

中华人民共和国交通运输部办公厅

交办运函〔2023〕1841号

交通运输部办公厅关于印发 道路客运转型发展典型案例的函

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委):

近年来,各地交通运输主管部门贯彻落实党中央、国务院决策部署,加快推动道路客运转型发展,在定制客运、农村客货邮融合、客运站综合开发、运游融合、旅客联程运输、客运班线公交化改造等方面,探索形成了一批好经验好做法。为加强交流借鉴,进一步推动道路客运转型发展,在各地推荐的基础上,部组织遴选了11个道路客运转型发展典型案例。现印发给你们,供参考借鉴、学习推广。



(此件公开发布)

道路客运转型发展典型案例

一、北京：京津冀协同合作，打造环京通勤定制快巴网络

（一）基本情况。

北京市把开通环京地区通勤“定制快巴”、实现1小时环京通勤出行目标，纳入全市交通工作重点任务，试点开通北京国贸至廊坊“北三县”、天津武清区的“定制快巴”。“定制快巴”采用“预约出行、灵活设站、车随人走、就近上车”运营模式，按需设置站点，动态调整线路，实行远端安检，使用公交专用道，提升了车辆通行效率，改善了乘客出行体验。

（二）主要做法。

一是企业紧密协作，建立联合经营模式。京津冀三地客运企业打破地域分割，合作成立京津冀城际公交运营服务公司，形成利益共同体，共同规划发展环京定制快巴业务，把政府支持定制客运发展的“政策优势”转化为企业协同发展的“服务胜势”。

二是统一运营规则，打造服务品牌。定制快巴运营服务实行“九统一”，即统一车型、统一外观、统一司机着装、统一票价、统一站点设置、统一班次安排、统一调度管理、统一安全措施、统一宣传推广，打造规范化、高品质的“定制快巴”服务品牌。

三是分区试点运营，构建环京服务网络。按照“整体规划、试点先行、因地制宜、分步实施”原则稳步推动实施，在北京国贸地区

至河北廊坊“北三县”试点运行基础上,接续开通北京地区(国贸、望京、丰台总部基地、宋家庄)至河北(燕郊、固安、廊坊城区)和天津武清线路,规划北京至河北永清等环京其他地区线路,推动服务网络环京全覆盖。

四是强化政策保障,营造良好发展环境。京津冀三地交通运输、公安等部门加强政策协同,出台“定制快巴”车辆可享受使用公交专用道、快速通过进京检查站等支持政策,执法部门持续联合开展“打非治违”行动,为“定制快巴”发展营造良好政策环境和市场环境。

(三)取得成效。

“定制快巴”试点运营以来,已开通5条主线、18条支线,其中北京国贸至“北三县”3条主线自开通以来累计开行超2.3万个班次,日均客运量5100人次,平均实载率达93.1%,日均减少3000余辆通勤进出京小客车出行,基本实现了1小时通勤出行目标,缓解了进出京交通拥堵压力,降低了乘客出行成本,为城市群道路客运发展和通勤交通保障趟出了一条新路子。

二、吉林公主岭:拓展“客运服务”+,推动道路客运转型升级

(一)基本情况。

吉林公主岭以“资源共享、客货兼顾、运邮结合、融合发展”为原则,共享站场运力资源,共建运输服务网络,探索“客运服务”+连锁超市+农村电商+物流配送+收发快递+金融保险+检车等

服务,努力打造客货同网、多站合一、多业并举的发展新模式。

(二)主要做法。

一是“站车企”多点支撑,盘活现有闲置资源。公主岭市支持客运公司发挥站车一体优势,在保障客运服务的同时,积极拓展邮政快递服务,以客运总站房屋、场地资源为依托,改造6个门市房、建设1400平方米仓储分拣车间和5400平方米物流快递自动化分拣中心。

二是“客货邮”多业并举,整合物流快递资源。改造9个乡镇客运站,整合极兔速递、安能物流、苏宁供应链等9家物流企业资源,承接县乡村小件快运派送及发货业务,日分拣配送量达3.5万件;与申通、圆通、韵达、中通等快递企业合作,在公主岭市及范家屯镇建立2个共配中心,日分拣量达9万件,共同建立92个小区快递驿站、350多个村级驿站,大幅提高了配送时效。

