

# 杭州市公共汽车客运管理条例

(2012年12月31日杭州市第十二届人民代表大会常务委员会第五次会议通过 2013年3月28日浙江省第十二届人民代表大会常务委员会第二次会议批准 2013年4月9日杭州市第十二届人民代表大会常务委员会公告第9号公布 自2013年5月1日起施行)

## 第一章 总则

第一条 为了加强公共汽车客运管理,规范公共客运市场秩序,维护乘客和经营者的合法权益,促进公共汽车客运事业的健康发展,根据《浙江省道路运输条例》和其他有关法律、法规的规定,结合本市实际,制定本条例。

第二条 本条例适用于本市行政区域内公共汽车客运的规划、建设、营运、管理及其相关活动。

第三条 本条例所称的公共汽车客运,是指利用公共汽(电)车及公共汽车客运服务设施,在市、县(市)人民政府确定的范围内,按照固定的线路、站点、车次和时间运行,按照价格主管

部门核定的收费标准收费，为社会公众提供基本出行服务且具有社会公益性的客运方式。

本条例所称公共汽车客运服务设施，是指为公共汽（电）车客运服务的场站、候车亭、站牌、专用车道、供电线网等设施。场站包括停车场、维修保养场、枢纽站、首末站、换乘站及其相关设施。

第四条 市交通运输主管部门主管本市公共汽车客运管理工作，负责组织实施本条例；萧山区、余杭区、各县（市）交通运输主管部门主管本辖区内的公共汽车客运管理工作。

市交通运输主管部门所属的道路运输管理机构（以下简称市道路运输管理机构）依照本条例规定，具体负责除萧山区、余杭区以外的市区范围内的公共汽车客运管理工作；萧山区、余杭区、各县（市）交通运输主管部门所属的道路运输管理机构〔以下简称县（市）道路运输管理机构〕依照本条例规定，具体负责本辖区内的公共汽车客运管理工作。

区、县（市）人民政府以及各级发展改革、建设、城乡规划、城管、国土资源、公安、财政、工商、价格、审计、安全生产监督、国有资产监督管理等行政管理部门，根据各自职责，协同实施本条例。

第五条 公共汽车客运事业应当坚持统筹规划、优先发展、统一管理、乘客至上、服务第一的原则。

第六条 本市实施公共交通优先发展战略，确保公共交通在城市交通中的主导地位，为公众提供便捷、安全、经济、舒适的客运服务。市和区、县（市）人民政府应当按照城乡一体化的要求，对公共汽车客运事业在财政资金投入、规划用地、设施建设、场站维护、道路通行等方面给予保障。

市和区、县（市）人民政府应当将公共汽车客运事业发展所需资金纳入公共财政体系。

鼓励和支持在公共汽车客运领域应用先进的科学技术及管理方法；推广使用高效能、低排放、新能源和装备有无障碍设施的车辆；加强无障碍站点设施建设。

第七条 公共汽车客运经营者应当遵循依法经营、公平竞争、安全营运、规范服务、便利乘客的原则，提升服务效率和服务品质，自觉接受相关管理部门和公众的监督。

鼓励公共汽车客运经营者实行规模化、集约化经营。

第八条 本市根据公共汽车客运的社会公益性质，建立职工工资增长机制，保障职工收入与本市经济社会发展水平相适应。

## 第二章 规划和建设

第九条 市区范围内的公共汽车客运专项规划由市交通运输主管部门会同市城乡规划、发展改革、公安、建设、城管、国土

资源等行政管理部门组织编制，报市人民政府批准后实施；跨市区与县（市）、跨县（市）的公共汽车客运专项规划由市交通运输主管部门会同市城乡规划、发展改革、公安、建设、城管、国土资源等行政管理部门组织编制，征求各相关县（市）人民政府意见，报市人民政府批准后实施。

各县（市）范围内的公共汽车客运专项规划由县（市）交通运输主管部门会同县（市）城乡规划、发展改革、公安、建设、城管、国土资源等行政管理部门组织编制，报本级人民政府批准后实施。

第十条 编制公共汽车客运专项规划应当从经济社会发展的实际需要出发，按照统筹协调、适度超前、方便出行的原则，科学合理布局公共汽车客运线网，实现公共汽车客运与铁路、公路、民航、轨道交通、水路等客运方式的有效衔接。

第十一条 公共汽车客运专项规划包括常规公共汽车客运专项规划、快速公共汽车客运专项规划和场站建设专项规划。

公共汽车客运专项规划应当包括公共汽车在公共交通方式中的构成比例、客运服务设施用地范围、场站和线路布局、专用车道和停靠站设置等内容。

第十二条 交通运输主管部门在组织编制公共汽车客运专项规划草案过程中，应当将草案向社会公示，并采取论证会、听证会或者其他方式征求社会各方面的意见。草案公示时间不得少于

