

广东省道路旅客运输站场服务收费管理办法

（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为规范我省境内旅客运输站场服务收费行为，保护运输服务经营主体和旅客的合法权益，根据《价格法》和国家、省有关道路运输管理和价格管理的有关规定，结合我省的实际情况，制定本办法。

第二条 本办法是制定旅客运输站场服务收费的依据，凡在本省境内参与营业性道路运输活动（城市公共交通、出租汽车除外）的道路旅客运输站（以下简称客运站）、客票代售机构、道路旅客运输经营者（以下简称承运人）以及旅客均应遵守本办法。

本办法所称旅客运输站场服务收费，是指在本省行政区域内，依托固定场所、设施，为承运人和旅客提供有关运输服务经营活动所收取的费用。

第三条 客运站按照交通运输部《汽车客运站级别划分和建设要求》及我省交通运输主管部门的具体验收标准核定站级，客运站应根据核定的站级标准收费。

客票代售机构根据经营方式不同实行差异化收费。

第四条 旅客运输站场服务收费区别不同情况分别实行政府指导价和市场调节价管理，其中：客运代理费、客运发班费、延误发班费、脱班费、车辆安全检查服务费、车辆停放费等车辆站务服务收费，旅客站务费、补票手续费、退票费等旅客站务服务收费及客票代理手续费实行政府指导价；客运站应承运人或旅客要求提供的车辆服务、行包服务等站场延伸服务所收取的费用实行市场调节价。

第五条 县级以上人民政府价格、交通运输主管部门依据本办法对客运站收费进行管理。

第二章 车辆站务服务收费

第六条 客运站为承运人代办客源组织、售票、检票、发车、运费结算等客运业务的，按客运运费[客运运费=客运执行车型运价（不含旅客身体伤害赔偿责任保障金）×旅客计费里程（营运线路公路里程+城市市区里程）×乘客人数，不包括旅客身体伤害赔偿责任保障金、车辆通行费、旅客站务费、燃油附加费及其他法定收费等相关费用。下同]的一定比例，向承运人收取客运代理费。

客运代理费也可以采取定额收费办法计收，但不得超过上述规定费率标准。

第七条 客运站只为承运人提供统一安排车次、发车位和候车室但不代办售票、检票等服务的，按客运运费的一定比例向承运人收取客车发班费，不再收取客运代理费。

第八条 承运人未按约定时间提供车辆，延误发班或脱班的，客运站可向承运人收取班车延误或脱班费。因客运站责任造成延误发班或脱班的，客运站应向承运人支付班车延误或脱班费。因承运人责任或客运站责任造成需支付的延误发班费、脱班费应保持收费标准一致。

承运人未按约定时间提供车辆，客运站未按约定时间提供发车车位及服务，超过 30 分钟不足 1 小时的视为延误发班。承运人未按约定时间提供车辆，客运站未按约定时间提供发车车位及服务，1 小时以上视为脱班。因不可抗力造成延误发班或脱班，延误发班或脱班方提前 2 小时通知对方的，不支付延误发班费、脱班费。

因延误发班或脱班，客运站需另派车顶班或承运人空车发班而产生的费用损失，由客运站和承运人自行约定赔偿金额。

第九条 客运站按要求对进站发班车辆进行安全例行检查的，可向承运人收取车辆安全例行检查服务费。

客运班线单程营运里程小于 800 公里的客运班车和往返营运时间不超过 24 小时的营运班车，实行每日检查一次;客运班线单程营运里程在 800 公里(含)以上的客运班车和往返营运时间在 24 小时(含)以上的营运班车，实行每个单程检查一次。经安全例行检查合格的车辆，客运站在规定的检查周期内不得向承运人重复收取车辆安全例行检查服务费。第一次安全例检不合格的车辆，复检减半收费。