三是“站商运”多元发展,打造商业综合体。对客运站实施改造,拓展运游融合业务,开通旅游直通车线路。大力推广电商服务,利用客运站富余场地改造建设吉客电商孵化基地、直播带货工作室,打造陈列销售展示区,将本地大米、玉米、龙须茶等农特产品销售往全国,2023年累计销售额达300余万元。

四是加大政策支持,营造良好环境。依托农业农村公共服务中心体系,建立覆盖县乡村三级的交通运输服务站点,配套建立联络员制度,为城乡百姓提供镇村客运、客货运输信息发布、快递小

件收寄等服务。争取补贴资金 300 万元,支持物流仓储设施、农村物流网点建设和新能源货车购置。

(三)取得成效。

吉林公主岭通过拓展延伸服务项目,客运站年增收达 700 万元,实现了可持续稳定运行。同时,提升了农村寄递物流效率,快递配送成本平均下降 0.4 元/件,县内揽收配送平均时效由 3 天缩短至 8 小时,畅通了农产品进城和工业品进村双向流通渠道,带动了农民就业和增收。

三、江苏无锡:打造“城市客厅”,构建“1+N”客运站网络

(一)基本情况。

江苏无锡以市场需求为导向,以优质服务为抓手,创新服务方式,发展小微智能车站,打造“城市客厅”,实现汽车客运站多点布局,为乘客提供更加便捷多样的高品质出行服务。

(二)主要做法。

一是构建布局合理的站点网络体系。依托无锡汽车客运站、无锡汽车客运东站、客运西站、硕放机场服务点等现有枢纽客运站,选择大型社区、地铁站、学校聚集地等主要客流集散点设置“城市客厅”小型驿站,构建“1+N”配客站点网络,让乘客乘车更加便捷。

二是打造功能复合的服务节点。“城市客厅”大多利用现有 50~100 平方米的场所改造,统一装修标准,配置工作人员,为乘

客提供咨询、售票、安检、候车、上下车等服务。此外，“城市客厅”配备饮水机、微波炉、书报架以及电视机等服务设备，服务周边居民休息、上网、休闲等需求，部分“城市客厅”还提供市民卡、城市形象展示、本地特色产品展示等服务，打造城市靓丽风景线。

三是实现信息化调度服务。乘客通过定制客运网络平台可查看附近的“城市客厅”位置，就近选择乘车地点，通过线上购票获取乘车二维码，在站点亮码乘车。经营者通过定制客运网络平台掌握乘客出行信息后，可灵活调配小型化车辆将周边乘客从出发点接送到“城市客厅”，由经停“城市客厅”的传统班线车辆或定制车辆将乘客接送至终到点。

（三）取得成效。

通过打造“城市客厅”，构建了层次清晰、布局合理的客运站点布局网络，实现了定制客运与传统客运相互融合，形成了“门到门、点对点”的随客而行服务模式，在助力传统汽车客运站转型同时，提升了道路客运吸引力，取得了较好的经济和社会效益。

四、浙江新昌：数智赋能，推动城乡公交高质量发展

（一）基本情况。

浙江新昌立足本地实际，以城乡公交数字化建设为切口，建设城乡公交数智服务与监管平台（“新畅行”数智平台），通过数字化推动城乡公交运营绩效评价精准化、运营管理科学化、行业管理高效化、群众出行便捷化，实现了群众出行“爱用”、企业运营“能用”、

行业监管“好用”，为城乡公交高质量发展提供了有力支撑。

（二）主要做法。

一是以数字化助力运营绩效评价精准化。数智平台实现全县403台城乡客运车辆全覆盖，对城乡客运车辆乘坐人次、服务质量、运营里程、发车正点率、乘客评价等进行实时监测，以客观准确全面的监测数据作为对城乡公交企业运营绩效考核的直接依据，以此为基础由本级财政对实行低票价、减免票、承担政府指令性任务等形成的政策性亏损予以补贴和补偿。

