

中国定制客运发展 年度报告(2023)

Annual Report on the Development of Customized
Passenger Transport in China(2023)



交通运输部公路科学研究院

2024年9月

前言

PREFACE

交通运输部公路科学研究院公路与综合交通发展研究中心研究团队基于全国定制客运统计数据及典型网络平台运营数据监测分析，从市场规模、运行特征、行业管理和企业实践等维度，客观呈现2023年度全国定制客运运行情况，以期帮助行业管理者、从业者及相关人员更好地了解和把握我国定制客运发展的总体情况，为道路客运企业转型发展 and 行业管理部门科学决策提供参考。

特别感谢出行365、巴士管家、巴巴快巴、天府行、团子出行、豫州行、贵州畅行等网络平台（排名不分先后）为研究团队提供的数据支撑。未来期待与更多合作伙伴共同为加快推动定制客运发展、完善政策制度体系献策出力。



编委会

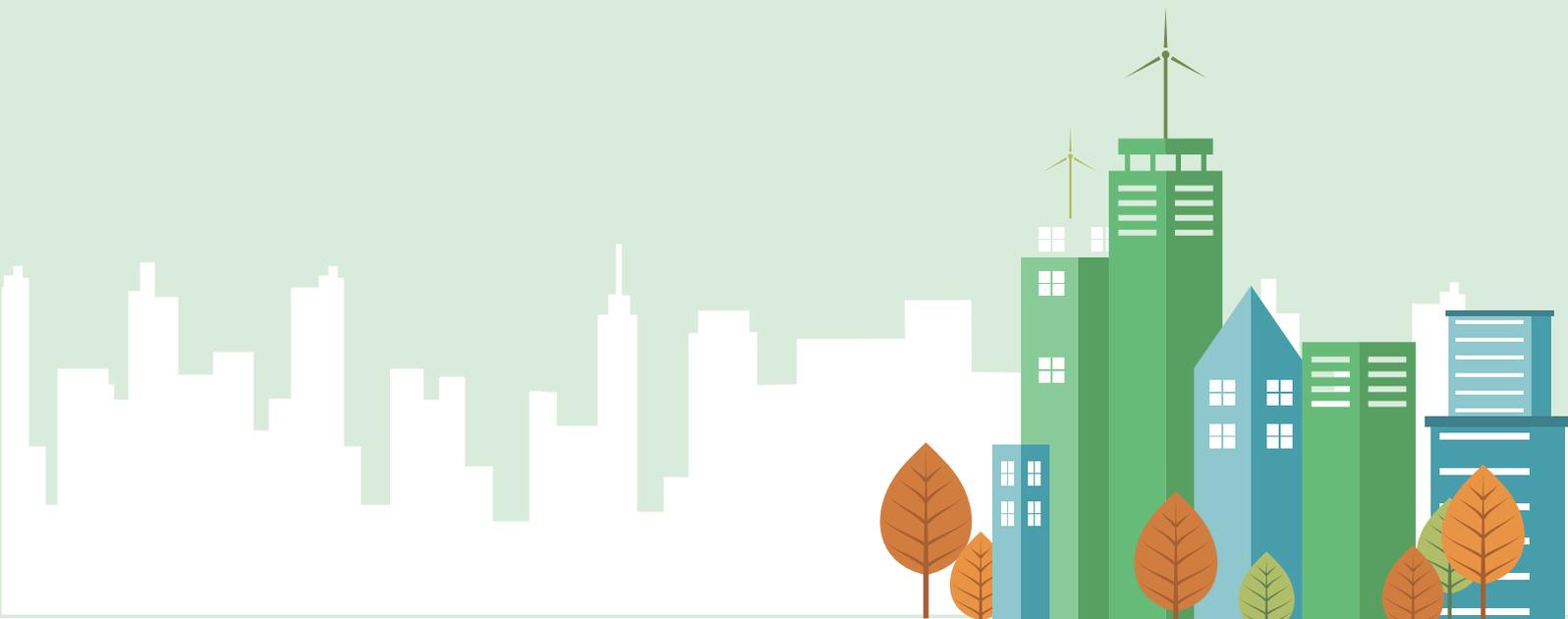
EDITORIAL BOARD

- 组长：解晓玲 交通运输部公路科学研究院公路与综合交通发展中心主任
- 副组长：耿 蕤 交通运输部公路科学研究院公路与综合交通发展中心副主任
- 委员：胡兴华 盛威时代科技股份有限公司高级副总裁
- 曹 欢 车巴达(苏州)网络科技有限公司总经理
- 叶帮浪 浙江恒生长运网络科技有限公司(巴巴快巴)副总经理
- 万月生 四川富临蜜蜂出行科技有限公司总经理
- 崔震苍 倍施特科技（集团）股份有限公司董事长
- 刘 媛 贵州黔运集团有限公司副总经理

