**《苏州市公共汽车客运管理条例》**

（草案征求意见稿）

**（阴影部分表示删除，黑体字表示新增）**

目录

第一章总则

第二章发展规划

第三章场站**设施**建设与管理

第四章经**运**营管理

第五章营运服务**与安全**

第六章法律责任**监督保障**

第七章附则**法律责任**

**第八章附则**

**第一章总则**

**第一条【立法目的】** 为了加强公共汽车客运管理，培育和规范公共汽车客运市场，促进公共汽车客运事业的发展，适应城市建设、社会发展和人民生活的需要，促进公共汽车客运事业高质量发展，适应市域一体化和人民高品质生活需要，优化公共汽车发展条件，引导绿色出行，规范经营活动，提升本质安全，维护乘客、经营者和从业人员的合法权益，根据有关法律、法规的规定，结合本市实际，制定本条例。

**第二条【适用范围及名词解释】** 在本市行政区域内与公共汽车客运活动有关的单位和个人，应当遵守本条例。

本条例所称公共汽车客运，是指利用符合有关规定和标准的公共汽车车辆和客运服务设施，按照核定的番号、线路、站点、时间、票价营运，供为社会公众乘用的城市客运汽车提供出行服务的活动。

本条例所称公共汽车场站客运服务设施，包括是指保障公共汽车客运服务的停车场、保养场、首末站、途经站、枢纽站、站务用房、公共汽车专用油气电供配设施以及其他相关设施。

**第五**三**条【遵循原则】** 公共汽车客运应当坚持公益属性，遵循政府主导、统筹规划、规模经营、有序竞争绿色高效、协调发展、规范服务、便利乘客安全便捷的原则。

**第四条【政府职责】** 本市实施公共交通优先发展战略。地方各级人民政府应当对公共汽车客运事业的发展给予扶持，在城市规划用地保障、设施建设与维护、路权分配、交通管理和资金投入等方面体现公交优先。

鼓励多种投资主体参与公共汽车客运行业的建设、经营。

鼓励在公共汽车客运行业中应用先进的科学技术和管理方法。

市、县级市（区）人民政府应当建立健全公共汽车客运管理联席会议制度，研究、协调、解决涉及公共汽车客运的重大事项和相关问题。

**第三**五**条【部门职责】** 市、县级市（区）交通行政运输主管部门（以下简称交通运输主管部门）负责对本行政区域内公共汽车客运行业实施监督管理，所属运输管理机构受其委托具体负责日常管理工作。

市、县级市（区）发展和改革、工业和信息化、公安、财政、自然资源和规划、生态环境、住房和城乡建设、国土、园林和绿化管理、城市管理、物价、工商应急管理、市场监督管理等部门应当按照各自职责，协同做好公共汽车客运的有关监督管理工作。

第六条【全域公交】 地方各级人民政府应当逐步构建城市、城镇、镇村和城际多网融合的全域公交体系，推动公共汽车票制票价、优惠政策、支付方式融合衔接，健全全域公交服务质量标准体系，实现全域公共汽车客运服务均等化，深化公交都市建设。

第七条【智慧公交】 鼓励和支持智慧公交建设，推动智能网联、人工智能等技术与公共汽车行业深度融合，提升公共汽车客运智能化水平。

第八条【绿色出行】 鼓励公众优先选择公共汽车等公共交通方式出行，引导个体机动化交通合理使用，逐步提高绿色出行比例。

推动公共汽车车辆和客运服务设施适老化、适儿化、无障碍化改造，提升公共汽车服务品质。

加强古城（镇）、生态岛（区）保护工作，区域内交通资源应当向公交倾斜，推进特色公交建设。

**第二章发展规划**

**第六九条【规划编制】** 地方各级人民政府在组织编制或者修改国土空间总体规划时，应当将公共交通体系纳入规划。

交通运输主管部门应当会同自然资源和规划、住房和城乡建设、公安等部门根据国土空间总体规划的有关要求组织编制公共汽车客运发展专项规划，报经同级人民政府批准后实施，。公共汽车客运发展专项规划应当包括公共汽车线网规划、场站客运服务设施规划和、车辆发展规划。纳入城市总体规划和专用道规划。