二是以数字化助力企业运营管理科学化。数智平台整合全县城乡公交线路、站点等静态基础数据，以及车辆运行里程、运行速度、客流量等动态数据，城乡公交企业依托平台数据对客流少的站点、班次进行动态梳理，统筹优化调整线路走向、班次密度和车辆配备，提升了城乡公交整体营运效率。

三是以数字化助力行业管理高效化。数智平台搭建了部门间信息共享的一体化数据资源体系，运营端实现对驾驶员行驶过程中接打电话、疲劳驾驶、不按规定线路行驶等16种违规行为在线干预，治理端集成了运力调配、安全运营、异常预警等6大监测模块，为行业管理部门实施精准监管提供了支撑。

四是以数字化助力群众出行便利化。数智平台服务端可面向乘客提供行程规划、公交预约、车辆实时位置查询、刷脸乘车、扫码支付、失物招领和服务评价等服务功能。同时，通过对车载终端的

适老化改造,老年人等特殊群体通过手机 APP 完成刷脸注册后实现秒过上车,让老年人群众享受到数字交通带来的便利。

(三)取得成效。

新昌“新畅行”数智平台接入浙江政务服务网一体化平台“浙里办”以来,访问量连续 13 个月居全县第一,2023 年服务群众出行 563 万人次,累计开行响应式公交 1.9 万趟次,服务老年人刷脸出行 11.9 万人次,公交服务满意度达 96.3%,投诉率下降 35.1%,有力支撑了城乡群众出行由“走得了”向“走的好”转变。

五、河南淇县:内外资源整合协同,促进运游深度融合发展

(一)基本情况。

河南淇县充分发挥城乡公交集约化运营优势,建设运游融合枢纽,完善运游融合线网布局,加快推进城乡公交与旅游深度融合,有力促进城乡公交可持续稳定发展。

(二)主要做法。

一是政府主导,打造功能集约的运游融合节点。由政府投资建设淇县全域旅游集散中心(简称集散中心),由全县唯一的城乡公交企业运营,为乘客提供旅游接待、旅游和交通出行信息咨询、乘车中转、特色农产品展销、购物消费等服务。

二是因地制宜,构建“专快”结合的运游融合网络。结合县域内旅游景区景点“多点分散”分布特征,利用现有城乡公交线路与运力资源,以集散中心为起点,开通旅游专线,将全域景区景点串

点成线、连线成片。支持城乡公交企业与县域内 4A 级景区签订合作协议,开通景区直通车,提高城乡公交对旅游景区景点的覆盖广度,为游客提供“点到点”的旅游客运服务。

三是找准切口,创新运游融合服务提升新抓手。城乡公交企业与县域内主要景区景点联合推出“公交旅游卡”,拓展公交卡综合服务功能,持卡用户游览景区可享受专人接待、专用通道、消费打折等增值服务,既满足了游客交通出行需求,又提升了游客游览体验。

四是协同合作,拓展运游融合区域合作新模式。淇县城乡公交企业与孟州市、商水县、修武县等 9 个周边市县的城乡公交企业签订“公交+旅游”融合发展合作协议,开通毗邻县旅游公交专线,实现公交线路对开、游客互认,持“公交旅游卡”的乘客在 9 个合作市县范围内可享受地接服务,实现了区域交通、旅游资源共享。

(三)取得成效。

2023 年,淇县旅游公交专线和旅游直通车共计开行 9100 余个班次,发送旅客近 10 万人次,旅游交通相关收入达 3700 万元,较 2022 年大幅增长超 420%,极大提升了城乡公交“自我造血”的可持续发展能力。