三十日。

第十三条 有关部门在组织编制控制性详细规划时，应当落实公共汽车客运专项规划确定的场站用地。

控制性详细规划确定的公共汽车客运场站用地，非经法定程序，任何单位和个人不得改变其用途。

第十四条 公共汽车客运专项规划确定的场站用地符合划拨用地目录规定的，可以采取划拨方式供地。

第十五条 经市或者县（市）人民政府批准，在确保公共汽车客运服务设施用地功能及规模的基础上，对公共汽车客运服务设施用地可以依法进行综合利用。

第十六条 实施新区开发、旧城改造、居住区建设以及新建、改建、扩建机场、火车站、长途汽车客运站、码头、轨道交通等公共交通设施和旅游景点、大型商业、娱乐、文化、教育、体育等公共建筑时，建设单位应当按照城市规划要求配套建设公共汽车客运服务设施，并与主体工程同步设计、同步建设、同步竣工、同步交付使用。

对分期开发、分期交付使用的新建居住区，建设单位按照要求配套建设的公共汽车客运服务设施，应当纳入首期建设计划，并在居住区首期交付使用时，同步完成建设、通过验收、投入使用。也可以根据实际情况，设置过渡性公共汽车客运服务设施，解决居民出行问题。

建设项目未按照城市规划要求配套建设公共汽车客运服务设施的，规划部门不得核发规划核实确认书，主体工程不得交付使用。

第十七条 市和区、县（市）人民政府应当采取措施鼓励、支持社会资金参与公共汽车客运服务设施建设，并给予合理的投资回报。

使用财政性资金建设的公共汽车客运服务设施，应当免费提供给经营者使用。

第十八条 公共汽车客运服务设施的设计、施工和监理，建设单位应当委托具有相应资质的单位实施，并严格执行有关技术标准 and 规范。

第十九条 公安机关交通管理部门应当会同交通运输主管部门根据城市道路通行情况、公共汽车客运流量及通行情况，划定公交专用车道，设置公交专用车道标志，并按照有关法律法规加强管理。公交专用车道包括全天性专用车道和时段性专用车道。

符合条件的单向机动车道，应当设立逆向公交专用车道，保证公共汽车的双向通行；符合条件的主要路口，应当设置公共汽车优先通行的标志、信号装置。

公交专用车道进行调整的，公安机关交通管理部门应当征求相关部门的意见。

### 第三章 设施管理

第二十条 公共汽车客运经营者负责客运服务设施的养护和管理，并按照有关规定对公共汽车进行综合性能检测以及技术等级评定，确保客运服务设施、公共汽车的安全、完好和正常运行。

第二十一条 公共汽车客运线路的站牌，由公共汽车客运经营者负责设置。站牌应当标明线路编号、途经站点、首末班营运时间、所在站点名称、开往方向、票价等内容；定时班线还应当标明首末站每班次发车时间。

客运线路和站点进行调整的，公共汽车客运经营者应当在调整前对前款规定的相关站牌内容进行调整。

第二十二条 公共汽车客运经营者应当按照规定的技术标准设置电车供电设施，设立供电设施保护标志。

任何单位和个人不得从事下列危害电车供电设施安全的行为：

- （一）损坏、覆盖电车供电设施及其保护标志；
- （二）在电车触线网、馈线网上悬挂、架设宣传标语、广告牌或者其他与供电无关的设施；
- （三）其他危害电车供电设施安全的行为。

第二十三条 建设工程施工可能影响电车供电设施安全的，建设单位应当与公共汽车客运经营者协商，经公共汽车客运经营者同意并采取相应的安全保护措施后，方可施工。

第二十四条 运输物体高度超过电车触线网、馈线网的，应

当事先与公共汽车客运经营者协商，并在公共汽车客运经营者的配合下，采取相应的安全保护措施。

第二十五条 在用公共汽车客运场站因城市建设确需拆除或者迁移的，应当经交通运输主管部门同意，并在新场站建成后，方可拆除或者迁移。

第二十六条 禁止下列损害公共汽车客运服务设施或者影响其正常运行的行为：

- （一）擅自拆除、迁移、占用客运服务设施；
- （二）在线路站点沿道路前后三十米内停放非公交车辆、堆放物品；
- （三）在电车触线净空高度内修建建（构）筑物或者其他设施；
- （四）其他损害公共汽车客运服务设施或者影响其正常运行的行为。

