

中国道路运输协会团体标准
《“便民快巴”品牌运营服务规范》
(征求意见稿)
编制说明

《“便民快巴”品牌运营服务规范》标准起草组

2026年5月

一、项目简况

（一）制定背景

2024年12月，江苏等地骨干道路客运会员企业率先推出“便民快巴”服务品牌，通过多站点设置突出“便”、票价优惠实现“民”、精准规划突出“快”、大容量车型强化“巴”，以“低票价、大容量、数字化、多站点、高密度”为产品核心特点，精准回应了普惠、便捷出行的深层市场需求，展现出强大的成长性与覆盖力，得到市场积极响应，取得良好发展成效，为行业转型发展提供了全新方法和路径。

2025年4月，中国道路运输协会第七届理事会客运与站场分会2025年度第一次负责人办公会议经过研究讨论，决定由分会负责人率先在具备条件的地方推广使用“便民快巴”品牌。江苏、贵州、四川、宁夏、甘肃、重庆、辽宁、广西、湖南、广东等10多个省份的骨干道路客运企业，积极响应号召，结合地方实际陆续推出“便民快巴”服务品牌。

为更好满足人民群众日益增长的美好出行需求，推动道路客运行业可持续高质量发展，打造一个能够精准对接新需求、体现服务新理念、引领行业新方向的道路客运行业统一服务品牌、道路客运企业共有服务品牌，2025年11月，中国道路运输协会（简称：协会）正式印发《关于组织开展“便民快巴”道路客运服务品牌全面推广活动的通知》，决定在全国范围内因地制宜、全面推广“便民快巴”服务品牌，同时提出研究制定《“便民快巴”品牌运营服务规范》团体标准，通过不断加强行业自律，促进品牌规范化应用。

截至目前，全国已有27个省正式开展“便民快巴”相关业务，全国“便民快巴”日客运量已达60-80万人次。随着“便民快巴”的

持续推广，企业运量实现较大幅度增长、运营效益稳步提升、服务网络持续拓宽、市场基础有效夯实，不仅有效遏制了传统客运客流下滑态势，推动客运站客流回升，更成功重启各地曾停运的客运线路，重新激活存量资源，为行业注入持续复苏动力。

（二）项目来源

2026年2月，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《“便民快巴”品牌运营服务规范》制定计划（计划编号：CRTAS-2026-05），项目周期12个月。

（三）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。

序号	姓名	单位	主要工作
2.	王丽梅	中国道路运输协会	负责明确标准起草原则和总体要求部分内容起草，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，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	负责运营管理中经营者部分内容起草，研究分析行业调研材料，参与标准过程稿完善。
7.	王金城	新国线运输集团有限公司	负责运营管理中服务人员、车辆部分内容起草，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	负责运营管理中车辆、停靠点部分内容起草，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	负责服务要求中基本要求、线下服务部分内容起草，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	负责服务要求中应急处置部分内容起草，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	负责服务要求中客服服务部分内容起草，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	负责服务要求中线上服务部分内容起草，参与行业发展情况调研及标准过程稿修改完善。
14.	曹 欢	车巴达(苏州)网络科技有限公司	负责平台相关内容编写，参与行业发展情况调研工作。

序号	姓名	单位	主要工作
15.	胡兴华	盛威时代科技股份有限公司	负责平台相关内容编写，参与行业发展情况调研工作。

（四）标准的研究和制订过程

1. 扎实开展实践，全面推广品牌

2024年12月，江苏等地骨干道路客运会员企业率先推出“便民快巴”服务品牌，得到市场积极响应，取得良好发展成效。2025年4月，分会负责人率先在江苏、贵州、四川、宁夏、甘肃、重庆等具备条件的地方推广使用“便民快巴”品牌。截至目前，全国已有27个省正式启动“便民快巴”相关业务，全国“便民快巴”日客运量已达60-80万人次，“便民快巴”服务品牌建设和全面推广已具备扎实的实践基础，积累了丰富的企业运营管理经验。

