

吉林省运输协会文件

吉运协办（2026）6号

吉林省运输协会 关于发布《吉林省道路客运 行业旅游运输服务自律公约》的通知

各相关会员单位：

为规范吉林省道路旅游客运市场经营秩序，筑牢交通运输安全防线、坚守诚信经营底线、提升文明服务品质，引导全省道路旅游客运企业及从业人员依法经营、规范履职、优质服务，促进我省道路旅游客运行业健康、有序、高质量发展，经吉林省运输协会旅游运输工作委员会审议通过，现发布《吉林省道路客运行业旅游运输服务自律公约》，望共同

遵守执行。

附件：吉林省道路客运行业旅游运输服务自律公约



吉林省道路客运行业旅游运输服务 自律公约

第一章 总则

第一条 为规范吉林省道路客运行业旅游运输经营行为，维护旅游运输市场秩序，提升旅游运输服务质量，保障游客、经营者和从业人员的合法权益，压实企业安全主体责任，促进全省道路旅游客运行业健康、有序、高质量发展，根据《中华人民共和国道路运输条例》、《吉林省道路运输条例》及相关法律法规，结合本省实际，制定本公约。

第二条 本公约适用于吉林省行政区域内从事道路旅游客运经营的企业（以下简称“经营企业”）及相关的从业人员。

第三条 自律公约的宗旨是：守法经营、安全第一、诚信服务、文明驾驶、合作共赢。经营企业及从业人员应自觉遵守本公约，自觉接受主管部门监管，主动接受社会监督，共同打造安全有序、诚信规范、文明优质的吉林文旅客运服务品牌，维护行业整体声誉与形象。

第二章 诚信经营

第四条 严格资质合规经营。各经营企业必须证照齐全、手续完备，严格遵守道路旅游客运经营许可管理制度。坚决

杜绝无证营运、超范围经营、非法转包、挂靠经营、私自转让出租营运资质等违规行为，不伪造、变造、租借营运证照及包车标识，合法合规开展经营活动。

第五条 规范包车合同管理。承接各类旅游运输业务，必须与旅行社、用车单位签订合同，明确行程路线、停靠站点、服务标准、车辆等级、收费标准、费用结算方式及双方权责义务等内容。

第六条 恪守公平竞争准则。坚持良性经营、有序竞争，在业务洽谈、招投标工作中，严禁低于成本价恶意抢客、低价恶性竞争、虚假宣传、诋毁同行、垄断客源、串通涨价等不正当竞争行为，维护稳定、合理、透明的行业运价体系，保障行业整体共同利益。

第七条 坚守诚信经营承诺。严格执行明码标价规定，公开收费标准，透明合规收费。坚决杜绝随意涨价、中途加价、变相收费、价格欺诈等侵害游客权益行为。严禁擅自更改行车路线、缩短游览行程、中途甩客、倒客、宰客等违约行为，如实告知游客行程安排、路况信息及安全须知，信守服务承诺。

第八条 保障从业人员合法权益。规范企业用工管理，足额按时发放劳动报酬，合理安排作息時間，杜绝疲劳上岗、超负荷作业，改善从业人员工作环境与保障待遇，稳定驾驶员从业队伍，以队伍稳定保障服务稳定、安全稳定。

第三章 安全管控

第九条 压实企业安全生产主体责任。各企业建立健全

全员、全过程、全链条安全生产管理制度，落实企业负责人、安全管理人员、驾驶员三级安全责任制。建立一车一档、一人一档安全管理台账，常态化开展安全隐患排查、自查自纠与闭环整改，足额投保承运人责任险，全面夯实安全管理基础。

第十条 严格营运车辆安全管理。投入运营车辆须符合国家技术等级标准，定期开展检测、维修、保养、审验，落实出车前、行车中、收车后“一日三检”制度。确保车辆制动、轮胎、灯光、消防器材、应急逃生、监控等设备设施完好有效，车内应急设施齐全完备。严禁带病运行、超期未检、非法改装、报废车辆上路营运。

第十一条 规范从业人员准入与管理。严格驾驶员准入标准，聘用资质齐全、驾龄合规、身心健康的从业人员。及时开展交通安全法规、安全操作、应急避险、故障处置等培训及演练。

第十二条 严守安全行车规范。全体驾驶员严格遵守交通法规，坚决杜绝超速、超载、疲劳驾驶、酒后驾驶、行车接打电话、不规范驾驶等违法违规行为。

第十三条 强化车辆动态监控。旅游客运车辆应安装合规卫星定位装置，实行运行期间全天候不间断动态监控，企业对超速、疲劳驾驶、违规行车等行为实时预警、及时处置、闭环整改。

第十四条 严控特殊天气与路段风险。针对我省山区、林区、临水临崖、陡坡弯道等路段，提前开展路况风险研判，

坚决杜绝冒险行车、违规营运。

第四章 文明服务

第十五条 优化车辆硬件服务配置。营运车辆全程保持车容整洁、通风良好、无杂物异味，座椅、窗帘、扶手、车载影音设备完好整洁。鼓励企业更新新能源、高等级豪华客车，全面提升游客出行体验。

第十六条 规范从业人员服务礼仪。驾驶员仪容整洁、举止文明、态度亲和。全程使用普通话及“您好、请、谢谢、再见、祝您旅途愉快”等文明规范用语，杜绝言行粗俗、态度蛮横、推诿敷衍。

第十七条 提升专业文旅服务素养。从业人员应主动熟悉吉林省重点景区、文旅线路、地域特色文化，耐心解答游客咨询，正向宣传推介吉林文旅资源，杜绝传播负面言论、不当信息，争做吉林文旅宣传使者。

第十八条 建立高效投诉处置机制。各企业要建立快速投诉响应机制，游客、旅行社投诉及时响应、规定时限办结反馈。

第五章 附则

第十九条 本公约由吉林省运输协会负责解释。

第二十条 本公约自公布之日起施行。