第十条 客运站为承运人或其他进站车辆提供停车服务的，可收取车辆停放费。

对发班前 2 小时内到达的应班车，客运站不得向承运人收取车辆停放费。

第三章 旅客站务服务收费

第十一条 客运站具备站级标准规定的设施、设备，为旅客提供候车、治安保卫、安全检查、环境卫生、智能信息（含全省联网联程的智能化售票服务）等服务的，可按每人每次在客票内向旅客收取旅客站务费。站务费作为构成客票票价的一项成本因素，与客票实行一票制，不得在客票外向旅客另行收取。

旅客站务费根据交通运输主管部门核定的站级收取，县级以上人民政府价格主管部门可结合客运站年度质量信誉考核结果对旅客站务费进行动态调整。

农村客运旅客站务费仍按《广东省发展改革委 广东省交通运输厅关于农村道路旅客运价的管理规定》（粤发改价格[2014]798 号）规定执行。

第十二条 对无票乘车但在出站时主动补票的旅客，客运站除补收自班车始发站至旅客到达站的票价外，可加收补票手续费。

第十三条 客运站办理退票可向旅客收取退票手续费。客运班次延误发车或脱班的，应允许旅客退票，并不得收取退票费；开车后不办理退票。

退票费以元为单位，尾数按四舍五入的原则以 0.5 元进整。

第四章 客票代售机构服务收费

第十四条 实体客票代售机构可在客票票价外向旅客收取客票代理手续费，并可为旅客办理本代理机构售出客票的退票业务，退票手续费按第十三条规定向旅客计收。办理退票的，客票代理手续费不退。

实体客票代售机构是指依托固定场所，人工售票并现场打印纸质客票（或乘车凭证）交给旅客的客票代售机构，不含客运站设立的客票代售点。

第十五条 电子客票代售机构可在客运站旅客站务费收入中提取一定比例，用作全省汽车客运联网售票平台运营专项费用，不得在客票票价外向旅客收取客票代理手续费。

电子客票代售机构是指经省交通运输主管部门授权，全面应用移动互联网、云计算等信息技术，具体建设全省汽车客运联网售票中心平台和大数据中心，为旅客提供站外电子化售票、联程联运等全省无差异的均等化售票服务，为客运站、承运人和行业主管部门提供相关技术服务的信息服务机构。经营自助售票终端售票的机构归入电子客票代售机构。

第五章 价格制定及行为管理

第十六条 旅客运输站场服务收费实行政府指导价的，由市人民政府价格、交通运输主管部门制定收费标准。

第十七条 客运站和客票代售机构提出制定或调整相关收费的建议应当采用书面形式。包括下列内容：

- （一）基本经营情况；
- （二）制定或调整收费的依据和理由；
- （三）制定或调整收费的具体标准；
- （四）制定或调整收费对相关利益方的影响分析；
- （五）近三年经营及成本费用情况；
- （六）营运资质证明（复印件）等其他相关资料和情况。

第十八条 客运站应承运人或旅客要求提供行包运输代理、清洗清洁、旅客行包变更、装卸、保管、寄存或送票等延伸服务所收取的费用实行市场调节价，具体收费标准由客运站根据生产经营成本、市场供求和竞争状况、社会承受能力自行确定，具体服务内容、服务方式、收费标准应提前 30 天向社会公布。

旅客行包从提取通告发出或公告发布次日起计算，当天免费保管。

第十九条 客运站和客票代售机构要建立收费目录清单，采取公示栏、公示牌或电子显示屏、电子触摸屏等方式，主动公示收费项目、对应服务内容和收费标准，接受社会监督。收费公示栏（含公示牌或电子显示屏、电子触摸屏等）要长期固定设置在收费场所以及客运站场内显著位置。

第二十条 客运站和客票代售机构应按规定使用交通运输主管部门统一印制或发布的乘车凭证，并依法出具税务部门监制的票据。

旅客通过电子客票代售机构购票，使用电子支付方式付款，由代售机构向旅客发送电子乘车凭证，旅客凭电子乘车凭证（或身份证）乘车或换领纸质客票乘车。

第二十一条 县级以上人民政府价格、交通运输主管部门依法对客运站和客票代售机构收费进行监督检查，对违反法律、法规、规章及本办法的违法行为，在各自权限范围内依法查处。