利用公共汽车客运服务设施、车辆发布广告的，不得覆盖站牌标识和车辆运行标识，不得妨碍车辆行车、进出站观察视线，不得影响安全驾驶。

## 第四章 线路及线路营运权

第二十七条 交通运输主管部门应当定期组织公共汽车客流



调查和线路普查，制定公共汽车客运线网优化调整方案，实现与轨道交通、出租汽车、公共自行车、水上公交等其他公共交通方式的衔接，并指导公共汽车客运经营者优化调整相应的客运线路。

交通运输主管部门在制定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。公共汽车客运线网优化调整方案实施前应当向社会公布。

第二十八条 市区（不含萧山区、余杭区）公共汽车客运线路需要延伸至各县（市）的，由市交通运输主管部门会同市公安机关与有关县（市）协商提出方案，报市人民政府确定。萧山区、余杭区、各县（市）公共汽车客运线路需要延伸至其他县（市）的，由途经地交通运输主管部门、公安机关共同提出方案，报同级人民政府确定。

本市公共汽车客运线路需要延伸至毗邻城市的，由本市人民政府和毗邻城市人民政府协商确定。

第二十九条 公共汽车客运线路的首末班车营运时间由道路运输管理机构作出规定。

第三十条 公共汽车客运线路站点应当根据场站规划、沿线单位和居住区分布情况，按照方便乘客、站距合理的原则设置。

常规公共汽车客运线路的站距一般为三百米至一千米；快速公共汽车客运线路的站距一般为八百米至一千五百米；城市郊区、镇村公共汽车站点间距根据当地情况设置。

同一站点的上、下行站点距离一般不得超过一百米，且站名应当相同。

公共汽车客运线路站点应当以传统地名或者所在道路、文物古迹、公共设施、标志性建（构）筑物的标准名称命名，方便公众识别。

第三十一条 从事公共汽车客运线路营运，经营者应当取得道路运输管理机构授予的线路营运权。

公共汽车客运线路营运权由道路运输管理机构通过招标等公平方式授予。

县（市）道路运输管理机构负责首末站和线路走向均在本辖区内的公共汽车客运线路营运权的授予，市道路运输管理机构负责其他公共汽车客运线路营运权的授予。

取得公共汽车客运线路营运权的经营者在投入营运前，应当取得市、县（市）道路运输管理机构核发的经营许可证。

第三十二条 经营者取得公共汽车客运线路营运权，应当具备下列条件：

- （一）取得从事公共汽车客运业务的企业法人营业执照；
- （二）具有与经营规模相适应的营运车辆或者相应的车辆购置资金；
- （三）符合线路营运要求的场站等设施；
- （四）具有合理、可行的线路营运方案；

(五) 具有健全的安全生产管理、服务质量保障等营运管理制度;

(六) 具有相应的管理人员和依照国家和行业有关规定培训合格的驾驶员、乘务员、调度员、站务员等从业人员;

(七) 法律、法规规定的其他条件。

第三十三条 公共汽车客运线路营运权期限为八年。营运期限届满前九个月,公共汽车客运经营者可以向道路运输管理机构申请延期。经对公共汽车客运经营者服务质量评价考核合格的,道路运输管理机构可以予以批准。延长期限不超过四年。

公共汽车客运线路营运权期限届满未延期的,由道路运输管理机构依法收回该线路营运权。

第三十四条 公共汽车客运经营者在营运期内不得擅自停业、歇业或者暂停、终止营运,不得擅自转让线路营运权。

公共汽车客运经营者要求停业、歇业或者暂停、终止营运的,应当提前九十日向道路运输管理机构提出书面申请;道路运输管理机构应当自收到申请之日起六十日内作出决定。

第三十五条 公共汽车客运经营者被依法注销线路营运权,或者经批准停业、歇业或者暂停、终止营运,以及出现其他无法保障线路正常营运情况时,道路运输管理机构应当依法重新确定经营者,保证线路正常营运,或者采取必要的措施保证公众的正常出行。

## 第五章 营运秩序

第三十六条 公共汽车客运经营者应当履行下列安全管理职责：

- （一）组织制定本单位的安全规章制度和操作规程；
- （二）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；
- （三）检查本单位的安全客运工作，及时消除客运安全隐患；
- （四）加强对从业人员的安全客运教育和培训，组织制定并实施本单位的客运安全事故应急救援预案；
- （五）及时、如实报告客运安全事故。