编写组

WRITING GROUP

- 组长：殷焕焕
- 副组长：祝 昭 杨海龙
- 成员：杨 涵 王 蔚 王 洋
- 周 密 石 凌 方 田 黄弘毅



目录 DIRECTORY



一、市场规模 1

- (一) 经营业户 1
- (二) 客运线路 2
- (三) 运营车辆 3
- (四) 网络平台 5
- (五) 停靠站点 6
- (六) 年度客运量 6

二、运行特征 7

- (一) 服务能力 7
- (二) 服务模式 8
- (三) 运营效率 9
- (四) 车辆类型 9
- (五) 经营状况 10
- (六) 乘客特征 10

三、行业实践 11

- (一) 北京：环京通勤定制快巴 11
- (二) 浙江：杭州医疗直通车 12
- (三) 广东：定制客运产品探索 13



一、市场规模 →→

MARKET SIZE

2023年，全国共有1438户班车客运经营者开展了定制客运业务，开通定制客运线路6531条，投入定制客运车辆3.01万辆，全年完成客运量达1.01亿人次，定制客运业务规模持续扩大，道路客运行业转型升级稳步加快。

（一）经营业户

2023年，全国定制客运经营业户为1438户，约占班车客运经营业户总数的9.44%。其中，定制客运经营者数量排名全国前十的省份分别是四川、湖南、河南、山东、江苏、吉林、贵州、广西、云南、浙江。

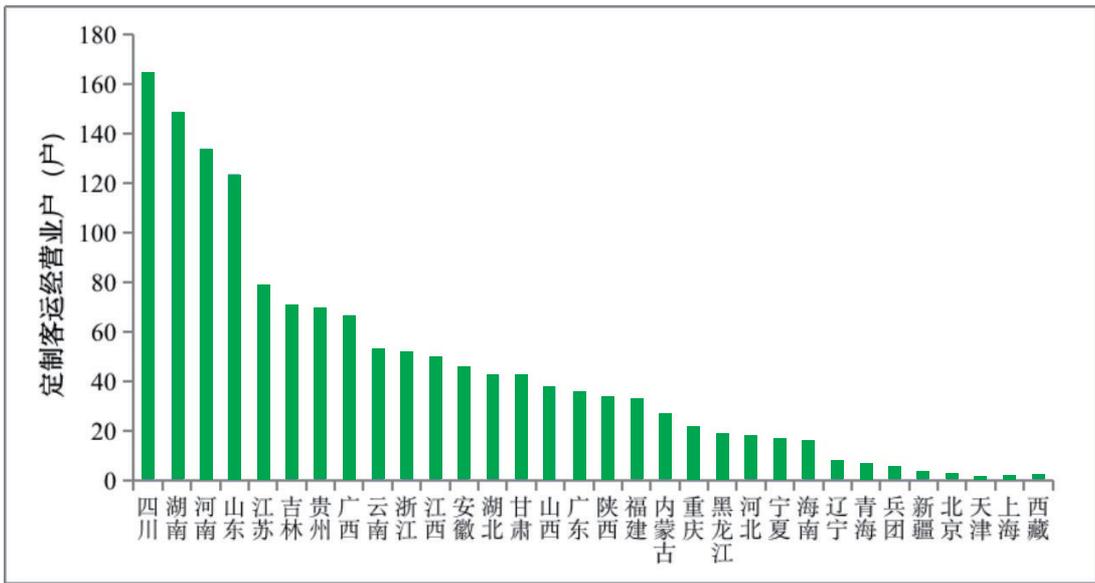


图1-1 2023年各省份定制客运经营业户数量

2023年，开通定制客运线路数量排名全国前十的道路客运企业分别为四川省汽车运输成都公司、徐州公路运输集团有限公司、云浮市汽车运输集团有限公司、四川富临运业集团股份有限公司、四川交运达运集团有限责任公司、常州公路运输集团有限公司、宿迁汽车客运集团有限公司、贵州黔运集团有限公司、郑州交通运输集团有限责任公司、云南昭通交通运输集团有限责任公司。

3. 线路类型

2023年，全国定制客运线路中一类班线有828条、二类班线3583条三类班线1195条、四类班线925条，占比分别12.68%、54.86%、18.3%、14.16%。

