

交 通 运 输 部 办 公 厅
国 家 铁 路 局 综 合 司
中 国 民 用 航 空 局 综 合 司
国 家 邮 政 局 办 公 室
中国铁路集团有限公司办公厅

文件

交办运〔2023〕44号

交通运输部办公厅 国家铁路局综合司
中国民用航空局综合司 国家邮政局办公室
中国国家铁路集团有限公司办公厅关于
培育旅客联程运输服务品牌的通知

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团交通运输厅(局、委),各地区铁路监督管理局,民航各地区管理局,各省、自治区、直辖市邮政管理局,各铁路局集团公司:

为贯彻落实《交通强国建设纲要》《国家综合立体交通网规划纲要》,加快构建“全国123出行交通圈”,按照《交通运输部办公厅

文化和旅游部办公厅 国家铁路局综合司 中国民用航空局综合司
国家邮政局办公室 中国国家铁路集团有限公司办公厅关于促进
旅客联程运输高质量发展 进一步提升旅客联程运输服务水平
的通知》(交办运〔2022〕76号)要求,决定组织开展培育旅客联程运
输服务品牌工作。现就有关事项通知如下:

一、总体要求

以安全经济、高效便捷、人民满意为目标,以“设施互通、数据
联通、票务打通、服务融通”为重点,以体制机制、运输组织、合作模
式、技术变革等创新为路径,进一步发挥企业主体作用,推进“一次
购票、一次支付、一证(码)通行”,不断提升旅客联程运输服务质
量和水平,更好满足人民群众日益增长的美好出行需要,为加快建设
交通强国、努力当好中国式现代化的开路先锋提供坚强有力的运
输服务保障。

通过持续开展此项工作,在全国范围内树立一批设施能力突
出、网络覆盖健全、资源整合高效、运营服务规范、体制机制顺畅的
旅客联程运输服务品牌,培育一批发展势头好、竞争能力强、服务
质量优、带动作用大的龙头骨干企业,建设一批品牌设施、品牌线
路、品牌平台、品牌模式,形成一批可复制、可推广的经验做法,推
进旅客联程运输发展环境不断优化、市场活力不断增强、体制机制
更加顺畅,加快构建模式创新、运营高效、服务优质、一体融合的旅
客联程运输服务体系。

二、培育内容

支持各地结合运输服务发展实际和群众出行需求,因地制宜

培育旅客联程运输服务品牌,包括但不限于以下内容:

(一)客运“一票制”。优先支持通过实施客票系统互联互通、客票信息开放共享、客票产品体系优化、客票销售制度调整、运输组织模式创新等,加快推进客运“一票制”发展。参照《综合交通电子客票信息系统互联互通技术规范》(JT/T 1310—2020)相关要求,在更广领域、更大范围实现“一次购票、一次支付、一证(码)通行”。

(二)枢纽衔接一体化联运服务。推进道路客运企业、城市公交企业与民航机场、铁路车站、港口客运站深化合作,强化客运枢纽功能空间共享、设施设备共用,打造一体化换乘环境。鼓励民航机场引入道路客运企业参与陆侧道路客运接驳服务。合理设置枢纽场站导向标志标识。引导城市候机楼为旅客提供行李托运、专线接驳等服务。提升铁路无轨站客票退改签、快线接驳等服务水平。

(三)联运信息互联共享。依托现有数据平台,通过数据接口服务等方式,加快建立铁路、公路、水路、民航数据共享机制,实现各运输方式间数据共享。鼓励铁路、公路、水路、民航运输企业探索运用市场化机制,通过股权合作、数据交易、资源置换等方式,向第三方企业有条件开放联程出行数据。

(四)旅客联程运输专属服务。鼓励运用市场化机制,创新联运客票销售模式,推出联程客票+优惠礼包、联程客票+专属服务等产品,为联运旅客提供非紧邻式交通枢纽间换乘接驳、快速安检、专用值机、联运休息、住宿餐饮、行李寄存等优惠和专属服务,创造条件为老年人、残疾人等群体提供联程运输服务,增强联运客票产品的吸引力。

(五)非正常延误联运服务。探索建立由于前段行程延误、取消或不可抗力等原因,导致联运旅客或行李不能按协议约定到达目的地的非正常联运下承运人责任划分机制,健全完善旅客权益保障相关条款。鼓励支持在联运承运人之间协商一致的前提下,因联运前段行程承运人责任导致联运后段行程无法正常进行,联运后段行程承运人应协同支持免费退改签、中途地疏运等服务,或与旅客协商解决食宿及赔付等事宜。

