

# 烟台市城市公共汽车客运管理办法

(2023年12月27日烟台市人民政府令第161号公布 自2024年2月1日起施行)

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范城市公共汽车客运活动，保障运营安全，提高服务质量，引导绿色出行，促进城市公共汽车客运事业健康有序发展，根据《中华人民共和国安全生产法》《山东省道路运输条例》《城市公共汽车和电车客运管理规定》等有关法律、法规、规章的规定，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、运营和监督管理等活动，适用本办法。

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，运用符合有关标准和规定的公共汽车客运车辆和服务设施，按照核准的线路、站点、时间和票价运营，为社会公众提供基本出行服务的活动。

本办法所称城市公共汽车客运服务设施，是指保障城市公共汽车客运服务的场站、候车亭、站台、站牌、专用车道、加油（气、



氢)站、充电设施以及智能公共交通系统等相关设施。场站包括停车场、维修保养场、枢纽站、首末站、换乘站、调度中心以及站务用房等相关设施。

**第三条** 城市公共汽车客运的发展,应当遵循政府主导、市场参与、统筹规划、优先发展、便捷高效、绿色智慧、安全可靠的原则。

鼓励城市公共汽车客运企业实行规模化、集约化经营。

鼓励推广应用新技术、新装备,支持智能网联、大数据等现代信息技术在城市公共汽车客运规划、建设、运营和管理方面的应用。

**第四条** 城市公共汽车客运是社会公益性事业。

市、区(市)政府应当落实主体责任,建立推动城市公共汽车客运发展的协调机制,按照职责权限在城市规划、财政政策、用地供给、设施建设、车辆配置、路权分配、通行安全、运营服务等方面优先保障城市公共汽车客运发展。

**第五条** 市交通运输主管部门负责指导本市城市公共汽车客运发展和管理工作,并具体负责实施芝罘区、莱山区、高新区城市公共汽车客运的监督管理工作;其他区(市)交通运输主管部门负责辖区内城市公共汽车客运的监督管理工作。

发展改革、公安、财政、自然资源和规划、住房城乡建设、城管(综合执法)、国资、行政审批服务、市场监管等部门按照各自职责,做好城市公共汽车客运的相关管理工作。



## 第二章 规划建设

**第六条** 交通运输主管部门应当会同自然资源和规划、住房城乡建设、公安等部门编制或者修订城市公共交通专项规划，报请本级政府批准后实施。

经批准的城市公共交通专项规划应当作为空间类专项规划，纳入国土空间规划体系，不得擅自变更；确需变更的，应当按照原编制和批准程序办理。

**第七条** 自然资源和规划部门在组织编制国土空间详细规划时，应当落实城市公共交通专项规划确定的公交场站布局、用地范围等空间管控要求。

任何单位和个人不得侵占城市公共交通场站用地或者擅自改变其土地用途。

**第八条** 市、区（市）政府应当优先保障城市公共交通场站用地。对符合划拨用地目录规定的，可以采取划拨方式供地。

**第九条** 对新建城市公共交通场站用地的地上、地下空间，支持市场化原则实施土地综合开发；对现有城市公共交通场站用地，支持在符合规划且不改变用途的前提下进行立体开发。

建立用地综合开发收益反哺机制。城市公共汽车客运企业单独开发的，相关收益用于城市公共汽车客运企业的可持续发展；城市公共汽车客运企业与其他开发主体共同实施综合开发，或者其他开发主体单独实施综合开发的，相关收益反哺城市公共汽车



客运可持续发展。

**第十条** 新建、改建、扩建的文化、医疗、教育、体育、娱乐、商业、旅游等大型活动场所，火车站、港口客运站、长途汽车站、机场等客流集散场所以及大型住宅区、工业区等，应当根据城市公共交通专项规划要求或者交通影响评价结论，配建功能和规模适宜的城市公共汽车客运服务设施，并且与建设项目主体工程同步规划、同步设计、同步建设、同步验收、同步交付使用。