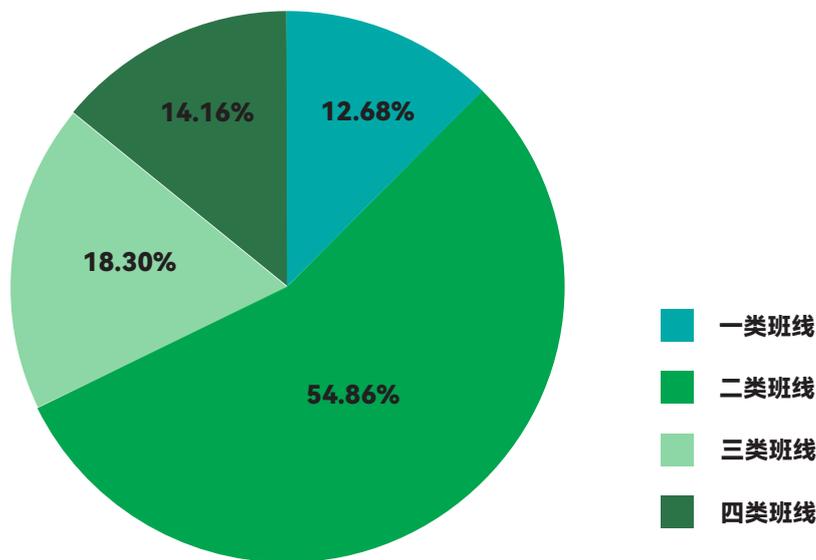


图1-4 2023年全国定制客运线路类型分布

（三）运营车辆

1. 车辆数量

2023年，全国定制客运车辆数量为30573辆。其中，定制客运车辆数量排名全国前十的省份分别为：四川、江苏、河南、湖南、山东、广东、云南、吉林、广西、贵州。

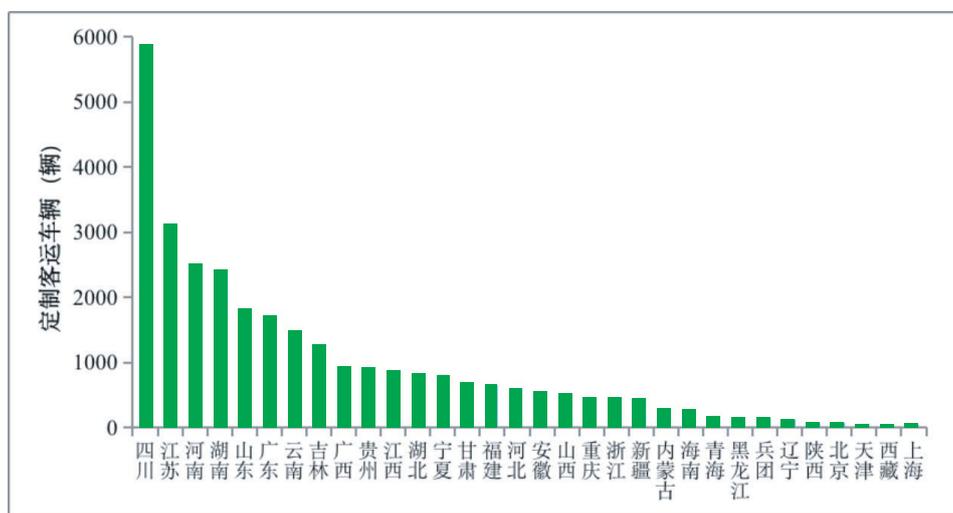


图1-5 2023年各省份定制客运车辆情况

2. 车辆类型

2023年，全国定制客运车辆中7~9座车辆20289辆、10~19座车辆3824辆、20座及以上车辆6360辆，占比分别为66.36%、12.83%、20.8%，定制客运车辆中7-9座小型车辆占比最高。从地区分布来看，北京、天津、上海、江苏、广东等地区定制客运车辆中20座及以上大型车辆占比高，四川、江西、海南、内蒙古、云南、西藏、陕西、新疆等地区定制客运车辆以7-9座小型车辆为主，地区差异较为明显。

