

2025

中国定制客运发展报告

REPORT ON THE DEVELOPMENT OF CUSTOMIZED
PASSENGER TRANSPORT IN CHINA



交通运输部公路科学研究院
RESEARCH INSTITUTE OF HIGHWAY MINISTRY OF TRANSPORT



中国道路运输协会

China Road Transport Association

前言

PREFACE

中国定制客运发展报告

班车客运定制服务（以下简称定制客运）是取得道路客运班线经营许可的经营者，依托电子商务平台发布班线起讫地等信息，开展线上售票，并根据旅客需求灵活确定发车时间及上下客地点的道路客运服务模式。自 2020 年交通运输部修订《道路旅客运输及客运站管理规定》（以下简称《客规》）以来，各地把发展定制客运作为道路客运转型重要突破口，积极探索创新运营模式，涌现出一批具有带动性、引领性、示范性的典型经验做法。2025 年，我国定制客运在线路规模、运力投入、客运总量及经营效益等核心指标上同比均实现大幅增长，正在加速步入规范化、集约化、品牌化、数字化、协同化发展的“快车道”。

《中国定制客运发展报告（2025）》从发展概况、运行特征、管理政策和行业实践四个维度，系统梳理行业发展轨迹，密切跟踪市场动态，全面总结典型经验并盘点发展成效，客观呈现 2025 年度我国定制客运发展的总体态势，为道路客运行业规范管理及企业转型发展提供有益借鉴。

在报告编制过程中，交通运输部运输服务司给予了悉心指导，中国交通通信信息中心以及巴士管家、出行 365、京津冀定制快巴、滴滴“站点巴士”、贵州畅行、宁夏出行、湘快车、豫州行、渝客行等定制客运服务平台提供了大量数据支持。

CONTENTS

目录



发展概况

Development
Overview

- 线路规模持续扩大，发展潜力依然广阔 02
- 短途线路优势显著，服务效能充分释放 03
- 市际定制持续攀升，区域融合纵深拓展 03
- 平台矩阵日趋完善，数字赋能成效彰显 04
- 发展模式逐渐成熟，服务质效整体提升 05



运行特征

Operating
Characteristics

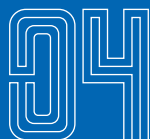
- 定点接送成为主流服务模式 07
- 场景服务精准对接出行需要 08
- 多元化车型匹配多样化需求 08
- 动态调度提高运营服务效率 09
- 旅客出行结构呈现年轻态势 10



管理政策

Management
Policy

- 顶层制度体系持续完善 12
- 地方政策叠加释放红利 14
- 要素管理要求清晰明确 18



行业实践

Industry
Practice

- 打造服务品牌 23
- 强化场景服务 26

01



Development Overview

发展概况

PART ONE

- 线路规模持续扩大，发展潜力依然广阔
- 短途线路优势显著，服务效能充分释放
- 市际定制持续攀升，区域融合纵深拓展
- 平台矩阵日趋完善，数字赋能成效彰显
- 发展模式逐渐成熟，服务质效整体提升

01 Development Overview

发展概况

截至 2025 年底，全国共约 3600 家班车客运企业开展定制客运业务，开通定制客运服务线路 11350 条，投入运营车辆超 7 万辆，经营主体、运营线路、运营车辆和客运量等指标同比均实现大幅增长。定制客运服务网络持续拓展，市场规模稳步壮大，有效盘活了存量客运资源，显著提升了企业运营效益，为道路客运行业转型升级注入了强劲的复苏动力。

◆ 线路规模持续扩大，发展潜力依然广阔

截至 2025 年底，全国定制客运线路总数达 11350 条，较 2024 年增加了 2277 条，增长约 25%，是 2021 年线路总数的 3.5 倍，线路规模持续扩大。作为“道路客运 + 互联网”的创新实践，“十四五”期间定制客运线路数量年均增长 36.9%，呈现出了快速增长的态势，已成为驱动道路客运行业高质量发展的新引擎。

从行业结构看，当前定制客运线路数量约占班线总数的 9.4%，传统班线市场中仍有大量线路资源适合发展定制客运，蕴含着巨大的增量空间。随着公众出行需求日益多元化、个性化，以及城市群与都市圈通勤、就医、旅游等高频场景的不断涌现，定制客运具备广阔的市场纵深与持续发展的潜力。

从地域分布看，四川、江苏、山东、贵州、广东、河南、广西、云南、湖南、重庆等十省份定制客运线路数量位居全国前列，约占全国定制客运线路总数的 73.4%，呈现出“头部集聚、地区分化”的发展格局。

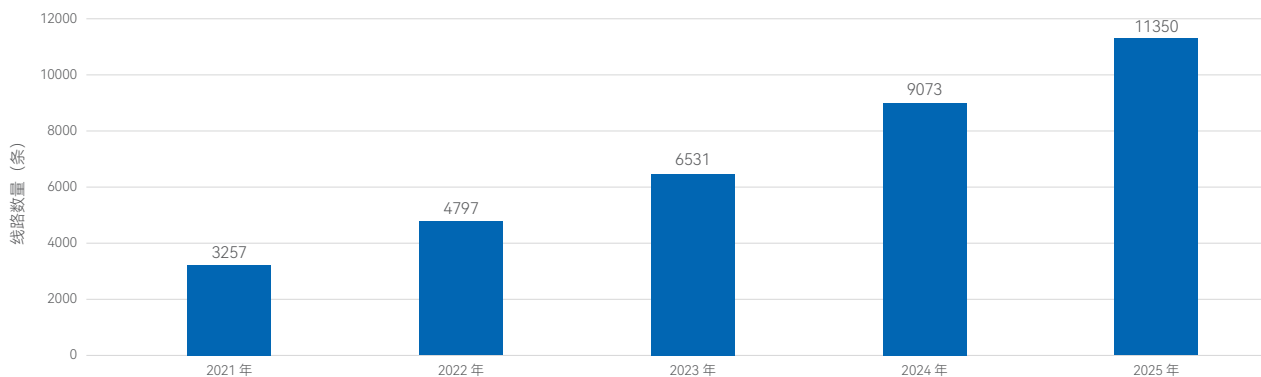


图 1-1 2021—2025 年全国定制客运线路数量

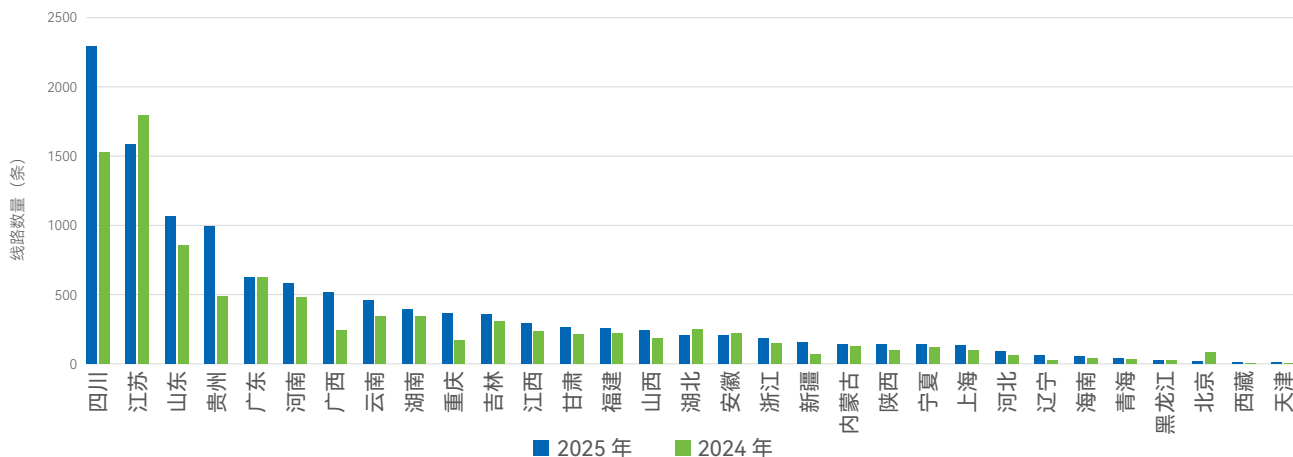


图 1-2 2024 年和 2025 年各省份定制客运线路数量

◆ 短途线路优势显著，服务效能充分释放

2025 年，全国定制客运线路长度在 200 公里以下的 7408 条、200-400 公里线路 2842 条、400-800 公里的 1089 条、800 公里及以上的 11 条，占比分别为 65.3%、25%、9.6%、0.1%。200 公里以下的客运班线成为定制客运的“主战场”，占比超过 50%，400 公里以下的定制客运线路占比近五年持续超 90%，表明其在中短途客运市场中具有明显的竞争优势。

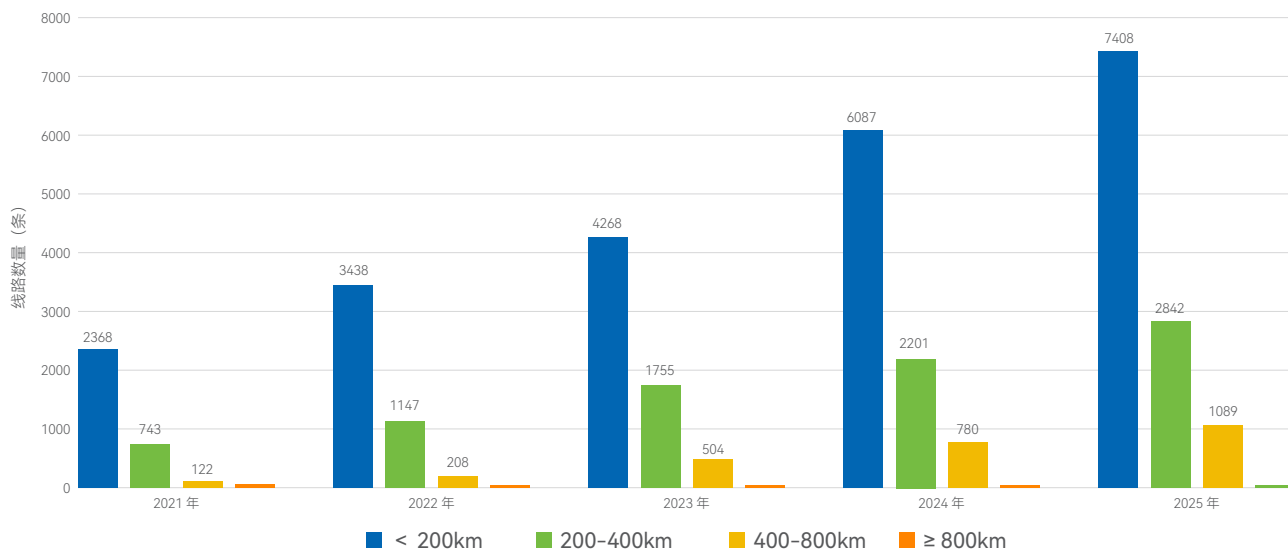


图 1-3 2021—2025 年全国定制客运线路长度分布

◆ 市际定制持续攀升，区域融合纵深拓展

2025 年，全国定制客运线路中省际班线 1537 条、市际班线 5634 条、县际班线 2226 条、毗邻县间班线 852 条、县内班线 1101 条，较 2024 年分别增加 115 条、1087 条、653 条、268 条、154 条，占比分别为 13.5%、49.6%、19.6%、7.5%、9.7%，市际客运班线的占比最高。

从城际客运（含省际、市际、县际、毗邻县）线路看，2025 年全国城际定制客运线路共计 10249 条，占定制客运线路总数 90% 以上，城际客运班线定制化率 17.6%，较 2024 年提高 4.3 个百分点，反映出都市圈及城市群内部高频次、常态化的人员流动趋势，也凸显了城际间要素流通活跃、公众出行意愿强劲的良好态势。

