

交通运输部办公厅关于印发《农村客货邮运营服务指南（试行）》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）：

为贯彻落实党中央、国务院关于全面推进乡村振兴的部署要求，深入推进农村客运、货运物流、邮政快递（以下简称农村客货邮）融合发展，规范农村客货邮运营服务，提升服务质量，我部组织制定了《农村客货邮运营服务指南（试行）》，现印发给你们，请结合实际抓好落实。

交通运输部办公厅

2024年8月12日

（此件公开发布）

农村客货邮运营服务指南（试行）

第一章 总则

第一条 为贯彻落实党中央、国务院决策部署，深入推进农村客货邮融合发展，规范服务行为，提升服务质量，依据道路客运、道路货运、邮政快递等领域有关规定，制定本指南。

第二条 农村客货邮运营服务指统筹利用农村客运、货运物流、邮政快递等领域基础设施、运输线路、运营信息资源，创新农村运输服务，更好满足农村群众出行、货运物流、邮件快件寄递需求的服务模式。

第三条 农村客货邮运营服务经营者（以下简称农村客货邮经营者）包括参与农村客货邮运营服务的农村客运企业、货运物流企业、邮政快递企业、站点运营单位等。鼓励在县级行政区域内，明确具备本地资源整合能力、能够协调农村客货邮运营所需资源的经营者作为牵头单位，合理设置投入和利益分配机制，统筹推进农村客货邮融合工作。

第四条 鼓励交通运输主管部门与工业和信息化、民政、农业农村、商务、市场监管、体育、烟草、邮政管理、供销合作社等部门沟通协作，支持农村客货邮经营者拓展经营范围，增强农村客货邮运营服务可持续发展能力。

第五条 鼓励农村客货邮经营者结合当地交通运输、邮政、产业、民俗、文化等地方特色，打造标识性强、易于推广的农村客货邮运营服务品牌，规范和促进农村客货邮发展。

第二章 运营基础

第六条 农村客货邮经营者具备与开展农村客货邮业务相适应的场所及人员，配置与业务流程相匹配的设施设备。

第七条 农村客货邮经营者应建立健全管理制度，规范生产经营行为，加强运营管理、人员管理、车辆管理、作业管理、安全管理等，保障服务质量。

第八条 农村客货邮运营服务从业人员应熟悉相应岗位操作流程，具备与相关业务适应的安全知识、操作技能和服务能力，积极参加知识技能培训。

第九条 鼓励具备条件的农村客货邮经营者建立运营服务信息系统，实现农村客运、货运物流、邮政快递等数据共享共用、信息跟踪查询、安全管理等功能。

第十条 鼓励农村客货邮运营牵头单位与其他农村客货邮经营者签订合作协议，明确各方职责、权利和义务。合作协议宜包括服务内容、服务要求、利益分配方式、违约责任、服务投诉处理等。

第三章 站点设置

第十一条 各地交通运输主管部门应坚持统筹规划、资源集约的原则，合理确定农村客货邮服务站点（以下简称客货邮站点）的位置、数量、规模和功能。客货邮站点选址应综合考虑客流、物流需求，符合当地国土空间总体规划和交通规划，具备良好的交通条件。

第十二条 鼓励优先利用县级汽车客运站、邮政快递分拨中心、货运场站、物流园区等设施，通过功能拓展或改造提升等方式，打造县级客货邮站点，建设县级共同配送中心，实现统一仓储、统一分拣、统一配送。

鼓励优先利用或改造提升乡镇汽车客运站、公路养护站、邮政支局所、供销服务站等，打造乡镇客货邮站点，提供客运、货运、邮政快递等综合服务。

鼓励依托村民服务中心、邮政村级综合便民服务站、乡村商超、电商服务站、供销服务点等，打造村级客货邮站点，提供综合便民服务。

第十三条 县级客货邮站点宜设置相互独立的客运服务区、货物集散区、邮件快件处理区和车辆停放区，鼓励拓展农产品展销、旅游、电商直播、汽车充电、汽车维修等服务功能。

乡镇、村级客货邮站点宜设置客运服务区、邮件快件处理区，结合实际需要鼓励设置货物集散区、车辆停放区、农产品展销区，以及拓展汽车充电、直播电商、政务服务、金融缴费等便民服务功能。

客货邮站点应合理设计旅客进出、货物集散、邮件快件处理等流线，确保衔接顺畅、互不干扰。

第十四条 鼓励客货邮站点配备与服务功能相适应的候车、安检、货物和邮件快件处理等设备。

鼓励县级客货邮站点配备自动化分拣设备，可根据需要设置农产品展销、旅游咨询、电商直播、汽车充电、汽车维修等设备。

鼓励乡镇和村级客货邮站点配备货架、智能扫描终端、智能交接箱、智能快件箱等设备，可根据需要设置农产品展销、政务服务、综合便民服务、汽车充电等设备。

第四章 运营线路

第十五条 鼓励在邮政快递服务需求相对较小且多为小件、散件的地区，通过农村客运车辆代运邮件快件。

鼓励在农村货运物流、邮政快递服务需求相对较大或多为大件的地区，发展货运班车模式。

第十六条 农村客货邮经营者可结合农村群众出行需求、邮件快件运输需要等，合理优化运营线路、调整停靠站点。

第十七条 通过农村客运车辆代运邮件快件的运营线路应充分保障旅客便捷乘车需要。鼓励采用在车辆停靠站点设置交接箱、邮件快件到达前预通知等手段，避免因邮件快件装卸作业大幅延长旅客等待时间。