六、湖北宜昌:探索“客运站+”,助推道路客运转型发展

(一)基本情况。

湖北宜昌积极探索“客运站+”数智、旅游、商业等多业态经营模式，拓展多元服务功能，以“站”为载体实现供需高效匹配，提升客运站自我造血能力，加快推进客运站转型发展。

（二）主要做法。

一是以“客运站+数智”为依托，构建“数字客运”服务平台。秉承“出行服务全流程、站运管理精细化”思路，搭建集自动化、自助化、智能化于一体的“3Z”车站，打通线上线下售票渠道，实现自助无接触检票，开具电子发票。建设“宜昌交运出行”线上平台，集合查询、预约、购票、定制、包车等功能，为到站乘客提供“一站式”服务。

二是以“客运站+旅游”为导向，搭建旅游综合服务体系。在客运站设立旅游集散中心，提供“车票+景区门票”服务，实现出行和旅游消费场景的无缝衔接。完善客运站至景区、旅游度假区、乡村旅游重点村镇的旅游直通车网络。截至2023年，开通景区直通车近40条，实现宜昌地区5A级景区全覆盖，打通直达景区的“最后一公里”。

三是以“客运站+商业”为抓手，创新客运场站盈利模式。打造“小站房、大车场”的城市客运综合体，通过经营自营超市、发展小件快运、引入加油站、建设充电桩、拓展洗车服务、整合广告资源等方式拓展经营业务范围，深度挖掘站场富余场地资源的商业价值，提升客运站场人流、物流、商流的资源聚集和辐射拉动作用，形

成了“以站促商，以商养站”的良好发展局面。

（三）取得成效。

通过“客运站+”多业态经营，宜昌汽车客运中心站富余场地资源得到充分利用，年均物业租赁收入达1000余万元，极大地缓解了客运站场经营压力，2023年实现综合收入3000余万元，有效保障了客运站场可持续运营，破解了客运站经营困局。

七、湖南桃江：推进农村客货邮融合发展，助力农民群众增收致富

（一）基本情况。

湖南桃江坚持“节点网络共享、末端线路共配、运力资源共用”，引导城乡客运、快递物流、电商等企业组成城乡配送共同体，推动城乡客运、寄递物流、电商“多网合一、一点多能”，有效实现降本增效、便民惠民，打通了交通运输服务乡村振兴“最后一公里”，拓宽了农民网购网销致富“快车道”。

（二）主要做法。

一是资源整合，多网合一构建网络。整合城乡客运、电商物流、邮政快递服务网络与资源，组建“乡村好运”公司和物流配送公司，按照“小件少件走公交、大件多件走物流”的思路，科学优化线路，全面构建通达全县的农村客货邮服务网络体系。

二是拓展功能，一点多能提质增效。建设集揽件、分拣派送、仓储转运、运营调度等功能于一体的县级客货邮分拨中心，与城乡

客运线路和运力资源高效对接。按照“村村布点、便民惠民、多点合一、资源共享”的原则，布局覆盖全县所有行政村的村级网点170余个，提供客运乘车、生活超市、农村金融、农村商贸、末端快递收发等综合服务，形成了“1+N”农村客货邮融合服务站点体系。

三是搭建平台，多能汇聚便民惠企。“乡村好运”公司开发“乡村好运”APP，与电商运营企业、邮政快递公司签订合作协议，全面承担县至村快件上下行配送业务，实现城乡客运车辆调度和邮件快件分拣转运智能化、自动化与全程跟踪，形成了县村一体、优质高效的线上服务平台，城乡客运和寄递物流服务便利度大幅提升。

四是业态拓展，多措并举助农增收。在推进农村客货邮融合发展的基础上，延伸运输产业链，搭建乡村好运商贸平台，指导企业与农户包装升级桃江特色农产品，上线8000多种优质优价工业品，打造“洞庭禛农”等优质农副产品品牌，助力农村产业振兴。

（三）取得成效。

通过农村客货邮融合发展，解决了农村部分地区快递二次收费问题，快递配送成本由每件最低0.75元降至0.45元，配送时效由2.5天缩短至1天，客运公司的物流快递收入月增长10多万元，全县进村快递量由最初每月11万件提升到15万件，出村快递