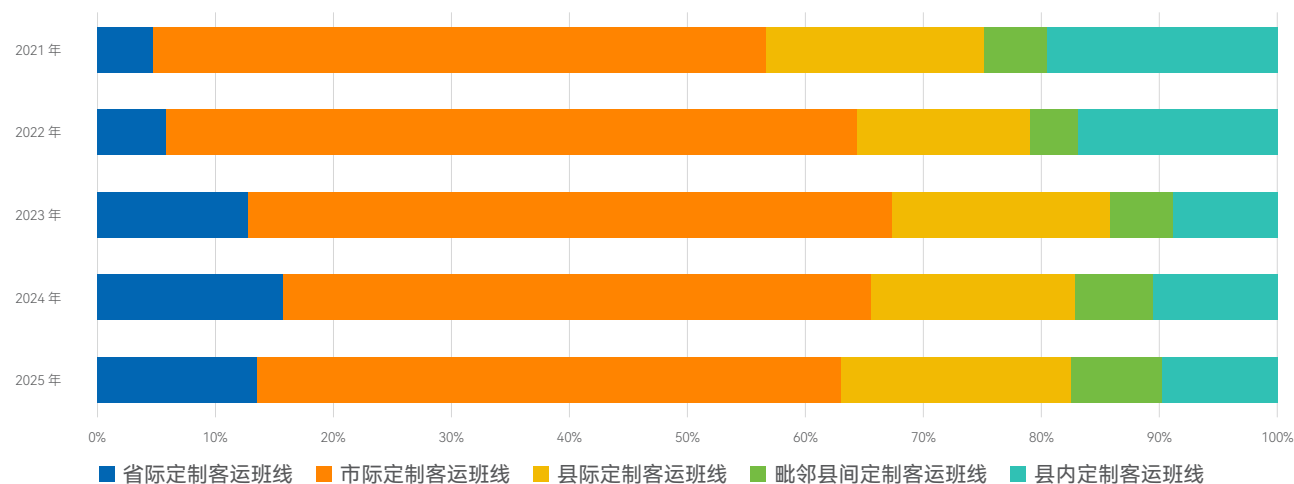


图 1-4 2021—2025 年全国定制客运班线类型分布

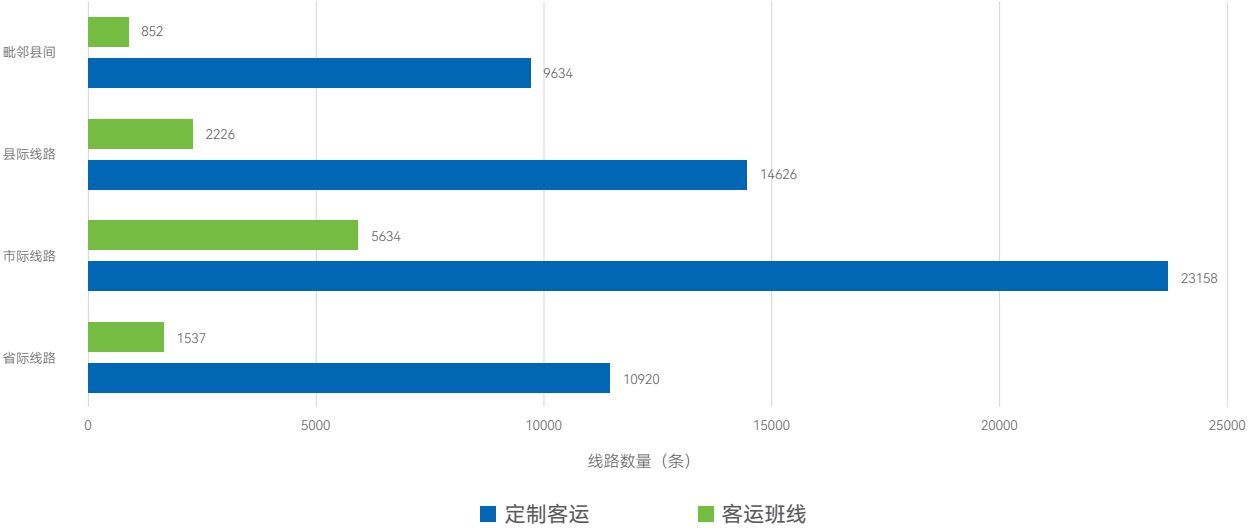


图 1-5 2025 年全国城际客运线路定制化情况

◆ 平台矩阵日趋完善，数字赋能成效彰显

截至 2025 年底，全国定制客运服务平台数量达 344 个，较 2024 年增加 42 个。其中，四川、云南、贵州、陕西、江西、湖北、广东、广西、湖南等 9 个省份定制客运服务平台数量超过 20 个，河北、福建、内蒙古、吉林、山东、河南、安徽、甘肃、宁夏等 9 个省份定制客运服务平台数量超过 10 个，出现了“一地一平台”“一企一平台”。同时，也涌现出“巴士管家”“出行 365”“滴滴站点巴士”等全国性平台，以及“京津冀定制快巴”“贵州畅行”“豫州行”等省级区域性平台，形成了“全国性平台 + 省级区域平台 + 地方性平台”的梯队格局。依托大数据与人工智能技术，定制客运服务平台有效整合了线上线下资源，智能动态调度精准匹配供需两端，降低了班车客运企业运营成本，提升了公众出行服务质效，为传统道路客运注入了强劲动力。

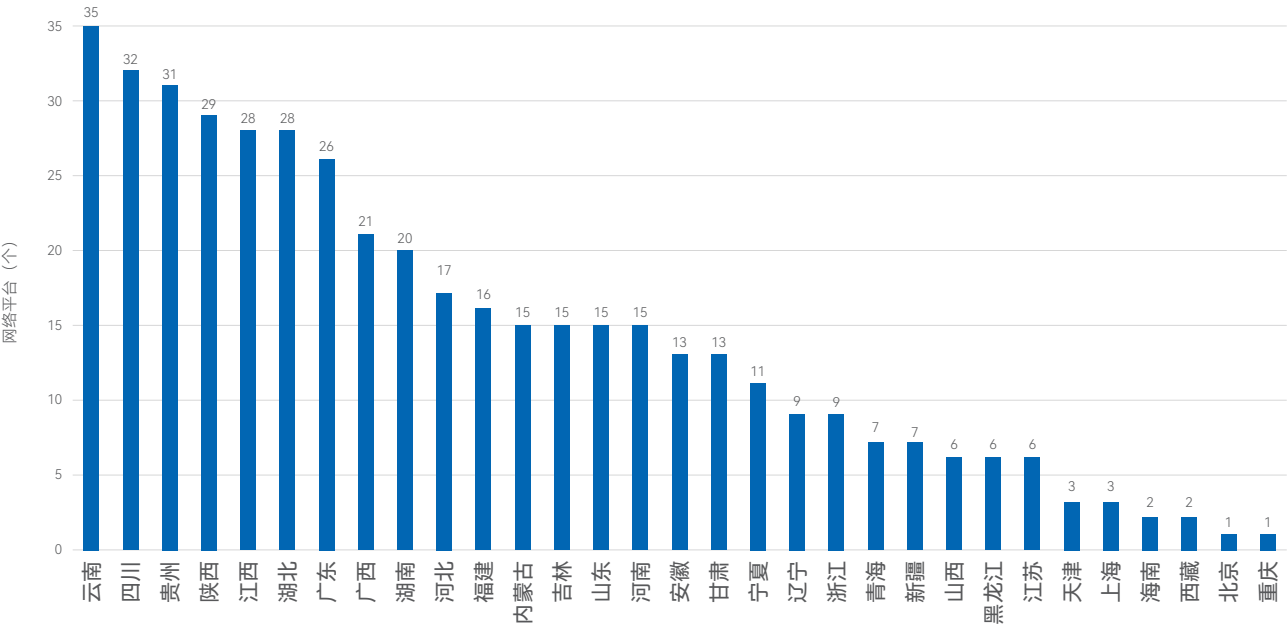


图 1-6 2025 年各省份定制客运服务平台数量

◆ 发展模式逐渐成熟，服务质效整体提升

近年来，定制客运探索实践不断深化，服务供给质效得到整体提升。从各地推进情况来看，主要形成两类发展模式：

客运企业“抱团取暖”的 协同发展模式

主要包含两种实践形态：一种是区域协调发展形态，聚焦城市群城际出行需求，跨城运输企业联合组建线路运营主体，构建一体化跨区域服务网络，如京津冀三地携手打造“京津冀定制快巴”，有效缓解环京地区跨城通勤压力。另一种是品牌共建发展形态，由行业协会牵头，联合多地骨干运输企业共同打造统一服务品牌，提升市场吸引力与旅客认可度，如中国道路运输协会牵头组织江苏、重庆、贵州等 11 个省份、40 余家骨干运输企业共同打造“便民快巴”品牌。

客运企业“借梯登高” 与服务平台双向赋能模式

客运企业对接互联网服务平台开展深度合作，依托平台大数据资源与技术优势，动态优化线路规划、站点布设与运输组织方案，提升车辆实载率与运营效率，推动企业经营效益稳步改善。如广东、云南、福建等 22 个省份、175 家客运企业与滴滴出行服务平台合作，开通“站点巴士”187 条，部分线路实载率稳定在 80%，推动了传统道路客运由供给导向型向需求导向型运营转变。

02



Operating Characteristics 运行特征

PART TWO

- 定点接送成为主流服务模式
- 场景服务精准对接出行需要
- 多元化车型匹配多样化需求
- 动态调度提高运营服务效率
- 旅客出行结构呈现年轻态势

02 Operating Characteristics

运行特征

与传统客运班线相比，定制客运呈现五大典型特征：一是线路灵活，经营者可依据市场需求，灵活设置站点，优化线路走向，市场配置资源的作用更加突出；二是班次定制，经营者根据旅客出行时间、目的地，提供“点到点、门到门”出行服务，便利就近乘车；三是供给多元，涵盖上门接送、定点接送、景区专线及定制通勤等场景；四是客源精准，依托定制客运服务平台数据分析旅客习惯，推送个性化服务；五是运营高效，借助定制客运服务平台预测客流、优化运力调度，减少旅客等车时间，降低企业运营成本。本报告基于巴士管家、出行365、京津冀定制快巴、滴滴“站点巴士”、贵州畅行、宁夏出行、湘快车、豫州行、渝客行9家定制客运服务平台2025年度运营情况，对定制客运服务模式、车辆类型、运营效率及用户特征等进行了分析。

◆ 定点接送成为主流服务模式

2025年，9家定制客运服务平台整合了全国1495户客运企业运力资源，设置9.89万个停靠点，全年完成定制客运客运量7863.52万人次，实现定制客运交易额27.95亿元。从服务模式看，各服务平台提供上门接送、定点接送和一端定点一端上门的服务线路占比平均分别为9%、74.6%、16.4%，定点接送成为当前定制客运服务的主流模式。

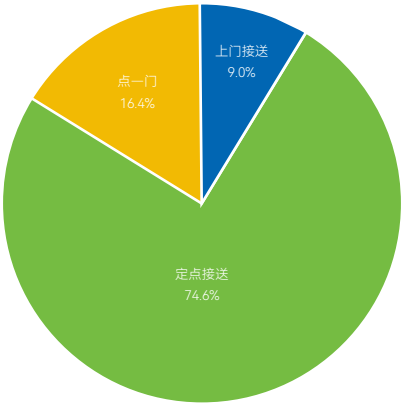


图 2-1 2025 年平台开展定制客运服务模式

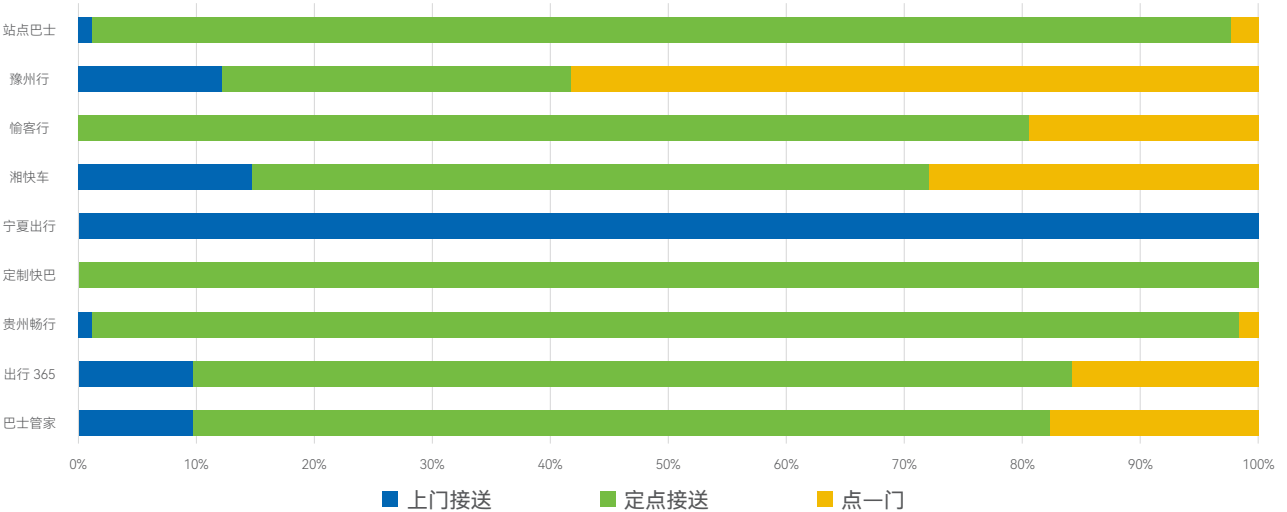


图 2-2 2025 年平台定制服务模式分布

定制客运之所以能赢得市场认可快速发展，关键在于其打破了传统班车客运“车进站、人归点”的固定模式，构建了更加灵活、精准的“门到门”“点到点”服务体系。不同平台的定制客运服务模式差异较为显著，如京津冀定制快巴、贵州畅行、“站点巴士”等平台定制客运服务以定点接送为主，豫州行、巴士管家、出行 365、愉客行、湘快车等平台还提供一端定点一端上门的定制客运服务，宁夏出行服务平台则只提供上门接送定制客运服务。