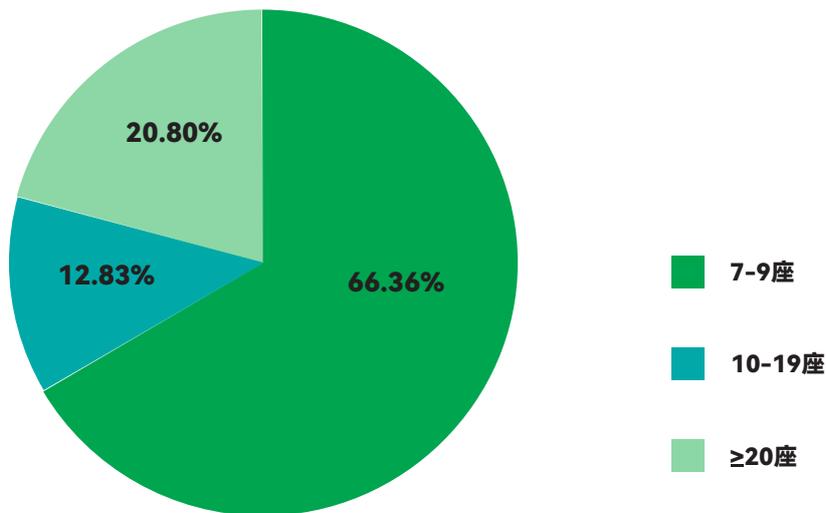


图1-6 2023年全国定制客运车辆座位数分布

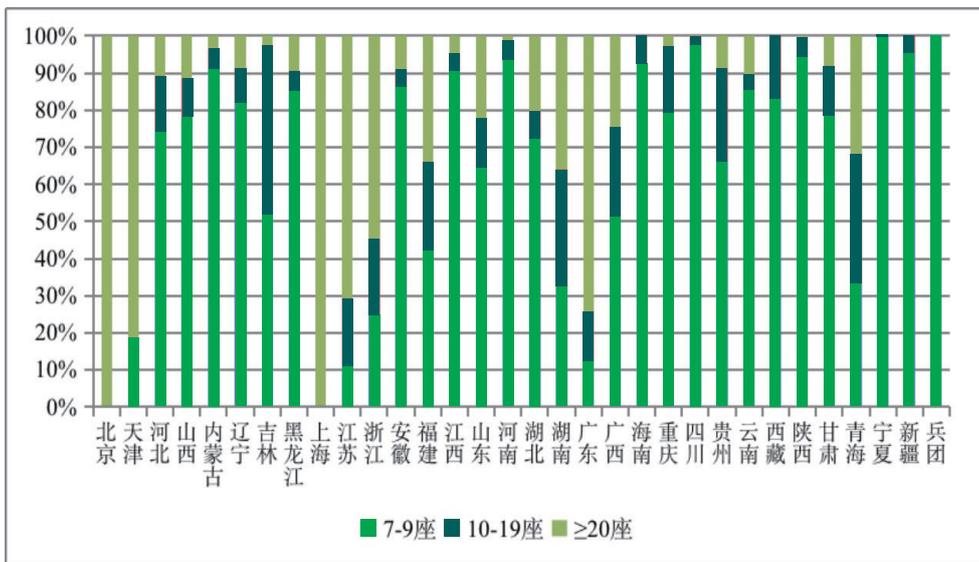


图1-7 2023年各省份定制客运车辆座位数分布

（四）网络平台

1. 平台规模

2023年，全国定制客运网络平台数量为255个，整体呈现“多、小、散、弱”的局面。其中，四川、江西、云南等18个地区定制客运网络平台数量超过10个，网络平台区域性、地方性特征显著。

