

城市公共汽电车客运管理办法

中华人民共和国建设部令
第138号

《城市公共汽电车客运管理办法》已于2005年3月1日经第53次部常务会议讨论通过，现予发布，自2005年6月1日起施行。

建设部部长 汪光焘
二〇〇五年三月二十三日

城市公共汽电车客运管理办法

第一条 为了优先发展城市公共交通，加强城市公共汽电车客运管理，规范城市公共汽电车客运市场秩序，维护乘客、经营者及从业人员的合法权益，制定本办法。

第二条 城市公共汽电车专项规划的编制、城市公共汽电车客运服务设施的建设及城市公共汽电车客运管理，应当遵守本办法。

第三条 本办法所称城市公共汽电车，是指在城市中按照规定的线路、站点和时间营运，供公众乘坐的客运车辆。

本办法所称城市公共汽电车客运服务设施，是指为城市公共汽电车客运服务的停车场、站务用房、候车亭、站台、站牌以及供配电等设施。

第四条 城市公共汽电车是城市公共交通的重要组成部分。国家实行优先发展城市公共交通战略，对城市公共汽电车客运服务设施建设和投资等方面实施相应的扶持政策。

第五条 城市公共汽电车客运应当服从规划、公平竞争、安全营运、规范服务、便利乘客。

第六条 国务院建设主管部门负责全国城市公共汽电车客运的管理工作。

省、自治区人民政府建设主管部门负责本行政区域内城市公共汽电车客运的管理工作。

直辖市、市、县人民政府城市公共交通客运主管部门（以下简称城市公共交通客运主管部门）负责本行政区域内城市公共汽电车客运的管理工作。

第七条 城市公共交通客运主管部门按照《行政许可法》及有关市政公用事业特许经营管理的规定，依法确定城市公共汽电车经营者。

第八条 城市公共汽电车专项规划应当纳入城市公共交通规划。未经法定程序，任何单位和个人不得擅自变更城市公共汽电车专项规划。

第九条 新建、扩建、改建城市道路，应当确定城市公共汽电车客运服务设施用地，配套建设候车亭、站台等城市公共汽电车客运服务设施。

第十条 城市公共交通客运主管部门应当依据城市公共汽电车专项规划，在具备条件的城市道路设置城市公共汽电车专用道、公交港湾和优先通行信号系统。

第十一条 航空港、铁路客运站、居住区、长途汽车站、客运码头、大型商业中心、大型文化娱乐场所、旅游景点和体育场馆等建设项目，应当按照规划标准确定配套的城市公共汽电车客运服务设施用地。

第十二条 城市公共汽电车客运服务设施用地的确定、建设工程项目的设计和施工，应当符合国家有关规定及技术标准。

第十三条 城市公共交通客运主管部门应当按照城市公共汽电车专项规划和公众出行的需要，设置城市公共汽电车客运线路和站点。需要调整城市公共汽电车客运线路和站点设置的，城市公共交通客运主管部门应当在调整前将调整方案向社会公布，征求公众意见。

第十四条 城市公共汽电车经营者应当按照规定在城市公共汽电车站点设置站牌。

城市公共汽电车站牌应当标明线路名称、始末班车时间、所在站点和沿途停靠站点名称等内容。

第十五条 城市公共汽电车经营者，应当遵守下列规定：

（一）执行城市公共汽电车服务标准，向乘客提供安全、方便、稳定的服务；

（二）按照规定的线路、站点、班次及时间组织营运；

（三）不得擅自停业、歇业或者终止营运；

（四）不得强迫从业人员违章作业；

（五）按照规定设置线路客运服务标志；

（六）在客运车辆内设置老、弱、病、残、孕专用座位和禁烟标志；

（七）按照国家有关规定加强对客运车辆的维护和检测，保持车辆技术、安全性能符合有关标准。

第十六条 因市政工程建设、大型公益活动等特殊情况下需要临时变更城市公共汽电车客运线路或者站点的，城市公共汽电车经营者应当提前10天在站点张贴公告；必要时，应当通过新闻媒体向社会公告。

第十七条 城市公共汽电车在营运中发生故障不能正常行驶时，驾驶员、乘务员应当及时向乘客说明原因；城市公共汽电车经营者应当安排乘客免费换乘后续同线路同方向车辆或者调派车辆；后续车辆驾驶员、乘务员不得拒载。

第十八条 城市公共汽电车在营运过程中不得到站不停，不得在规定站点范围外上下客，不得无正当理由拒载乘客、中途逐客、滞站揽客。

第十九条 任何单位和个人不得违反法律法规的规定，阻拦、扣押营运中的城市公共汽电车。

第二十条 城市公共汽电车服务价格依据地方定价目录确定。

第二十一条 城市公共汽电车经营者应当定期对其管理的城市公共汽电车客运服务设施进行维修、保养，保持城市

公共汽电车客运服务设施技术、安全性能符合国家规定的标准。

城市公共汽电车客运服务设施发生故障时，城市公共汽电车经营者应当及时抢修，有关单位和个人应当积极配合，不得干扰和妨碍抢修作业。

第二十二条 任何单位和个人都有保护城市公共汽电车客运服务设施的义务，不得有下列行为：

- （一）损坏城市公共汽电车客运服务设施；
- （二）擅自关闭、拆除城市公共汽电车客运服务设施或者将城市公共汽电车客运服务设施移做他用；
- （三）在城市公共汽电车站停放非公共汽电车客运车辆、设置摊点、堆放物品；
- （四）在电车架线杆、馈线安全保护范围内修建建筑物、构筑物或者堆放、悬挂物品，或者搭设管线、电（光）缆；
- （五）覆盖、涂改、污损、毁坏或者迁移、拆除站牌；
- （六）其他影响城市公共汽电车客运服务设施使用安全的行为。