◆ 场景服务精准对接出行需要

2025 年，定制客运服务平台联合客运企业围绕通勤、就医、旅游、上下学等高频出行服务，开发特色服务线路，更好满足旅客场景化、精准化、差异化的出行需求，提升旅客出行体验与满意度。如巴士管家、贵州畅行、京津冀定制快巴、愉客行、豫州行、滴滴“站点巴士”等服务平台服务线路中，城际通勤线路占比较高；宁夏出行、湘快车、愉客行、豫州行等服务平台服务线路中，就医线路占比较高；贵州畅行、愉客行、豫州行服务线路中，校园线路占有一定比例。

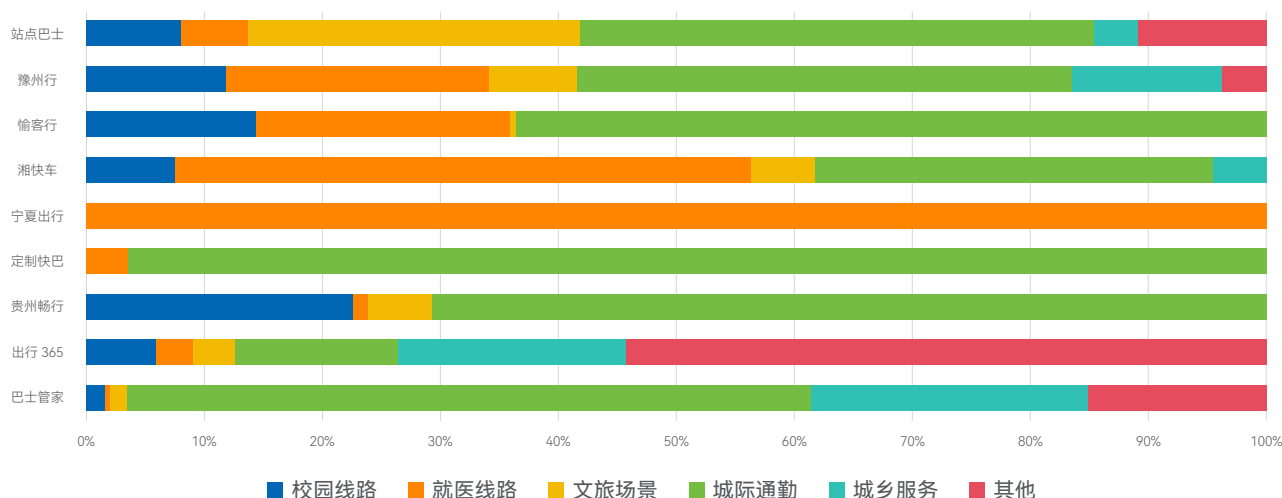


图 2-3 2025 年平台场景化线路分布情况

◆ 多元化车型匹配多样化需求

2025 年，9 家定制客运服务平台接入定制客运车辆 7—9 座占比为 57.6%，10—19 座车辆占比为 11.1%，20—29 座车辆占比 5.4%，30 座及以上车辆占比为 25.9%。

基于定制客运服务平台服务模式不同，接入客运车辆类型差异较大。如豫州行接入定制客运车辆全部为 7—9 座，湘快车等服务平台接入 7—9 座客运车辆的线路占比较高；定制快巴、“站点巴士”、出行 365 等服务平台接入 20 座以上客运车辆的线路占比较高。

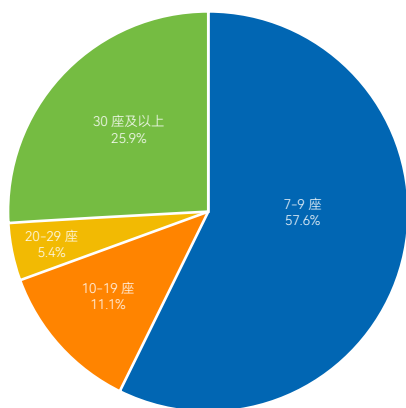


图 2-4 2025 年 9 家平台接入客运车辆类型分布

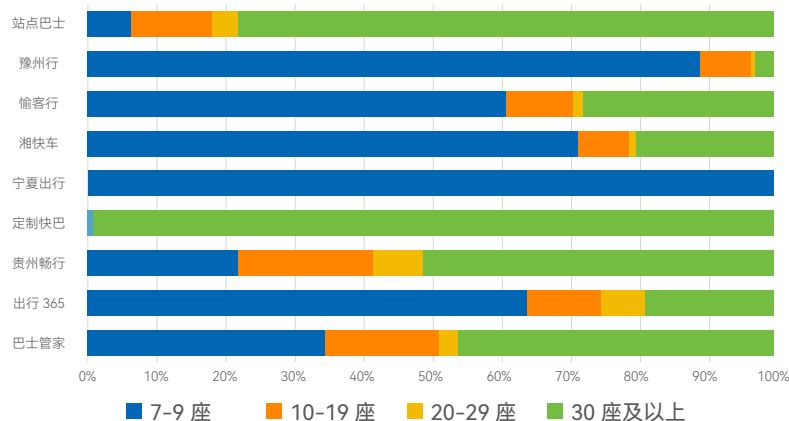


图 2-5 2025 年 9 家平台接入客运车辆类型分布

从车辆燃料类型看，9家定制客运服务平台接入新能源客运车辆占比32.41%，燃油客运车辆占比64.12%，燃气客运车辆占比3.47%。京津冀定制快巴、湘快车、滴滴“站点巴士”等服务平台接入的营运客车中新能源车辆占比较高。

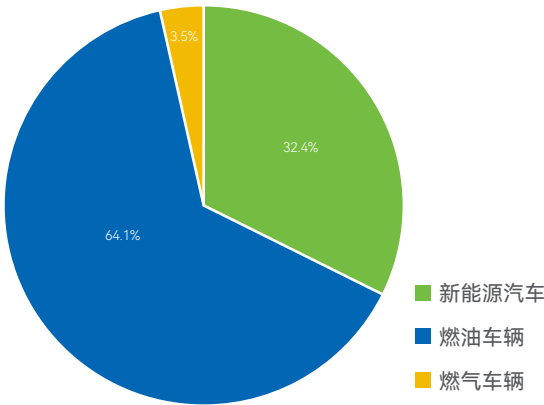


图 2-6 2025 年 9 家平台接入客运车辆燃料类型分布

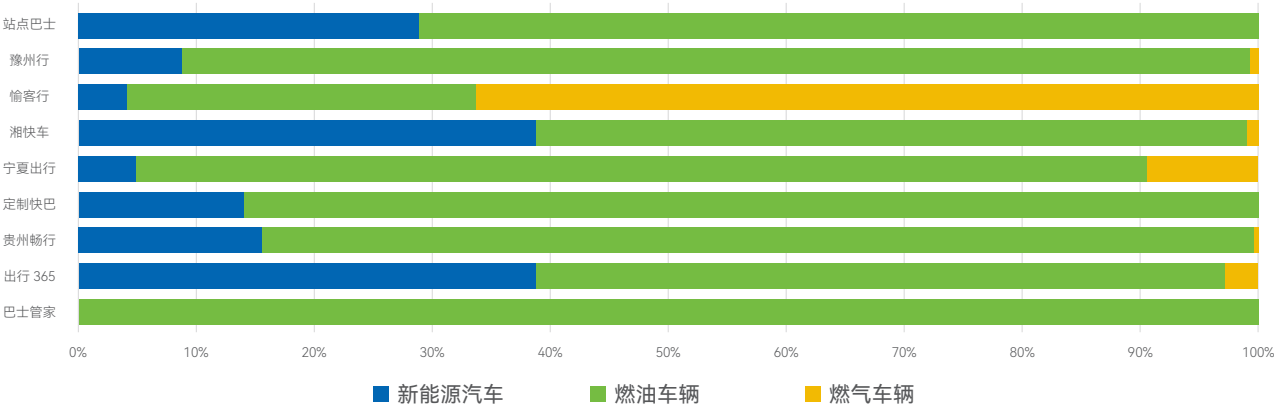


图 2-7 2025 年 9 家平台接入客运车辆燃料类型分布

◆ 动态调度提高运营服务效率

从线路日发班次看

2025 年 9 家平台服务的定制线路线路平均日发班次超过 3 班的占比约 70%。其中，京津冀定制快巴、宁夏出行服务的定制客运线路日发班次均超过 3 班，愉客行出行 365 服务的定制客运线路日发班次超过 3 班占比超 80%。

从上座率来看

2025 年各平台服务的定制客运线路平均上座率高于 30% 的比例为 60.5%。其中，湘快车服务定制客运线路中平均上座率超过 70% 的比例达到 41%。

总体来看

9 家定制客运服务平台凭借算法、流量、运力统筹能力，为客运企业提供定制客运信息服务，降低车辆空驶率、提升线路上座率、盘活闲置运力资源，破解传统客运班线空载率高、调度僵化的痛点。

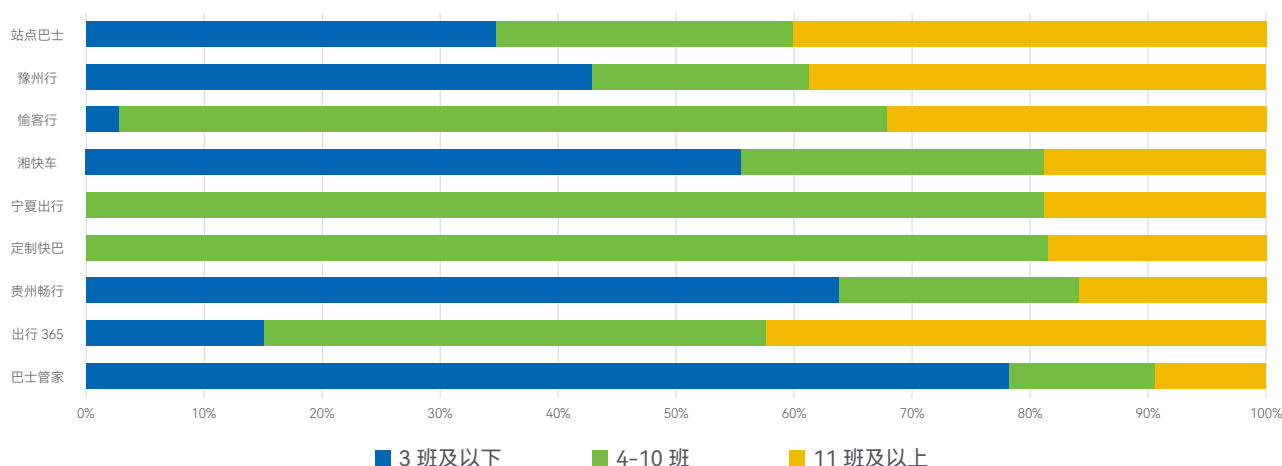


图 2-8 2025 年 9 家平台服务线路平均日发班次情况

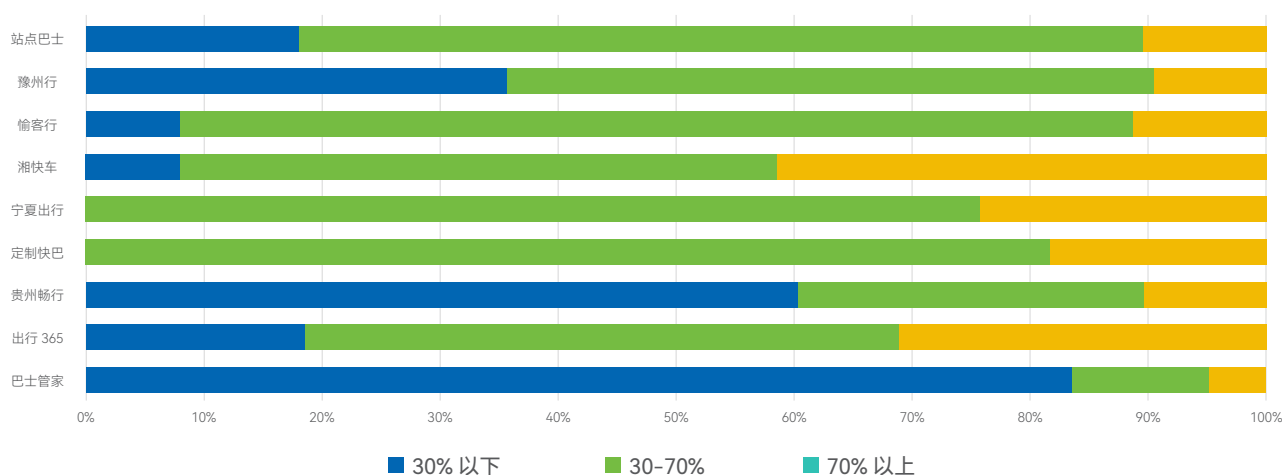


图 2-9 2025 年 9 家平台服务线路平均上座率情况

◆ 旅客出行结构呈现年轻态势

从乘客年龄看，2025 年 9 家定制客运服务平台服务乘客中 18 岁及以下占比 5.44%，18-24 岁乘客占比 17.72%，25-40 岁乘客占比 45.52%，41-50 岁乘客占比 15.93%，51-60 岁乘客占比 11.15%，60 岁以上乘客比例 4.23%，中青年乘客占比更高。从乘客复购率看，以年度订单超过 3 次计，2025 年 9 家服务平台的乘客平均复购率为 35.7%，较上一年提升 3.8 百分点，定制客运吸引力持续提升。