量从最初每月 1200 多件提升到 2400 多件,助力马迹塘竹笋、修山面等 20 余种当地农特产品外销,为乡村特色产业提质升级提供了有力的运输服务保障。

八、广东韶关:整合运输资源,创新节点运输模式

(一)基本情况。

广东韶关依托道路客运线路、站场资源,通过市级车站保障“市—市”干线运输,县级车站保障“市—县—镇”支线运输的模式,为乘客提供一次购票、无缝换乘的客运服务。

(二)主要做法。

一是整合运输资源,提升统筹水平。整合区域道路运输资源,通过企业间签订服务协议等方式,实现区域内道路客运集约化经营,开通“珠三角—韶关市区—韶关各县”及“珠三角—韶关市区—江西赣州地区”等节点运输线路,实现线路集约化运营。

二是各方紧密配合,优化线网布局。锚定“设立一个中心、延伸多个节点、开通多条线路”目标,以汽车客运东站联程联运服务中心为枢纽,优化班线线网,实现“县际+省际市际长途”节点运输。与江西赣州合作开展跨省二次联程节点运输业务,由汽车客运东站联程联运服务中心负责组织客源,将珠三角区域乘客通过韶关、赣州两地联程运送至江西赣州其他县区。

三是提升服务质量,降低出行成本。节点运输实行一票制,由联程联运服务中心负责统筹各运营方运力资源及客源,通过优化

匹配节点运输线路上下行车辆,提高了中转服务效率,缩短了乘客候乘时间,节省了乘客出行时间和经济成本。

(三)取得成效。

2023年,韶关市节点运输收入超65万元,在有效扩大省际市际客运班线服务覆盖面的同时,增加了道路客运企业营收,提高了乘客出行便捷度,为道路客运转型发展拓展了新路径。

九、海南:积极拥抱互联网,打造优质便捷定制快线

(一)基本情况。

海南积极推动道路客运与移动互联网技术融合,打造线上服务平台、拓展线下服务网点,发展“点到点、门到门、随客而行”的定制快线,实现了海南岛15个市县定制客运全覆盖。

(二)主要做法。

一是积极打造一体化服务平台。在省域道路客运联网售票平台基础上,升级开发了“海汽e行”智慧交通综合出行平台,实现网上查询购票、扫码验票、退票改签、车辆及人员调度、电子围栏、电子发票、财务结算等功能,为定制客运服务开展提供技术支撑。

二是有序拓展线下服务网点。拓展线路起讫地所在城市市区和县城城区线下服务网点,在城区合理位置设置上下客站点,设立标志牌、公示乘车信息,方便乘客就近上下车;通过与人流集中的商超、茶店等洽谈合作,设立客票代售点,扩大线下组客服务网络。

在海口、三亚两个主要城市城区推进定制客运驿站建设,进一步提升乘客就近候车乘车体验。通过设置电子围栏,在儋州地区试行“门到门”接送乘客模式,进一步完善定制客运精细化服务。

三是合理选配客运车辆。根据线路长短、地区差异及乘客需求等,科学配置定制服务车辆,采取定制客运班线运力“大改小”措施,推行小型化定制客运车辆。同时,有序开通机场、火车站、校园、景区巴士,提供差异化、定制化、便利化的道路客运服务。

(三)取得成效。

海南通过发展定制快线,在实现道路客运转型发展发展的同时,有效满足了乘客多元化出行需求,让乘客出行更安心舒心。2023年以来,定制快线主要运营企业海汽集团累计开行定制快线约15.5万个班次、运送乘客约43.9万人次,营运收入达2490万元,赢得了市场认可,取得了较好经济效益。

十、甘肃兰州:探索空巴一票制,发展旅客联程运输

(一)基本情况。

甘肃兰州积极培育中川机场辐射周边区域的中短途道路客运市场,完善与民航相衔接的道路客运集疏运网络,积极构建优势互补、一体衔接的空巴联运体系。

(二)主要做法。

一是优化车型结构,合理调配运力。在原有车型基础上,完善大、中、小车型配备,提供班线客运及定制化服务。根据航班起降

时间研判客流变化,借助线上售票数据,合理调配运力,在提升运力资源配置效率、有效提升服务品质的同时,显著降低运营成本。

二是转变运营方式,满足出行需求。通过与具备停车条件的酒店合作,在运行线路沿途增设上下客点,尽可能方便乘客就近上下车。对接城际铁路站点及运行时间,差异化推出“门到门、点到点”的小型车辆定制化运输服务,满足乘客一站式出行需求。

