

石家庄市城市公共汽车客运管理办法

（2015年3月19日市人民政府第38次常务会议讨论通过
2015年3月30日石家庄市人民政府令第190号发布 自2015
年6月1日起施行）

第一章 总 则

第一条 为加强城市公共汽车客运管理，规范公共汽车客运市场秩序，保障营运安全，提高服务水平，维护乘客、经营者及从业人员的合法权益，依据有关法律、法规，结合本市实际，制定本办法。

第二条 本市行政区域内城市公共汽车客运的规划、建设、运营和管理适用本办法。

第三条 本办法所称城市公共汽车客运，是指在城市人民政府确定的区域内，利用公共汽（电）车及有关设施，按照核定的线路、站点、时间、票价运营，为社会公众提供客运服务的交通方式。

本办法所称城市公共汽车客运设施，是指为城市公共汽车客运服务的停车场、保养场、枢纽站、首末站、换乘站、站务用房、

候车亭、站台、站牌等配套设施。

第四条 城市公共汽车客运行业应当遵循政府主导、统一规划、优先发展、规范经营、公平竞争的原则，鼓励公共汽车客运经营者实行规模化、集约化经营，推广应用新技术、新设备，为社会公众提供安全、便捷、经济、舒适、环保的公共交通服务。

第五条 市、县（市）人民政府应当将城市公共汽车客运纳入国民经济和社会发展规划，突出公共交通在城市总体规划中的地位和作用，完善基础设施，优化运营结构，加大资金投入和政策扶持，落实各项补贴、补偿等政策，及时拨付有关费用。

第六条 市、县（市）交通运输行政主管部门负责本行政区域内的公共汽车客运监督管理工作，并委托其所属的道路运输管理机构负责具体管理工作。

发展改革、规划、国土、建设、财政、城管、公安、物价等部门，按照各自职责做好公共汽车客运的相关管理工作。

第二章 规划建设

第七条 交通运输行政主管部门应会同发展改革、规划、财政、国土、公安、城管等部门编制本行政区域公共汽车客运专项规划，报本级人民政府批准后实施。

公共汽车客运专项规划确定的公共汽车客运设施用地及空间，任何单位和个人不得侵占或擅自改变其用途。

第八条 市、县（市）道路运输管理机构应当根据公共汽车

客运专项规划和公众出行的需要，合理设置公共汽车客运线路和站点。需要调整客运线路和站点设置的，应当在调整前将调整方案向社会公布，征求公众意见。

第九条 市、县（市）人民政府应依据公共汽车客运专项规划建设综合枢纽站，并配套建设相应的机动车、非机动车停车场，配备指向标识、线路图、时刻表、换乘指南等服务设施。

第十条 城市新区开发、旧城改造和大型项目建设时，应根据城市总体规划和公共汽车客运专项规划、城市客流量和已有设施的布局，合理配套建设公共汽车客运设施。新建、改建或扩建城市道路时，同步规划、建设港湾式停靠站台等客运设施。

第十一条 城市公共汽车客运设施建设项目的设计和施工应符合国家有关技术标准和规范，按照规定配建或设置无障碍设施。

第十二条 任何单位和个人都有保护城市公共汽车客运设施的义务，不得损坏或者擅自迁移、拆除、占用公共汽车客运设施。

第十三条 因城市建设、道路施工、交通管理等需要，确需迁移、拆除、占用城市公共汽车客运设施的，相关单位应经交通运输行政主管部门同意，并按照规定予以恢复、补建或补偿。

第十四条 市、县（市）人民政府应组织交通运输和公安交通管理等部门，在城市主干道及其他有条件的城市道路，合理设置城市公共汽车专用车道及优先通行信号系统，提高城市公共交