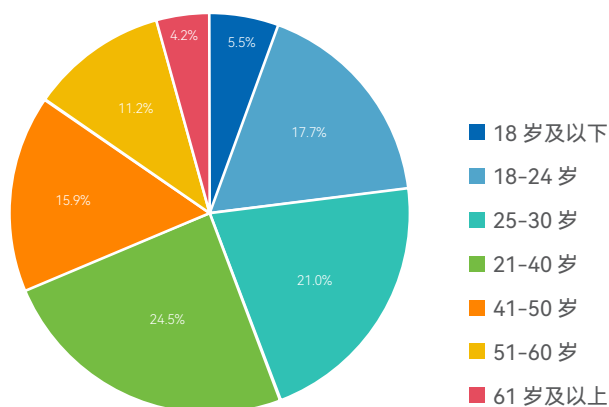


图 2-10 2025 年定制客运乘客年龄特征



Management Policy
管理政策

PART THREE

- 顶层制度体系持续完善
- 地方政策叠加释放红利
- 要素管理要求清晰明确

Management Policy 管理政策

近年来，在交通运输部鼓励规范发展班车客运定制服务的政策指引下，各地不断完善定制客运备案管理、站点设置、运价机制等环节，营造更加开放、规范的市场环境，推动政策红利快速转化为发展成效。

◆ 顶层制度体系持续完善

2016年，交通运输部发布《关于深化改革加快推进道路客运转型升级的指导意见》（交运发〔2016〕240号）首次提出“定制客运”概念，鼓励开展灵活、快速、小批量的道路客运定制服务以来，经过近十年的发展，初步形成了较为完善的政策制度体系。

部门规章明确管理要求

2020年，交通运输部修订发布《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令2020年第17号），首次在部门规章层面专门设置“班车客运定制服务”一章，明确了定制客运内涵、经营主体、运行要求和监管要求，支持班车客运经营者创新服务模式，推进传统班线客运转型升级。

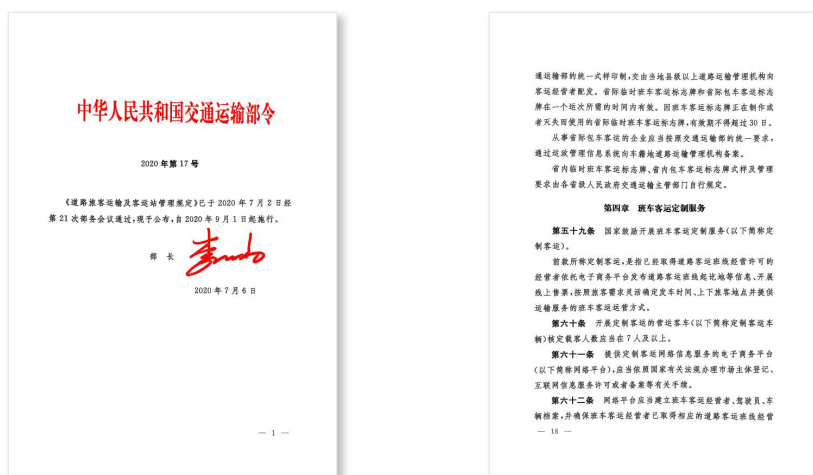


图 3-1 鼓励定制客运规范发展的部门规章

政策文件加强发展指引

2022年，交通运输部制定《班车客运定制服务操作指南》（交办运函〔2022〕1206号），围绕运营基础、服务流程、风险防范、保障措施等内容，对定制客运全流程运营管理进行了细化，对上门接送、定点接送、短途驳载等定制客运服务模式做出详细指导，从加强市场监测、便利政务服务、强化通行保障、优化监管措施、营造良好环境等方面，营造良好政策环境和市场环境。

2024年，交通运输部发布《关于加快推动班车客运定制服务创新发展的通知》（交办运〔2024〕64号），从丰富服务场景，强化综合衔接，优化车型配置，提升服务质量等维度，提出推动定制客运进火车站进机场进港口客运站、大力发展场景化定制客运服务、科学优化定制客运运力结构、持续提升定制客运服务水平、切实加强定制客运安全生产管理等五方面工作任务，部署各地加快构建灵活便捷、服务优质、安全可靠的定制客运服务体系。

2024 年，交通运输部印发《道路客运停靠点设置和运营服务指南（试行）》（交办运函〔2024〕1975 号），围绕停靠点设置、运营服务、运营管理、服务监督等内容，对停靠点设置和运营进行了细化，对停靠点选址布局、设施配备、票务服务、安全检查、信息共享、日常维护、应急管理等方面做出详细指导，从加强部门协同、畅通监督渠道、规范上下客管理等方面，推动构建网络化、便捷化的道路客运站点服务体系。



图 3-2 指导定制客运规范发展的政策文件

标准规范细化行业准则

2023 年，交通运输部发布《道路客运定制服务规范》（JT/T 1470—2023），规定了道路客运定制服务的总体要求、服务流程与要求，以及经营者、网络平台、服务监督与投诉处理等要求，指导道路客运企业、网络平台和相关专业人员规范开展定制客运服务，提升运营服务水平。

2025 年，交通运输部发布《定制客运网络平台技术要求》，规定了定制客运服务平台的总体要求以及功能、性能和安全要求，为定制客运服务平台的设计、开发、运行维护及运营管理提供技术依据，解决网络平台建设不规范、数据元标准不统一的问题，规范定制客运服务平台建设，提高定制客运在备案管理、行业管理、网络平台建设等方面技术保障能力。

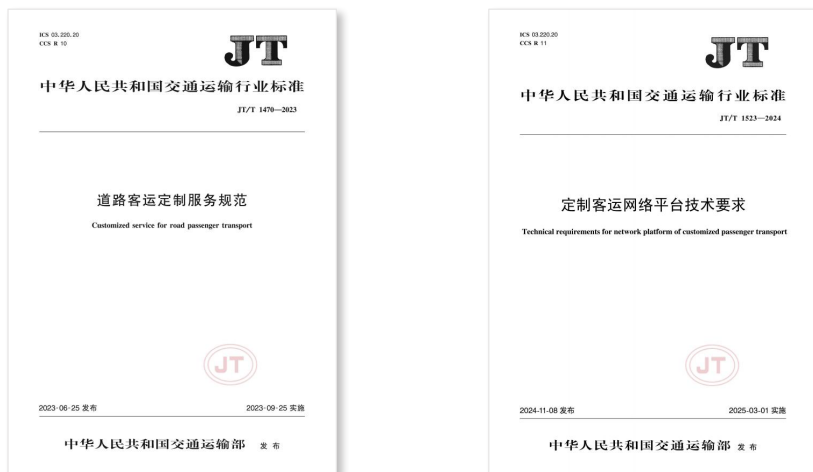


图 3-3 支撑定制客运规范发展的标准规范

◆ 地方政策叠加释放红利

近年来，在国家鼓励规范发展定制客运的政策引领下，北京、浙江、福建、甘肃等省（市）交通运输主管部门积极创新实践，规范备案管理、优化站点设置、强化服务保障、创新服务模式、加强安全管理、加大科技应用，出台鼓励定制客运规范发展的政策措施，推动传统班车客运服务改革创新，提升城际客运便捷舒适出行体验。

京津冀：环京通勤定制快巴综合监管

为促进京津冀环京通勤定制快巴健康规范可持续发展，提升监管效能，北京市交通委员会与天津市交通运输委员会、河北省交通运输厅联合印发《环京通勤定制快巴综合监管手册》，实行“一业一册”“一业一单”“一业一查”“一业一评”等场景化措施，解决环京通勤难点、堵点，激发市场活力、动力，促进“一小时通勤圈”服务质量不断优化。

实施环京通勤定制快巴综合监管政策。

一业
一策

明确了环京通勤定制快巴的市场准入、市场退出、经营规则、监督管理和法律责任，制定了环京通勤定制快巴信用承诺书（模板），建立覆盖事前、事中、事后全环节的一体化综合监管体系，推进健康规范持续发展。

明确环京通勤定制快巴联合检查规定。

为规范行政检查行为，减少无效检查、重复检查，避免对经营活动的干扰，推进建立以信用为基础的新型联合检查机制，明确交通运输、公安、应急、市场监管、网信、通信等部门的职责分工、明确覆盖事前、事中、事后的联合检查开展规定。

一业
一查

制定环京通勤定制快巴联合检查单。

一业
一单

按照部门职责分工，细化交通运输主管部门、公安交管部门、市场监管部门的检查事项、内容、方法及结果。

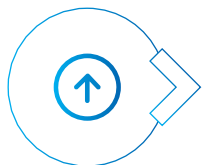
构建环京通勤定制快巴信用评价指标。

设置了 48 项指标，将企业的经营管理、车辆装备、人员管理、安全生产等情况纳入信用评价，明确指标内容、记分值、信息来源、考核依据、文件依据、录入机构等，对环京通勤定制快巴信用进行评价打分。

一业
一评

浙江省：规范发展定制客运实施意见

为推进道路客运行业数字化改革进程，浙江省交通运输厅印发了《关于规范发展班车客运定制服务的实施意见》，明确了定制客运简化审批服务、站点设置、网络平台管理、安全管理主体责任、行业监管治理等具体要求。



突出便捷化，极大方便群众乘车。

充分考虑新时期群众乘坐客车的时效需求，改变客运运营管理模式，让客运站从规模大、布点少、效率低转型为小规模、广布点、高时效，体现从“方便管理”到“方便出行”的思维转换，有利于释放传统客运企业专业资源和发展动能，增强道路客运行业可比优势，带动行业服务升级。



突出规范化，明晰站点设置规程。

《意见》明确了定制客运可以统筹使用等级客运站、便捷车站、招呼站和临时下客点停靠。主要站点形式为招呼站，既改变了传统客运站不便不活问题，又兼顾了站点设置的灵活性和运行规范性。对客流集中区域设置招呼站的部门联合评审程序、对共享站点资源的运行及协同维护、对车流密集道路安全停靠要求等都作了明确。



突出数字化，提升管理服务成效。

融入数字治理理念，强化客运业务网络平台与管理部门的客运监测监管系统数据信息互联，实现线上监测、预警分析和线下追踪处置的链路协同。强化定制客运经营者主体责任与网络平台线上认证及动态管理的交互协同。其次提升数字服务效果。有利于简化手续，定制客运线路牌标识及附带二维码可通过浙江政务服务网获取，企业可将车辆例检数据上传至网络平台，免带纸质《营运客车安全例检合格通知单》。有利于电子客票、电子发票功能的推广应用，提升旅客购票便捷度及后续服务关联协同，优化客运数字化服务。



突出品牌化，强化行业共建共享。

鼓励行业协会等统一设计具有良好辨识度、品质感的定制客运品牌标识、运营标准、服务规范及相关自律机制，打造具有区域特色和新时期行业特质的定制客运品牌，给旅客提供更加安全舒适的客运服务选择。

福建省：加快定制客运发展实施方案

福建省交通运输厅印发《福建省加快班车客运定制服务发展实施方案》，明确了定制客运分阶段目标、发展路径、运营规范和安全底线，深化创新道路客运服务模式，织密便民定制客运服务网络，为行业转型提供路径指引和政策支撑。

便利政务服务。

优化运力调控与备案管理，引导原有已取得道路客运班线经营许可的经营者大力开展定制客运服务，支持符合法定条件的其他经营者在取得道路客运班线经营许可后开展定制客运服务。

提升运营能力。

支持客运经营者根据客流情况，在原班线许可的车辆数量区间范围内，自行决定运行线路投放车辆数、车型和日发班次。鼓励客运站经营者、客运经营者在灵活设点供定制客运车辆停靠。对车型为乘用车的定制客运车辆运行速度实施分类管理，强化通行保障，完善票务服务。

强化数字赋能。

推动建设全省统一服务平台，解决购票渠道分散、客源组织分散、区域资源割裂等问题，实现多源流量融合，推动整合客运线上线下售票渠道。鼓励与头部平台合作，利用出行大数据，支撑线路规划、班次安排、站点优化及精准营销，高效匹配运力需求，数字赋能提升运营质效。

推动协同发展。

组建省级定制客运联盟，破除区域壁垒、打破企业边界，实现站点、线路、运力等资源整合共享、集约运作。统一品牌标识和服务标准，全力打造“闽福运”定制客运服务品牌，拓展通勤、就医、文旅等场景化服务，延伸“交通出行+”生态，打造多元化的道路客运服务体系。

严守安全底线。

加强车辆日常管理和运营动态监控，落实客运经营者安全生产主体责任，对旅客及行李物品进行安全检查，按规定落实实名查验等。交通运输主管部门加强日常监管，健全执法检查与退出机制，强化责任落实。