2. 收集整理资料，形成立项草案

2025年12月，协会指定专人收集整理相关行业管理政策及标准规范，梳理前期有关调研材料，全面了解行业发展现状和“便民快巴”品牌推广情况，并在此基础上起草《“便民快巴”品牌运营服务规范》草案，完成团体标准申报立项工作。

3. 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及服务道路客运的平台，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。

4. 形成征求意见稿，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，严格遵守制定行业标准的有关程序和规定，符合行业标准的制定范围，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调研和分析道路客运行业发展现状、管理政策，充分了解“便民快巴”品牌推广情况和企业实际运营管理经验的基础上。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。标准所规定的运营服务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

一是充分考虑行业发展实际和“便民快巴”品牌推广情况，二是考虑目前我国不同地区、不同规模企业在业务发展水平、基础设施、管理模式、经营服务等差异，三是考虑新装备、新理念在行业中的推广情况及未来发展趋势，使标准内容既符合企业发展实际，同时又鼓励企业绿色化智能化发展，符合行业发展需要和“便民快巴”品牌推广需求，适合在全国范围内应用，保障标准的适用性、可操作性和前瞻性。

（二）主要内容

1. 第一章 范围

本标准规定了“便民快巴”品牌运营服务的总体要求、运营管理、服务要求、品牌保护、评价与改进等的要求，描述了对应的证实方法。适用于“便民快巴”品牌运营服务。

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 8226 道路运输术语

JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定

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

JT/T 979 道路客运联网售票系统

T/CRTAS XX 定制客运服务品牌建设规范

3. 第三章 术语和定义

由于“便民快巴”品牌是在班线客运服务的基础上，以定线运营的道路客运服务为主要产品，所以本标准使用了 GB/T 8226 界定的术语和定义，同时根据“便民快巴”品牌自身特点，给出了便民快巴、“便民快巴”经营者两个术语和定义。

4. 第四章 总体要求

本章规定了“便民快巴”品牌的总体要求，根据“便民快巴”品牌基本特点明确总体要求，包括行业共有、便民惠民、定线运营定点接送、班次动态调整、在平台实时更新等方面。

5. 第五章 运营管理

根据起草组调研情况和参编单位提供的企业运营管理制度相关材料，以及《道路客运停靠点设置和运营服务指南（试行）》、《营运客车类型划分及等级评定》（JT/T 325）等相关政策文件、行业标准，从经营者、服务人员、车辆、停靠点、平台、票价等方面，明确“便民快巴”品牌运营管理要求。同时为避免与既有的相关行业标准内容重复，在本标准中对行标已经规定的内容进行了引用，不再重复赘述。

6. 第六章 服务要求

根据起草组调研情况和参编单位提供的企业服务规程相关材料，从基本要求、线上服务、线下服务、客服服务、应急处置等方面明确“便民快巴”品牌的服务要求。

7. 第七章 品牌保护

对使用“便民快巴”品牌的企业提出诚信经营、合理定价等要求，鼓励商标注册，保护品牌形象，避免品牌信誉损害。

8. 第八章 证实方法

给出运营管理和服务要求等本标准主要技术指标的证实方法。

9. 第九章 评价与改进

参照相关行业标准，简要给出评价与改进的要求。明确建立旅客服务评价机制和服务质量管理制度，给出企业开展服务评价的具体方法和使用的主要指标，要求根据服务评价结果，采取相应措施，持续改进服务质量。

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《“便民快巴”品牌运营服务规范》的起草，将有力推动“便民快巴”品牌全面推广应用，打造一个能够精准对接新需求、体现服务新理念、引领行业新方向的道路客运行业统一服务品牌、道路客运企业共有服务品牌。加强行业自律，为“便民快巴”品牌运营企业及相关服务人员规范运营服务提供可操作性的标准依据，促进品牌规范化发展。

助力广大道路客运企业提升运量和运营效益，更好满足人民群众日益增长的美好出行需求，提升道路客运服务质量水平，推动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。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》《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，与行业标准《营运客车类型划分及等级评定》（JT/T 325）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“便民快巴”品牌运营企业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道路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。