第三十七条 公共汽车客运线路经营者应当按照道路运输管理机构规定的线路、时间、站点营运，不得擅自进行调整。

因城市基础设施建设、大型活动等特殊情况影响营运，公共汽车客运经营者确需临时调整站点、线路、首末班营运时间，或者临时中断线路营运的，应当提前向道路运输管理机构提出申请，经道路运输管理机构同意的，公共汽车客运经营者应当在实施之日三日前向社会公告。

第三十八条 公共汽车客运经营者应当根据本条例规定的营运要求和线路客流量编制行车作业计划，并按照行车作业计划营

运。

公共汽车客运经营者根据客流情况、公众需求或者因道路运输管理机构要求，调整行车作业计划的，应当报道路运输管理机构备案，并提前向社会公告。

第三十九条 公共汽车客运经营者应当按照规定在车厢及场站等服务场所配置消防安全设施、器材，按照公安机关要求公布禁止携带的危险物品和管制器具的目录，并张贴禁止标志。

第四十条 装有空调设施的公共汽车营运时，驾驶员、乘务员应当按照规定开启空调设施。具体规定由道路运输管理机构制定。

除前款规定应当开启空调设施的情形外，驾驶员、乘务员应当开启车辆通风换气设施。

第四十一条 公共汽车客运经营者投入营运的车辆应当取得道路运输管理机构核发的车辆营运证。取得车辆营运证的车辆应当符合下列条件：

（一）车辆整洁、标志标识清晰；

（二）车辆综合性能技术等级符合有关规定，污染物排放符合国家标准并达到本市的要求；

（三）配置车辆视频监控设施，在规定的位置配置应急逃生窗、安全锤等应急设施；

（四）设置老、弱、病、残、孕和怀抱婴幼儿的乘客专用座

位;

(五) 在规定位置张贴线路走向示意图、营运收费标准、禁烟标志、乘坐规则和投诉联系方式;

(六) 车载电子刷卡机或者投币设施的使用功能正常, 价格设置或者标识正确。

第四十二条 从事公共汽车客运服务的驾驶员应当具有相应的公共交通工具驾驶证件, 身心健康, 无职业禁忌。

驾驶员、乘务员、调度员、站务员在作业期间应当佩带相应证件。

第四十三条 驾驶员、乘务员在作业时应当遵守下列规定:

(一) 及时、清晰提示线路、站点和行车安全;

(二) 积极疏导乘客, 为老、弱、病、残、孕和怀抱婴幼儿乘客提供必要的乘车帮助;

(三) 因车辆临时故障不能营运时, 向乘客说明, 并安排乘客免费改乘随后同线路、同方向的车辆;

(四) 按规定进站上下客, 不得擅自越线、越站;

(五) 按照核准的营运收费标准收费, 向乘客提供票据;

(六) 维护车内秩序。

第四十四条 乘坐公共汽车的乘客应当遵守下列规定:

(一) 不得妨碍驾驶;

(二) 不得携带重量、体积超过乘坐规则规定的物品;

(三) 不得携带爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物品和国家规定的管制器具；

(四) 不得携带有严重异味、外表尖锐或者其他易污损设施、易损伤他人的物品；

(五) 不得携带犬、猫等动物，但携带有证明文件且采取了保护措施的服务犬除外；

(六) 不得乞讨、卖艺；

(七) 不得损坏车辆设备；

(八) 学龄前儿童以及醉酒者、精神病患者应当有他人陪同。

乘客违反本条前款规定，经劝阻拒不改正的，驾驶员、乘务员可以拒绝为其提供营运服务，并可以向相关部门报告。相关部门接到报告后应当及时处理。

乘坐规则由道路运输管理机构制定。

第四十五条 公共汽车客运收费实行政府定价。公共汽车客运经营者应当严格执行价格主管部门制定的营运收费标准。

公共汽车客运经营者应当根据法律、法规或者市、区、县(市)人民政府的决定，实施免费乘坐等优惠措施。

第四十六条 乘客乘坐公共汽车应当按照营运收费标准支付车费。乘客未按照营运收费标准支付车费的，驾驶员、乘务员可以要求其补交车费。对持他人或者伪造的乘车凭证的乘客，驾驶员、乘务员可以要求其按照该线路全价补交车费。乘客拒不补交

的，驾驶员、乘务员可以拒绝为其提供营运服务。

第四十七条 有下列情形之一的，公共汽车客运经营者应当按照交通运输主管部门的要求，及时组织车辆、人员进行运输：

- （一）主要客运集散点运力严重不足的；
- （二）举行重大社会活动的；
- （三）发生突发事件需要应急疏散的；
- （四）其他需要应急运输的情形。

第四十八条 公共汽车客运经营者应当建设客运服务管理信息系统，及时发布营运服务信息，提供出行查询、应急报警等信息，按规定向道路运输管理机构、公安机关提供车辆视频监控数据。