县级市（区）公共汽车客运专项规划应当与市公共汽车客运专项规划相衔接，并报市交通运输主管部门备案。

公共汽车客运专项规划应当定期进行修编。

第十条【规划原则】 编制公共汽车客运专项规划应当遵循统筹协调、适度超前原则，优化线网、客运服务设施布局，加强公共汽车客运与轨道交通、铁路、公路、民航等多种客运方式的有效衔接，推动多网融合、协同发展。

**第七十一条【线网规划】** 公共汽车线网规划应当与城市化进程和道路建设进程相适应，明确线路功能定位、优化等级结构层级、注重接驳换乘，提高公交服务覆盖率和运行效率。

。城市旅游专线以及其他客运专线应当纳入公共汽车线网规划。，毗邻公交、旅游公交、微循环公交建设应当纳入公共汽车线网规划，逐步发展中运量快速公交和城际公交。

交通部门经营者应当按照公共汽车线网规划、年度专项计划新辟和调整公共汽车客运线路。

**第八十二条【客运服务设施规划】** 公共汽车场站客运服务设施规划应当适度超前满足线网布局需要，有利于提高公交服务覆盖面和运行效率公共汽车通达性和便捷性。

城市主要出入口、商业中心、综合客运枢纽、轨道交通站点、旅游集散中心等客流集散点和规模居住区应当科学规划公共汽车枢纽站和公共汽车站点，提升一体化水平，减少乘客换乘距离，提高换乘出行便捷度。

新建、改建、扩建公共汽车场站客运服务设施，应当符合公共汽车场站规划，方便乘客出行和换乘智能化、综合化、人性化的要求。

**第九十三条【用地保障】** 自然资源和规划部门、镇人民政府应当根据国土空间总体规划组织编制控制性详细规划，并与公共汽车客运专项规划相衔接，优先保障规划中确定的公共汽车客运服务设施用地，明确用地范围和相关控制要求。

城市公共汽车客运专项规划中确定的公共汽车客运用地和空间，未经法定程序批准，任何单位和个人不得占用或者改变其用途。

**第十四条【车辆发展规划】** 公共汽车车辆发展规划应当与城市发展进程和乘客流量公众出行需求相适应，逐步提高公共汽车拥有率。投放、更新营运车辆应当符合公共汽车车辆发展规划，发展安全可靠、绿色环保、方便舒适型的新能源车辆。

第十五条【专用道规划】 公共汽车专用道规划应当符合公交优先通行、提升公交客运能力、节省出行时间、改善交通环境等要求，并根据经济发展、车流量变化和客运需求动态优化调整。

**第十一六条【年度专项计划】** 交通运输主管部门应当根据公共汽车客运发展专项规划制定相应的年度发展专项计划，并由联席会议制度确定的机构组织实施。

**第三章场站**设施**建设与管理**

**第十二七条【财政保障】** 市、县级市地方各级人民政府应当安排场站公共汽车客运服务设施建设和**、**管理和养护的财政专项资金。城市公共客运交通经营权有偿出让费应当主要用于场站建设和管理。

地方各级人民政府应当通过划拨土地、减免相关费用、落实税收优惠政策等方式，鼓励、支持公共汽车场站客运服务设施的建设和**、**经运营、养护和场站用地综合开发。

**第十三八条【配建规划】** 新建、改建、扩建火车站、客运码头、长途汽车站、轨道交通车站、旅游集散中心等客流集散的公共场所，文化、教育、卫生、体育、娱乐、商业等大型公共设施，具有一定规模的住宅小区，城市主次干道，建设单位必须按照规划的要求建设公共汽车设施自然资源和规划部门应当规划配套公共汽车客运服务设施，未按照规划配套相应公共汽车客运服务设施的建设项目，有关部门不予审批、核准。

自然资源和规划部门在核发前款规定的和其他涉及公共汽车场站客运服务设施的建设项目的建设工程规划许可证时，应当征求交通运输部门、公安部门的意见。

第十九条【配建要求】 配套建设的公共汽车客运服务设施应当与建设项目主体工程同步规划、同步设计、同步建设、同步验收投入使用，交通运输主管部门应当会同有关部门制定相关标准。