第二十三条 城市公共交通客运主管部门应当制定城市公共汽电车重大突发事件的应急预案。

第二十四条 发生灾害以及其他突发事件，城市公共汽电车经营者应当服从县级以上人民政府或者有关部门对车辆的统一调度、指挥，政府或者有关部门应当给予合理补偿。

第二十五条 城市公共汽电车经营者对安全客运工作负有下列职责：

- （一）建立、健全本单位的安全客运责任制；
- （二）组织制定本单位安全规章制度和操作规程；
- （三）保证本单位安全投入的有效实施，为从业人员提供必要的安全客运条件；
- （四）督促、检查本单位的安全客运工作，及时消除客运安全事故隐患；
- （五）加强对从业人员的安全客运教育与培训，组织制定并实施本单位的客运安全事故应急救援预案；
- （六）及时、如实报告客运安全事故。

第二十六条 发生城市公共汽电车客运安全事故后，城市公共汽电车经营者应当按照国家有关规定及时报告。有关部门应当按照国家事故调查处理有关规定及时调查处理。

发生城市公共汽电车客运安全事故后，有关部门以及城市公共汽电车经营者应当按照有关规定及时启动应急救援预案。

第二十七条 城市公共汽电车客运过程中发生乘客伤亡的，城市公共汽电车经营者应当依法承担相应的损害赔偿责任；能够证明伤亡人员故意或者自身健康原因造成的除外。

第二十八条 乘客享有获得安全便捷客运服务的权利，有按照规定支付车费、不得携带危险品乘车、遵守乘坐规则的义务。

第二十九条 城市公共交通客运主管部门应当加强对城市公共汽电车客运活动的监督检查，维护正常的城市公共汽电车客运市场秩序。

第三十条 城市公共交通客运主管部门应当建立投诉受理和处理制度，公开投诉电话号码、通讯地址和电子邮件信箱。

任何单位和个人对城市公共汽电车客运活动中的违法行为，都有权投诉。城市公共交通客运主管部门收到投诉后，应当及时核实，并在20日内将处理意见答复投诉人。

第三十一条 城市公共交通客运主管部门依法对城市公共汽电车经营者的经营活动进行监督检查时，应当有两名以上的执法人员参加，并向当事人出示执法证件；监督检查人员应当如实记录监督检查的情况和处理结果，并签字后归档。公众有权要求查阅行政机关监督检查记录。

第三十二条 城市公共交通客运主管部门应当建立城市公共汽电车经营者的信用档案，并以适当的方式向社会公布。城市公共汽电车经营者的基本情况、服务质量、经营中的不良行为等应当记入信用档案。

城市公共交通客运主管部门应当建立服务质量监管制度，组织有乘客代表参加的对城市公共汽电车经营者服务状况的年度评议，评议结果应当向社会公布。

第三十三条 城市公共交通客运主管部门实施监督检查，不得妨碍城市公共汽电车经营者正常的经营活动，不得索取或者收受财物，不得谋取其他利益。

第三十四条 违反本办法规定，城市公共汽电车经营者有下列行为之一的，由城市公共交通客运主管部门责令改正，并处以1万元以上3万元以下罚款：

- (一) 未按照规定的线路、站点、班次及时间组织营运的；
- (二) 擅自停业、歇业或者终止营运的；
- (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客运车辆，车辆技术、安全性能不符合有关标准的。

第三十五条 违反本办法规定，城市公共汽电车经营者有下列行为之一的，由城市公共交通客运主管部门责令改正，并处以1000元以上5000元以下罚款：

- (一) 未按照规定设置线路客运服务标志的；
- (二) 未在客运车辆内设置老、弱、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，未按照规定提前告知公众的；
- (四) 客运车辆在营运中发生故障不能正常行驶时，未按照规定安排乘客换乘或者后续车辆驾驶员、乘务员拒载的；
- (五) 客运车辆到站不停或者在规定站点范围外停车上下客的；
- (六) 客运车辆无正当理由拒载乘客、中途逐客、滞站揽客的。

第三十六条 违反本办法规定，有下列行为之一的，由城市公共交通客运主管部门责令改正，并处以500元以上3000元以下罚款；造成损失的，依法承担赔偿责任：

(一) 损坏城市公共汽电车客运服务设施的；

(二) 擅自关闭、拆除城市公共汽电车客运服务设施或者将城市公共汽电车客运服务设施移做他用的；

(三) 在城市公共汽电车站停放非公共汽电车客运车辆、设置摊点、堆放物品的；

(四) 在电车架线杆、馈线安全保护范围内修建建筑物、构筑物或者堆放、悬挂物品，或者搭设管线、电（光）缆的；

(五) 覆盖、涂改、污损、毁坏或者迁移、拆除站牌的；

(六) 其他影响城市公共汽电车客运服务设施使用安全的行为。

第三十七条 城市公共交通客运主管部门工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，依法给予行政处分。

第三十八条 本办法自2005年6月1日施行。