

旅客联程运输经营人基础通用条件研究

刘新

交通运输部科学研究院 北京 100029

DOI: 10.12238/ems.v7i4.12680

[摘要] 通过梳理国内外多式联运经营人内涵定位,以及国内外 MaaS 平台典型案例,分析平台运营管理模式、相关工作机制。找出当前 MaaS 平台运行和旅客联程运输服务中存在的主要问题。从责任承担能力和抗风险能力、不同运输方式运输资源整合能力、信息服务能力、安全生产管理能力等方面,提出旅客联程运输经营人基础条件。

从客运合同签订、信息共享、承运人的选取、旅客联程运输的组织和协调、旅客联程运输信息服务、非正常情况处理与理赔、投诉处理与服务评价等方面,提出旅客联程运输经营人通用要求,为进一步规范旅客联程运输经营人角色定位,提升旅客联程运输服务能力水平,促进旅客联程运输高质量发展提供支撑。

[关键词] MaaS; 多式联运经营人; 旅客联程运输经营人; 基础条件; 通用要求

引言

旅客联程运输是通过对旅客两种及以上干线运输方式的行程进行统筹规划和一体化运输组织,实现旅客便捷高效出行的运输组织模式^[1]。旅客联程运输可充分发挥各种运输方式的比较优势,提高综合运输组合效率和旅客运输服务品质,提升旅客满意度和获得感,对于加快推进运输服务供给侧结构性改革,推动现代综合交通运输体系建设具有重要意义。2021年12月,国务院发布的《“十四五”现代综合交通运输体系发展规划》,明确提出要加快发展旅客联程运输。加强干线运输方式间、城市交通与干线运输方式间的运营信息、班次时刻、运力安排等协同衔接。推进城市候机楼建设,推行行李直挂服务。培育旅客联程运输经营主体,创新一体化联运产品,丰富综合交通运输信息服务产品^[2]。

目前旅客联程运输发展存在的三个主要问题是由于缺乏旅客联程运输经营人而导致的。包括:一是在联运全过程信息服务不够。不同运输方式运输企业或者 OTA 平台企业仅关心票务系统对接、票务产品设计等。二是全过程服务保障不足。当前联运运输组织中各方式责任范围仍以“分段式”划分为主,即各运输方式仅负责本身运输段,承担相应责任。三是全过程产品体系不优。作为最主要的联运产品,铁路与国内主要航司合作推出的空铁联运产品,在其设计换乘接续方案时,考虑的是“换乘可实现”,从而确保产品能够实现,减少客诉和纠纷,而不是联运产品的高效率。

针对以上问题,2022年11月,交通运输部等六部门联合印发《关于促进旅客联程运输高质量发展 进一步提升旅客联程运输服务水平 的通知》(交办运〔2022〕76号),明确提出“加快培育具有旅客联运一体化规划、组织、运营、服务能力的市场经营主体”^[3]的任务要求。本文针对我国旅客联程运输经营人管理规范和制度缺失的现状,对旅客联程运输经营人相关理论进行分析,通过梳理国内外货物多式联运经营人的研究和实践,提出旅客联程运输经营人的基本条件,旅客联程运输服务环节相关要求。

1 国内现状

1.1 关于多式联运经营人

国家标准《货物多式联运术语》明确,多式联运经营人为与托运人签订多式联运合同,并对运输过程承担全程责任的联合运输经营人^[4]。注:包括但不限于实际承运人、网络平台道路货运经营者、无船承运人、货运代理人等。《民法典》中多式联运经营人的责任范围、责任划分等内容条款进行了明确。其中,第八百三十八条中规定多式联运经营人负责履行或者组织履行多式联运合同,对全程运输享有承运人的权利,承担承运人的义务。在第八百三十九条中明确,多式联运经营人可以与参加多式联运的各区段承运人就多式联运合同的各区段运输约定相互之间的责任;但是,该约定不影响多式联运经营人对全程运输承担的义务。第八百四十条中规定,多式联运经营人收到托运人交付的货物时,应当签发多

式联运单据。按照托运人的要求,多式联运单据可以是可转让单据,也可以是不可转让单据。第八百四十一条中明确,因托运人托运货物时的过错造成多式联运经营人损失的,即使托运人已经转让多式联运单据,托运人仍然应当承担赔偿责任。第八百四十二条中明确,货物的毁损、灭失发生于多式联运的某一运输区段的,多式联运经营人的赔偿责任和责任限额,适用调整该区段运输方式的有关法律规定;货物毁损、灭失发生的运输区段不能确定的,依照本章规定承担赔偿责任^[5]。