建设项目涉及公共汽车客运服务设施的，建设单位组织建设项目竣工验收时，应当通知交通运输主管部门参加。竣工验收完成后，应当移交产权。

分期建设、分期交付使用的建设项目，在配套建设的公共汽车客运服务设施建成前，应当根据需要设置过渡设施。

建设项目未按照规划的要求进行配套建设的，自然资源和规划部门不得核发规划核实确认书，主体工程不得交付使用。

**第十四二十条【路权优先】** 建设城市道路时，建设单位应当优先改造影响公共汽车通行的路段和道路交叉口。

国省干道、城市主次干道应当逐步设置、完善港湾式停靠途经站。

在道路条件许可的情况下开设公共汽车专用车道公安机关交通管理部门应当根据公共汽车专用道规划、年度专项计划及道路建设情况开设、调整公共汽车专用道，设置公共汽车优先通行标志、信号装置。经公安机关交通管理部门同意，单向行驶的道路，可以允许公共汽车双向通行。

城市道路绿化应当按照国家、省、市相关规划建设，应当符合有利于公共汽车的安全通行等要求。

**第十五二十一条【站点建设】** 公共汽车站点应当根据道路条件和便于集散、换乘的要需求合理设置，并需符合道路交通安全要求。同一线路站点的间距，一般在五百米至八百米；同一站名的上、下行站点间距一般在一百米左右，避免设置于道路交叉口两侧；同一站点可以适量安排同一站点的不同线路的公共汽车停靠。轨道交通站点出入口、在沿线的住宅小区、医院、学校、大型商场、村镇附近要优先、合理就近设置站点。

古城（镇）区内新建、改建的公共汽车站台应当体现古城（镇）特色，与古城（镇）风貌相协调。

公共汽车站台应当按照有关标准配套建设无障碍设施，逐步增加来车预报、IC卡充值等智能和便民设施。

**第十七二十二条【设施监管】** 公共汽车场站客运服务设施由运输管理机构实施统一监督管理。场站投入使用前，场站所有权人应当与的所有权人应当与运输管理机构经营者签订公共汽车场站管理使用协议，明确使用性质日常管理方和收益权及其职责。，公共汽车场站，由运输管理机构采用招标或者委托方式确定日常管理单位。日常管理单位具体负责场站设施的维护和管理，保持场站客运服务设施功能完好、环境整洁、使用安全和营运秩序良好。

已纳入统一监督管理的公共汽车场站，不得擅自改变使用性质；未纳入统一监督管理的场站，不得作为公共汽车场站使用。

首末站、枢纽站、途经站启用前应当向交通运输主管部门报备，途经站由经营者无偿使用。

已建成并投入使用的客运服务设施不得擅自改变用途。首末站、枢纽站改变用途的，应当报交通运输主管部门批准。

**第十六二十三条【设施及线路保护】** 任何单位和个人不得擅自迁移、拆除、占用或者关闭公共汽车场站客运服务设施。因城市建设、大型活动等确需迁移、拆除、占用或者、关闭公共汽车场站客运服务设施或调整公共汽车线路的，有关部门在审批前应当征得交通运输主管部门的同意，有关单位应当按照规定补建或者补偿。