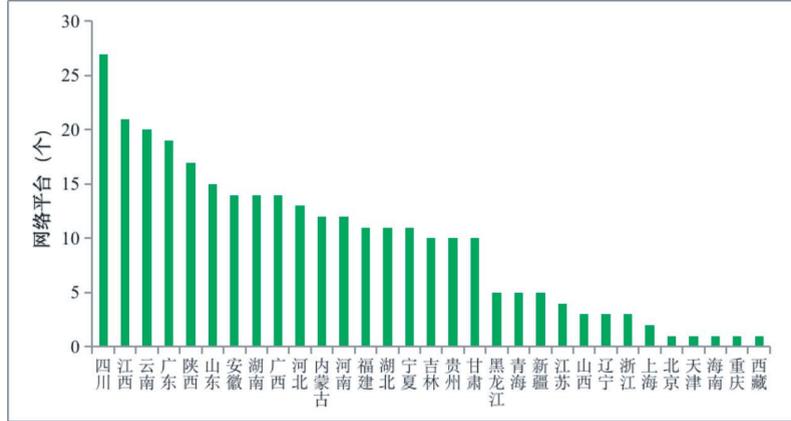


图1-8 2023年各省份定制客运网络平台数量

2. 平台类型

网络平台上由客运企业自营、其他主体运营的占比分别为39.19%、60.81%，超半数的定制客运网络平台由班车客运经营者以外的机构运营。

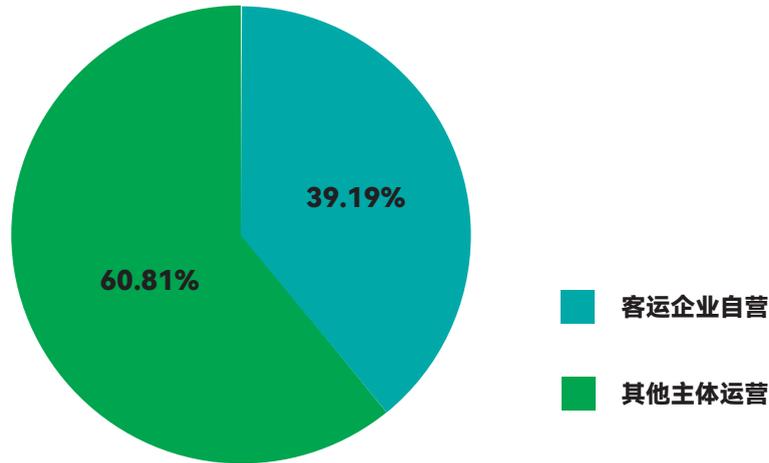


图1-9 2023年全国定制客运网络平台运营方式

（五）停靠站点

2023年，全国定制客运停靠点约1.43万个。其中，停靠点数量排名全国前十的省份分别是河南、四川、浙江、湖北、广东、江苏、北京、河北、云南、山东。

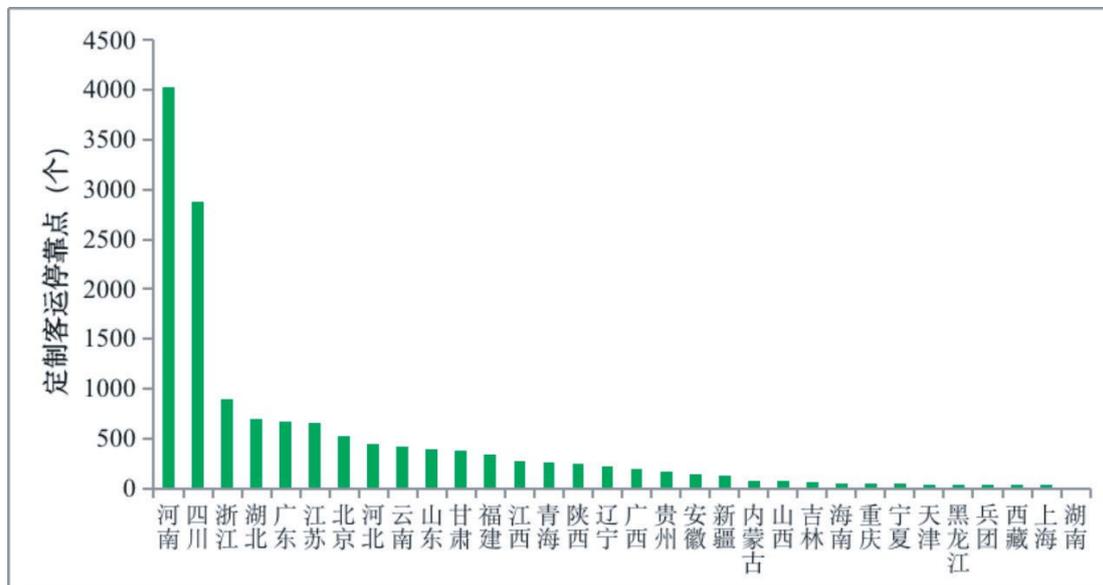


图1-10 2023年各省份定制客运车辆停靠点数量

（六）年度客运量

2023年，全国定制客运线路年度客运量约1.01亿人次。定制客运客运量排名全国前十的省份分别是四川、江苏、福建、广东、湖南、河南、山东、江西、云南、广西。

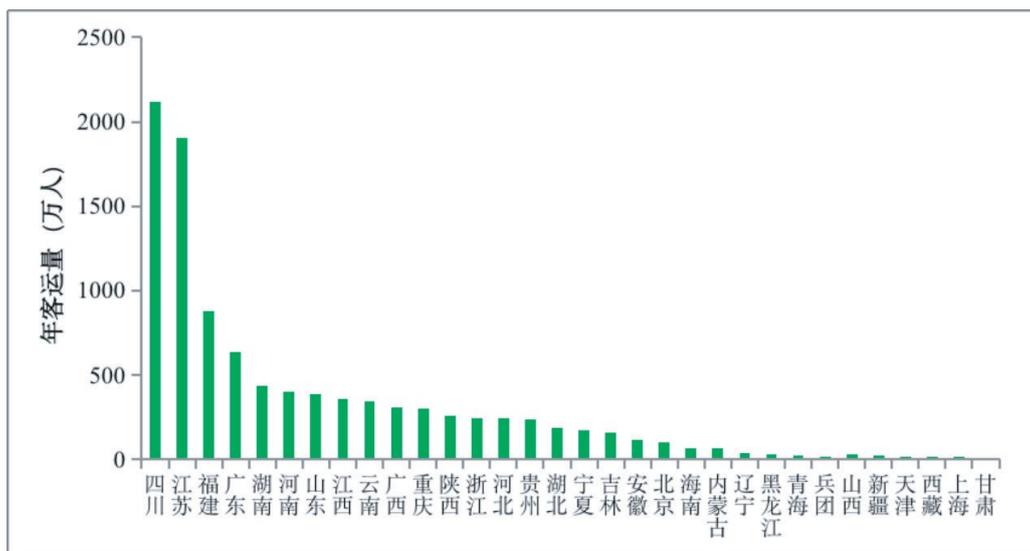


图1-11 2023年各省份定制客运年度客运量



二、运行特征 →→

UTILIZE FEATURES

以出行365、巴士管家、巴巴快巴、天府行、团子出行、豫州行、贵州畅行等7个典型网络平台为样本，研究团队从服务能力、服务模式、运营效率、经营状况、乘客特征等维度，分析了定制客运运行特征。

（一）服务能力

从**服务经营主体规模**看，7个典型网络平台共计为1027户班线客运经营者提供定制客运信息服务，约占全国开展定制客运经营业户的71.4%。从**服务线路规模**来看，7个典型网络平台共计接入取得经营许可的道路客运班线7344条，实际运营线路数量5625条，约占全国定制客运班线总数的86.1%。从**服务线路覆盖范围**来看，出行365、巴士管家和团子出行提供的定制客运服务均覆盖了全国超20个省份，成为了全国性定制客运网络平台；巴巴快巴、天府行、豫州行和贵州畅行作为典型的区域性定制客运网络平台，主要为浙江、四川、河南和贵州等省份的班线客运经营者提供定制客运信息服务。



（二）服务模式

目前，定制客运服务模式主要有上门接送、定点接送和一端定点一端上门三种模式。从典型网络平台服务模式平均分布来看，上门接送、定点接送和一端定点一端上门的占比平均分别为17.61%、44.92%、37.47%，但是不同平台之间服务模式差异较为显著。出行365、巴士管家、巴巴快巴和贵州畅行以提供定点接送服务模式为主，团子出行和豫州行平台一端定点一端上门服务模式占比较高，而天府行则以上门接送服务模式为主。