甘肃省：定制客运经营服务管理办法

为规范定制客运经营活动，甘肃省交通运输厅印发《甘肃省班车客运定制服务管理办法（试行）》，提出了定制客运市场准入、运营管理、服务管理、安全管理、监督管理等具体要求。

简化备案流程。

班车客运经营者在新线路开展定制客运的，客运班线经营许可和定制客运备案手续可一并办理。

规范网络平台。

对网络平台功能设置、经营管理制度、档案管理、系统安全等要求予以明确。并规定网络平台不得超出班车客运经营者的许可范围开展定制客运服务。

放宽车辆类型。

对发往偏远乡村、农牧区班线以及客流量少、道路通行条件差、开展区域经营的班线，根据市场需求和群众出行习惯，可适度发展符合安全条件的5座乘用车参与定制客运。

鼓励协同发展。

鼓励定制客运经营者利用已有运力开展专线巴士业务，发展“多点到多点”定制服务，与铁路、水路、民航等其他运输方式衔接、协调发展。

深化价格改革。

深化道路运输价格市场化改革，激发市场活力，定制客运服务实行市场调节价，价格应在网络平台公布，保证价格公开透明。

加强关心关爱。

鼓励各地在城区内为定制客运车辆提供临时停车场地，方便驾驶员停车休息，改善司机从业环境。鼓励定制客运经营者通过设置客服岗位、开通专线服务电话等方式，为旅客提供“客服在线代下单”“专线电话叫车”“停靠地点代下单”等服务，为老年人等群体购票提供便利。

◆ 要素管理要求清晰明确

定制客运以安全便捷为根本，以权责清晰为基础，通过体系化政策制度，明确了经营主体资质、运力动态调节、车辆技术安全、平台数据合规及站点便民布局等要求，赋予企业自主空间，同时压实安全与服务主体责任。

经营主体

定制客运定位为班车客运定制服务，是在企业基于许可的线路上根据客运需求设计的运输产品，只是在班次、进站选择上更具有灵活性，本质上仍然是班车客运，明确开展定制客运的主体限定在已经取得班线许可的客运经营者。

班车客运经营者在开展定制客运业务前，需按照《客规》的相关要求，向道路客运班线原许可机关办理备案手续。备案时需提交《班车客运定制服务信息表》，并取得带有“定制客运”标识的班车客运标志牌及相应的道路客运班线经营信息表。在后续运营中，若《班车客运定制服务信息表》记载的信息（如合作平台等）发生变更，班车客运经营者应当及时向原许可机关重新备案。

运力投放

■ **车型要求：**定制客运车辆须为 7 座及以上客车。

■ **运力投放：**定制客运经营者在运力投放上享有较高的自主权，可根据市场需求和运力配备情况，自主灵活安排日发班次。在车辆安排上，经营者应在班线许可事项核定的车辆数量区间范围内，自主安排核定载客人数为 7 人及以上、符合车辆类型等级要求的自有营运客车开展服务。为保障道路客运的基本公共服务供给，定制客运经营者在开展定制服务的同时，应安排符合要求的自有营运客车，按照班线原许可的站点运行不低于“日发班次下限”的班次；或者通过定制客运车辆停靠地点覆盖原许可站点的方式，运行不低于“日发班次下限”的班次。

车辆管理

■ **车辆例检：**定制客运经营者需落实《道路旅客运输企业安全管理规范》（交运发〔2018〕55 号）第三十二条第一款、第三款有关规定，建立客运车辆技术状况检查制度，进行技术状况进行检查。其中明确了两种情形，一种是定制客运经营者可以自行开展车辆例检，那么定制客运经营者就需要安排专业技术人员参照《汽车客运站安全生产规范》（交运规〔2019〕13 号）所附的《营运客车安全例行检查技术规范》检查项目实施。另一种情形是定制客运经营者如果不具备自己例检的能力，也可委托客运站或者具备条件的维修企业、检测机构等开展车辆例检。定制客运车辆技术状况检查记录保存期限要求不少于 3 个月。

■ **车辆停放：**客运经营者可利用客运场站、公交停车保养场、自有场地、公共停车场等固定场地，加强车辆停放管理。

■ **车辆监控：**车辆动态监控的责任主体是定制客运经营者，按照《道路运输车辆动态监督管理办法》（交通运输部 公安部 应急管理部令 2022 年第 10 号）有关规定进行。从网络平台的角度看，如果发

现车辆有超速、疲劳驾驶、未按照规定路线行驶等行为的时候，网络平台应当及时通报定制客运经营者。鼓励网络平台能够和地方的动态监控平台实现互联互通，实现信息同步，提高信息推送的时效。

驾驶人员

■ **旅客运送环节：**驾驶员应按照客运经营者发出的调度指令，提前熟悉停靠地点布局、规划路线；按照预先确定的时间、地点和路线发班、接送旅客；到达上车地点后，旅客上车前，由驾驶员或者停靠地点工作人员按照有关规定，实行行李物品安全检查；一类、二类班线要实行实名查验。驾驶员需把具有“定制客运”标识的班车客运标志牌、道路客运班线经营信息表摆放在规定的位置。三是驾驶员要对车辆外部进行安全检视，确保车辆在发生前设施设备完好，正常运行。从停靠的地点出发时，尤其是在交通路况复杂的地段，要注意观察车辆周边环境，确保车辆运行安全和上下旅客安全，并提醒旅客系好安全带。

■ **人员安全培训：**定制客运经营者需制定定制客运车辆驾驶员业务操作规程，加强教育培训和应急演练，驾驶员掌握安检、实名制查验等有关业务知识。针对定制客运制定专门的服务操作规程，明确服务流程、安全作业等工作要求。加强教育培训和应急演练，确保驾驶员、停靠地点工作人员等掌握便携式安检设备使用方法和《禁限带品目录》要求，以前安检的工作都是由客运站来完成的，那么定制客运服务中，经营者应为定制客运车辆随车配备便携式安检设备，由驾驶员或工作人员对旅客行李物品进行安全检查。对驾驶员和相关人员进行实名制管理的一些培训，掌握票证一致性查验的能力。

服务平台

定制客运网络服务平台须办理市场主体登记并获得互联网信息服务许可或者备案资质，才能作为合格的主体协助班线客运经营者开展定制客运服务。

■ **规则制定环节：**定制客运经营者、网络平台以及参与定制客运的客运站经营者（如涉及）应共同制定旅客服务协议，依法依规、公平合理地确定各方的权利义务及客票退改签规则。同时，定制客运经营者和网络平台需分别制定并向社会公布旅客服务承诺，内容应涵盖合规经营、保证线上发布信息与线下实际运营一致、落实安全生产责任以及投诉处理机制等，切实保障旅客合法权益。

■ **档案管理环节：**网络平台需建立并动态管理接入的班车客运经营者、班线、驾驶员及车辆档案。平台需严格核对拟接入对象的资质资格信息，确认班车客运经营者已取得相应道路客运班线经营许可并完成定制客运备案；驾驶员具备相应的机动车驾驶证和从业资格并受班车客运经营者合法聘用；车辆具备有效的《道路运输证》并按规定投保承运人责任险。符合上述要求的方可接入平台并纳入档案管理；不符合要求的不得接入。在运营过程中，一旦档案信息出现不符合资质资格条件的情形，网络平台应立即终止其服务。

■ **信息公布环节：**定制客运经营者通过网络平台公布定制客运班线信息，展示内容包括：定制客运经营者要在合作的网络平台的服务界面公布定制客运线路的基本信息，包括班线起讫地、发车时间、停靠地点（如预设）、车辆类型等级、票价、短途驳载服务（如有）等。也就是我们通常在使用网络

平台下单时，应展示给乘客或者乘客可以选择的一些信息。对于重大活动等特殊时段，应在旅客查询或者购票时，提醒旅客特别注意的事项信息应一并予以公布。

■ **票务服务环节：**旅客下单购票后，网络平台生成订单和电子客票后，应按要求将相关信息接入到行业管理部门或省域道路客运联网售票系统。网络平台购票要落实实名制管理要求，并保存旅客购票信息。在适老化服务方面，鼓励网络平台通过多种方式，为老年人或者特殊需要群体提供便利，因地制宜地提供个性化的服务，提升整体的客运服务水平。

■ **订单推送环节：**网络平台推送的基本信息包括定制客运班线起讫地、定制客运经营者、驾驶员联系方式、车辆号牌及颜色、车辆类型等级、乘车时间及地点。推送信息的同时，还需同步提示旅客一些事项，提示旅客配合开展行李物品安检和客票实名制查验、不得携带国家规定的危险品及其他禁止携带的物品乘车。

■ **旅客运送环节：**网络平台保障执行运输任务的定制客运经营者、车辆和驾驶员线上线下一致。

■ **服务评价环节：**网络平台、定制客运经营者要受理并反馈旅客的投诉建议。鼓励网络平台拓展线上服务评价功能。

■ **信息风险防范：**网络平台加强网络和信息安全管理的基本要求包括：平台按有关规定落实网络安全等级保护制度并向公安机关备案；防病毒、防攻击、防泄密，制定网络系统故障等突发情况的应急预案；合法、正当采集数据信息，妥善保存旅客个人信息和业务数据，保存期限不少于3年；在公开信息中，对旅客个人信息采取加密、去标识化等安全技术措施。

■ **资金安全保障：**网络平台加强预付费、储值等用户资金管理和风险防范。

停靠站点

停靠站点作为提供道路客运服务的重要基础设施，是定制客运规范发展的重要基础，对保障公众安全优质便捷出行具有重要意义。

■ **站点布局：**停靠点选址应满足群众安全、便捷、灵活乘车需要，鼓励在群众出行需求集中、具备车辆停靠和人员集散条件的交通枢纽场站、大型市场、厂区园区、景区景点以及客流集中的学校、医院、乡镇和农村等设置。停靠点设置充分考虑道路交通安全，在公路与城市道路沿线设置停靠点的，应符合道路交通安全管理要求。停靠点可根据客流规模大小、场地条件和交通状况等因素影响，合理设置服务功能。停靠点经营或管理单位应根据群众出行需求变化，优化调整停靠点位置，位置调整的，提前向社会公示，保障停靠点布局贴合市场需求，运行连续、稳定。

■ **运营服务：**鼓励在停靠点显著位置公布运营线路、车辆信息，鼓励通过信息化手段实时显示客车预计到达时间等信息；提出具备条件的停靠点可设置自助购票设备或提供线上扫码购票等票务服务，在不影响道路通行秩序和道路交通安全的前提下，可设置专用车位用于客车停靠或停放；提出停靠点宜设置清晰的指示标志或地面指引标识的普遍性要求。一类、二类客运班线在沿线停靠点上客的，应落实实名制查验等要求。为提高站点资源利用率，改善旅客乘车体验，鼓励停靠点运营单位或管理单位、

道路客运经营者和网络客运信息服务主体共享停靠点位置信息、售检票信息、停靠车辆信息等。

■ **运行管理：**停靠点运营或管理单位应加强停靠点设施设备检查和维护更新，确保功能正常。鼓励利用视频监控等信息化手段加强停靠点日常管理。停靠点运营或管理单位应加强停靠点安全管理，制定风险管控方案，发现安全隐患立即组织整改，安全隐患无法及时消除的，必要时应调整停靠点位置或暂停使用。针对节假日大客流、极端天气等突发情况，停靠点运营或管理单位针对性制定应急预案，做好应对处置。鼓励通过线上线下多种方式，加强停靠点布局及线路信息的宣传，鼓励打造具有地方特色的停靠点。交通运输主管部门要加强部门协同合作，督促做好停靠点运营服务问题收集、运营服务改进提升工作。

04



Industry Practice

行业实践

PART FOUR

- 打造服务品牌
- 强化场景服务

04 Industry Practice 行业实践

近年来，各地以品牌创建为抓手，统一标识、服务标准和运营规范，打造定制客运区域辨识度品牌，依托数字化平台提升出行体验；聚焦通勤、就医、旅游等高频场景，推出“点对点”“门到门”定制线路，满足多元需求。部分省市探索跨区域协作，推动品牌共建与资源共享。政策引导与市场运作相结合，定制客运正从单一运输服务向综合出行解决方案转型，支撑道路客运高质量发展。

◆ 打造服务品牌

随着道路客运数字化转型的深入推进，定制客运领域涌现出一批具有全国示范效应的标杆品牌，品牌各具特色、优势互补，共同勾勒出当前定制客运快速发展的生动图景，也为深入总结提炼可复制推广的经验做法奠定了坚实基础。

定制快巴：服务环京通勤，契合同城出行需求

京津冀定制快巴以跨区域协同创新为突破口，聚焦环京通勤“精准、便捷、安全、高效”出行需求，成功破解环京通勤痛点，通过“政府引导、企业运作、协同联动”的模式，逐步构建起覆盖广、服务优、体验好的定制快巴网络，织密了京津冀“一小时通勤圈”，实现了“公众受益、企业盈利、政府满意”的多方共赢。



