《农村道路客运运营服务指南（试行）》

解读

为深入贯彻落实习近平总书记关于进一步做好“四好农村路”建设重要指示精神，近日，交通运输部印发了《农村道路客运运营服务指南（试行）》（以下简称《指南》）。为便于更好地理解相关内容，做好贯彻落实工作，现解读如下：

一、制定背景

农村客运是保障广大农村群众“行有所乘”的民生服务，对巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接有重要意义。2020年，全国实现了具备条件的乡镇和建制村全部通客车。2021年，我部会同9部门印发《关于推动农村客运高质量发展的指导意见》，对巩固拓展通客车成果，提升农村客运服务质量等进行全面部署安排。各地持续加强农村客运运行监测，完善服务网络，提升服务质量，有效满足了农村群众出行需求。

但与此同时，部分地区对不同模式的农村道路客运管理要求不够明确、服务标准不够具体、发展导向不够清晰，亟需出台服务指南，进一步规范运营服务要求。为此，部在广泛开展实地调研、系统总结各地有益探索的基础上，制定了《指南》，进一步明确了农村客运规范发展的基本要求和鼓励引导方向，更好巩固具备条件的乡镇和建制村通客车成果，促进农村客运健康稳定发展，为加快建设交通强国，推进乡村全面振兴、加快农业农村现代化提供有力支撑和保障。

二、《指南》主要内容

《指南》共七章35条，包括总则、运营基础、运输组织、运营服务、运输安全、监督管理和附则。

其中，总则部分主要明确了《指南》制定的目的依据、运营模式和发展导向。

运营基础部分主要从农村道路客运经营者、客运车辆、从业人员、客运站点等方面，明确了保障农村道路客运服务的基础要素要求。

运输组织部分主要从运营模式、班次调整、运力投放、预约响应、重点时段运输保障、线路调整或暂停等方面提出要求，保障农村道路客运可持续运营服务。

运营服务部分主要从服务监督、服务设施、车容车貌、旅客转运、服务价格、特殊群体优待、客运信息查询等方面提出要求，保障农村道路客运服务质量。

运输安全部分主要从企业安全生产主体责任、车辆和驾驶员安全管理、隐患排查治理、恶劣天气防范应对、动态监控等方面提出要求，保障旅客出行安全。

监督管理部分主要从服务质量考核及结果应用、监督检查、打非治违、投诉举报处理等方面提出要求，营造农村道路客运良好发展环境。

附则部分主要是重要术语表述及文件施行日期。