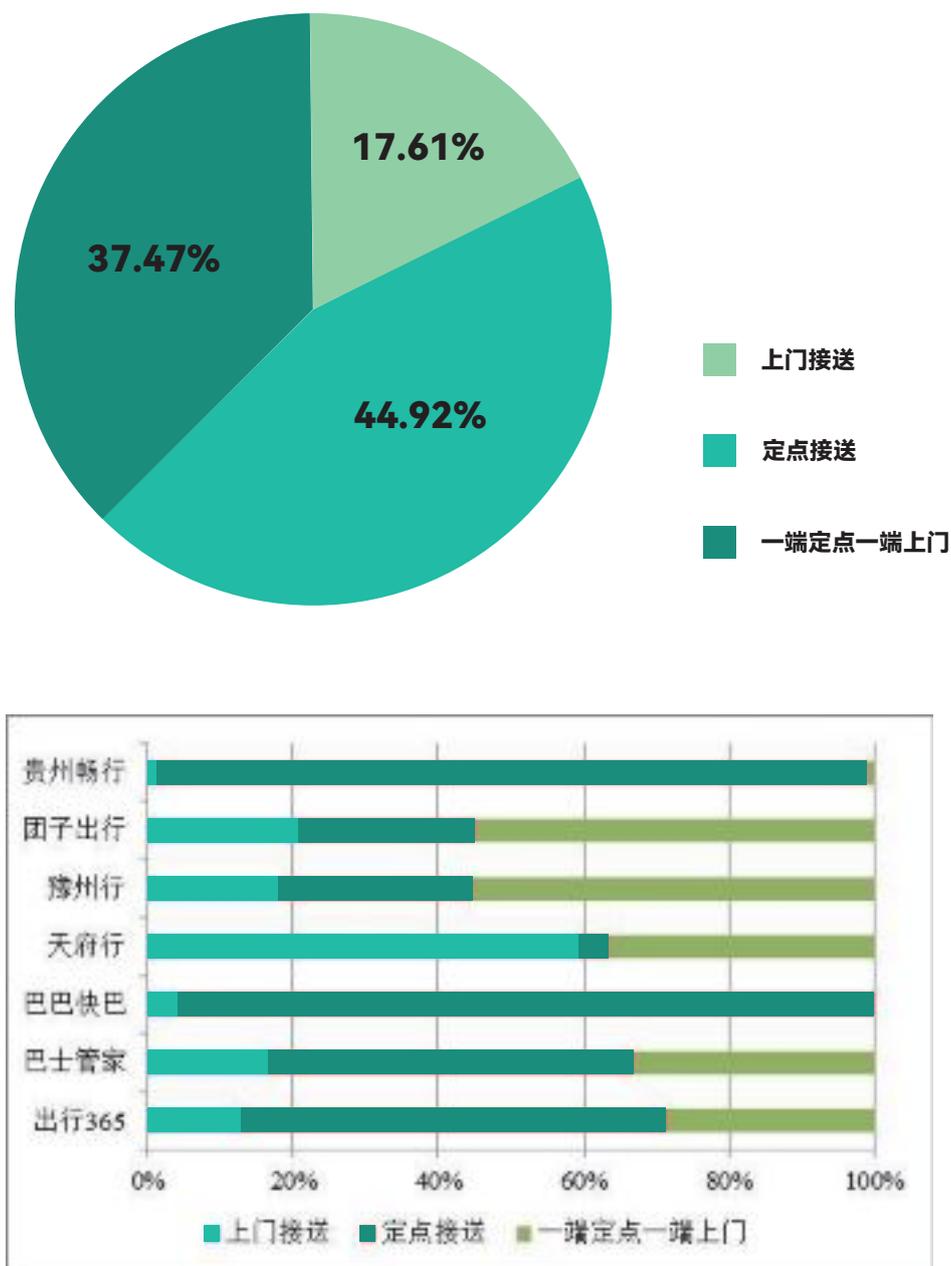


图2-1 2023年典型网络平台服务模式

（三）运营效率

从典型网络平台接入的定制客运线路日发班次来看，定制客运线路日发班次3班及以下占比为53.08%，4-10班占比为22.65%，线路日发班次超过10班的占比为24.27%。

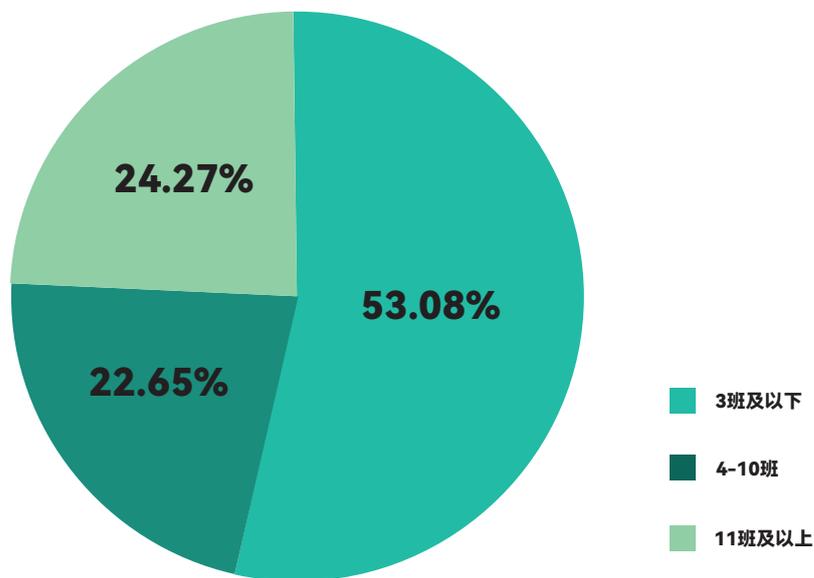


图2-2 2023年典型网络平台服务线路日发班次情况

（四）车辆类型

从典型网络平台接入车辆类型来看，定制客运车辆7-9座占比为39.91%，10-19座车辆占比为12.39%，20座及以上车辆占比为47.70%。总体来看，定制客运车辆“小型化”特征不显著，但是平台差异较大。豫州行接入定制客运车辆全部为7-9座，天府行和团子出行接入定制客运车辆7-9座占比也较高；而出行365、巴士管家和巴巴快巴接入定制客运车辆20座以上占比较高。