■ 精准调研，摸清需求“痛点”，让线路规划更“接地气”。

通过线上问卷、线下访谈、大数据分析等多种方式，全面摸清环京通勤族的出行规律和需求痛点。累计回收有效问卷 10 万余份，涵盖通勤起点、终点、出行时间、换乘需求等 20 余项关键信息。依托北京市交通综合监测平台，整合轨道交通、公交 IC 卡刷卡数据，绘制“环京通勤热力图”，确保线路覆盖需求最集中的区域。同时，组织工作人员前往环京热门居住小区、北京重点办公区开展线下访谈，特别是黑车聚集点，与“通勤族”面对面交流，了解他们在通勤中的实际困难和需求，建立线路按需动态优化调整机制，适应需求变化。



■ 统筹协同，打破行政壁垒，让资源整合“一体化”。

定制快巴涉及北京、天津与河北三地的交通、公安、城管等多个部门，建立了“三级协同”机制，打破行政壁垒、区域壁垒和资源壁垒，形成工作合力。由京津冀城际公司统一搭建开放共享的“京津冀定制快巴”服务平台，实现与交通、公安等部门信息系统的互联互通，为“定制快巴”不停车快速通过进京检查站以及使用公交专用道提供了技术支撑。



■ 优化服务，提升“体验”，让通勤出行“更舒心”。

从“硬件”和“软件”两方面入手，定制快巴持续优化服务，一方面投入新能源豪华大巴，配备豪华座椅、免费 Wi-Fi、充电设备等，提升乘坐舒适度；另一方面实行“预约出行、灵活设站、车随人走、就近上车”模式，通过 APP 实时同步车辆位置信息，实现“准门到门”服务。



■ 强化监管，守住“安全”，让通勤出行“更放心”。

安全是交通运营的底线，定制快巴构建了全方位的安全监管体系：严格车辆准入，确保车况良好，车辆优先使用新能源大巴。严格驾驶员资质，提升专业素养，统一培训和管理。通过车载人脸识别设备、便携式安检设备，实现实名制核验和行包安检，车内实时视频监控，加强运营过程监管，防范安全风险。

目前，京津冀定制快巴已开通运营线路 11 条主线、40 余条支线，覆盖河北燕郊、大厂、香河、固安、永清、涿州、廊坊城区和天津武清、宝坻、海河教育园、雄安新区等环京重点区域，日均发车 285 班次，日均服务通勤族超 9000 人次，累计超 450 万人次，车辆实载率稳定在 75% 以上。



图 4-1 京津冀定制快巴武清上下客点

便民快巴：协会统筹聚合，探索全国联创品牌

“便民快巴”由中国道路运输协会牵头统筹，凝聚全国骨干道路客运企业合力，共同推广江苏、贵州等省份骨干龙头客运企业创新提出的“便民快巴”品牌，探索打造全国统一的联合服务品牌，推动行业迈向标准化、品牌化新阶段。“便民快巴”以“数字化、多站点、高密度、大容量、低票价”为核心特点，推动传统班线客运数字化转型、公交化模式运营改造，服务高性价比跨城出行场景，取得显著成效。

数字化升级是“便民快巴”关键核心。一是在产品设计上依托数字化，结合移动运营商、数据服务商等数据资源，结合线路历史流量、流向、流时，分析客群类型，合理设置站点，根据客流情况调整线路走向和班次时刻；二是在乘客流量导入上实现了数字化，实现了客运企业自有信息平台以及各类合作平台的多平台流量融合，实现了精准地图流量导入；三是实现了停靠点信息与省网系统、定点服务与设施的融合，实现了联程接驳多线路、多主体并线接驳运输功能；四是让乘客充分体验平台下单迭代升级、车辆动态可视、站点实景可察、全面电开发票和更贴心的退改规则；五是在乘客画像和生产、调度、结算上实现了数字化，营运效率得以大幅提升。



图 4-2 常州、重庆便民快巴

2025年4月以来，中国道路运输协会先后印发《关于共同支持做好“便民快巴”全国道路客运品牌推广运营工作的通知》《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》等文件，号召广大道路客运企业紧紧把握行业打造统一服务品牌的宝贵机遇，在属地范围内稳步有序、带头推动“便民快巴”品牌建设和发展。自中国道路运输协会正式提出打造“便民快巴”全国道路客运统一服务品牌的倡议以来，得到了全国各地道路客运企业的积极响应和踊跃参与。

目前，全国已有27个省份、300余家客运企业在超过600条客运班线上组织开展了“便民快巴”品牌推广工作。其中，无锡往返宜兴线开线后日均票量123张，2025年清明较2024年同期同比增长19.4倍。贵阳至都匀线路定制化改造后首日客流即达400余人，目前日均稳定在1000人以上，节假日可达2000人以上，日均客流增长了5倍以上，平均实载率从不足20%提升至86%以上。重庆至长寿、南川、万盛等线路通过实施定制化改造，票价平均降低40%，客流量平均增长50%以上，多条线路客流增幅超过200%。鞍山至沈阳便民快巴线路从改造前的日客流量不到200人增加到日客流量1500人。甘肃天嘉集团经营便民快巴线路15条，运营车辆114台，单日运送乘客6000人次左右，车辆实载率从不足50%提升至70%以上，单车运营成本下降15%。据不完全统计，使用“便民快巴”品牌的线路客流量平均增幅超30%，最高增幅超过10倍，让部分报停的班线重启运营。

站点巴士：数字分析赋能，引领服务动态优化

近年来，滴滴出行平台顺应道路客运行业转型发展及人民群众多样化出行需求，坚持与道路客运企业融合创新发展，联合全国多家客运企业共同打造的道路客运数字化运营平台，将平台的技术优势、客运企业的合规运力及安全管理能力结合起来，以“站点巴士”产品激发传统客运创新动能，依托互联网平台的技术与流量优势，通过数据驱动实现“车找人”的范式革新，全面重构城际出行版图，助力传统客运企业转型升级，为乘客带来“便捷、安全、高效”的城际出行服务新体验。

■ 紧密协作，线上线下优势互补。

“站点巴士”深度融合了滴滴的技术优势与传统客运企业的线下运力，紧密协作实现线上线下优势互补。线上方面，滴滴以自身线上技术优势、用户流量优势和营销能力为依托，建立线上管理系统，为客运企业提供软件运营服务、线上流量服务以及从大数据出发的一整套线路运营解决方案。线下方面，依托传统客企有效运力及本地化出行资源，实现传统客运向定制客运的灵活转变，有效增加了当地传统客运流量。

■ 精细运营，打造运输服务品牌。

滴滴为传统客运企业提供了线上流量扶持、营销策略等多项系统能力，通过专项分析日常经营和班次人流，帮助客企实现精细化运营；针对线路、班次、定价、站点设置合理性等产出专项报告，助力客企经营提升；结合历史出行需求预测未来趋势，分不同线路辅助客企优化定价方案，实现客企收益最大化；通过多渠道拉新、月卡套餐等措施，赋能客企精细化用户运营。

■ 以点带面，带来出行全新体验。

“站点巴士”在全国不同区域采用试点落地方式，通过优化不同站点、不同线路，逐渐形成了以点带面的效果。对于乘客而言，滴滴“站点巴士”平台带来了更加便捷、舒适的城际出行体验，包括网上购票、线上选点、就近乘车以及动态可视的行程服务等，从平台数据看，目前“站点巴士”订单量中

■ **转型发展，助力客企业务增长。**

截至 2025 年底，滴滴出行平台与全国 206 家客运企业合作开展“站点巴士”已落地 134 个城市，开通 39 条线路、日发 7339 个班次和 5471 辆客车，综合实载率超 50%，在为乘客带来便利实惠的同时，也为传统客运企业带来了新的增长点。



图 4-3 雨林之心号沉浸式互动体验

传统“站到站”向“门到门”深度转型。各地打破单一运输边界，将各类高频民生出行需求深度融合，打通职住分离群体日常往返的城际通勤，开通缓解异地就诊痛点的医疗专线，串联热门景区与交通枢纽的交旅融合线路，将通勤、就学、就医、文旅及枢纽接驳等多元场景融为一体的服务模式，真正实现了“点到点、点到门、门到门的无缝衔接，不仅精准匹配了旅客品质化的出行期待，更标志着道路客运正加速从传统承运人向综合出行服务商全面转变。

城际通勤服务

合肥

应区域一体化发展。安徽省道路运输协会组织多地骨干客运企业，联合互联网平台推出城际通勤定制客运，打造“多点对多点、家门口直达”的定制客运网络，破解都市圈出行壁垒，推动传统客运转型，支撑区域高质量一体化发展。

精准细分出行场景。

聚焦通勤、就医、上学、文旅四大高频刚需场景，开通合肥至六安、舒城、桐城等 7 条城际定制线路。打破传统客运站限制，将上下客点布局于核心商圈、CBD、住宅区、三甲医院、高校校区、地铁枢纽，站点平均间距 1.2 公里，乘客步行短途即可到达，实现“家门口上车、目的地下车”，出行时间大幅减少。

科学配置运力资源。

根据时段客流特征灵活选用车型，早晚高峰投入 45 座新能源大巴，平峰使用 19 座中型客车，低峰以 7 座商务车补充，兼顾运力保障与成本控制。依托平台大数据实时监测客流、满载率、道路状况，自动触发动态调度，高峰时段加密至 15 分钟一班，核心线路全面采用新能源车辆，降低运营成本，契合绿色出行政策。

数字化赋能便民服务。

开通“皖美出行”“滴滴出行”多渠道线上购票，支持电子二维码检票，推出“家人代买 + 手机号核验”适老服务，消除数字鸿沟。乘客可实时查看车辆位置、预计到站时间，核心站点配备专职引导员，协助老年乘客购票乘车。制定全省统一服务标准、投诉处理流程与应急预案，保障多企业联动下服务质量一致。

强化政策保障支撑。

交通运输部门简化备案流程，审批时限压缩至 5 个工作日，协调划定临时停靠点，允许指定时段停靠上下客。省级财政给予新能源车辆购置补贴与线路运营补贴，2025 年累计发放补贴超 200 万元。交通执法部门加大非法营运查处力度，形成“疏堵结合”治理格局，为定制客运发展营造良好市场环境。

目前，合肥至六安、桐城等标杆线路已实现扭亏为盈，实载率超 60%，非法营运车辆降幅达 75% 以上，全线路日均客流超 6000 人次，企业平均营收增长 35%，多条停运线路恢复运营，累计服务 180 万人次，乘客平均候车时间缩至 8 分钟内，通勤效率提升 40%，线上购票率超 90%，乘客满意率达 96%，构建起覆盖通勤、就医、上学等群体的都市圈定制客运服务成熟模式。



图 4-4 合肥—蚌埭线路新能源大巴



图 4-5 合肥—桐城线路车辆实载率情况

福建

定制客运为“银发候鸟”铺就双向适老通途

福建省安溪县交通运输管理部门将破解老年人跨市出行“周末迁徙”难题，列为重点民生课题。面对传统客运转型关键窗口，深入调研老年群体出行习惯，主动对接泉州市、厦门市交通运输管理部门，全力引导道路客运企业破题开路。2025 年 8 月，“安溪—厦门”城际“站点巴士”定制客运班线正式投入运营，线路采取双向对开、日均超 40 班次的高频服务，两地同步构建起一套有温度、有智慧的适老化出行体系。

■ 就近上车，抚平空间落差。

安溪县交通运输局牵头成立工作专班，联合公安交警、城市管理等部门，在安溪城区反复踏勘、科学选址，将站点嵌入社区周边、农贸市场口和茶乡老街巷；同时主动发函、派员赴厦协商，促成厦门市区多个便民停靠点互认互通。如今，老年乘客从茶乡家门口步行数分钟即可上车进厦，周末从厦门子女家返回安溪时，同样只需走到就近停靠点，无需穿行半个特区赶往长途车站。双向对等的“就近上车”设计，让老年人无论身处小县城还是大城市，都能享受同等便利出行的起点，永远贴近家门口。

■ 全程可视，守护双向牵挂。

从安溪到厦门，车程逾两小时。对异地子女而言，父母独自往返于茶乡与特区之间，最牵挂的莫过于途中的安全。安溪县交通运输局指导泉运集团安溪分公司，将智慧交通向适老服务延伸，开发实时定位共享功能，并向老年乘客及家属双向开放。车辆动态数据同步接入县级交通运行监测中心，实现“企业—家属—行业”三方守护。身在厦门的子女，可以实时看到父母从安溪出发的行程进度，精准安排接站；父母从厦门返回时，留在茶乡的老伴或邻里，也能同步知晓到达时间，提前到停靠点等候。这一“双向可视、两城协同”的服务闭环，将传统客运的“单向送达”升级为跨地域的家庭照护协作。运输企业还强化司乘人员适老服务培训，车内配备应急药箱、放大版乘车指南，让亲情接站既有“看得见”的安心，更有“摸得着”的温度。

■ 城乡融合，做实适老担当。

安溪至厦门“站点巴士”定制客运，不仅是一条交通线路，更是对老龄化社会城乡流动难题的系统性回应。安溪县交通运输局将其作为推动城乡交通运输一体化、建设全龄友好型社会的重要抓手，在审批提速、跨市协调、停靠点布设、智慧赋能、安全监管等环节全程发力、层层托举。它让茶乡老年人既能从容进厦帮衬子女，又能体面回乡安享晚年，不再因出行之难而被“困”在某一端，为城乡客运适老化改造提供了可感可及的县域样本。