(六)跨方式安检流程优化服务。具备条件的新建综合客运枢纽,应将空铁(轨)联运免安检换乘通道纳入工程设计。现有具备条件的综合客运枢纽,应加快实现民航到达旅客换乘铁路、城市轨道交通安检流程优化,扩大铁路、城市轨道交通间安检流程优化覆盖范围。现有尚不具备条件的综合客运枢纽,应积极创造条件推动两种及以上运输方式间安检流程优化。

(七)行李便利化运输服务。积极引导枢纽场站运营企业、运输企业、寄递企业、信息服务企业等,为联运旅客提供全程负责、与旅客同时抵达目的地的专属行李服务。鼓励民航地面服务代理、寄递物流等企业创新行李运输、寄递过程跟踪技术,在旅游集散中心、宾馆酒店等开展行李“门到门”运输、寄递业务,实现“徒手旅行”。

三、申报条件

申报服务品牌原则上应符合以下条件:

(一)以企业为主体进行申报,可单独申报也可联合申报,参与申报企业均应具备独立法人资格。

(二)鼓励在全国布局若干网点进行网络化经营的大型企业牵

头申报,鼓励跨区域联合申报。

(三)申报企业或其实际参与旅客联程运输项目运作的全资、控股企业,应具有较好的联运业务基础和较强的服务保障能力。

(四)申报项目所依托的线路、枢纽应具备两种及以上运输方式的运营条件,申报企业应具有切实可行的运营服务组织方案。

(五)申报企业未被有关部门依法列入严重失信主体名单。

四、申报流程

(一)企业申报。有意向的企业可根据本通知要求,编制旅客联程运输服务品牌申报材料,上报省级交通运输主管部门。

(二)省级初审。省级交通运输主管部门会同铁路、民航、邮政等部门和单位牵头,组织对申报材料进行初步审核,明确项目排序,形成审核意见,由省级交通运输主管部门汇总,于2023年8月20日前将审核意见及申报材料(纸质材料和电子文档光盘)以书面形式报交通运输部,每个省(区、市)申报的服务品牌原则上不超过3个。

(三)集中评审。交通运输部会同国家铁路局、中国民航局、国家邮政局、国铁集团,组织相关专家,对申报的服务品牌进行集中评审。其中以铁路、民航、邮政为第一申报单位的,分别由中国民航局、国家邮政局、国铁集团先行审核,并形成意见,再进行集中评审。

(四)公示发布。对经集中评审通过的服务品牌,按程序公示5个工作日后发布。

(五)总结推广。交通运输部会同国家铁路局、中国民航局、国家邮政局、国铁集团,及时总结经验做法,形成一批可复制、可推广

的服务品牌和运营模式。

(六)运行监测。省级交通运输主管部门会同铁路、民航、邮政等部门和单位,建立定期监测机制,加强对旅客联程运输服务品牌运营规模、服务质量、群众评价等运行监测,并将监测结果定期报交通运输部。

联系人:运输服务司 刘颖,电话:010-65293269,传真:010-65293269。

附件:旅客联程运输服务品牌申报材料要求



(此件公开发布)

附件

旅客联程运输服务品牌申报材料要求

旅客联程运输服务品牌申报材料应包括但不限于以下内容：

一、总体情况

主要包括品牌名称，依托线路、枢纽、网络布局；各参与单位基本情况、规模实力、分工协作机制；概述旅客联程运输基础条件、培育内容、组织方案、保障措施等。

二、主要任务

重点论述开展服务品牌培育的总体思路、主要措施、工作计划；主要包括：1. 具体建设内容，如客运枢纽改造、网络节点布局、资源整合利用、信息技术应用等；2. 联运组织方案；3. 各实施企业具体分工、组织方式、保障机制等。

三、效果预估

分析品牌培育的经济和社会效益，重点论述在提高出行效率、提升服务品质、改善出行体验、促进绿色出行等方面取得的主要成效。

申报材料须附企业经营资质、规模、信用，以及联合申报协议等证明材料。

抄送：交通运输部规划研究院、科学研究院、水运科学研究院、公路科学研究院，部综合规划司、水运局、科技司，中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。

交通运输部办公厅

2023年7月27日印发

