清理车内卫生，收回可利用的报刊、杂志，清理废弃物品。

4.3.2 驾驶员

1. 上岗前认真检查车辆各系统特别是制动、转向系统技术状况是否良好，整理车容，检查各项设施是否有效，油、水是否充足，严禁车辆带“病”行驶。
2. 携带好各种证件，领取行车路单，按规定时间进站，听从站内调度，进入指定停靠站台，开启行包仓。
3. 检查行包是否装捆牢固，长、宽、高及重量是否符合规定，协助乘务员组织旅客上车，维护好乘车秩序。
4. 旅客全部上车后，进入驾驶座位，检查车门、行李舱是否关好，接到发车信号后，起步发车。
5. 运行途中集中精力，谨慎驾驶，按规定时速运行，礼貌行车，安全第一。途经险桥、险路、渡口和加油前，要主动停车以组织旅客下车。途中停、歇，应协助乘务员核实人数后方可继续行驶。遇到非常情况或发生事故时应尽快呼救、抢救伤员、保护好现场，必要时及时组织旅客疏散。途中遇交通综合执法人员或公安部门检查时主动停车接受检查。
6. 沿途按规定站点进站停靠，不越站、不甩客、不超员。临近车站时要减速行驶，平稳停靠，要利用间歇时间抓紧检查车辆，发现故障立即排除，不带“病”运行。要协助乘务员监装、监卸行包。
7. 收车后把车辆开到指定停车位进行检查，清理好车辆卫生，加足燃料，做好下个班次出车准备。
8. 向车属公司调度汇报当班情况，接领下班任务。