分期开发、分期交付使用的建设项目，城市公共汽车客运服务设施应当与首期建设项目同步交付使用。

**第十一条** 中途停靠站应当由交通运输主管部门会同公安、城管（综合执法）等部门，根据沿线单位、住宅区分布和道路状况，按照安全便民、站距合理的原则科学选定。

负有建设职能的部门或单位，在选定的站点位置上按照有关标准规范，建设中途停靠站以及配套设施。鼓励使用电子智能站牌。

**第十二条** 新建、改建、扩建城市道路设置中途停靠站，应当与道路主体工程同步规划、同步设计、同步建设、同步验收、同步交付使用。其中，城市主干道应当设置港湾式停靠站，其他城市道路应当设置站台。

城市道路建设单位应当在工程规划、设计阶段，就中途停靠站的规划和设计方案，征求交通运输和公安等部门的意见。

**第十三条** 城市公共汽车客运服务设施应当按国家无障碍设施工程建设有关标准，配建或者设置无障碍设施。



**第十四条** 公安部门应当根据道路条件、交通流量、出行结构等因素，会同交通运输主管部门科学设置城市公共汽车专用或者优先车道，逐步形成专用车道网络，提高城市公共汽车客运的通达性和便捷性。

符合国家规范标准要求的单向三车道以上城市道路应当合理设置城市公共汽车专用或者优先车道；符合条件的单向通行城市道路，应当设置逆向城市公共汽车专用车道，保证城市公共汽车双向通行；符合条件的城市道路交叉口，应当设置城市公共汽车优先通行的标志和信号装置。

### 第三章 设施管理

**第十五条** 对城市公共汽车客运服务设施负有日常管理和养护职责的单位，应当按照有关规定和标准，确保服务设施的安全、完好和正常使用。

**第十六条** 任何单位和个人不得擅自迁移、拆除、改造或者占用城市公共汽车客运服务设施。因城市建设等公共利益的需要，确需迁移、拆除、改造或者占用城市公共汽车客运服务设施的，相关项目建设单位应当制定补建或者补偿方案，并征得交通运输主管部门同意。

**第十七条** 禁止实施下列妨害城市公共汽车客运服务设施功能和安全的行为：

- （一）盗窃、破坏、损毁城市公共汽车客运服务设施；





(二) 阻碍城市公共汽车站台、候车亭、站牌的设置，或者覆盖、涂改、污损城市公共汽车站台、候车亭、站牌；

(三) 擅自关闭城市公共汽车客运服务设施或者挪为他用；

(四) 擅自在城市公共汽车客运服务设施上悬挂、架设宣传标语以及其他物品；

(五) 在城市公共汽车客运中途停靠站以及前后 30 米范围、场站停车区以及出入口设置摊点、堆放物品或者停放非城市公共汽车客运车辆，执行任务的特种车辆除外；

(六) 其他妨害城市公共汽车客运服务设施功能和安全的行为。

### 第四章 运营管理

**第十八条** 市、区（市）交通运输主管部门应当组织开展城市公共汽车客流调查和线路普查，制定城市公共汽车客运线网优化调整方案，指导城市公共汽车客运企业优化调整相应的客运线路。

制定城市公共汽车客运线网优化调整方案时，应当公开征求社会各方面的意见和建议。城市公共汽车客运线网优化调整方案实施前应当向社会公布。

**第十九条** 城市公共汽车客运企业应当严格按照核准事项提供连续服务，不得违反核准事项或者擅自停止运营。

受城市建设、重大公共活动等影响，需要调整线路、站点、时刻或者停止运营的，城市公共汽车客运企业应当制定调整方案，经交通运输主管部门同意后，及时向社会通告。受恶劣天气、突



发事件等紧急情况影响，需要临时调整运行线路、站点、时间或者停止运营的，城市公共汽车客运企业应当在事后向交通运输主管部门报告。

**第二十条** 城市公共汽车客运企业因破产、解散以及不可抗力等原因不能维持运营的，应当及时书面告知交通运输主管部门和行政审批服务部门。交通运输主管部门应当按照国家相关规定重新选择线路运营企业。

**第二十一条** 交通运输主管部门应当配合发展改革部门依法做好票制票价的制定和调整，按照鼓励社会公众优先选择城市公共交通出行的原则，统筹考虑城市公共汽车客运运营成本、社会公众承受能力、政府财政状况等因素，确定城市公共汽车客运票制票价。

**第二十二条** 市、区（市）政府应当将保障城市公共汽车客运事业发展的资金投入纳入本级公共财政预算体系；组织交通运输、财政等部门建立健全可量化的城市公共汽车客运成本核算和绩效评价体系，合理界定财政补贴范围和额度。对于城市公共汽车客运企业因执行票价低于成本票价等所减少的运营收入，执行政府乘车优惠政策减少的收入，以及承担政府指令性任务所造成的政策性亏损，给予适当补贴补偿。

