

中国道路运输协会团体标准
《定制客运服务品牌建设规范》
(征求意见稿)
编制说明

《定制客运服务品牌建设规范》标准起草组

2026年5月

一、项目简况

（一）项目来源

2026年2月，中国道路运输协会印发《中国道路运输协会关于下达2026年度第一批团体标准制定计划的通知》（中道运协便字〔2026〕9号），正式下达了《定制客运服务品牌建设规范》制定计划（计划编号：CRTAS-2026-04），项目周期12个月。

（二）标准起草单位

本标准主要起草单位包括：中国道路运输协会、苏汽集团有限公司、新国线运输集团有限公司、常州公路运输集团有限公司、四川省汽车运输成都公司、甘肃天嘉交通运输集团有限公司、宁夏天豹交运集团有限公司、贵州黔运集团有限公司、四川富临运业集团股份有限公司、车巴达（苏州）网络科技有限公司、盛威时代科技股份有限公司。

本标准主要起草人：郭平、王丽梅、张光合、郝志虎、张天然、高风、王金城、朱平春、蒲俊、张俊峰、韩晓磊、任洪渊、李明远、曹欢、胡兴华。

起草人分工如下：

表1 标准主要起草人及其所做的工作

| 序号 | 姓名 | 单位 | 主要工作 |
|----|-----|----------|---|
| 1. | 郭平 | 中国道路运输协会 | 负责总体统稿和标准全文过程稿修改，负责标准框架结构的制定、标准文本质量把关等技术工作。 |
| 2. | 王丽梅 | 中国道路运输协会 | 负责明确标准起草原则和品牌建设目标内容起草，确保标准内容与国家政策相协调。 |
| 3. | 张光合 | 中国道路运输协会 | 负责总体组织协调和术语定义起草，参与标准框架结构的制定及文本质量把关 |

| 序号 | 姓名 | 单位 | 主要工作 |
|-----|-----|-----------------|---|
| | | | 等技术工作。 |
| 4. | 郝志虎 | 中国道路运输协会 | 负责标准全文过程稿修改完善，负责相关理论和技术研究等工作。 |
| 5. | 张天然 | 中国道路运输协会 | 负责标准全文初稿起草、标准编制说明及相关材料起草。 |
| 6. | 高 风 | 苏汽集团有限公司 | 负责品牌建设目标部分内容起草，参与标准过程稿完善。 |
| 7. | 王金城 | 新国线运输集团有限公司 | 负责品牌建设中服务要素部分内容起草，参与标准过程稿完善。 |
| 8. | 朱平春 | 常州公路运输集团有限公司 | 负责品牌建设中服务要素部分内容起草，参与行业调研和标准过程稿完善。 |
| 9. | 蒲 俊 | 四川省汽车运输成都公司 | 负责品牌建设中质量要素部分内容起草，参与行业调研和标准过程稿完善。 |
| 10. | 张俊峰 | 甘肃天嘉交通运输集团有限公司 | 负责评价改进部分内容起草，参与行业发展情况调研及标准过程稿修改完善。 |
| 11. | 韩晓磊 | 宁夏天豹交运集团有限公司 | 负责品牌建设中市场要素部分内容起草，参与行业发展情况调研及标准过程稿修改完善。 |
| 12. | 任洪渊 | 贵州黔运集团有限公司 | 负责评价与改进部分内容起草，参与行业发展情况调研及标准过程稿修改完善。 |
| 13. | 李明远 | 四川富临运业集团股份有限公司 | 负责品牌建设中创新要素部分内容起草，参与行业调研及标准过程稿修改完善。 |
| 14. | 曹 欢 | 车巴达(苏州)网络科技有限公司 | 负责网络平台相关内容编写，参与行业发展情况调研工作。 |
| 15. | 胡兴华 | 盛威时代科技股份有限公司 | 负责网络平台相关内容编写，参与行业发展情况调研工作。 |

(三) 标准的研究和制订过程

1. 收集整理资料，形成立项草案

2025年12月，按照相关主管部门要求，中国道路运输协会（简称：协会）启动定制客运品牌建设相关研究，并提出《定制客运服务品牌建设规范》团体标准制定计划。协会指定专人整理行业管理政策和品牌管理、品牌评价、品牌建设等相关标准规范，收集定制客运品牌建设成效较好的企业制度文件和先进经验，梳理定制客运行业前期有关调研材料，全面了解行业发展现状和品牌建设相关要求，并在此基础上起草《定制客运服务品牌建设规范》草案，完成团体标准申报立项工作。

2. 正式成立起草组，形成标准讨论稿

2026年1~3月，协会联合国内大型客运企业和定制客运网络平台企业，正式成立标准起草组，部署各参编单位职责分工。起草组通过工作会议及线上群组，及时研究讨论相关技术理论、政策法规及文字问题，形成标准讨论稿。

3. 完成征求意见稿，广泛征求行业意见

2026年4月，起草组在苏州组织召开工作会议，逐条研究讨论标准稿件，会后经多轮修改完善，并按照相关主管部门要求对标准稿件进行了相应修改，形成标准征求意见稿，申请公开广泛征求意见。

二、编制原则和主要内容

（一）编制原则

1. 系统性原则。

本标准的编写符合GB/T 1.1—2020的有关规定，严格遵守制定团体标准的有关程序和规定，符合团体标准的制定范围，与现行法律法规、部门规章及政策相协调，并与现行国家标准、行业标准内容相协调。

