

《省际道路客运场站经营服务规范》

(北京市地方标准修订版 征求意见稿)

编制说明

北京市交通委员会运输管理局

二〇一四年六月

目 录

一、任务来源和起草单位.....	2
二、标准修订的必要性和意义.....	2
三、标准修订过程.....	5
四、标准修订的原则和依据.....	7
五、主要条款说明和主要技术指标、参数、实验验证论述.....	8
六、重大意见分歧的处理依据和结果.....	11
七、作为推荐性标准的建议及其理由.....	11
八、贯彻实施标准的措施.....	12
九、其他说明事项.....	12

《省际道路客运场站经营服务规范》

（征求意见稿）编制说明

一、任务来源和起草单位

道路客运是国民经济的基础性行业，是国家综合运输体系的重要组成部分。随着首都经济社会快速发展，公众出行需求不断增长和变化，在铁路、民航、道路客运多种运输方式共同发展中，占有一定市场份额的首都公路省际客运，亟待提高服务质量，改进管理方式，调整优化资源，满足不同旅客和客运经营者多样化的公共服务需求。

北京市现有省际客运场站11个，其中一级站4个、二级站7个，总占地面积23.63万平方米，建筑面积8.01万平方米，候车室面积2.27万平方米；目前进出本市各客运场站运营的全国各地运营车辆3624辆，分属于302家客运企业，其中本市籍车辆1295辆分属于14家企业，外埠籍车辆3624辆分属于288家企业；通达全国23个省（区、市）400多个地市县的客运班线826条。

2007年，为适应北京奥运服务需求，本市首次制定颁布了《道路旅客运输站服务规范》（地方标准。以下简称《服务规范》）。之后，市交通委于2012年组织对《服务规范》施行5年来的情况进行了评估；2013年又对《服务规范》进行了修订调研；在评估和调研基础上，2014年已将《服务规范》修订列入年度地方标准一类项目，由市交通委员会运输管理局负责组织起草。

二、标准修订的必要性和意义

（一）修订的必要性

前期评估和调研报告认为，现行《服务规范》在全国同行业率先将客运场站服务纳入标准化建设体系，提供了标准制度基础，对于有效加强省际客运行业管理，规范客运市场秩序，维护旅客及经营者合法权益，提升行业公共服务整体水平，起到了重要的引领作用；同时认为，为适应首都城市建设新环境、行业发展新变化和有关法规、规章的新调整，有必要对现行《服务规范》进行修订和充实。

1、首都经济社会及交通运输事业的快速发展，对道路客运管理和服 务提出了新的更高要求。现行《服务规范》施行7年来，特别是北京奥运之后，首都城市建设目标已经重新定位于中国特色世界城市的高端形态，人文交通、科技交通、绿色交通行动计划和“十二五”交通发展规划的制定实施，已经从更高层次和更宽领域上勾画了新北京新交通的建设发展格局。以此来审视现行《服务规范》，无论是立意还是效用，无论是条目还是内容，已经不能适用于当前和今后道路客运公共管理、公共服务、公共安全等方面的实践需求和发展要求，需要进行修订。

2、新的管理法规规章相继发布实施，对道路客运管理服务作出了新规定或新调整。现行《服务规范》颁布实施后，2008年7月和2009年4月，交通运输部对《道路旅客运输及客运站管理规定》进行过两次修订；2009年7月，《北京市道路运输条例》重新修订发布；近年来，适应深化行业监管、健全质信体系、强化安全生产、完备反恐防控、推进信息化建设等新形势和新任务，中央部委和本市有关部门还分别或联署制发了一系列新的规章和规范。这些都使现行《服务规范》的支撑基础和依据

发生了变化，需要进行修订，依据新规章，参照新条文，调整新架构，充实新内容。

3、本市客运场站需要在更高起点上规范管理和提升服务。近年来，铁路、航空、城市公共交通基础建设及公共服务水准都有了跨越式发展提升，相比之下，道路客运场站建设、管理和服务水平差距较大。面对客观差距，本市道路客运行业立足既有条件，已经确立了标准化建设、规范化管理、品牌化服务的努力方向和目标，场站管理服务方面已经在持续推进安全生产达标认证、环境秩序综合整治、文明服务样板示范、网络信息应用工程，并且取得了积极成效，突破了现行《服务规范》的边际和容量。因此需要通过修订《服务规范》，总结、借鉴、容纳这些有益的实践成果，从更高起点和更深层次上制定出一部新的地标规范。