通的运行效率。

第三章 经营管理

第十五条 市、县（市）人民政府应当根据经济社会发展状况、公共交通运输力资源和公众出行需求等因素，依法确定城市公共汽车客运经营者和经营线路。

第十六条 市级道路运输管理机构应当组织城市公共汽车驾驶员进行从业资格考试，内容包括城市公共交通运输法律法规、职业道德、安全运营、应急救援、运营线路等。

公共汽车驾驶员经考试合格后，持证上岗。

第十七条 因市政工程建设、大型群众性活动等特殊情况需要临时变更公交线路或者站点的，公共汽车客运经营者应当提前向社会公告，并向同级道路运输管理机构备案。

第十八条 市、县（市）人民政府应组织交通运输、财政等部门定期对城市公共汽车运营成本进行审核，并将审核结果作为制定、调整票价或补贴的主要依据。

在制定或调整票价时，物价、交通运输等部门应按有关规定组织价格听证。

城市公共汽车客运经营者应执行国家和省有关老年人、残疾人、革命伤残军人（警察）、军人和学生等免费或优惠乘车的规定。

第十九条 交通运输行政主管部门应当会同有关部门针对

自然灾害、安全事故、公共卫生事件等影响城市公共交通正常运营的突发事件制定应急预案，报本级人民政府批准后实施。

城市公共汽车客运经营者应根据公共交通应急预案，制定本单位的应急方案，并定期进行演练。

第二十条 发生突发事件时，城市公共汽车客运经营者应服从城市人民政府对车辆的统一调度、指挥，政府应当给予合理补偿。

第二十一条 城市公共汽车运营发生安全事故时，城市公共汽车客运经营者应及时报告有关部门，并启动应急救援预案。

第二十二条 城市公共汽车客运经营者是安全运营责任主体，负有下列职责：

（一）设立相应的安全管理机构，配备专职安全管理人员；

（二）建立、健全安全责任制、安全生产制度和岗位操作规程；

（三）在城市公交车辆和公交场站醒目位置设置安全警示标志、安全疏散示意图，配备灭火器、安全锤、车门紧急开启装置等安全应急设施、设备；

（四）督导运营安全工作，对乘客携带物品采取必要的安检措施；

（五）落实安全教育制度，提高从业人员安全意识和技能。

第二十三条 在城市公共汽车客运设施和运营车辆上设置广告的，应按规定办理相关手续，不得影响城市公交运营秩序和

安全。

第二十四条 公安机关应加强对客运车辆内的治安、公交专用车道的管理，依法及时查处违法行为。

第四章 运营服务

第二十五条 城市公共汽车客运经营者应加强对公共汽车客运设施的管理和维护，确保城市公共交通设施完好。

第二十六条 城市公共汽车客运经营者应遵守下列规定：

- (一) 按照核定的线路、站点、班次及时间组织营运；
- (二) 不得擅自暂停或者终止营运；
- (三) 不得强迫从业人员违章作业；
- (四) 定期对运营车辆维护与检测，保持车辆技术、安全性能符合有关标准；
- (五) 定期向道路运输管理机构报送经营信息等统计资料。

第二十七条 从事客运经营的车辆，应符合国家、行业标准和下列规定：

- (一) 技术性能良好，安全设施齐全完好；
- (二) 车容整洁、美观、卫生；
- (三) 按照规定设置线路营运服务标志；
- (四) 设置老、幼、病、残、孕专用座位和禁烟标志；
- (五) 安装投币箱、电子刷卡及电子报站设备。

第二十八条 城市公共汽车从业人员在营运中应遵守下列

规定：

- （一）携带有关证件，按规定佩戴服务标志、标牌；
- （二）着装整洁，文明服务，安全行车；
- （三）按照核定的票价收费，提供有效的票据；
- （四）执行有关优惠或免费乘车的规定；
- （五）及时报清线路名称、行驶方向和站名，提示安全注意

事项；

（六）不得到站不停、拒载乘客、滞站揽客、中途甩客、站外上下乘客；

（七）运营车辆发生故障不能正常行驶时，应安排乘客换乘；

（八）维护乘车秩序，为老、幼、病、残、孕等特殊乘客提供必要的帮助。

第二十九条 乘客有下列情形之一的，公共汽车从业人员有权拒绝提供客运服务：

- （一）携带易燃易爆及其他危害公共安全物品的；
- （二）精神病患者无人监护的；
- （三）酗酒者丧失自控能力无人陪同的；
- （四）携带宠物（不含导盲犬）乘车的；
- （五）饮食、吸烟或向车内外吐痰、乱扔杂物的；
- （六）乞讨、卖艺和从事营销活动、散发宣传品的；
- （七）妨碍安全驾驶、乘客安全和营运秩序的其他行为。