2. 科学性原则

标准的制定建立在充分了解定制客运行业发展现状、管理政策，认真梳理定制客运企业品牌建设先进经验的基础上。编制过程中，经过深入调查研究、广泛听取意见，结合了当前行业发展的实际情况和行业发展趋势。标准所规定的品牌建设要求符合企业运营实际，相关技术要求及指标设置科学合理。

3. 适用性原则

充分考虑目前我国不同地区定制客运行业发展水平、管理模式、经营服务等差异，使标准内容既符合行业发展实际又适度超前，符合行业发展和品牌建设需要，适合在全国范围内应用。标准内容切实起到为定制客运企业开展品牌建设工作提供标准依据，引导定制客运企业加强品牌建设的作用，推动打造定制客运服务品牌，持续提升定制客运服务品质。

(二) 主要内容

1. 第一章 范围

本标准规定了定制客运服务品牌建设、评价与改进等的要求，给出了品牌建设目标，描述了对应的证实方法。适用于定制客运服务品牌建设。

2. 第二章 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 29186.1 品牌价值要素评价 第1部分：通则

GB/T 39906 品牌管理要求

JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定

JT/T 1344 纯电动汽车维护、检测、诊断技术规范

JT/T 1470 道路客运定制服务规范

JT/T 1523 定制客运网络平台技术要求

3. 第三章 术语和定义

由于本标准涉及定制客运行业和品牌要素相关内容，使用了GB/T 29186.1和JT/T 1470界定的术语和定义，同时明确了定制客运服务品牌、品牌主体两个术语和定义。

4. 第四章 品牌建设目标

本章给出了品牌建设目标，主要是参考交通运输部运输服务司文件相关要求，以及定制客运服务特点，明确品牌建设目标。

5. 第五章 品牌建设

本章是本标准的主体内容，根据起草组调研情况和参编单位提供的企业品牌建设相关意见和材料，从服务要素、质量要素、市场要素、创新要素这四方面提出定制客运服务品牌要素建设活动应包括的内容。

各项要素要求的明确，一是参照《品牌价值评价 交通运输业》（GB/T 31046）和《品牌管理要求》（GB/T 39906）等品牌管理、品牌评价相关标准，结合行业实际情况，以及参编单位提供的材料，梳理定制客运服务品牌建设要素。二是参考现行定制客运行业政策，以及《道路客运定制服务规范》（JT/T 1470）、《定制客运网络平台技术要求》（JT/T 1523）、《品牌管理要求》（GB/T 39906）等标

准，在本标准中提出高于行业平均水平的要求，引导企业持续提升定制客运服务品质和安全水平，同时在本标准中引用相关标准，不重复赘述。

6. 第六章 评价与改进

一是给出评价方式并明确对开展评价的品牌主体的要求，明确品牌建设的主体，根据行业发展实际情况，对企业提出连续开展定制客运不少于2年、品牌成立并使用不少于1年等要求。二是给出评价组织、结果公开的要求，根据服务评价结果，采取相应措施，持续优化品牌建设活动。三是明确评价结果有效期三年，品牌名单采取动态管理，不满足要求的需移出名单。

7. 附录

给出了定制客运服务品牌评价项目及证实方法，对应标准条文，参考品牌评价相关指标体系，以及道路运输等级评定标准和实施办法，确定本标准评价指标体系、给出具备可操作性的评价指标。

三、预期经济、社会效益

本标准具有良好的科学性和适用性，符合行业发展需要。

通过本标准《定制客运服务品牌建设规范》的实施，将为定制客运企业开展品牌建设活动提供可操作性的标准依据，有效引导定制客运企业加强自律，积极推动定制客运企业“抱团”发展，推动打造具有区域影响力的定制客运服务品牌，持续提升定制客运服务品质和安全水平，助力道路客运行业可持续高质量发展。

四、采用国际、国内标准的程度

由于本标准与相关国际标准和国外标准在技术内容和文本结构上有较大差别，因此本标准未对国外标准进行采用。

五、与现行法律法规和标准的关系

一是保持与国家政策法规的协调性。本标准的编制，与行业相关法律法规政策文件如《道路旅客运输及客运站管理规定》《道路旅客运输企业安全管理规范》《关于加快推动班车客运定制服务创新发展的通知》《班车客运定制服务操作指南》《道路客运停靠点设置和运营服务指南（试行）》等的核心精神协调一致。

二是保持与技术标准的协调性。本标准的内容与国家其他标准内容相协调，术语、技术内容引用其他标准时，明确指出引用的具体内容并与所引用的标准内容相协调。例如，与国家标准《品牌价值要素评价 第1部分：通则》（GB/T 29186.1）、《品牌管理要求》（GB/T 39906），行业标准《营运客车类型划分及等级评定》（JT/T 325）、《道路客运定制服务规范》（JT/T 1470）、《定制客运网络平台技术要求》（JT/T 1523）等相关内容相协调。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的编制过程中没有遇到重大的分歧意见。

七、其他应予说明的事项

1. 建议本标准为推荐性团体标准。

2. 建议在本标准发布后开展对本标准的宣贯和培训工作，提高各定制客运企业及相关管理部门对本标准的正确和统一理解，便于本标准的有效实施。

3. 考虑到标准发布后宣贯培训时间以及相关定制客运经营者改进提升服务所需时间等，建议在标准发布后三个月实施。