禁止毁坏、污损、遮盖公共汽车场站客运服务设施。

**第十八二十四条【设施原则】** 公共汽车首末站、途经站、枢纽站等客运服务设施实行站运分离需求适应、资源共享、有偿使用分类管理，具体办法由市人民政府另行制定。

**第十九二十五条【站点停靠】** 公共汽车站台及其前后三十米，专供公共汽车、纳入公共汽车线网的专线车辆停靠使用，其他车辆不得停靠使用，正在执行任务的特种车辆除外。

**第二十六条【站点命名】** 公共汽车站点由运输管理机构的命名应当遵循同站同名原则统一命名，一般以标准地名、命名；标准地名不足以明确指示该站地理位置信息的，可以使用旅游景点、标志性建筑物或者与人民生活密切相关的其他公共设施名称命名。

公共汽车站点的冠名权可以有偿出让。

公共汽车站点的命名、更名，应当由建设、产权单位或者经营者报交通运输主管部门批准。

公共汽车站点的命名根据需要可以增加副站名或者后缀名。

**第四章　运经营管理**

**第二十一七条【经营者条件】** 申请从事公共汽车客运的企业法人，应当具备下列条件：

（一）有与经营规模相适应的客运车辆或者相应的车辆购置资金；

（二）有符合营运要求的停车场地和配套设施；

（三）有符合法律、法规规定的条件并经经营者考核合格取得合格证明标准，并通过公安部门背景审查的驾驶人员；

（四）有合理、可行的经营方案；

（五）国家和省规定的其他客运开业技术经济条件。

**第二十二八条【申请程序】** 申请从事公共汽车客运的企业法人，应当向交通运输主管部门提出书面申请，并提供符合本条例第二十一七条规定条件的材料。

交通运输主管部门应当在法律、法规规定的期限内按其管理权限作出决定。对符合条件的，核发《道路运输经营许可证》；对不符合条件的，应当书面告知理由。

**第二十三九条【线路开辟】** 公共汽车客运按照国家相关规定实行特许经营，经营者从事公共汽车线路营运，必须应当取得线路经营权。线路经营权由交通运输主管部门采用招标、拍卖等公平竞争的方式出让方式确定经营者；不符合招投标条件的，由交通运输主管部门择优确定经营者。

县级市（区）交通运输主管部门负责确定首末站和线路走向均在本县级市（区）范围内的线路经营权；跨区线路经营权由经营者注册地区交通运输主管部门与相关区交通运输主管部门协商确定，协商不成的，由受理申请的区交通运输主管部门报市交通运输主管部门决定。

本市毗邻地区之间需要开通公共汽车客运线路的，应当向经营者注册地交通运输主管部门提出，并由受理申请的交通运输主管部门与相关部门协商授予线路经营权，各自核准所在区域内走向与站点。

本条例施行前已营运的线路，经营者应当在本条例施行后的六个月内向交通部门办理取得线路经营权的手续。

经营者不得将线路经营权发包给其他单位或者个人经营，不得擅自转让线路经营权，经交通运输主管部门同意的内部划转除外。

第三十条【程序简化】 交通运输主管部门应当根据社会公众出行便利、公共汽车线网优化等需要，组织经营者提供定制公交、夜间公交、假日公交、旅游公交等多样化服务。多样化公交线路可简化办理手续，不受固定站点、班次、运营时间限制。

**第二十七三十一条【线路调整和终止】** 经营者应当按照核定的番号、线路、站点、班次、运营时间、票价、车型、车辆载客数组织营运。

经营者确需调整线路、站点、班次、时间或终止线路的，应当征求社会公众意见。确需调整或终止的，应当提前十日向运输管理机构交通运输主管部门提出书面申请，经批准后实施。运输管理机构经营者应当于实施之日的五三日前向社会公告。调整线路、站点的，运输管理机构交通运输主管部门应当事先征得公安部门的同意。

**第二十四三十二条【经营权协议及延续】** 交通运输主管部门应当与取得线路经营权的经营者订立合同，发放《线路经营权证》线路特许经营协议。线路经营权期限为四至八年。

交通部门应当在线路经营权期满三个月三十日前，重新组织下一期线路经营权的出让。在同等条件下，原经营者优先取得线路经营权。经营者应当向交通运输主管部门提出取得新一期线路经营权的书面申请。交通运输主管部门根据经营者营运服务的状况，决定是否授予其线路经营权。准予延续的，应当与经营者重新签订线路特许经营协议；不予延续的，应当作出不予延续的决定并书面告知理由。

经营者取得线路经营权的，应当按照国家有关规定申领《道路运输证》。

**第二十八三十三条【临时营运调整】** 因城市建设、重大活动等特殊情况确需作临时营运调整的，由经营者及时向社会公告运输管理机构于实施之日的五日前向社会公告，突发事件除外并采取措施，保障公众出行需求，报交通运输主管部门备案。

**第二十五三十四条【年度审验】** 经营者应当接受交通运输主管部门对其经营条件的年度审验。

经批准从事公共汽车客运经营活动，无正当理由超过六个月未经营的，或者经年度审验不合格并在规定期限内仍不符合经营条件的，交通运输主管部门应当注销其《道路运输经营许可证》和《道路运输证》，并书面告知工商行政管理机关。

**第二十六条**经营者停（歇）业、分立、合并或者变更登记内容的，应当提前三个月向市交通部门申请办理相关手续。

**第五章营运服务**与安全

第三十五条【智能化服务】 经营者应当建立公交线路运行显示系统、多媒体综合查询系统、乘客服务信息系统，加强公共汽车与轨道交通等多种交通方式的信息共享和资源整合，方便乘客出行。