**第二十三条** 鼓励城市公共汽车客运企业提供定制公交、响应公交、社区公交、快速公交、助学公交、助农公交等特色服务，拓展城市公共汽车客运服务深度和广度，提升服务效率和服务品质。



支持公交与旅游融合发展,适度加密主要客运枢纽至城市景区景点的公交线路,支持城市公共汽车客运场站拓展旅游服务功能。

### 第五章 运营服务

**第二十四条** 城市公共汽车客运企业应当遵守下列规定:

(一) 遵守城市公共汽车客运管理的法律、法规和规章,执行行业标准、规范和规程;

(二) 结合岗位劳动强度和技术等级,建立健全职工工资、福利待遇与本地经济社会发展水平、劳动力市场价格相适应的调整机制;

(三) 健全服务质量管理制度,及时发布运营服务信息,提供网络充值、移动支付等便捷服务;

(四) 接受乘客监督,受理乘客投诉;

(五) 执行规定的运营价格,并按规定公示收费标准;

(六) 依法应当遵守的其他规定。

**第二十五条** 投入运营的城市公共汽车客运车辆应当符合下列要求:

(一) 车辆性能、尾气排放等符合国家有关技术标准和环保标准;

(二) 车容整洁卫生;

(三) 车内设备齐全完好,配备安全锤、灭火器、车门紧急开启装置、具有行驶记录功能的卫星定位装置等安全应急设备,





在无人检票车辆上配备投币箱、读卡器、扫码器等服务设备；

（四）在醒目位置标明收费标准、线路名称、运营线路图、城市公共汽车客运企业名称、安全警示标志、安全疏散示意图、乘车规则、投诉电话号码；

（五）设置老、幼、病、残、孕以及携带婴幼儿等特需乘客的专用座位；

（六）城市公共汽车客运车辆应当符合的其他要求。

城市公共汽车客运企业应当逐步完善城市公共汽车客运车辆的无障碍设施，推广安装语音提示系统、电子字幕报站系统等设备。

**第二十六条** 城市公共汽车客运驾驶员、乘务员从事运营服务时，应当遵守下列规定：

（一）佩戴服务标志，遵守服务规范，衣着整洁，语言、举止文明；

（二）保持车容车貌整洁，遵守安全操作规程，维护乘车秩序；

（三）执行规定的收费标准和乘车优惠政策；

（四）及时播报线路名称、行驶方向和停靠站，提示安全注意事项；

（五）引导文明让座，为老、幼、病、残、孕以及携带婴幼儿等特需乘客提供必要的帮助；

（六）按照核定的线路、班次、时间运营，不得滞站、甩站、拒载、超载、站外上下乘客、中途无故返回；



（七）不得在车厢内吸烟、饮食、行驶途中接打电话或者与他人攀谈；

（八）发生突发事件时应当及时处置，保护乘客安全，不得先于乘客弃车逃离；

（九）依法应当遵守的其他规定。

**第二十七条** 利用城市公共汽车客运车辆和服务设施设置广告的，应当遵守有关广告管理的法律、法规、规章和标准、规范，不得覆盖站牌标识和车辆运营标识，不得影响车辆安全行驶。广告的内容应当合法、真实，符合社会主义核心价值观。

**第二十八条** 乘客应当安全文明乘车，遵守以下规定：

（一）遵守乘车秩序，在规定的停靠站点依次上下车；

（二）按收费标准主动支付车费，或者出示有效乘车证件，不得伪造、变造、涂改乘车证件或者借用他人乘车证件乘车；

（三）不得携带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、散发严重异味的物品和国家规定的管制器具乘车；