综上,多式联运经营人在多式联运的业务中扮演着组织者和责任人的角色,对全程运输的运力安排、运输组织和沟通协调负总责,是确保多式联运能够高效有序运行的关键。多式联运涉及托运企业、运输企业、收货企业等多个主体,同时需要组织货源发运、转运、装卸等环节,因此通过发挥多式联运经营人牵总头、负总责的作用,能够在减少有效降低运输成本、提高运输效率。

1.2 关于旅客联程运输经营人

(1) 内涵

旅客联程运输的内涵主要包括:一次购票,即旅客在跨方式联程出行中,可一次完成全出行链跨方式客票购票、退改签等;一票出行,即旅客在跨方式联程出行中,可凭借一票,实现全出行链跨方式进出站检票、交通工具乘坐等;全程伴随式出行服务,即联运企业为旅客提供跨方式、全流程出行服务,包括综合交通动态出行信息服务、跨方式行李直挂运输服务、非正常联运服务保障等。

(2) MaaS 特征

目前,国内对“旅客联程运输经营人”尚无明确概念和法规标准。但其与多式联运经营人的角色定位、作用较为相似,即负责组织完成旅客联程运输,对全程运输享有承运人权利、承担承运人义务的经营者。从当前实际看,随着旅客出行需求不断变化,智能化、互联化、多样化、个性化的出行需求逐渐旺盛。众多类 MaaS (Mobility as a Service,“出行即服务”)服务商充当了类似联运服务中经营人的角色。关于 MaaS 概念,可以理解为“MaaS 是根据旅客需求,将多种运输方式服务集成为单个出行服务^[6]”。

国内类 MaaS 平台除地图服务商、OTA 平台外,其余多数比较成功的平台均为政府主导,通过成立平台运营公司,搭建对外服务平台,与城市交通出行方式(巡游出租车、网约车、公共汽电车、城市轨道交通、共享单车等)进行系统级数据深度对接,实现数据信息互联互通,为旅客提供班次时刻等静态信息,以及运行情况、车厢拥挤度等动态信息服务;但是并未与干线运输方式实现系统深度融合。但从实际看,旅客在 OTA 平台上购买联运产品,虽然实现一次购票、一票出行,只与平台发生联系。因此,在形式上 OTA 企业最为接近旅客联程运输经营人。

国外很多 MaaS 平台主要以提供城市公共交通服务或是

线路规划、时刻等信息服务为主。涉及干线运输票务服务的包括德铁 Rail&Fly 空铁联运、德国 DB Navigator、Flixbus 等。与国内情况的不同,德铁 Rail&Fly 空铁联运产品为乘客提供联程火车票与机票配合使用,在有效期内不限定路线与车次。旅客订票时可不确定乘坐的火车车次,取票时可设定,因此不需要过早取票,以免飞机晚点耽误铁路行程。

2 主要问题

2.1 不同运输方式间信息互联互通意愿不足

目前,无论是铁路、公路、水路、民航等不同运输方式的联运企业,将工作重心放在建立合作机制、优化运输组织等方面,处于联运业态初级阶段,即保障联运旅客“走的了”。虽然业内对于信息数据互联共享,对于联运旅客“走的好”的重要性,有着积极的、一致的看法,但受限技术要求、数据壁垒、投入产出比等因素影响,运营信息数据共享、提供信息服务仍属于空白地带。

2.2 数据信息互联互通程度不足

目前,开展联运服务的企业大体可以分为:运输企业平台、OTA 平台、政府为主导的出行服务平台。虽然近年来各类平台,不断加强合作,拓展联运业务广度和深度,但是受不同因素影响,目前尚未有一个涵盖全运输方式、统筹各类出行信息、深度融合生活服务信息的平台。

2.3 各运输方式信息化水平不均

铁路、公路、水路、民航等不同运输方式信息化建设水平不一、阶段不同。其中,民航方面信息化建设相对较早,质量标准较高。铁路方面,经过近十年的加快发展,以 12306 平台为标志的铁路信息化建设取得了明显成效。公路信息化建设起步较晚,目前虽完成各级平台搭建,但是平台运行效率、数据质量等还存在一定差距。

3 旅客联程运输经营人基础条件

通过梳理多式联运经营人以及国内外 MaaS 平台运实际,从抗风险能力、资源整合能力、运输组织能力、服务保障能力以及安全生产等方面提出旅客联程运输经营人基础条件。

3.1 责任承担能力和抗风险能力

旅客联程运输经营人需要对承担旅客全程运输负责和赔付风险。因此,其应该具有相应的经营实力,并且在发生非旅客班次延误、取消、事故时具备相应的赔偿能力。作为风险承担能力的具体体现,借鉴国内外运营实际,应要求旅客联程运输经营人提供必要的保证金或相应的保险证明等两种方式。