经营者应当推进数字化和区域智能调度系统建设，利用大数据提高公交可靠性和准点率，提升服务品质。

**第二十九三十六条【站牌管理】** 场站管理单位经营者应当按照运输管理机构交通运输主管部门的规核定的线路信息，统一设置、撤换公共汽车站牌（包括临时站牌，下同）。

公共汽车站牌应当标明线路番号、首末班时间、高峰平峰段行车间隔时间、所在站点和沿途停靠站点的名称、开往方向、票价等内容，并保持清晰、完好。营运班次间隔在三十分钟以上的线路，还应当标明每一班次车辆途经所在站点的时间。

场站管理单位应当在线路首末站、枢纽站张贴《公共汽车乘坐规则》、换乘指南以及投诉电话号码。

**第三十七条【应急疏运】** 有下列情形之一的，经营者应当按照交通运输主管部门的统一调度，及时组织车辆、人员进行疏运：

（一）主要客运集散点供车严重不足的；

（二）举行重大社会活动的；

（三）其他需要应急疏运的。

**第三十一八条【营运车辆要求】** 经营者应当定期对营运车辆进行检查、保养和消毒，保证营运车辆符合下列要求：

（一）安全设施、技术性能、尾气排放符合国家和地方的规定和标准；

（二）车容整洁，服务设施良好；

（三）按照规定标明线路番号、经营者名称、票价；

（四）在规定的位置张贴公布市交通运输主管部门制定的《苏州市公共汽车乘坐车规则》、《营运线路走向示意图》、禁烟标志和投诉服务监督电话号码；

（五）设置老、幼、病、残、孕妇专座，提供便于残疾人、老年人等社会成员乘用的无障碍踏板、扶手和轮椅坐席等辅助设备；

（六）无人售票车辆应当按照规定设置投币箱和电子报站设备。实行电子售票方式的车辆，应当按照规定设置电子读卡机等服务设施；

（七）空调车应当开启通风设备，保持车厢内空气清新。空调车应当在车厢内显著位置设置温度计，当车厢内温度高于二十八摄氏度或者低于十二摄氏度时应当开启车辆空调设施。

**第三十二九条【从业人员要求】** 经营者应当加强对从业人员的管理。驾驶员、乘务员从事营运服务时，应当遵守下列规定：

（一）着装整洁，文明、安全行车，规范作业；

（二）服从管理，携带、佩带相关证件；

（三）按照规定报清线路名称、车辆开往方向和停靠站点名称；设置电子报站设备的，应当正确使用电子报站设备；

（四）依次进站，在规定的区域停靠；

（五）按照营运班次、时间准时发车，不得滞站、甩站、拒载、中途逐客、强行拉客；

（六）维护乘车秩序，为老年人、儿童、病人、残疾人、孕妇及怀抱婴儿的乘客提供必要的帮助，在服务中逐步推广使用英语；

（七）向乘客提供合法有效的等额车票。

**第三十三四十条【乘客权利】** 乘客享有获得安全、便捷客运服务的权利。

经营者及其从业人员有下列情形之一的，乘客可以拒绝支付或者要求退回车费：

（一）未明码标价或者未按照核定票价收费的；

（二）不提供合法有效的车票的；

（三）空调车辆未按照规定开启空调或者换气设施的；

（四）装有电子读卡机的车辆因电子读卡机未开启或者发生故障，无法使用电子乘车卡的。

车辆营运中发生故障不能正常行驶时，乘客有权要求驾驶员、乘务员及时安排换乘同线路同方向的车辆，无法安排的，乘客有权要求按照原价退还车费。

**第三十四四十一条【乘客义务】** 乘客应当遵守下列规定：

（一）在站点区域内候车，有序上下车；

（二）不携带超大、超重、超长或者可能污损车辆、其他乘客的物品；

（三）不携带管制刀具或者易燃、易爆、有毒等危险物品；

（四）足额购票、投币、刷卡或者主动出示乘车票证，不使用过期、伪造或者他人专用的乘车票证；

（五）不损坏车内设备，不妨碍车辆行驶、停靠等营运秩序，不实施危及他人安全的行为；

（六）不携带宠物乘车，导盲犬、导聋犬等服务犬除外；