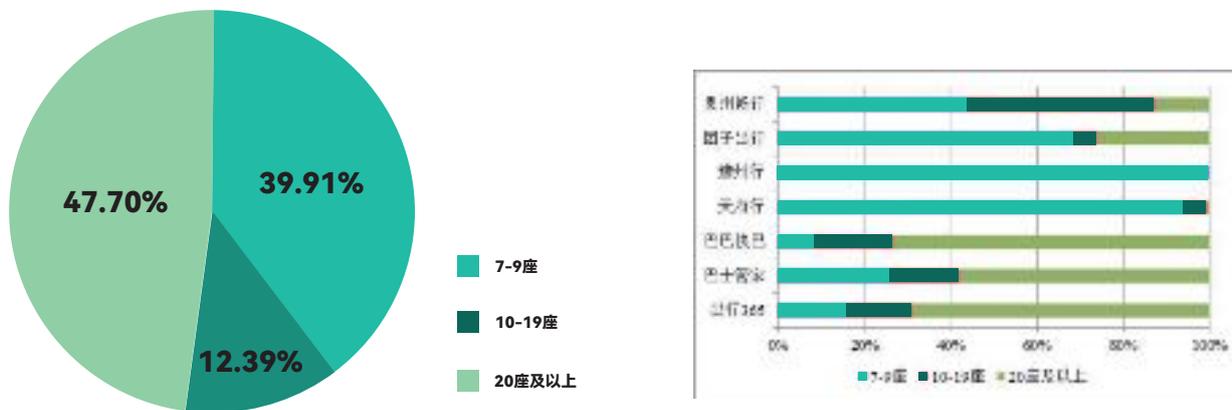


图2-3 2023年典型网络平台接入车辆类型

（五）经营状况

从典型网络平台接入的定制客运线路年度平均上座率来看，定制客运线路平均上座率低于30%的比例为40.8%，上座率在30-70%的比例为49.97%，上座率高于70%的线路比例仅为9.23%。

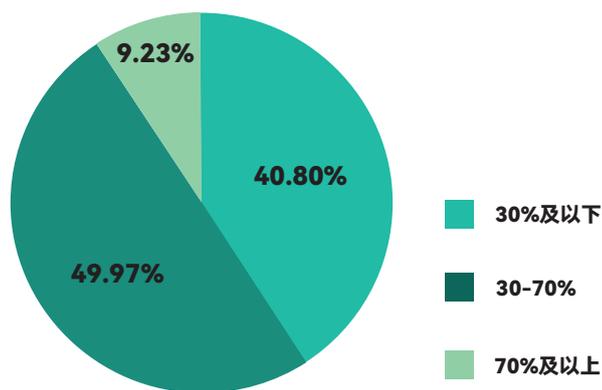


图2-4 2023年典型网络平台服务线路平均上座率情况

（六）乘客特征

1. 年龄分布

从网络平台乘客年龄特征来看，定制客运乘客中21-40岁群体占比达56.92%，60岁以上群里比例仅7.54%。

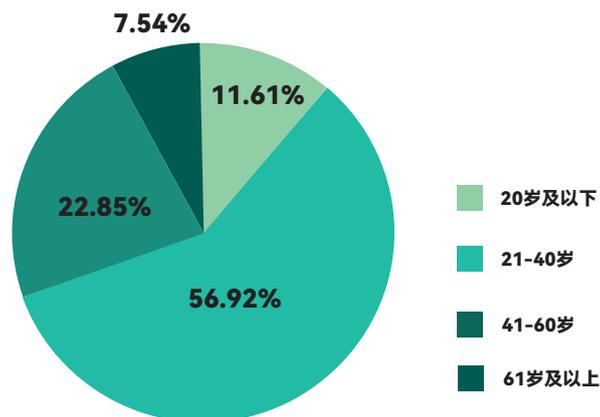
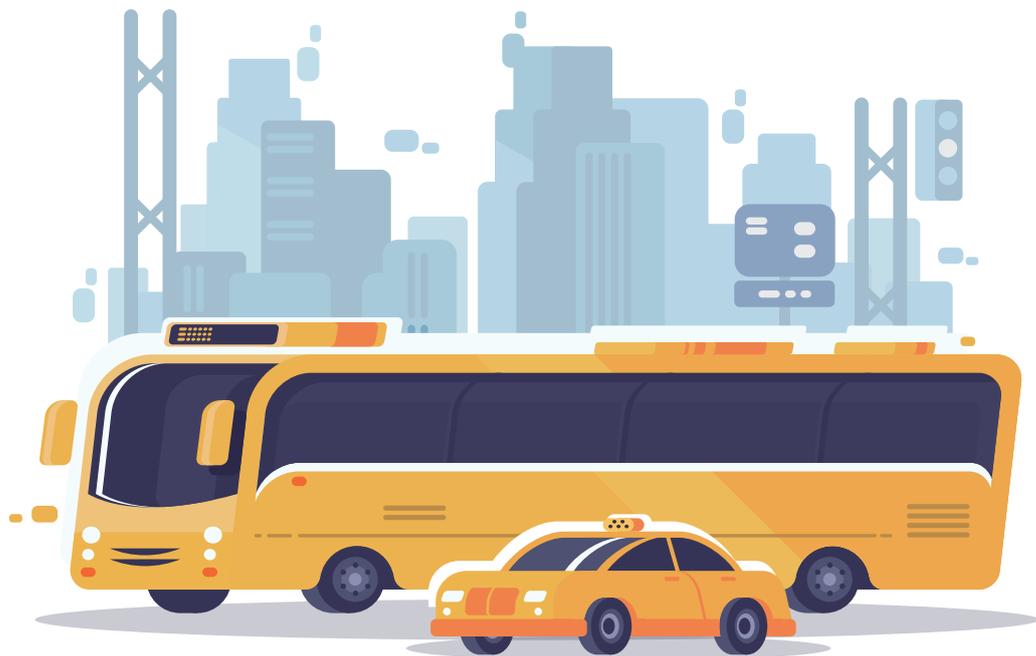