第二十二条 客运站和客票代售机构违反本办法，有下列情形之一的，由县级以上政府价格主管部门依照《中华人民共和国价格法》、《价格违法行为处罚规定》等法律、法规、规章进行查处：

- （一）不执行政府定价或政府指导价的；
- （二）利用虚假或使人误解的价格手段进行价格欺诈的；
- （三）不执行政府规定的客运票价优惠政策的；
- （四）不按规定明码标价的；
- （五）其他价格违法行为。

第六章 附则

第二十三条 客运站在售票总额中按本实施细则相关规定提取有关费用后，余额部分应及时解交承运人，延误解交的应按国家有关规定支付滞纳金。

客运站、客票代售机构与承运人的清分结算细则，客运站互售的客运代理费结算细则，电子客票代售机构与客运站的联网售票专项费用提取比例等结算细则，开展自主组客业务的企业、客运站和电子客票代售机构的清分结算细则等具体规定由省交通运输主管部门另行发布。

第二十四条 此前有关客运站收费规定与本办法规定不符的，以本办法为准。

第二十五条 本办法解释权属于广东省发展改革委和广东省交通运输厅。

第二十六条 本规定自 2017 年 月 日起施行，有效期五年。
(原)《广东省汽车客运站收费实施细则》(粤交运〔1998〕143 号)同时废止。

道路旅客运输站场服务收费管理办法（征求意见稿）

地市	部门	意见或建议	采纳情况	理由
广州	价格	建议第十七条中拟纳入市场调节价管理的“运营车辆停放”项目改为实行政府定价或政府指导价管理，并授权市县人民政府管理。理由是，根据《广东省定价目录（2015年版）》，车站或公交枢纽站的车辆停放授权市县人民政府进行价格管理，道路客运站场是为承运人和旅客提供有关运输服务经营活动的场所，属于车站或者交通枢纽站。	采纳	
	交通	1. 建议第二章第六条客运代理费率标准调整为“客运代理费率按照不同站级最高不得超过以下标准：一级站12%，二级站10%，三级站8%，四级站7%，简易站6%”。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		2. 建议第二章第七条客车发班费率标准调整为“客车发班费率按照不同站级最高不得超过以下标准：一、二级站7%，三、四级站6%，五级站及以下5%”。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
珠海	价格	1. 删除第十七条“对发班前2小时内到达的应班车，客运站不得向承运人收取车辆停放费”。理由是此处未涉及车辆停放收费问题。	采纳	
		2. 删除第十七条“旅客行包从提取通告发出或公告发布次日起计算，免费保管2天”或者将“免费保管2天”修改为“当天免费保管”。理由是，旅客行包服务收费属于市场调节价，应当由经营者自主定价。	采纳	修改为当天免费保管。
汕头	价格、交通	建议第四章第十四条中，明确电子客票代售机构在客运站旅客站务费收入中的提取比例。	未采纳	根据相关规定，电子客票联网售票系统不具有强制性，客运站自愿接入联网售票系统，乘客也自愿选择是否用售票系统购票，因此该提取比例不需政府定价，可由行业主管部门自行明确。
佛山	价格、交通	1. 第六条客运代理费按客运运费的一定比例向承运人收取，但据企业反映，客运站在收取客运代理费时除了旅客站务费容易扣除外，其他费用均计算在票价中，以此为基数结算客运代理费，建议结合现时客运代理费实际操作情况，出台可操作的客运代理费收取方式。	未采纳	票价中旅客身体伤害赔偿责任保障金、车辆通行费、旅客站务费、燃油附加费及其他法定收费不属于客运运费范畴，应当扣除。如车辆通行费、燃油附加费应全部结算给运输企业、旅客站务费应全部结算给客运站。
		2. 建议进一步细化战场服务收费项目，并根据实际情况对客运代理费、客车发班费等收费项目的费率比例进行合理调整。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		3. 建议取消按已售票额的20%支付延误发班费和按已售票额的50%支付脱班费，避免因售票金额小对双方的约束力度不够，或者售票金额过大而造成执行难的问题。同时将第二章第八条中第一、二小点“造成延误发班的，延误发班方按已售票额的20%支付延误发班费……”修改为“造成延误发班的，按200元/次支付延误发班费；造成脱班的，按400元/次支付托班费。法定节假日（含放假及调休日期）和春运期间造成延误发班的，按300元/次支付延误发班费；造成脱班的，按600元/次向对方支付脱班费”。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。

