

## 公共交通企业信息公开规定

(2022年2月19日交通运输部令 第11号公布 自2022年4月1日起施行)

**第一条** 为了加强公共交通企业信息公开工作，提升公共交通企业服务水平，切实维护公民、法人和其他组织获取信息的合法权益，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》等法规，制定本规定。

**第二条** 铁路、公路、水路、民航领域的公共交通企业信息公开及监督管理活动，适用本规定。

前款所称公共交通企业，是指为不特定社会公众提供出行服务并按照固定线路、时间、站点、班次运行的运输经营企业和港站经营企业。

公路、水路领域公共交通企业，包括从事城市公共交通、道路班车客运、道路客运站、水路旅客班轮、港口客运站运营的企业。

**第三条** 公共交通企业在提供公共服务过程中制作或者获

取的、直接关系社会公众出行并以一定形式记录、保存的信息，应当按照本规定进行公开。

**第四条** 公共交通企业公开信息，应当采取主动公开的方式，坚持便民实用、及时全面的原则，满足社会公众信息需求。

**第五条** 交通运输部负责指导全国公路、水路领域公共交通企业的信息公开工作。

县级以上地方人民政府交通运输主管部门按照职责实施本行政区域内公路、水路领域公共交通企业的信息公开监督管理工作。

各级铁路、民航监管部门按照职责指导和监督铁路、民航领域公共交通企业的信息公开工作。

**第六条** 公共交通企业应当建立健全信息公开制度，明确信息发布流程、审核程序等。

**第七条** 公共交通企业应当主动公开运营服务、安全防范、应急处置、权益维护等信息。

鼓励公共交通企业主动公开有利于推动公共交通服务高质量发展、提升社会公众出行满意度的其他相关信息。

**第八条** 城市公共交通运营企业应当主动公开以下信息：

（一）运营线路、站点名称、服务时间、运行方向、票价、

乘车（船）规则等运营服务信息；

（二）乘客安全须知、禁止携带的物品目录、安全警示标志等安全防范信息；

（三）安全锤、灭火器等应急救援设备设施使用方法，以及安全疏散标识等应急处置信息；

（四）企业服务监督电话、行业监督电话、投诉受理制度等权益维护信息。

城市轨道交通运营企业还应当主动公开运行间隔时间、周边换乘、路线指示标识、服务质量承诺，以及站台紧急停车按钮、车辆紧急解锁按钮使用方法等信息。

城市轮渡运营企业还应当主动公开载客定额、消防救生演示图、救生衣使用方法等信息。

**第九条** 道路班车客运、道路客运站运营企业应当主动公开以下信息：

（一）企业名称、驾驶员姓名和从业资格证号、票价、里程表、乘车规则等道路班车客运运营服务信息，客车类型等级、运输线路、配客站点、班次、发车时间、票价等道路客运站运营服务信息；

（二）乘客安全须知、禁止及限制携带和托运的物品目录、

安全警示标志等安全防范信息；

（三）安全锤、灭火器等应急救援设备设施使用方法，以及安全疏散标识等应急处置信息；

（四）企业服务监督电话、行业监督电话等权益维护信息。

**第十条** 水路旅客班轮、港口客运站运营企业应当主动公开以下信息：

（一）船舶名称、目的港、始发港、班期、班次、票价、乘船规则等运营服务信息；

（二）载客定额、乘船安全须知、禁止及限制携带和托运的物品目录、安全警示标志、救生衣使用方法等安全防范信息；

（三）灭火器等应急救援设备设施使用方法、安全疏散标识、消防救生演示图等应急处置信息；

（四）企业服务监督电话、行业监督电话等权益维护信息。

**第十一条** 综合客运枢纽内的公共交通企业应当做好枢纽内导向标识、换乘路径、集疏运路线图等信息的主动公开。

**第十二条** 公共交通企业对下列信息不予公开：

（一）涉及国家秘密的；

（二）公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的；

（三）涉及商业秘密、个人隐私等公开会对第三方合法权益造成损害的；

（四）法律、法规禁止公开的其他信息。

公共交通企业内部管理信息可以不予公开。

**第十三条** 公共交通企业应当及时主动公开相关信息，并根据实际情况动态调整。

因运营线路、站点等信息发生变更影响社会公众出行的，公路、水路领域公共交通企业应当在实施之日3日前予以公开；因交通管制、重大公共活动、恶劣天气、突发事件等导致临时变更的，应当及时公开。

**第十四条** 公共交通企业应当设置信息公开咨询窗口，及时回复社会公众咨询，并针对不同群体优化咨询服务。

设置信息公开咨询窗口可以采取电话、网站、现场咨询等方式，并注重与客户服务热线、移动客户端等进行融合。

**第十五条** 公共交通企业可以通过文字、标识、图示、视频、音频等方式公开信息。公开方式应当便于社会公众知晓。

**第十六条** 公共交通企业可以通过以下一种或者几种渠道公开信息：

（一）交通运输场站；

- (二) 交通运输工具及其服务设施；
- (三) 网络平台；
- (四) 其他便于社会公众及时、准确获取信息的渠道。

公共交通企业通过交通运输场站、交通运输工具及其服务设施设置广告的，不得覆盖、遮挡应予公开的信息。

**第十七条** 城市公共交通运营企业未按照规定公开相关信息的，由城市人民政府交通运输主管部门或者城市人民政府指定的城市公共交通运营主管部门责令限期整改。

道路班车客运、道路客运站、水路旅客班轮、港口客运站运营企业未按照规定公开相关信息的，由县级以上人民政府交通运输主管部门责令限期整改。

铁路、民航领域公共交通企业未按照规定公开相关信息的，分别由铁路、民航监管部门责令限期整改。

**第十八条** 社会公众对公共交通企业信息公开内容、时限、渠道等事项有异议的，有权向相关交通运输主管部门、铁路、民航监管部门进行申诉。

相关交通运输主管部门、铁路、民航监管部门应当建立专门工作制度，明确处理时限，对社会公众的申诉予以受理登记，及时进行调查处理，并将处理结果告知申诉人。

**第十九条** 国家铁路局、中国民用航空局可以根据社会公众出行需要细化铁路、民航领域公共交通企业类别、具体公开内容和期限。

**第二十条** 法律、法规、规章对信息公开内容、公开期限以及信息保存期限等公共交通企业信息公开及监督管理活动另有规定的，从其规定。

**第二十一条** 从事道路客运站运营的事业单位信息公开依照本规定执行。

**第二十二条** 本规定自 2022 年 4 月 1 日起施行。