图2-5 2023年典型网络平台乘客年龄特征

2. 复购率

以乘客年度网络平台订单超过3次计算，典型网络平台的乘客平均复购率为30.86%，乘客粘度有待进一步增强。





三、行业实践 →→ ENTERPRISE PRACTICE

近两年来，各地通过政府引导、市场主导、先行先试、品牌培树等方式，积极探索发展定制客运，形成了一批较为成熟的经验做法和典型模式，具备一定的推广条件基础。

（一）北京：环京通勤定制快巴

京津冀三地客运企业携手打造环京通勤“定制快巴”，现已开通北京往返河北、天津等地限流9条，日发班次200余班，班次平均上座率超80%，日均运送乘客7000余人次，缩短环京通勤时间30%以上，为城市群道路客运转型发展趟出了一条新路子。

一是企业紧密协作，建立联合经营模式。京津冀三地客运企业打破地域分割，合作成立京津冀城际公交运营服务公司，形成利益共同体，共同规划发展环京定制快巴业务，把政府支持定制客运发展的“政策优势”转化为企业协同发展的“服务胜势”。

二是统一运营规则，打造服务品牌。定制快巴运营服务实行“九统一”，即统一车型、统一外观、统一司机着装、统一票价、统一站点设置、统一班次安排、统一调度管理、统一安全措施、统一宣传推广，打造规范化、高品质的“定制快巴”服务品牌。

三是分区试点运营，构建环京服务网络。按照“整体规划、试点先行、因地制宜、分步实施”原则稳步推动实施，在北京国贸地区至河北廊坊“北三县”试点运行基础上，接续开通北京地区（国贸、望京、丰台总部基地、宋家庄）至河北（燕郊、固安、廊坊城区）和天津武清线路，规划北京至河北永清等环京其他地区线路，推动服务网络环京全覆盖。

四是强化政策保障，营造良好发展环境。京津冀三地交通运输、公安等部门加强政策协同，出台“定制快巴”车辆可享受使用公交专用道、快速通过进京检查站等支持政策，执法部门持续联合开展“打非治违”行动，为“定制快巴”发展营造良好政策环境和市场环境。



图3-1 京津冀定制快巴

（二）浙江：杭州医疗直通车

杭州市发挥传统客运企业专业安全管理和驾驶员队伍的资源优势，开通医疗直通车开发定制客运场景。在浙一、浙二、邵逸夫等医院开通直达150公里左右的县、市就医直通车，方便患者“朝医晚归”的日达需求，三个院区共开通医疗定制班线33条、65个班次，辐射千岛湖、桐庐、浦江、龙游、天台、安吉、遂昌等省内多个县、乡镇，设置停靠站点47个。对于已开通医疗定制班线的三个医院，门诊大楼均设置咨询服务台，有专职服务人员为乘客提供导引分诊、医疗专线购票、引导上车等服务，并由服务人员做好相应的实名制查验等规范作业，服务人员工作时间与医院的门诊时间一致，有效提高乘车和就医效率。目前正在与第三方线上医疗服务运营商洽谈，计划拓展线上医疗服务业务，使医疗专线从单一出行服务转变为覆盖出行、诊治服务等的全流程、定制化服务产品。



图3-2 杭长运医疗直通车

（三）广东：定制客运产品探索

广东省客运企业与互联网出行平台联手打造“站点巴士”，依托当地完善的便捷招呼站体系，实现了“网上选点、就近上车、一站直达”的出行新模式，乘客在网上购票时就能自主选择最近招呼站点上车，同时也能选择离目的地最近的招呼站点下车，进一步节约利用公共交通工具的出行总体时间，方便快捷。目前，平台已接入超170个招呼站200条“站点巴士”运营线路，已覆盖广州、清远、肇庆、深圳、珠海、潮州、梅州、河源、汕尾、韶关、江门、佛山等多个城市，广东“站点巴士”旅客复购率达到50%。



图3-3 广东站点巴士