（七）精神病患者、学龄前儿童乘车应当有人陪护；

（八）《苏州市公共汽车乘坐车规则》的其他规定。

乘客违反前款规定，经劝阻拒不改正的，驾驶员、乘务员可以拒绝为其提供营运服务。

第四十二条【票价制定及支付】 鼓励经营者建立多层次、差别化的公共汽车客运价格体系，针对定制公交等多样化、高品质服务推行优质优价。

支持经营者建立绿色交通云服务平台并实现公共汽车与其他多种交通方式扫码互联互通。

引导经营者构建绿色出行碳积分激励机制，进一步提升市民绿色出行积极性和参与感。

**第三十七四十三条【广告设置】** 利用公共汽车和场站客运服务设施设置广告的，应当遵守广告管理、城市市容管理的有关规定，并不得有覆盖站牌标识和车辆运营标识、妨碍车辆行驶安全视线等影响营运安全的情形。有关部门在审批前应当征求交通运输主管部门的意见。

**第三十五四十四条【治安防范】** 公安部门应当指导、监督公共汽车客运经营者及其从业人员落实治安防范措施，及时查处发生在公共汽车上和场站客运服务设施内的各类案件，保障客运从业人员和乘客的人身及财产安全。

**第三十六四十五条【治安管理】** 经营者、从业人员和乘客应当协助公安部门做好公共汽车客运治安管理工作。对协助公安部门破获案件，处置突发性事件，见义勇为成绩突出的，由公安部门给予表彰、奖励。

第四十六条【安全职责】 交通运输、公安、应急管理、工业和信息化等有关部门应当强化部门协同，加强对公共汽车客运活动的安全监管，督促经营者履行安全生产主体责任。

经营者在营运服务中，按照安全管理规定需要乘客配合的，乘客应当予以配合。

第四十七条【禁止性行为】 禁止下列危害公共汽车客运营运安全、扰乱乘车秩序的行为：

（一）擅自驾驶、非法拦截或强行上下公共汽车；

（二）在公共汽车场站及其出入口通道堆放杂物或者摆摊设点等；

（三）殴打、辱骂、拉拽驾驶员或抢控方向盘、变速杆等驾驶操纵装置及其他妨碍驾驶员正常驾驶的行为；

（四）违反规定进入公交专用道；

（五）擅自操作有警示标志的公共汽车按钮、开关装置，非紧急状态下动用应急或安全装置。

（六）妨碍乘客正常上下车；

（七）其他危害公共汽车营运安全、扰乱乘车秩序的行为。

经营者从业人员接到报告或者发现上述行为时，应当及时制止；制止无效的，及时报告公安部门。

第四十八条【安全宣传】 交通运输、公安等有关部门和经营者应当加强安全乘车和安全应急知识宣传。

学校应当对学生开展安全、文明乘车教育。

**第六章法律责任监督保障**

第四十九条**【**资金保障**】** 地方各级人民政府应当制定公共汽车成本规制及财政补贴补偿办法。经营者因承担社会福利、政府指令性任务和因低票价所造成的政策性亏损，地方各级人民政府应当及时、足额给予财政补贴。

针对特殊人群实行优惠乘车的，应当由有关部门会同交通运输主管部门制定实施细则，明确具体优惠操作方式和补贴资金来源。

第五十条【路权保障】 公安机关交通管理部门应当完善道路电子技术监控设备，对占用公共汽车专用道、公共汽车站台上下客区域等妨碍公共汽车通行的违法行为及时取证、依法处罚。

第五十一条【开发保障】 在确保公共汽车客运服务设施用地功能及规模的前提下，鼓励对公共汽车客运服务设施用地进行综合开发利用。

鼓励经营者开展公共汽车停车场、保养场、首末站、枢纽站、站务用房以及其他相关设施的建设工作。

第五十二条【职工权益保障】 本市根据公共汽车客运服务的公益性特点，建立经营者职工工资增长机制，保障职工收入与本市经济社会发展水平相适应。

第**三十八**五十三条【服务状况评议】 交通运输主管部门应当每年对公共汽车营运服务状况组织评议，并建立健全乘客代表参与机制。评议结果应当作为重新审定经营者线路经营权、发放财政补贴、衡量经营者营运绩效的依据之一。

