

山东省交通运输厅

鲁交发〔2021〕5号

山东省交通运输厅 关于印发《山东省道路客运转型发展三年行动方案（2021-2023年）》的通知

各市交通运输局：

现将《山东省道路客运转型发展三年行动方案（2021-2023年）》印发给你们，请认真贯彻落实。



山东省道路客运转型发展三年行动方案 (2021-2023年)

为加快推进全省道路客运转型发展，充分发挥道路客运在综合交通运输体系中的比较优势，推动形成道路旅客运输高质量发展新格局，为人民群众提供安全、便捷、经济、高效的道路出行服务，制定本行动方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持新发展理念，坚持高质量发展，围绕“交通强国”“交通强省”建设要求，以推进道路运输供给侧结构性改革为主线，遵循市场规律，激发市场活力，创新管理手段和经营服务模式，加快互联网信息化技术应用，引领道路客运行业加快转型发展，全面提升道路客运行业服务水平，不断满足人民群众日益增长的高品质、个性化运输需求。

二、工作目标

到2023年，通过努力打造道路客运升级版，全省基本建成安全绿色、便捷高效、一体融合、发展持续的道路客运服务体系，道路客运服务质量显著提升，城乡客运一体化水平持续提高，人民群众道路出行更安全、更便捷、更经济、更舒适，创建道路客运转型发展山东模式。

三、主要任务

(一) 创新客运经营模式

1、大力发展定制客运服务。2021年研究制定定制客运服务规范，推进服务标准化、规范化，引导道路客运企业开展多样化、高品质、个性化的定制客运服务。扩大定制客运规模，2021年实现定制客运服务设区市全覆盖，每个设区市至少有一家提供定制客运服务的企业，2023年实现县（区市）定制客运服务网络全覆盖。织密定制客运线路，丰富定制客运服务产品，培育市场服务品牌，形成涵盖机场、高铁站、景区、校园、医院等主要客流集散地的多层次、网络化服务体系。鼓励道路客运企业成立协作联盟，建设全省统一的定制客运预约服务平台，集合线路资源，调节运力供需，方便群众出行。

2、加快推进道路客运与航空、高铁联程运输。在无高铁站或虽有高铁站但车次较少的县（区市）汽车客运站候车区，设立高铁无轨站，对于市场需求较大的县（区市）在2023年前实现高铁无轨站全覆盖。推动省道路客运联网售票系统与铁路信息系统数据对接，探索利用互联网购买“一票制”公铁联程运输客票。推动机场经营主体共享机场运输服务设施、开放道路接续运输服务市场，为道路客运企业开通机场接续运输线路提供便利。引导道路客运企业主动与机场对接，在具备条件的县（区市）汽车客运站建设改造“城市候机楼”，为旅客提供航班信息咨询、办理购票、行李托运、航空值机、接送站等一站式联程运输服务。

3、推进短途市际班线公交化运营。研究制定市际公交化客运班线运营规范，加强道路客运服务跨市协同，将客流量较大、具备通勤出行条件、距离较短的市际班线进行公交化改造，通过增

加班次密度、灵活设置停靠站点、采用公交车型等措施，提高旅客乘坐便捷性和舒适度，降低企业经营成本。

（二）完善客运基础设施建设

4、推进综合客运枢纽建设。适应我省高铁快速发展新形势，统筹综合客运枢纽规划，以高铁客运站为中心建设集成道路客运、公共交通等多种出行方式的综合客运枢纽，实现道路客运与多种交通方式的零距离换乘。

5、加快农村客运基础设施建设。进一步完善农村道路交通安全和管理设施，改善农村客运安全通行条件。合理设置农村客运停靠站点，鼓励在具备条件的地区建设港湾式停靠点，鼓励依托村级综合服务设施建设完善村级客运站亭（牌）。统筹推进农村客运场站建设和综合利用，加快建设标准适宜、安全实用的客运站、客货运一体站或公交首末站。加强既有乡镇客运站、交管站等设施的升级改造，在有条件地区规划建设集客运、货运、邮政快递、供销、电商、旅游等功能于一体的乡镇综合运输服务站。

6、构建“一站多点”的停靠站点网络。合理规划便捷车站、招呼站布局，研究制定“一站多点”的停靠站点管理模式。打破区域和城乡分隔，优化资源配置，统筹规划设置城市公交和公交化班线停靠站点（亭），实现客运场站资源共享，方便群众换乘。指导各地在地铁站、大型社区、学校、医院、商圈、酒店、景区等主要客流集散点科学设置和规范管理道路客运停靠站点。

（三）提高道路客运资源利用效率

7、扩大班线客运车辆服务范围。允许现有班线客运车辆在原

有经营范围的基础上，增加省内包车客运经营范围，开展包车客运服务，提高车辆利用率。

8、推进道路客运绿色低碳发展。引导客运企业优化车辆调度，针对不同线路、不同时段的实际载率，灵活调整运营车辆的数量、规模，提高车辆使用效率。加快淘汰高耗能的老旧车辆，推广使用电动、油电混动等新能源客车。倡导节能驾驶，强化驾驶员节能技术培训，推广节油驾驶操作技术和经验。

（四）促进道路客运与其他产业融合发展

9、推进道路客运与旅游业融合发展。建立道路客运与旅游业协调、融合发展机制，推进旅行社、导游、旅游客运经营者及驾驶员信息共享。支持客运经营者参与建设旅游集散中心，延伸发展餐饮、购物、休闲、度假等综合服务，推动旅游景区（点）设立旅游客运站点，方便旅游客车停放和游客集散。引导道路客运经营者开展旅游客运专线、公交旅游专线等运游结合的服务方式。