3.2 不同运输方式运输资源整合能力

旅客联程运输服务涉及多部门、多方式,旅客联程运输经营人应具有稳定的合作伙伴:一方面,负责统筹协调跨运输方式中转换乘,出现问题时及时处理;另一方面,督促管理各客运企业,提供安全便捷服务。同时,按照国外现状实际,旅客联程运输经营人可不承担实际客运服务,但是必须要具备较强的运输资源整合能力。

3.3 较强的信息服务能力

全程的信息服务是旅客联程运输非常重要的服务内容。旅客联程运输经营人应主动向旅客提供各类有关出行过程中各类状况的信息,为旅客提供精准和便利的服务。因此,旅客联程运输经营人应具备较强的信息服务能力,对跨运输方式的运营情况进行全过程追踪。

3.4 安全生产管理能力

提供实际运输服务的旅客联程运输经营人应具备健全的安全生产管理制度,并严格执行。不提供实际运输服务的旅客联程运输经营人应与各运输方式承运人在合作合同中明确责任划分标准,及处理方式,切实保障旅客权益。

4 旅客联程运输经营人通用要求

4.1 客运合同签订

根据《民法典》第八百一十四条规定:客运合同自承运

人向旅客出具客票时成立,但是当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。一般情况下,客票本身就相当于客运合同。按照上述法条规定,联运客票出票后,即旅客和经营人签订客运合同。

4.2 信息共享

签订客运合同后,旅客出行信息应实现与各运输方式承运人及时共享。各运输方式承运人根据出行信息安排运力和运输组织。旅客联程运输经营人应根据客运合同规定,负责完成或组织完成旅客的全过程运输,并承担全程运输责任。

4.3 承运人的选取

旅客联程运输经营人应在合同中明确实际承运人的责任、权利、义务等条款,并对各运输方式承运人进行考核评估,评估内容包括但不限于:资质、经营范围、以往业绩及信用状况、运输工具、财务能力等。

4.4 旅客联程运输的组织和协调

旅客联程运输经营人应根据客运合同,主动协调各运输环节,实施掌握各运输段运行情况。出现延误、取消等特殊情况下,旅客联程运输经营人应能够及时应对、处理,启用应急方案,协调其他运力,确保按时完成运输服务。当无法按时送达目的地时,应及时告知旅客,并与实际承运人共同协商解决方案。

4.5 旅客联程运输信息服务

旅客联程运输经营人应与各运输方式承运人共享运营等相关信息,并及时将相关信息推送至旅客。共享信息主要为运输段运行信息,包括:班次信息、预计在途时间、进出站信息、换乘距离和换乘时间。

4.6 非正常情况处理与理赔

承运期间发生事故、延误、取消等造成旅客损失的,如由旅客联程运输经营人责任引起的,旅客联程运输经营人负责赔偿旅客;如由实际承运人责任引起的,旅客联程运输经营人应先行赔付旅客的损失,再向承运人理赔。

4.7 投诉处理与服务评价

旅客联程运输经营人应提供统一的投诉受理服务,在接到投诉后,应在公布的规定时间内处理完毕,并将处理结果告知投诉人。

5 结束语

本文针对我国旅客联程运输经营人管理规范和制度缺失的现状,深入分析旅客联程运输经营人相关理论,借鉴国内外相关行业、以及货物多式联运经营人的研究和实践基础上,提出旅客联程运输经营人的基本条件,旅客联程运输服务环节通用要求,解决当前联运服务能力不足、服务质量不高、服务链条不畅等问题,为规范旅客联程运输经营人市场,提升旅客联程运输服务水平,促进旅客联程运输规范化发展提供支撑。

【参考文献】

[1]交通运输部,国家发展改革委,国家旅游局,等.关于加快推进旅客联程运输发展的指导意见(交运发(2017)215号)[Z].北京:交通运输部,国家发展改革委,国家旅游局,2017.

[2]国务院.“十四五”现代综合交通运输体系发展规划[Z].北京:国务院,2021.

[3]交通运输部办公厅,文化和旅游部办公厅,国家铁路局综合司,等.关于促进旅客联程运输高质量发展 进一步提升旅客联程运输服务水平 的通知(交办运(2022)76号)[Z].北京:交通运输部办公厅,文化和旅游部办公厅,国家铁路局综合司,2022.

[4]GB/T 42184-2022 货物多式联运术语[S].北京:国家市场监督管理总局国家标准化委员会,2022.

[5]张祎.MaaS 一站式服务生态建设关键问题研究[J].交通与港航,2022,9(2):15-20.