目前，安厦定制客运专线已累计服务旅客 14.63 万人次，客运量同比增长 26.52%，周末线路实载率峰值高达 69.77%。其中：老年乘客约 5.85 万人次，占比约 40%，成为惠及长者最多的跨城定制客运线路之一。

校园专线服务

■ 南宁 数智赋能运营服务，推进通学出行提质增效

广西超大运输集团有限责任公司以校园通勤为核心场景推出定制客运服务，破解南宁至扶绥沿线高校集中学生出行需求旺盛、传统班线受高铁及非法营运冲击濒临停滞、群众出行换乘多耗时久的困境，打破传统站到站”运营服务模式，打造惠民、便捷、规范的定制客运线路，重构县域通学客运市场秩序。

■ 科学优化线路布局。

摸排扶绥 6 所大中专院校及沿线群众出行需求，规划两条南宁至扶绥定制客运线路，上车站点覆盖校园、主城区，下车站点衔接江南客运站、广西大学等交通枢纽与地铁口，方便乘客无缝换乘。全程实行惠民定价，兼顾运营成本与群众负担，让学生、群众享受到高性价比、正规安全的出行服务。

■ 数智化赋能运营调度。

依托互联网平台分析客流规律，结合高校放假、春运等高峰时段特点，提前预判客流峰值，动态加密班次、调配应急运力。通过线上预约数据实时调整运营计划，确保运力供给与客流需求高度契合，避免运力浪费或供给不足，实现车辆高效周转、旅客随到随走，大幅提升线路运营效率与乘客出行体验。

■ 规范运营服务管理。

严格落实车辆安全技术检验制度，选用合规客运车辆，配备资质齐全、经验丰富的驾驶员。各站点安排专人值守，协助乘客安放大件行李、维护乘车秩序、解答出行问询，建立标准化服务流程。实行全流程安全管控，落实动态监控、实名制乘车等制度，保障旅客出行安全与服务质量。

南宁至扶绥定制客运线路精准匹配高校通学刚需，日均运送旅客由不足 200 人次提升至 1700 人次，车辆实载率从 15% 提升至 40%~70%，有效破解沿线学生通勤换乘繁琐、出行效率偏低问题。截至 2025 年底，累计开通 19 条定制客运线路，承运旅客 206.14 万人次，实现客运收入 4595 万元，带动 13 条传统班线迭代升级、6 条停运线路重焕活力，倒逼清退沿线非法营运乱象，以定制化服务打通校园出行“最后一公里”，实现便民出行、市场净化、业态焕新的良性循环。

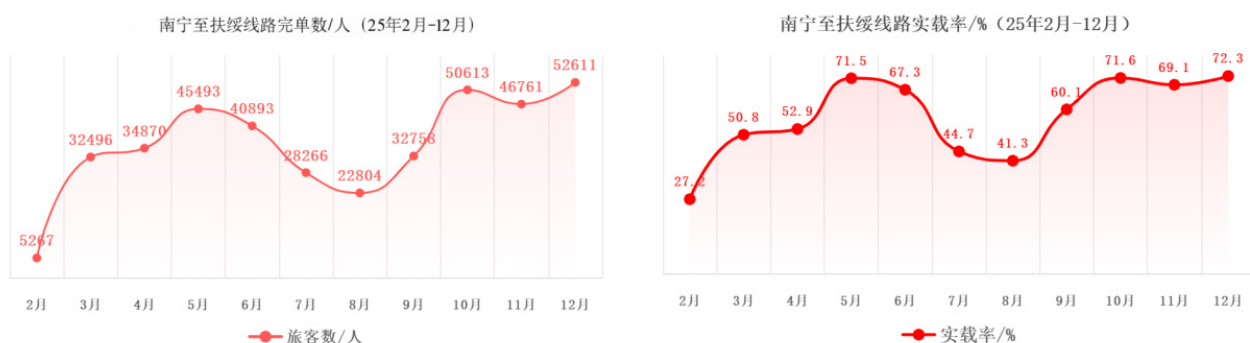


图 4-7 南宁—扶绥定制客运线路运营情况

四川 | 以校为心以需定制，深耕校园出行市场

面对校园出行市场的服务空白，四川省汽车运输成都公司敏锐把握市场机遇，主动对接多所学校，推出校园直通车定制客运服务。校园直通车以“需求精准、运营精细、安全可靠、协同高效”的特点，其成熟的线路规划模式、运力调度方式、安全管理体系、校企合作机制，为中小学、高校校园定制客运提供了可复制、可推广的标准化样板。

■ 精准客流组织，让服务贴合需求。

客运企业派出专人常驻学校对接，与校方建立常态化沟通机制。通过实地走访、问卷调查、座谈交流等方式，全面摸排学生出行规律，建立详细的校园出行需求台账。调研内容涵盖学生家庭住址分布、常规出行时间、热门目的地、可接受价格区间、服务期望等。经过深入调研，精准掌握学生出行高峰期、校热门目的地等关键信息。

科学设计运营线路和运力调配，兼顾效率与效益。

针对校园客流出行时段集中、出行目的地不一、出行需求多样化的主要特点，客运企业科学规划营运线路，实施“差异化配置+备用储备”的组合策略，科学运力调配，兼顾效率与效益，最大程度获取客流。采用车型线路差异化配置，按照学生出行较多的目的地科学设计运营线路，结合售票情况差异化调配7座—50座等不同类型客车。成都主城区线路串联主城区主要地铁口，其他线路实现点对点直达专线，中途不停靠，确保快速直达。同时，建立备用运力储备机制。对学生出行“零容忍延误”的特殊性，分公司储备备用车辆和专业待命驾驶员，应对车辆故障、交通事故等突发情况。同时，与兄弟单位建立应急联动机制，在极端情况下可快速调用外部运力，确保服务不断档、学生不滞留。

精细运营管理，守住安全与服务底线。

建立“校园直通车”专属微信群矩阵，按线路建立微信群，开展出行需求统计、班次信息发布、临时变动通知、服务问题反馈和解答，加强地推宣传，覆盖大部分有需求的师生和家长。同时开通了校园直通车微信小程序售票，在线发布售票班次、票价等相关信息，实现线上售票服务，极大地方便了学生和家长购票。实行驾驶员专业化管理，筛选具备8年以上驾龄、无重大交通违法记录、无责任安全事故、服务意识强的驾驶员进入校园直通车驾驶员库，每月组织安全法规、应急处置、防御性驾驶培训，每季度开展服务礼仪、沟通技巧、学生心理特点专题培训。构建全链条安全保障体系，车辆安装GPS定位、车载视频监控、主动安全智能防控系统，数据实时接入总公司监控中心，24小时专人值守监控。执行“每日行车三检”制度，实施驾驶员健康监测和酒精检测制度。所有车辆足额投保承运人责任险，保额不低于100万元/人。设立24小时服务热线，对校方、家长、学生的反馈实行“即时响应、24小时反馈”的闭环管理，每周召开服务质量分析会，推动服务品质持续提升。

校园直通车自开通以来，已安全运行超9500班次，累计运送学生突破21.6万人次。校方、家长及学生三方综合满意度达98%以上，实现了“校门到目的地”的一站式直达服务，学生平均出行时长由120分钟左右压缩至70分钟左右，行李搬运、多次换乘、长时间等待等痛点得到根本性解决，出行体验显著改善，成为学校民生服务的亮点工程，多次获得校方与家长高度赞扬。校园直通车项目为客运企业带来了稳定的高频次客流，车辆实载率提升10.4%，车辆周转效率提升13.8%，年均增加营收120余万元，实现了“校方省心、家长省时省力省钱、学生满意”多方共赢局面。



图 4-8 四川校园直通车服务

就医专线服务

杭州 多方深度协同，打造跨市就医一站式出行服务

杭州优质医疗资源辐射浙江省，周边县市群众跨市就医需求旺盛，传统班线“站到站”模式换乘繁琐、耗时较长，老年及病患群体出行极为不便。杭州长运运输集团有限公司聚焦医疗出行刚需，创新开通跨市医疗定制客运直通车，打造“家门口上车、医院门口下车”一站式服务，打通就医出行“关键一段”，以交通赋能医疗普惠，彰显民生交通温度。

■ 构建全域医疗专线网络。

锁定浙大二院、邵逸夫医院等外地患者集中的核心医疗点位，开通千岛湖、桐庐、上虞等 16 条跨市医疗专线，覆盖杭州都市圈及浙西、浙北、浙东区域。班次设置贴合就医出行规律，早班满足空腹检查需求，中班加密适配复诊开药，晚班延长保障当日返程，实现“早去晚归、当日往返”，解决患者住宿成本高、出行耗时长痛点。

■ 规范运营管理流程。

严格规范线路、站点、车辆、驾驶员管理，实现“一车一档、一人一档”。选用 7—19 座舒适型客车，配备扶手、急救包等便民设施，适配病患乘客需求。建立客流监测与动态调度机制，根据就诊高峰、预约人数灵活调整运力，高峰多车连发、平峰稳定班次，兼顾运营效率与服务保障。

■ 推行全流程便民举措。

开通微信公众号、小程序、车站窗口、电话预约等多渠道购票方式，支持家人代订、现场协助，消除老年乘客数字鸿沟。在医院内部或附近设置专属候乘点，实现“下车即进门诊、上车即可返乡”，最大限度减少步行距离。提供优先乘车、搀扶上下、行李帮提等适老爱心服务，全程贴心保障病患出行。

■ 政企医多方深度协同。

交通运输部门开通备案绿色通道，简化审批流程，协调站点设置与通行保障。建立交通、医院、客运企业三方协同机制，医院开放候乘区域、协助宣传引导，客运企业提供专业化运输服务，形成各司其职、协同发力的工作格局，为医疗专线可持续运营提供坚实保障。

2025 年，杭州两大医疗点专线累计服务就医群众 23.8 万人次，专线让群众就医出行时间缩短 60%、成本降低 50%，每年服务超 10 万人次，助力偏远地区群众便捷享受优质医疗资源，成为企业核心盈利业务，构建起政府引导、企业主体、部门协同、群众受益的发展模式，入选杭州交通民生实事项目，彰显交通服务民生的核心价值。



图 4-9 旅客在邵逸夫医院站点购票

文旅专线服务

杭州 党建引领运游融合，赋能乡村旅游产业发展

杭州长运运输集团有限公司以“交通 + 文旅 + 乡村共富”为方向，开通乡村共富旅游直通车，通过党建引领、政企协同、产品创新，搭建城乡客流双向流动通道，既推动传统客运向运游融合转型，又以交通赋能乡村振兴，实现企业增效、乡村增收、群众受益多赢。

■ 党建联建引领协同。

杭州市交通运输管理部门、杭州长运、建德市交通运输管理部门、航头镇四方签署党建联建协议，构建“组织共建、资源共享、发展共谋”机制，把党组织建在运游融合一线。定期召开联席会议，统筹

解决线路规划、运力投放、收益分配、安全保障等问题，形成政府引导、企业主导、乡镇协同、村社落实的一体化推进格局，改变以往各方单打独斗的局面。

■ 创新文旅产品服务。

聚焦中老年群体乡村慢游、康养休闲需求，推出“车票 + 住宿 + 餐饮”低价惠民套餐，优化线路实现市区多点上车、乡村一站式直达，免去自驾换乘烦恼。线上依托平台实现一键预约，线下走进社区、地铁站推广宣传，构建全方位客源组织体系，精准触达目标客群，以高性价比产品激活乡村旅游客流。

■ 升级适老出行服务。

选用合规客运车辆，落实年检、动态监控、驾驶员资质审核等安全制度，全程筑牢安全底线。车厢配备 USB 充电、爱心专座、急救箱等设施，优化乘坐舒适度，适配老年乘客需求。驾驶员经专项培训，提供搀扶上下、应急处置等贴心服务。建立客流监测与动态调度机制，灵活调整班次，提升车辆实载率。

■ 推动乡村产业融合。

与航川村签订合作协议，建立风险共担、收益共享机制，以直通车将城市客流导入乡村，直接带动民宿入住、农家餐饮、农产品销售。推行“车票 + 观光 + 体验”一站式服务，开发采摘、民俗体验等项目，延长游客停留时间、提升消费额度，激活乡村沉睡资源，推动交通、文旅、乡村产业深度融合。

目前，乡村共富旅游直通车累计发班近 200 趟，服务乘客 6700 余人，平均实载率 58.5%，远高于传统农村客运班线，带动多条乡村旅游线路开通。开通首月带动航川村创收近 20 万元，民宿入住率、村民收入显著提升，成为城乡双向流动的“黄金纽带”，入选浙江省党建联建典型案例，适老服务获得老年群体高度认可，提升了道路客运助力乡村振兴水平。