组织营运服务状况评议时，应当邀请乘客代表参加，听取社会各方面的意见。

**第三十九条【主管部门监督】** 交通部门及其运输管理机构应当加强对公共汽车客运的监督检查，及时查处违法行为。监督检查人员应当持有效的执法证件。

**第四十五十四条【投诉受理制度】** 交通运输主管部门和经营者应当建立投诉受理制度，接受乘客的投诉，并在二十日内调查处理完毕，将结果告知投诉人。交通运输主管部门应当定期核查投诉处理情况。

**第七章附则法律责任**

第五十五条违反本条例第二十二条第一款规定，公共汽车客运服务设施的管理方未按照有关标准和规定，对公共汽车客运服务设施进行管理的，由交通运输主管部门责令限期改正；逾期未改正的，处一万元以下的罚款。

**第四**十三**五十六条**违反本条例第十七二十二条第二三款规定，场站公共汽车客运服务设施的所有权人擅自改变公共汽车场站客运服务设施使用性质用途或者将未纳入统一监督管理的场站作为公共汽车场站使用的，由交通运输主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以一万元以上三万元以下的罚款。

**第四十一五十七条**违反本条例第十六二十三条第一款规定，擅自迁移、拆除、占用或者、关闭公共汽车场站客运服务设施的，由交通运输主管部门责令限期改正，处以一万元以上三万元以下的罚款；情节严重的，处以三万元以上五万元以下的罚款。

**第四十二五十八条**违反本条例第十六二十三条第二款规定，毁坏、遮盖场站公共汽车客运服务设施的，由交通运输主管部门责令限期改正、恢复原状，并对个人处以一百元以上一千元以下的罚款。，对单位处以五千元以下的罚款。

**第四十四五十九条**违反本条例第二十三九条规定，经营者未取得线路经营权从事公共汽车线路营运的，由交通运输主管部门责令停止经营；有违法所得的，没收违法所得，处以违法所得二倍以上十倍以下的罚款；没有违法所得或者违法所得不足五千元的，处以五千元以上三万元以下的罚款。将线路经营权发包、擅自转让的，由交通运输主管部门责令停止违法行为，收缴有关证件，处以二千元以上一万元以下的罚款；有违法所得的，没收违法所得。

**第四十五六十条**违反本条例第二十七三十一条规定，经营者不按照核定的番号、线路、站点、班次、运营时间、车型组织营运的，由交通运输主管部门责令限期改正，处以一千元以上三千元以下的罚款；情节严重的，由原许可机关吊销道路运输经营许可证。

**第四十六六十一条**有下列行为之一的，由交通运输主管部门责令限期改正；逾期不改正的，处以一千元以上三千元以下的罚款：

（一）违反本条例第二十九三十六条规定，场站管理单位经营者不按照规定设置、撤换公共汽车站牌或者标明、张贴有关服务信息资料的；

（二）违反本条例第三十七条规定，经营者不服从统一调度、组织疏运的；

（三）违反本条例第三十一八条规定，经营者的营运车辆不符合技术规范或者服务设施设置要求的。

**第四十七六十二条**违反本条例第三十二九条第二项、第三项、第四项和第七项规定的，由交通运输主管部门对经营者处以五百元以上二千元以下的罚款。

**第四十八六十三条**违反本条例规定的行为，法律、法规已有处罚规定的，从其规定。

违反本条例有关规定，依法应当由公安、自然资源和规划、住房和城乡建设、国土、城市管理、工商市场监督管理等部门处罚的，从其规定。

**第四十九六十四条**交通运输主管部门、运输管理机构及其工作人员有下列行为之一的，由其所在单位或者上级主管部门对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）对不符合法定条件的单位或者个人核发《道路运输经营许可证》、《道路运输证》、《线路经营权证》，或者签署同意意见的；

（二）对受理的申请不在规定的时间内作出决定，或者对不符合条件的申请者不书面告知理由的；

（三）对应当实行招标或者拍卖的事项，不实行招标或者拍卖的；

（四三）不按照本条例规定发布公告的；

（五四）不依法查处违法行为的；

（六五）对投诉超过规定期限未作出处理答复的；

（七六）玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的其他行为。

**第七八章附则**

**第五十六十五条**本条例自2004年1月1日起施行。