第五章 运营车辆

第十八条 农村客货邮经营者可根据实际运营需要，选用配备行李舱或车内物品存放区的农村客运车辆代运邮件快件。鼓励选用符合农村客货邮融合发展适配车辆选型技术要求的车型。

第十九条 农村客货邮经营者使用农村客运车辆代运邮件快件时，应符合《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》《客运班车行李舱载货运输规范》等规定，行李舱和车内物品存放区装载物品质量不应超过最大允许载质量。不得在车内物品存放区和行李舱载运旅客。

第二十条 农村客货邮经营者利用行李舱或车内物品存放区代运邮件快件时，鼓励使用标准化的物流周转袋（箱），提高装卸运输效率。

第二十一条 农村客货邮经营者应加强车辆技术管理，做好车辆设施设备检查维护，保持车辆卫生整洁，确保车辆技术状况良好。

第六章 作业流程

第二十二条 鼓励乡镇、村级客货邮站点运营单位为寄件人提供必要的用品用具，协助寄件人完成下单操作，告知寄件人遵守禁止寄递和限制寄递物品等有关规定。鼓励县级客货邮站点经营者利用自动化分拣设备提高邮件快件等分拣效率。

第二十三条 乡镇、村级客货邮站点运营单位应落实实名收寄和收寄验视等制度要求，具体操作符合邮件快件实名收寄验视操作相关规定。

第二十四条 乡镇、村级客货邮站点运营单位应按规定对收寄的邮件快件进行捆扎或包装。需冷链寄递的快件，宜选用符合规定的冷链快递保温箱等设备进行运输。

第二十五条 农村客货邮经营者在装卸邮件快件时，应认真核对邮件快件数量或物流周转袋（箱）数量、班次和运送目的地等信息，在确保安全的前提下，快速完成装卸作业。邮件快件装载时，应采取固定措施，防止滚动滑动。

第二十六条 农村客货邮车辆驾驶员应平稳驾驶，停靠途中检查行李舱和舱门锁定装置，发现隐患及时排除。不得在客货邮站点以外装载邮件快件。在停靠点装卸作业时，应选择安全的地带停靠，不得影响其他车辆通行。

第二十七条 农村客货邮经营者在交接邮件快件时，应检查邮件快件包装或物流周转袋（箱）是否完整、数量是否相符。村级客货邮站点经营者应及时投递或通知收件人领取邮件快件。

第七章 安全管理

第二十八条 农村客货邮经营者应严格落实安全生产主体责任，建立健全并严格落实安全生产管理制度，加强人员、车辆、设备、场地、信息安全等管理，加强安全隐患排查治理，保障运营安全。

第二十九条 客货邮站点运营单位，应按照《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》《禁止寄递物品指导目录》等规定，开展农村客货邮运营服务，在经营场所显著位置公布目录并履行告知义务。

第三十条 鼓励农村客货邮运营车辆装备覆盖驾驶区、旅客区、行李舱和车内物品存放区的视频监控装置，加强车辆运行监控。

第三十一条 农村客货邮经营者应加强突发事件处置培训和实操演练，及时采取有效措施做好突发事件应对处置，有效减少人员伤亡和财产损失。

第八章 服务监督

第三十二条 农村客货邮经营者要遵循公平、合法、诚实、信用的原则，制定公开透明的运营服务标准，依法依规确定服务项目和计费规则。不得对邮件快件取件进行违规二次收费。

第三十三条 在运营服务过程中，邮件快件发生延误、丢失、损毁等情况时，农村客货邮经营者可根据协议约定等妥善处理。

第三十四条 农村客货邮经营者应公布服务投诉方式，妥善处理投诉并及时反馈处理结果。无法有效处理的，应及时与投诉方进行沟通。鼓励农村客货邮经营者定期梳理、总结服务质量问题，提出改进措施，提升服务质量。

第三十五条 交通运输主管部门积极会同有关部门加强农村客货邮运营情况监测，对农村客货邮经营者运营服务情况进行检查，督促农村客货邮经营者提升服务质量。

第九章 附则

第三十六条 本指南自 2024 年 11 月 1 日起实施。

抄送：部政策研究室、综合规划司、公路局、运输服务司、安全与质量监督管理司，国家邮政局市场监管司，交通运输部科学研究院、公路科学研究院，中央纪委国家监委驻交通运输部纪检监察组。