地市	部门	意见或建议	采纳情况	理由
		4. 建议明确进站公交线路车辆的旅客运输站场服务收费标准	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		5. 建议删除第十二条中“不足0.5元按0.5元计算”、“不足1元按1元计算”、“退票费以元为单位，尾数按四舍五入计收”的提法。	未采纳	需统一计费方式
韶关	价格、交通	1. 建议第三章第十条第（一）款，旅客站务费标准修改为：一、二级站1.5元/票，三、四级站1.0元/票，五级站位0.6元/票，简易站免收旅客站务费	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		2. 实体客票代售机构应包含客运站合作设立的客票代售点	部分采纳	不含客运站设立的客票代售点，包括交通部门授权合作的代售点
河源	价格、交通	1. 建议第六条客运代理费修改为“客运代理费率按不同站级最高不得超过以下标准：一级站12%，二级站10%，三级站及以下8%”。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		2. 建议第十条修改为“…（二）农村客运旅客站务费最高不得超过以下标准：票价在30元级以上的，一二级站为2元/票，三四五级站为1元/票；票价在5元以上及30元以下的，一二级站位1元/票，三四五级站为0.5元/票”	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		3. 建议第十二条修改为“退票手续费按下列标准收取：（一）当次客运班车开车时间2小时前办理退票，按票面金额20%计收，不足1元按1元计算。（二）当次客运班车开车时间30分钟前2小时以内办理退票。按票面金额30%计收，不足1元按1元计算。（三）“当次客运班车开车时间前30分钟以内办理退票。按票面金额50%计收，不足1元按1元计算。（四）当次加班班车开车时间2小时前办理退票，按票面金额的20%计收，不足1元按1元计算。（五）当次加班班车开车前2小时以内办理退票，按票面金额的30%计收，不足1元按1元计算”	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
梅州	价格	1. 建议第六条中的客运代理费率建议修改为：按不同站级最高不得超过以下标准一级站12%，二、三级站10%，四级站8%，五级站及以下6%。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		2. 建议第七条客车发班费率建议修改为按不同站级最高不得超过以下标准：一、二级站8%，三、四级站6%，五级站及以下5%。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		3. 建议第十条（一）除农村客运外的班车客运（含旅游班线客运）旅客站务费建议修改为最高不得超过以下标准：一、二级站为3元/票，三四级站为2元/票，五级站为1元/票，简易站免收旅客站务费。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
汕尾	价格	建议第十五条第二款修改为“旅客运输战场服务收费实行政府指导价的，由客运站所在地县级以上价格、交通运输主管部门根据省价格、交通运输主管部门制定的上限收费标准核定当地客运站服务收费标准，客运站可在不超过当地收费标准的范围内自主制定具体收费标准”。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。