（二）修订的意义

2007至2014年，现行《服务规范》施行的7年间，本市省际道路客运行业年均客运量为2574.6万人次，总体增长6.65%；年均旅客周转量为92.55亿人公里，总体增长12.5%。在铁路高速化、民航支线化和各种运输方式竞争与共存中，省际道路客运以其便捷、经济、灵活等比较优势，占有14%的进出京客运市场份额。客运场站作为省际客运班线的运行中枢和网络节点，承载着行业安全管理、公共服务、补给保障等基础性、源头性功能作用。通过修订《服务规范》，把场站经营性服务明确定位于社会公共服务范畴，进而提高立标起点，修正立标框架，并充实内涵、强固基础，构建更为合理、适用的场站公共服务标准规范体系，这对于整体提升行业公共服务水准和形象，促进道路客运健康科学发展，具有重要的现实意义和长远意义。

三、标准修订过程

《服务规范》)的修订是按照《北京市地方标准管理办法》和GB/T1.1-2009《标准化工作导则 第1部分:标准的结构和编写》要求,在市交通委指导下进行的。

(一) 开展调查研究

课题组于2013年4月至7月,对本市11家客运场站以重点调研、分组座谈、问卷调查等方式征求修改意见与建议,问卷调查从8个方面、110项分类、收集了3576个调研数据,覆盖了客运场站基本建设、运营服务、日常管理的基本情况,奠定了标准修订的数据基础。

(二) 查阅资料寻找理论依据

研读交通运输部《交通运输“十二五”发展规划》和《北京市建设人文交通科技交通绿色交通行动计划》、《北京市“十二五”时期交通发展建设规划》等,明确其对省际客运行业管理和发展的目标要求;收集汇总了相关法律、法规、规章、标准、制度和行业管理规范性文件,归纳对客运站建设、发展、管理和安全、运营、服务的新要求,并据此细化、补充、调整标准内容;查阅检索了安徽、广东、湖南、陕西、江苏、江西、云南、甘肃等8省和成都市有关客运场站管理的标准规范,分析归纳共性内容,引为标准修订借鉴。资料的收集分析形成标准修订的法规依据基础。

(三) 汇总提炼客运场管理成熟经验

课题组收集分析国内外客运场站的先进理念和成熟经验,剖析提炼本市客运场站近年来在服务管理实践中形成的好经验、好做法,如八王坟、木樨园两个文明服务示范站和银建公司北京至巴林左旗“安全管理

示范班线”、新发地客运站“营运客车安全例检规范化示范站”两个示范标杆的成熟经验，为标准修订奠定了管理经验基础。

（四）咨询专家听取指导意见

通过召开企业资深管理者、行业主管部门负责人、相关研究单位专家学者座谈会，听取各方专家对客运场站建设的理论研究、实践经验与促进科学发展的积极建议，成为标准修订的意见建议基础。

（五）完成调研报告并通过专家评审

在前期调研分析工作基础上，课题组于2013年10月完成《服务规范》修订项目调研报告，全面分析了本市省际道路客运场站标准化建设、管理情况，提出了标准修订的方向及具体修订建议，此报告于2013年10月9日通过专家评审。根据专家评审意见，课题组依据相关法规标准，吸收企业经验与意见，采纳专家学者建议，研定了标准修订思路框架，编制了修订工作大纲。

（六）提出标准修订立项申请

2013年11月5日市交通委组织召开了《服务规范》标准修订立项咨询会，听取运输局标准修订立项申请工作汇报和课题组提出的标准修订工作大纲和标准修订框架汇报，经过专家论证、评审认为：项目前期调查研究广泛深入，对行业发展亟需解决的问题把控准确、指导思想明确、基础工作比较扎实，项目修订具有可行性。建议标准名称改为《省际道路客运场站经营服务规范》并尽快申请立项。

（七）完成《省际道路客运场站经营服务规范》草稿和征求意见稿

根据专家论证意见，课题组在标准修订框架基础上于2013年12月完成了《服务规范》的修订草稿，并咨询交标委专家意见，对修订草稿进

一步修改形成征求意见稿。2014年5月，课题组通过分别召开本市省际客运场站座谈会、外埠相关进站企业座谈会、相关管理部门专家座谈会以及书面征求站、企、区县管理机构意见等形式，征集到94条修改意见与建议，经分析吸纳合理建议正式形成《服务规范》标准修订征求意见稿，报请市交通委审查通过。

四、标准修订的原则和依据

（一）标准的修订原则

1、坚持依法合规。以法律法规为依据，以行业规章和规范性文件为参照，以场站服务管理实践成果为借鉴，力求通过修订《服务规范》，进一步完备行业管理与服务规章制度体系。

2、适度超前设计。即着眼于首都建设高端形态及社会公共管理高端要求，按照标准化建设、规范化管理、品牌化服务的立意主旨，适度提高标准规范尺度，不迁就行业内业已形成的不合规做法和低端落后形态。

3、注重问题导向。针对行业管理与服务中经常遇到的难点问题，增加和细化规范条款，力求具体、明了、可遵循执行，以有效充实行业法规规章原则规定下的操作空间。

4、力求符合实际。即从行业管理服务现实基础和实际出发，不提出过于苛刻的规范要求，以利于先进场站能够前行，中游场站经过努力能够跟进，后进场站只要认真整改可以达标，同时鼓励企业自主创新和提高公共服务品质。