（四）不得在车厢内乞讨、吸烟、饮酒、随地吐痰、便溺、乱扔废弃物；

（五）依法应当遵守的其他规定。

乘客有前款规定行为的，驾驶员、乘务员应当进行劝阻、制止；劝阻、制止无效的，可以拒绝其乘车。

**第二十九条** 有下列情形之一的，乘客可以拒绝支付车费或者要求退还全额车费：



- (一) 运营车辆未按照规定公布收费标准的；
- (二) 无法提供车票凭证或者车票凭证不符合规定的；
- (三) 不按核定收费标准收费的；
- (四) 城市公共汽车客运车辆运营中发生故障不能正常行驶，且无法安排乘坐同线路同方向车辆的；
- (五) 法律、法规、规章规定的其他情形。

### 第六章 运营安全

**第三十条** 城市公共汽车客运企业是城市公共汽车客运安全生产的责任主体；应当建立健全安全生产管理制度，保障安全生产资金、物资、技术、人员的投入，定期开展应急救援预案演练，增强突发事件防范和应急能力，保障运营安全。

**第三十一条** 城市公共汽车客运企业应当加强对城市公共汽车客运车辆、服务设施以及安全设备设施的安全生产管理，定期检测、维护、更新，确保其处于安全良好状态。不得将存在安全隐患的车辆投入运营。

**第三十二条** 城市公共汽车客运企业应当定期开展从业人员安全生产教育和培训，并建立档案如实记录教育培训的时间、内容、参加人员以及考核结果等情况。

城市公共汽车客运企业应当关注驾驶员等从业人员的身体、心理状况和行为习惯，加强对从业人员的心理疏导、精神慰藉，定期开展从业人员身体健康、心理健康检查和评估，严格落实岗



位安全生产责任，防范从业人员行为异常导致事故发生。

**第三十三条** 禁止实施下列危害城市公共汽车客运运营安全的行为：

- （一）非法拦截或者强行上下城市公共汽车客运车辆；
- （二）辱骂、挑衅、殴打、拉拽驾驶员，或者抢夺方向盘、变速杆等车辆操纵装置，妨碍驾驶员正常驾驶；
- （三）擅自操作有警示标志的城市公共汽车客运车辆按钮、开关等装置，非紧急状态下动用紧急或者安全装置；
- （四）破坏、损毁座椅、扶手等车辆装置和设备；
- （五）妨碍其他乘客正常上下车；
- （六）违反规定进入城市公共汽车客运车辆专用车道；
- （七）其他危害城市公共汽车客运运营安全的行为。

城市公共汽车客运企业从业人员接到报告或者发现上述行为应当及时制止；制止无效的，及时报告公安部门处理。

## 第七章 监督检查

**第三十四条** 交通运输主管部门和其他对城市公共汽车客运负有安全监督管理职责的部门，应当按职责分工对城市公共汽车客运企业进行监督检查，维护正常的运营秩序，保障运营服务质量。

**第三十五条** 交通运输主管部门和其他对城市公共汽车客运负有安全监督管理职责的部门有权行使以下监督检查职责：



（一）向城市公共汽车客运企业了解情况，要求其提供有关凭证、票据、账簿、文件以及其他相关材料；

（二）进入城市公共汽车客运企业进行检查，调阅、复制相关材料；

（三）向有关单位和人员了解情况。

交通运输主管部门和其他对城市公共汽车客运负有安全监督管理职责的部门对检查中发现的违法行为，应当当场予以纠正或者要求限期改正；对应当给予行政处罚、采取强制措施的行为，应当依法予以处理。

有关单位和个人应当接受交通运输主管部门和其他对城市公共汽车客运负有安全监督管理职责的部门依法实施的监督检查，如实提供有关材料或者说明情况。

**第三十六条** 交通运输主管部门和城市公共汽车客运企业应当建立投诉举报制度，公开监督电话、信箱或者其他联系方式，接受乘客投诉和社会监督。投诉人应当如实反映情况，提供有关材料和信息，并配合协助调查。

## 第八章 法律责任

**第三十七条** 违反本办法规定的行为，法律、法规、规章已经规定法律责任的，从其规定。

## 第九章 附 则

**第三十八条** 本办法自 2024 年 2 月 1 日起施行。