地市	部门	意见或建议	采纳情况	理由
东莞	价格、交通	1. 建议删除第六条最后一段中如下内容：“具体收费费额由县级以上政府交通主管部门统一报同级价格主管部门审批，并抄报上一级价格、交通运输主管部门”。理由：客运代理费实行政府指导价管理，客运站场及运输服务企业可按规定在指导价范围内自行确定具体标准。而且，执行主体为客运站场及运输服务企业等经营企业，可考虑不由交通主管部门统一申报	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		2. 第四条提出，旅客站务费实行政府定价，第十条又采用最高限价形式，二者前后不一致，建议予以明确。同时建议删除第十条最后一段关于根据年度诚信考评结果动态调整旅客站务费的内容。理由：客运站实行年度诚信考评结果应与站场等级评定相挂钩，再由价格主管部门根据站场等级相应调整旅客站务费。	部分采纳	明确旅客站务费为政府指导价。
		3. 建议第十一条增加对旅客出站时经检查或持无效票据的处理措施	未采纳	该处理措施由交通运输行业主管部门根据相关法律法规处理，不需在管理办法中规定
		4. 建议第十二条最后一段修改为：“退票费以元为单位，按四舍五入准确到角”。理由：由于退票费尾数未明确，为方便客运站场计收，建议以角为尾数。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
		5. 建议删除第十五条最后一段中如下内容：“并抄报客运站所在地县级以上政府价格、交通运输主管部门”。建议强调做好明码标价等工作，不需报备。	采纳	
		6. 建议做好对实体客票代售机构经营行为的监管工作。理由：个别客运站场反映，实体客票代售机构行业管理不规范，存在代售非客运站车票，中途出现“卖猪仔”现象，建议省交通运输行业等部门加强实体客票代售机构行业监管，保障旅客财产安全。	部分采纳	该处理措施由交通运输行业主管部门根据相关法律法规处理，不需在管理办法中规定
中山	价格、交通	建议第二章第六条修改为“客运站为承运人代办客源组织、售票、检票、发车、运费结算等客运业务的，按执行票价（不含旅客站务费）×乘客人数的一定比例，向承运人收取客运代理费……”，比较符合现行各客运站与承运人客运代理费计收方式。	未采纳	票价中旅客身体伤害赔偿责任保障金、车辆通行费、旅客站务费、燃油附加费及其他法定收费不属于客运运费范畴，应当扣除。如车辆通行费、燃油附加费应全部结算给运输企业、旅客站务费应全部结算给客运站。
江门	价格	建议第六条二级站的客运代理费标准修改为9%	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
湛江	价格、交通	1. 建议删除第八条第（二）项“因不可抗力力造成延误发班或脱班，延误发班或脱班方提前2小时书面通知或以其他方式通知对方的，不支付延误发班费、脱班费”中的“延误发班或脱班方提前2小时书面通知或以其他方式通知对方的”，因为不可抗力力量造成的问题也可能无法事先提前通知对方。	部分采纳	修改为“延误发班或脱班方提前2小时通知对方的”
		2. 建议第九条修改为“客运站按要求对进站发班车辆进行安全例行检查的，可按每车每次10元向承运人收取车辆安全例行检查服务费”，因为客运站对进站发班车辆进行安全例行检查工作并不因车型的变化而变化，每辆车的安全例行检查工作量几乎一样，因此建议统一收费标准	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。

地市	部门	意见或建议	采纳情况	理由
肇庆	价格、交通	建议将第二章第八条第二款中“法定节假日期间（含放假调休日期）按400元/次向对方支付脱班费”，修改为“法定节假日期间（含放假调休日期）期间按500元/次，春运期间按1500元/次向对方支付脱班费”。理由是提高费用防止节假日或春运期间部分承运人为了追求更高利益，而选择线路长、票价高的线路加班，减少短途班次而直接支付400元/次的脱班费。	部分采纳	拟将具体收费标准授权市人民政府价格、交通运输主管部门制定。
清远	价格、交通	1. 建议第四条中实行政府指导价的项目增加“运营车辆停放费”，并明确承运人需在客运站停车场停放车辆委托车站停车场负责看管的，可收取车辆停放费，车辆停放费收费标准按客运站所在地市、县人民政府价格主管部门按照有关机动车停放报关服务收费的规定执行。	采纳	
		2. 建议删除第十七条中的“运营车辆停放费”和“对发班前2小时内到达的应班车，客运站不得向承运人收取车辆停放费”，根据《广东省定价目录（2015年版）》，车站或公交枢纽站的车辆停放授权市县人民政府进行价格管理	采纳	

备注：深圳、珠海（交通）、惠州、阳江、茂名、潮州、揭阳、云浮无修改意见。