（二）标准修订的依据

1、现行《服务规范》颁布施行以后新修订的《北京市道路运输条

例》，交通运输部相继制发的《道路旅客运输及客运站管理规定》和有关安全生产管理的5个行业新规章。

2、首都城市建设高端发展新要求及“三个交通”行动计划、行业管理发展若干综合规划和单项规划。

3、客运场站管理服务实践中具有普遍意义的经验和成果。

五、主要条款说明，主要技术指标、参数、实验验证论述

新的《省际道路客运场站经营服务规范》对原《服务规范》进行了全面修订，突出了精细化管理、人性化服务、程序化操作、契约化监督和信息化支撑等立意，使标准更具规范性、系统性、程序性和实用性。主要修订内容如下：

（一）修改了标准标题

2007年颁布实施的地标名称为《道路旅客运输站服务规范》。从客运站服务功能延展和覆盖面看，不仅有旅客进出站、上下车服务，还有经营者停车、驻车、安全管理等诸多服务，我们认为“客运场站”概念比“客运站”更准确更宽泛。另外，道路旅客运输站在外省区既服务于省际客运也服务与省内客运，在本市仅服务于省际客运，因此修订后的标准名称改为《省际道路客运场站经营服务规范》。

（二）调整了框架结构

现行《服务规范》包括基本要求、站务服务、运营服务、安全服务、环境服务、信息服务、标识标志等7个主要部分，修订后的《省际道路客运场站经营服务规范》从框架结构上作了较大调整，主要包括**经营服务主体、经营服务设施、经营服务人员**等静态性规范要求和**站务管理服务、旅客公共服务、运行保障服务**等动态性规范要求。在动态性规范要

求各章节中，按照“流程加要素”依次叙述，例如：**旅客公共服务**一章，是按照站前服务、前台服务、售票服务、安检服务、候车服务、检票服务、行包托运服务、到站服务等自然流程和要素作出规定的。

（三）增加了篇幅和内容

现行《服务规范》正文篇幅有5页，附录为29页。修订后的《服务规范》正文篇幅有17页，规范性附录为6页，细化和突出了以标准规范正文为重心。增加的主要内容有：

1、增加了**经营服务主体、经营服务设施、经营服务人员**3个基础章节，对场站经营服务应具备的基本条件提出了要求。

2、对于安全管理服务、科技信息管理服务 and 规章制度体系等必不可少的要素，虽然没有单独成章，但已将近年来法规规章、规范性文件中涉及场站安全源头管理、信息化建设、规章制度建设等新规定和新要求以及行之有效的实践成果，融入了各个章节的具体条款中。

3、对于现行《服务规范》已经涉及但不够具体明确的重要事项和条款，都作了必要的充实和细化，使之内容落地，便于执行操作。

4、针对行业管理与服务中经常遇到的难点问题，作出了具体规定。例如：在客运场站安排和调整发车班点问题上，因以往的规定要求比较原则，经常引发客运经营者之间或站、运企业之间矛盾纠纷，新修订的《服务规范》就此进一步提出了调整原则、优先原则和公开、公示等程序性要求。

5、改变客运场站与进站经营者之间单纯的管理与被管理关系，明确规定了以共同执行进站协议为纽带，双方负有相互监督和相互考评的责任与义务，体现权利平等；规定附加服务明码标价，体现公平服务、

明白消费。

6、在主要内容之后，增加了**经营服务评价**章节，就贯标达标做出了场站自我考核评价和行业统一考核评价的规范要求。

（三）删除了部分内容

主要包括：删除了现行《服务规范》中包车业务等无关内容；在行包安检要求比较明确情况下，删除了检票作业程序中检查行包禁运品等无必要内容；在公共场所全面禁烟环境下，删除了仅针对一、二级客运场站的禁烟条款；删除了对车辆装备行李架、网绳等过于琐碎的条款；删除了现行《服务规范》附录中可以直接引用的或没有实际意义的内容，仅保留了少量规范性附录内容，附录篇幅整体删除了23页。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

《省际道路客运场站经营服务规范》（征求意见稿）在征求相关利害人和有关管理部门、专家意见时，没有重大分歧意见。

七、作为推荐性标准的建议及其理由

现行《服务规范》是作为推荐性标准颁布施行的。修订后的《省际道路客运场站经营服务规范》仍未具有法定的强制执行效力，因此建议仍按推荐性标准审定、颁布、施行。

八、贯彻实施标准的措施

统一组织行业企业宣传和培训；进一步完善与新地标配套性的行业监管办法及质量信誉考评指标体系，督导行业企业贯标达标；多形式多渠道开展社会宣传，重点做好对道路客运经营者和广大旅客的普及性宣传，引入社会公共监督机制，为新地标的贯彻落实营造良好环境氛围。

九、其他应说明的事项（无）