图 4-10 杭州—航川村旅游直通车车辆及站点

苏州 精细化闭环保障，做强体育赛事客运服务品牌

苏汽集团聚焦苏超联赛出行需求，推出苏超赛事直通车定制服务，构建全赛季常态化保障网络，从临时保障升级为官方标配服务，打造“交通 + 赛事”融合模式，既破解跨城观赛客流集中、场馆集散压力大，停车难、换乘烦、返程慢等痛点、保障城市运行，推动客运企业向场景化出行服务商转型。

■ 构建高效联动组织保障体系。

立足全赛季赛事保障规划，细化制定“一场一策”专项保障方案，统筹苏州市区及昆山、张家港等区域科学布设客运上客点位，开通多条跨区县赛事直达专线，实现球迷就近上车、一站直达、点对点往返。对接赛事组委会、公安交管、场馆运营等单位，协调划定专属停车区域与散场疏散通道，优化车辆进场离场及返程通行路线，保障赛场周边交通秩序平稳有序。

精准响应提升赛事运输服务效能。

紧扣赛事赛程、客流波动及节假日出行规律动态调整运力投放，做到高峰足量保障、低谷集约调度，实现运力稳定供给、应急快速响应。严格规范车辆发车、停靠、返程全流程时间节点，确保专线班车准点率 100%。择优选派经验丰富的驾驶员，常态化开展安全运营、应急处置、服务礼仪专项培训，每条线路配备专职领队，负责秩序维护、安全提醒、应急救助，打造高素质专业化服务团队。

推行精细化闭环运营管理。

坚持保本微利、惠民优先原则，推出赛事低价福利专线，降低球迷观赛出行成本。搭建“苏汽直通车”小程序线上购票平台，实现实名预约、一键购票、赛前提醒等便捷办理；开通 24 小时服务热线及线上咨询，及时解决球迷各类出行诉求。建立赛后意见收集优化机制，持续完善站点布设、班次设置、服务细节。

创新赛事品牌营销推广。

依托赛事官方认证合作身份，深度挖掘赛事流量价值，通过直播宣传、主流媒体新闻报道等方式加大品牌曝光力度。联动合作企业开展跨界联名，丰富宣传形式，精心策划线上互动征集、福利抽奖及线下展位推广等特色活动，多渠道、多维度扩大传播声量，提升客运品牌的知名度、美誉度与市场影响力。

2025 赛季以来，苏汽集团赛事直通车累计安全运送 8268 人次，投入保障车辆 103 辆次，有效解决观赛交通组织和集疏运问题。同时充分盘活企业现有存量运力，延伸客运服务链条，带动区域文旅、票务消费协同发展，加速推动传统客运向场景化、品质化出行服务转型升级。近两年通过多渠道宣传运营，品牌曝光量突破 200 万人次，成功树立全省服务顶级体育 IP 的行业标杆。



图 4-11 苏超直通车

广州

优化疏运保障，保障大型文旅活动跨市出行

广州巴士集团南沙巴士有限公司以演唱会疏运服务为实践试点，立足跨市出行实际需求，开通直达深圳、中山的两条跨市定制客运专线，统筹客流研判、运力调配、现场管控、多方联动等举措，探索大型活动客运综合保障体系，有效破解大型文体活动期间跨城观众集中返程拥堵、出行不便等突出难题，为重大文旅赛事活动跨区域出行保障提供实践经验。

精准研判客流需求。

提前与演唱会主办方对接，分析观众来源分布、出行方向、高峰时段等，精准锁定深圳、中山两大核心疏运方向，采用“一站直达、全程高速”模式规划线路。场馆端上客点紧邻散场出口，独立封闭便于交通管制；目的地站点衔接地铁枢纽与城市核心商圈，实现客流与线路高度匹配、运力与需求精准对接，从源头保障线路规划科学、运营高效。

强化现场客流组织。

在场馆专属停车场分设深圳、中山独立候乘区，通过物理隔离、专用导视实现分区管控，搭建从散场出口到登车点的闭环步行流线，杜绝人流车流交叉对冲。散场高峰实施多车同步发班、满员即走、流水发车模式，单批次可同步发运 10 至 15 台车辆，将整体疏运时间严控在 1 小时以内，保障大客流快速有序集散。

健全多方协同机制。

建立交通运输、公安交管、场馆运营、活动主办方、客运承运企业等多方协同工作机制，明晰各方职责分工，重点围绕交通管制实施、候乘站点布设、客流秩序维护、突发事件应急处置等关键环节细化举措。保障期间每日统筹投入近百名工作人员与志愿者，组建客流引导、现场调度、安全管控、便民服务专职工作团队，统一服务标准、规范作业流程。每日活动结束后复盘总结，梳理运营短板、优化疏运方案，持续提升大客流疏运效率与综合服务质量。

严守安全运营底线。

对参运驾驶员开展线路踩点、安全驾驶、应急处置专项培训并考核上岗，依托北斗系统对车辆运行实施 24 小时动态监控。公安交警部门划定专属候乘区域与优先通行通道，交通部门指导备案与服务监管，场馆方配合后勤保障，多方协同为专线安全高效运营营造良好环境。

保障期内，两条跨市定制客运专线累计投入运力 766 车次，安全有序疏运观演观众 34470 人次，破解跨城观演返程拥堵、集散不便等出行痛点，取得零安全事故、零重大投诉、零客流滞留的良好效果。项目实现营收 146 万元，充分盘活企业闲置运力资源，拓宽客运经营增收渠道，验证了“大型文体活动 + 定制客运”运营模式的可持续盈利能力，形成流程化、规范化的大型活动交通出行保障模式。



图 4-12 婺源高铁站站点服务

枢纽接驳服务

婺源 畅联高铁景区，打造景区接驳出行便民典范

婺源县景村公交服务公司深化交旅融合发展思路，积极联动互联网出行平台，开通高铁站至篁岭等重点景区的旅游环线“站点巴士”专线，精准破解景区与高铁站之间出行接驳不畅、换乘不便等突出痛点，切实改善游客出行体验，以优质客运服务赋能交通与文旅产业深度融合，实现客运企业经营效益提质增效。

■ 优化游客出行动线。

高铁站发班区紧邻地面出站口，游客出站即可便捷乘车；篁岭景区停靠点紧邻游客中心，步行距离最短。沿途选取标识清晰、配套完善的港湾式站台，取舍低效景区站点，提升运行效率。设置彩虹地标、专用导视图，划分旅游专线与城市公交区域，避免客流交叉干扰，实现游客从出站到乘车的无缝衔接。

■ 分时排班多线高效联运。

日常运营配置 7 台纯电动新能源车辆，按照高铁班次时刻，以 30 分钟一班常态化发班；节假日、旅游旺季依托高铁到客量、景区实时客流、线上预售票数据等信息精准研判，提前统筹调配外部大巴运力，实行流水式不间断发班。加强与镇村公交、城市常规公交的运营协同，推行一票通乘模式，拓展线路服务覆盖范围，保障游客在景区与城区之间高效往返。

■ 规范服务提升品牌影响力。

建立暖心服务机制，落实退票免手续费、遗失物品统一登记上交、服务问题快速处置等服务举措，保持乘客满意度 95% 以上、投诉处置及时率 100%。针对节假日大客流运营场景，常态化开展运营复盘，动态优化发班频次、站点设置、服务流程。依托官方媒体、自媒体、线下站台等多渠道推广线路信息，不断提升旅游专线知名度。

线路日均客运量较开通前增长 2.5 倍，旅游高峰期单日售票峰值达 6500 余张。凭借便捷高效、准点可靠的出行服务，广受游客认可，成为游客往返景区的首选方式，游客出行投诉量同比下降 82%，客运服务品牌影响力持续攀升。景区接驳运营模式已在 8 个 5A 级景区推广落地，有效破解景区出行接驳痛点，进一步释放文旅消费活力，为地方文旅产业高质量发展注入强劲动能。

常州

靶向优化服务，创新机场便捷出行服务模式

近年来，面对高铁普及、私家车增多、传统机场班线客流下滑、旅客接驳不便等困境，常州公路运输集团有限公司将“便民快巴”模式植入常州奔牛机场专线运营，打造低票价、大容量、数字化、新能源的机场接驳定制客运产品，聚焦航空旅客接续出行需求，优化线路布局、运力调配、服务供给，破解机场出行“最后一公里”难题。

■ 靶向优化服务品质。

采集旅客出行时段、购票习惯、站点偏好、票价接受度等多维度出行数据，深度分析客流变化规律，梳理线路运营、站点设置、服务供给等方面存在的薄弱环节与突出短板。紧扣旅客出行诉求，科学精准优化调整停靠站点布局，简化线上线下购票流程，完善惠民票价体系，动态优化发班班次与运营频次。推动客运服务提质升级精准匹配群众出行需求，以数据赋能精细化运营管理，持续提升出行服务体验。

■ 创新运营营销策略。

针对家庭结伴出行特点推出多人购票立减活动，暑期实施未成年人免票、学生半价优惠，降低旅

客出行成本。科学调整站点布局，覆盖居民区、商务区、学校及地铁接驳点，延伸售票服务至机场到达厅，实现旅客“零距离”购票换乘。打造恐龙主题特色大巴，通过线上自媒体、线下地推多渠道宣传，提升线路知晓度与吸引力。

■ 提升运营服务效能。

结合航班波峰波谷与旅客出行规律动态优化班次，高峰加密、平峰减班，有效控制空驶率、降低运营成本。建立航班延误应急响应机制，及时调整末班车时间，保障突发情况下旅客顺畅出行。通过精细化运力安排，将“4车运行3班次”优化为“3车运行4班次”，大幅提升车辆利用率与运营效益。

■ 深化联程联运合作。

创新推出跨区域联程联运票、公铁联运半价优惠，吸引高铁客流转化，提升线路实载率。主动对接交通运输、公安交管部门，完成定制客运备案，获取经营资质与政策指导，在站点设置、安全管理、联程运营等方面获得全力支持，为机场便民快巴合规高效发展筑牢政策根基。

2025年，机场专线全年完成运量13.5万人次，同比增长24.4%，增幅远超机场吞吐量增速，车辆利用率与实载率双提升，实现降本增效。专线增设15个站外停靠点，优化适老服务与联程联运，旅客满意度提升20%以上，机场班组获评“江苏省工人先锋号”，形成机场接驳“精准施策、多元营销、联程联运”的成熟模式。

自贡

融注本土文化，激活交通出行消费新场景

四川省汽车运输自贡集团有限公司以“便民快巴”为载体，创新“交通+文旅”“交通+赛事”场景化服务，推动传统客运由单一旅客运输向全链条综合服务转型升级，着力打造便民惠民的客运转型示范样板，赋能区域文旅、体育、交通产业深度融合，助力地方经济高质量发展。

■ 聚焦需求打造定制化服务产品。

服务跨城观灯、观赛出行刚需，创新“干线延伸+专属直通车”模式，优化成都、重庆至自贡客运干线，在中华彩灯大世界增设专属停靠点，开通观灯、观赛一站式直通车。推出惠民低价票价，打造“时空龙骑士”赛事主题车厢，将客运车辆打造为城市文旅宣传窗口，实现交通服务与地域文化传播互促。

■ 深挖出行特征强化需求响应。

运用客流热力图等数字化分析手段，系统研判节假日、重大节庆、体育赛事期间的客流规模、出行时段、目的地偏好等关键特征，精准预判客流峰值及高峰时段。科学规划出行线路，精准调配运力投放，实现供给与需求高效匹配，有效破解传统客运供需失衡、运力冗余或供给不足等问题，提升客运运营效率与重大活动运输保障能力。

■ 贴合需求提升线上服务能力。

全面投入新能源车辆，降低运营成本，支撑惠民票价落地。依托“天府行”等线上出行平台，拓展

实时购票、车辆定位、行程查询等便民功能，实现一键预约、扫码乘车、行程全程可追溯，持续提升群众出行便捷性。同步健全标准化运营服务体系，统一服务流程与行为规范，保障各景化服务优质落地。

■ 融入本土文化提升服务价值。

深度挖掘自贡彩灯文化、恐龙 IP、体育赛事等特色地域元素，通过车身主题涂装、特色主题车厢、沉浸式出行体验，推动客运服务从单纯空间位移向“旅途即服务、出行即体验”升级。以场景化客运服务为纽带，打通交通、文旅、体育产业联动路径，发挥客运出行的经济带动效应，拉动沿线餐饮、住宿、休闲消费，赋能地方特色产业提质增效。

“交通 + 文旅”“交通 + 赛事”场景化服务打通了交通、文旅、体育产业联动发展通道，客运服务纽带作用充分发挥，带动沿线餐饮、住宿、休闲等消费业态，为自贡特色文旅品牌推广、赛事经济持续壮大注入新动能。项目自 2025 年 5 月运营以来，累计服务出行群众超 38 万人次，惠民票价降幅超 60%，切实破解了群众在观灯、观赛等特殊场景下出行难、出行贵、出行拥堵等痛点问题，显著提升群众出行获得感与满意度，客运便民惠民转型成效突出，收获社会各界广泛认可与好评。



图 4-14 自贡城际便民快巴