第四十九条 交通运输主管部门应当会同有关行政管理部门针对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等影响公共汽车客运安全的情况，制定相应的公共汽车客运应急预案，报本级人民政府批准后实施。

第五十条 发生影响公共汽车客运安全的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件或者社会安全事件的，交通运输主管部门和公共汽车客运经营者应当立即启动相应的应急预案，采取应对措施。

## 第六章 监督检查



第五十一条 道路运输管理机构应当建立健全监督检查制度，依法加强对公共汽车营运服务的监督检查。

道路运输管理机构执法人员执行检查任务时，应当出示执法证件。

执法人员发现违反本条例规定的行为时，应当责令当事人即时改正或者限期改正。

第五十二条 公共汽车客运经营者应当按照规定向道路运输管理机构报送相关统计资料和信息。统计资料和信息应当真实、准确、完整，不得漏报、瞒报。

第五十三条 交通运输主管部门、道路运输管理机构和公共汽车客运经营者应当建立投诉受理制度，接受乘客的投诉。

交通运输主管部门、道路运输管理机构和公共汽车客运经营者应当自受理之日起十个工作日内答复投诉者。

第五十四条 交通运输主管部门应当每年对公共汽车客运经营者的安全生产、车辆和客运服务设施维护、乘客满意度、投诉处理、信息化建设、遵章守纪、企业维稳等进行服务质量考核评议。交通运输主管部门组织对经营者营运服务质量进行考核评议时，应当邀请乘客代表参加。服务质量考核评议结果应当及时向社会公布，并作为奖惩和购买公共服务的重要依据。

交通运输主管部门应当将服务质量考核评议结果通报给同级财政部门和公共汽车客运经营者出资方。

服务质量考核标准和评议办法由交通运输主管部门制定。

第五十五条 交通运输主管部门应当会同财政、价格、审计等部门建立规范的公共汽车客运经营者成本费用评价监审制度，并依照评价监审成本，建立科学合理的政府购买公共服务机制。

公共汽车客运经营者承担社会福利和完成政府指令性任务所增加的支出和因票价限制等造成的政策性亏损，市、区、县（市）人民政府应当按照监审确定的成本给予专项经济补偿或者适当补贴。

## 第七章 法律责任

第五十六条 违反本条例规定的行为，有关法律、法规已有法律责任规定的，从其规定。

第五十七条 违反本条例规定，公共汽车客运经营者有下列行为之一的，由道路运输管理机构责令限期改正；逾期未改正的，处三百元以上三千元以下罚款；情节严重的，可以吊销经营许可证：

（一）未按照第二十一条规定设置站牌的；

（二）未按照第二十二条第一款规定设置电车供电设施保护标志的。

第五十八条 违反本条例规定，有下列行为之一的，由城市

管理行政执法机关责令停止违法行为，处五千元以上五万元以下罚款：

（一）违反第二十二第二款规定，从事危害电车供电设施安全行为的；

（二）违反第二十三条规定，从事建设工程施工影响电车供电设施安全的；

（三）违反第二十四条规定，运输物体高度超过电车触线网、馈线网的；

（四）违反第二十六条第一款第（一）、（三）、（四）项规定，损害公共汽车客运服务设施或者影响其正常运行的。

第五十九条 违反本条例第三十四条规定，公共汽车客运经营者擅自转让线路营运权，未经批准擅自停业、歇业或者暂停、终止营运的，由道路运输管理机构责令停止违法行为，限期改正，可以处五千元以上五万元以下罚款；情节严重的，可以吊销经营许可证。

第六十条 道路运输管理机构检查核实公共汽车不再具备本条例第四十一条规定条件的，责令公共汽车客运经营者限期改正；逾期未改正的，吊销车辆营运证。

第六十一条 驾驶员、乘务员有违反本条例第四十三条规定行为的，由道路运输管理机构处以警告，或者五十元以上五百元以下罚款。

第六十二条 交通运输主管部门、道路运输管理机构及其工作人员有下列行为之一的，由其所在单位、上级主管部门或者监察机关给予行政处分：

- （一）违法实施行政许可的；
- （二）违法实施行政处罚的；
- （三）违反本条例规定，未履行监督管理职责的；
- （四）违反本条例规定，接到投诉、申诉后未依法处理、答复，造成不良社会影响或者严重后果的；
- （五）其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的行为。

## 第八章 附则

第六十三条 本条例自2013年5月1日起施行。《杭州市城市公共客运管理条例》同时废止。