第三十条 乘客应依照规定足额购票、刷卡或主动出示乘车

票证，不得使用过期、伪造或他人专用的乘车票证。

第五章 运营监管

第三十一条 城市公共汽车客运经营者应当制定科学、具体的运营管理和服务质量制度，落实运营服务岗位责任制度。

第三十二条 城市公共汽车客运经营者应根据公共汽车客运专项规划，编制五年经营计划并提交道路运输管理机构。五年经营计划应当包括公交线路的开辟和调整、运力投放规模、场站发展建议及公共客运服务的改善等内容。

城市公共汽车客运经营者应当在每年 10 月底之前，报送下年度运营服务计划。

第三十三条 道路运输管理机构应当建立公共汽车客运服务质量信誉考核体系，定期对城市公共汽车客运经营者的运营服务情况及其运营线路进行考核。考核体系应当包括安全生产、车辆设施、服务设施、人员素质、乘客满意度调查、司乘人员满意度调查、投诉处理、遵章守纪等方面内容。

第三十四条 城市公共汽车客运经营者及其线路服务质量信誉考核不合格的，经营者应当在结果公布之日起 15 日内提出整改方案和改善服务的承诺，进行整改。

第三十五条 城市公共汽车客运经营者应当对下列经营信息进行统计，并于每月 10 日前报道路运输管理机构：

- (一) 每条线路的月客运量；

- (二) 车辆保有量；
- (三) 车辆的维修与保养情况；
- (四) 车辆安全运行间隔里程。

第三十六条 城市公共汽车客运经营者应将司乘人员、管理人员、运营车辆等相关信息定期报道路运输管理机构备案，实现信息共享。

第六章 监督检查

第三十七条 道路运输管理机构应加强对城市公共汽车客运经营活动的监督检查，及时查处违法行为，维护市场秩序。

第三十八条 道路运输管理机构和公共汽车客运经营者应当建立投诉受理制度，接受对违反本办法行为的投诉和社会监督。

投诉人应提供真实姓名、联系方式、投诉车辆号码、投诉事实和要求等资料。

第三十九条 道路运输管理机构和公共汽车客运经营者接受投诉后，应在受理之日起 10 个工作日内，将处理结果告知投诉人。

第四十条 道路运输管理机构依法实施检查时，应当出示执法证件并说明理由和法律依据。

第七章 法律责任

第四十一条 违反本办法规定，城市公共汽车客运经营者有

下列行为之一的，由交通运输行政主管部门责令改正，处三千元以上一万元以下罚款：

（一）未建立企业安全生产管理机构、责任制和管理制度，配备专职安全管理人员的；

（二）未在城市公交车辆和公交场站醒目位置设置安全警示标志、安全疏散示意图的；

（三）未在城市公交车辆和公交场站安装灭火器、安全锤、车门紧急开启装置等安全应急设施、设备的；

（四）运营中发生安全事故时，未及时报告有关部门的。

第四十二条 违反本办法规定，城市公共汽车客运经营者有下列行为之一的，由交通运输行政主管部门责令改正，处一千元以上五千元以下罚款：

（一）未按照核定的线路、站点、班次及时间组织营运的；

（二）擅自暂停或者终止营运的；

（三）强迫从业人员违章作业的；

（四）未按照国家有关规定维护和检测运营车辆，车辆技术、安全性能不符合有关标准的。

第四十三条 违反本办法规定，有下列行为之一的，由交通运输行政主管部门责令改正，处一千元以上三千元以下罚款：

（一）未按照规定设置线路营运服务标志的；

（二）未设置老、幼、病、残、孕专用座位和禁烟标志的；

（三）客运线路或者站点临时变更，未按规定提前告知公众

的；

（四）运营车辆发生故障不能正常行驶时，未按照规定安排乘客换乘的；

（五）运营车辆到站不停、拒载乘客、滞站揽客、中途甩客、站外上下乘客的；

（六）损坏或者擅自迁移、拆除、占用公共汽车客运设施的。

第四十四条 违反本办法规定的其他行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

第四十五条 交通运输行政主管部门、道路运输管理机构工作人员滥用职权、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

第四十六条 本办法自 2015 年 6 月 1 日起施行。1995 年 10 月 16 日石家庄市人民政府第 68 号令发布的《石家庄市城市公共客运管理办法》同时废止。