10、推进客货邮融合发展。发挥道路客运线路的网络优势，加快完善客运班车小件快运网络，与快递、物流、电商企业合作，主动对接县域电子商务流通需求，为城内商品下乡、农产品进城提供服务，助力农村电商发展。开展客货邮融合发展样板县建设，配合邮政部门实现2021年“快递进村”全覆盖。在保障农村旅客乘车需求和出行安全的前提下，推广应用客货兼顾、经济适用的农村客运车型，开通客货邮合作线路，实现客运车辆代送邮件快件。鼓励客运企业通过开发小件运输物流信息化平台等形式，建立运力共享机制。

11、推动客运站向综合服务体转型。在保持客运站基本服务

功能的前提下，加快推进传统汽车客运站向集客运、商业、旅游集散、邮政、物流、汽车后服务和文化体育等为一体的综合服务转变。引导客运站利用符合条件的闲置场地发展车辆维修和车辆检测等道路运输辅助业。

（五）提升客运服务智慧化水平

12、推动客运智慧场站建设。推进综合客运枢纽智能化升级，鼓励发展一体衔接的全程电子化客运服务模式，使用智能闸机完成人证票核验，旅客出行时只需使用身份证即可购票、检票、乘车。扩大ETC的应用场景，推进汽车客运站建设ETC停车系统。鼓励建设具备实名购票、预约乘车、班次查询、车辆位置实时查询等功能的智慧化停靠站点。推动道路客运网络平台与公交、网约车平台互联互通，提供综合出行服务。

13、提升农村客运信息化水平。在农村客运车辆上积极推广移动便捷支付，逐步与城市公共交通实现一卡通行。加强农村交通运输综合信息服务平台建设，逐步实现站点班次“一键可查”、车辆位置“一键可知”、预约服务“一键可约”，为群众提供更加便捷精准的乘车服务。

（六）提升农村客运服务均等化水平

14、构建普惠便民的农村客运出行服务系统。在城镇化水平较高的地区，有序推动城市公交线路向乡村延伸和农村客运班线公交化改造，鼓励毗邻县间农村客运班线实施公交化改造，推动具备条件的地区实现全域公交。在客流相对较少的地区，进一步优化区域经营、预约响应农村客运服务供给，提升服务的便利性，打造“客

运班线+区域经营+预约响应”等灵活多样的农村客运组织模式；鼓励通过电话预约、网络平台一键叫车等方式，为农村地区老年人提供便捷叫车服务。鼓励农村客运企业依规开展县内包车客运业务。针对农村地区群众务工、赶集、农忙、假日探亲等需求，通过加密既有客运班线服务频次、开行定制客运线路、提供包车服务等方式，最大程度满足农村群众群体性、潮汐式出行需求，构建日常出行有效覆盖、重点时段专项保障的农村客运出行服务系统。

（七）改革客运管理机制

15、规范新增运力发展机制。对于新增客运班线，要按照规定征求终到地、中途停靠站所在地设区市级交通运输主管部门意见，并公开征集申请人，有3个以上企业提出申请的，要通过招投标方式确定经营主体，达不到3个的，可结合申请先后顺序并评估服务能力后择优确定经营主体。探索建立包车客运市场供求评估暨市场风险预警机制，合理引导运力投放，加强信用管理，避免无序竞争。

16、完善道路客运价格机制。深化道路客运价格市场化改革，完善道路客运价格管理方式，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，促进道路客运转型升级、提质增效，更好满足人民日益增长的美好出行需要。完善农村客运价格形成机制，建立群众可承受、财政可负担、运营可持续的农村客运票价体系。指导道路班车、客运站规范收费。研究推动实行公交化运营的城乡道路客运纳入公共交通价格管理。

四、保障措施

（一）加强组织领导。各地交通运输部门要充分认识到道路客

运转型发展的重要意义，研究转型发展过程中的新情况、新问题，推动建立政府统一领导、多部门共同参与的道路客运转型发展定期协调会商机制。结合本地实际，制定具体实施方案，细化分解目标任务和责任清单。

（二）加大政策扶持。各地交通运输部门要加大对道路客运资源整合、信息化建设、农村客运、公交化改造、客运站公益设施维护和安全设施投入等方面的支持力度，并积极推动落实财政、税收、价格、用地等方面扶持政策。对道路客运企业和汽车客运站的安全应急、疫情防控等承担公共社会职能的公共设施设备、防护物资支出，积极推动纳入市县财政保障事项。推动落实县级政府主体责任，建立与地方财政能力相适应的投入机制，通过政府购买服务等方式，保障农村客运可持续稳定发展。

（三）强化行业监管。各地交通运输部门要定期组织相关人员深入一线开展工作调研，做到依法行政，严厉打击各类违法行为，确保道路客运安全，为道路客运发展创造公开公平的市场环境。畅通 12328 交通运输服务监督电话等利益诉求渠道，及时回应旅客、企业和社会关切，确保行业稳定。同时要深入总结各地取得的成效和经验，发挥先进典型的示范引领作用，以点带面，促进全省客运行业转型发展工作有序开展。

信息公开属性：主动公开

山东省交通运输厅办公室

2021 年 9 月 29 日印发
