

上海市交通委员会文件

沪交办〔2022〕534号

上海市交通委员会 关于贯彻落实《公共交通企业 信息公开规定》的通知

各区交通运输主管部门，市道路运输局，委、局属各相关单位，委机关各相关处室：

《公共交通企业信息公开规定》（中华人民共和国交通运输部令2022年第11号，以下简称《规定》）已于2022年4月1日起施行。按照交通运输部要求，为全面做好《规定》贯彻落实工作，提升我市公共交通企业信息公开工作水平，现将有关事项通知如下：

一、提高认识，加强学习宣传

推进公路、水路领域公共交通企业信息公开，是一项政策性强、涉及面广、群众关注度高的工作。各单位（部门）要高

度重视，充分认识《规定》的重要意义，认真组织我市公路、水路行业监管机构、公共交通企业学习《规定》，准确把握和理解《规定》内容，确保公共交通企业信息公开工作要求落实落地。要依托网站、新媒体以及交通运输场站、运输工具等渠道加强宣传，促进服务对象和社会公众知情、参与、监督，为推进公共交通企业信息公开工作营造浓厚氛围。

二、明确职责，加强市区联动

市、区交通运输管理部门按照职责实施我市公路、水路领域公共交通企业的信息公开监督管理工作。市交通委（港务监管处）负责实施市级主管的水路旅客班轮、港口客运站运营企业的信息公开监督管理工作，指导各区交通运输管理部门实施本行政区域内水路旅客班轮、港口客运站运营企业的信息公开监督管理工作。市交通委（轨道交通处）负责实施市级主管的城市轨道交通运营企业的信息公开监督管理工作。市道路运输局负责实施市级主管的城市公共交通、道路班车客运、道路客运站运营企业的信息公开监督管理工作，指导各区交通运输管理部门实施本行政区域内城市公共交通、道路班车客运、道路客运站运营企业的信息公开监督管理工作。各区交通运输管理部门负责实施本行政区域内城市公共交通、道路班车客运、道路客运站、水路旅客班轮、港口客运站运营企业的信息公开监督管理工作。

三、健全制度，加强指导监督

市、区交通运输管理部门按照上述职责分工，督促指导各管辖范围内公路、水路领域公共交通企业建立健全信息公开制度，明确信息发布流程、审核程序等，对照《规定》要求细化企业信息公开的方式、内容、时限、渠道，并根据实际情况不断优化调整；结合现行有关制度建立本部门处理社会公众对我市公路、水路领域公共交通企业信息公开的申诉处理工作制度，明确受理范围、受理机构、受理渠道、办理程序、办理时限等内容，依法受理社会公众对本行政区域内公路、水路领域公共交通企业信息公开的申诉。

四、注重管理，加强机制建设

（一）强化检查督查。市、区交通运输管理部门要加强企业信息公开工作检查、巡查，发现问题及时督促整改。要综合运用专题评估、检查抽查等方式，持续加强和改进监督管理。对本行政区域内公路、水路领域公共交通企业未按《规定》公开相关信息的，责令企业限期整改。

（二）规范信息公开。市交通委将在门户网站建立专栏，明确向社会公开本行政区域内公路、水路公共交通企业信息公开适用主体清单（见附件3），归集展示公共交通企业信息公开情况，9月16日前，各单位（部门）将相关主体清单信息报委办公室。

（三）实施年度考核。各区交通运输主管部门、市道路运输局应在每年12月25日前，向市交通委书面报告该年度实施

公共交通企业信息公开监督管理工作情况。

在《规定》贯彻落实工作中有关意见建议请及时反馈。联系人及联系电话：市交通委办公室何熊，23115126。

- 附件：1. 《公共交通企业信息公开规定》（中华人民共和国交通运输部令 2022 年第 11 号）
2. 上海市公共交通企业信息公开申诉处理工作制度（试行）
3. 公路、水路公共交通企业信息公开适用主体清单（样表）



信息公开属性：主动公开

上海市交通委员会办公室

2022年8月31日印发

附件一

中华人民共和国交通运输部令

2022 年第 11 号

《公共交通企业信息公开规定》已于 2022 年 2 月 8 日经第 4 次部务会议通过，现予公布，自 2022 年 4 月 1 日起施行。

部 长 李小鹏

2022 年 2 月 19 日

公共交通企业信息公开规定

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。

附件二

上海市公共交通企业信息公开 申诉处理工作制度（试行）

为加强我市公共交通企业信息公开工作的监督管理，切实维护公民、法人和其他组织获取公共交通企业信息的合法权益，根据国家有关法律、法规和规定要求，结合我市交通运输工作实际，制定本制度。

一、公民、法人和其他组织（以下简称申诉人）凡对在我市行政区域内注册经营的公共交通企业未按照《公共交通企业信息公开规定》（中华人民共和国交通运输部令 2022 年第 11 号）公开相关信息的，可以根据本制度向市、区交通运输主管部门提出申诉。

二、公共交通企业信息公开申诉受理和调查处理应当遵循依法依规、实事求是、属地负责、分级管理以及维护申诉人合法权益的原则。

三、市、区交通运输主管部门具体负责申诉人申诉的受理、登记、调查、办理、答复及归档工作。

四、申诉受理渠道：申诉人可采用口头或书面等形式进行申诉。市、区交通运输主管部门应当设立公共交通企业信息公开工作监督信箱和监督电话，并通过门户网站公共交通企业信息公开专栏和其他途径向公众公布。

五、申诉人向市、区交通运输主管部门提出申诉，应当包括以下内容：

（一）申诉人的姓名（名称）、身份证明及联系方式；

（二）被申诉企业的名称及其违反《公共交通企业信息公开规定》的事实和依据；

（三）申诉需求、理由和反馈方式；

（四）提出申诉的日期。

六、申诉办理程序及时限

（一）交通运输主管部门接到申诉后，应当在 15 日内作出受理或者不受理的决定。能及时作出决定的，应当即时作出决定。

（二）决定不受理的，应当以书面形式回复申诉人并告知理由。

（三）对受理的申诉事项，交通运输主管部门应当自收到申诉之日起 30 日内作出调查处理意见，并反馈申诉人及被申诉企业。

（四）被申诉企业应当在收到申诉调查处理意见之日起 15 日内，将执行情况报告交通运输主管部门。

七、被申诉企业无正当理由拒不接受交通运输主管部门处理意见的，交通运输主管部门责令限期整改。逾期未整改的，依据相关法律、法规处理。

八、本制度由上海市交通委员会负责解释。

九、本制度自 2022 年 10 月 1 日起施行。

附件三 公路、水路公共交通企业信息公开适用主体清单（样表）

序号	企业名称	地址	企业类别	联系电话	监督单位
1					
2					
3					
4					
5					

注：企业类别城市公共交通企业、道路班车客运企业、道路客运站运营企业、水路旅客班轮企业、港口客运站运营企业、城市轨道交通企业