三是创新管理模式、加速转型升级。开发道路客运综合管理系统,形成“智能+机场地面交通”服务体系,为机场管理、乘客出行等提供实时信息服务,实现道路客运资源智能调度,提高业务办理效率。

四是激发市场活力,构建运输网络。聚集中川机场周边市县运输资源,共同打造“环中川机场定制客运生态圈”,开通兰州市往返武威市、平凉市、白银市以及青海西宁市等 20 余条定制客运线路,极大提高了中川机场乘客集疏运和服务辐射能力。

五是简化购票流程,丰富购票途径。推出机场窗口、移动终端、自助设备、车载机具等多种售票方式,将售票服务前置到机场内,乘客在等待提取行李时,可通过自助设备或扫描二维码完成购票。同时积极引入“航旅纵横”等第三方分销渠道,不断丰富售票途径,多途径方便乘客便捷购票。

六是探索空巴一票制,推动空巴联运发展。在“航旅纵横”开

通“机场巴士”入口,乘客在“航旅纵横”值机时推送机场巴士电子票,方便乘客购票。同时将电子客票设置为24小时内有效,有效解决飞机延误后的空巴运行时间对接问题,提升联程运输服务体验。

(三)取得成效。

空巴联运的发展,有效发挥了道路客运的衔接优势,促进了道路客运的转型发展。2023年,空巴联运主要运营企业甘肃民航汽车运输维修公司累计完成收入3700万元,同比增长200%以上,运营成本较同期降低14%,实现利润270万元,同比增长120%以上。

十一、宁夏银川:推进城际公交一体化,打造银川“半小时经济圈”

(一)基本情况。

银川市围绕构建银川至石嘴山、吴忠、宁东“半小时经济圈”目标,开通8条城际公交线路,实现城际公交集约化经营,以“低票价、高频次”的运输模式实现惠民利企,促进了都市圈城市间交流融合和区域经济发展。

(二)主要做法。

一是多措并举,实现公车公营。行业管理部门牵头收购整合分散经营的客运班线,对于提前退出运营的客运车辆根据车龄给予奖励,全部实现公车公营。对有意愿继续从事客运经营的经营

者,优先安排从事旅游包车等业务或优先录用为城际公交车辆驾驶员。

二是合理规划站点及班次,方便群众出行。统筹规划城际公交线路、站点,发车间隔设置在20~30分钟不等,利用现有公交站点设置3~5个中途停靠站,方便乘客中转乘车,市内运行时间控制在35分钟之内,减少乘客出行时间成本,提高乘车便捷度和时效性。

三是规范服务,加强品牌建设。制定《城际公交运营服务规范》,统一车身、车内、站点服务标识,设立服务咨询和监督电话,安排专人解答乘客问询、接受社会监督。在客流聚集点设置地勤人员,提供现场咨询、客流疏导服务,协助驾驶员进行乘客行包检查。定期征集乘客意见,开展运营服务宣传推广活动,不断提高服务质量,提升乘客满意度。

四是盘活资源,提高车辆使用率。利用城际公交大力拓展通勤包车市场,积极拓展运游融合业务,开通银川市区发往沙湖、水洞沟、贺兰山岩画等景区景点的旅游直通车,丰富了企业服务产品,提高了车辆使用效率,改善了企业经营收益。

(三)取得成效。

银川都市圈城际公交的开行有效激发了城市间群众探亲访友、工作、就医、游玩等出行需求,2023年日均客流达2万人次以上,票价较原班线下降40%~60%,平均实载率达60%,提高了群

众乘坐城际公交的意愿,促进了城际客运市场规范有序发展,产生了良好的经济和社会效益。

抄送：部公路科学研究院，部政策研究室，中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。

