

ICS 03.220.20
R 11



中华人民共和国国家标准

GB/T 22484—2016
代替 GB/T 22484—2008

城市公共汽电车客运服务规范

Passenger transport services specifications for urban bus/trolleybus

2016-10-13 发布

2017-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	2
5 车站设施	4
6 运营车辆	5
7 运营服务人员	6
8 运营调度	6
9 行车服务	7
10 车厢服务	7
11 智能化信息服务	8
12 运营安全	8
13 服务监督	9
附录 A (规范性附录) 线路及车站命名原则及方法	10
附录 B (规范性附录) 车辆服务标志与安全提示标志	12
附录 C (资料性附录) 服务质量检查项目	13
附录 D (资料性附录) 车厢服务用语要求	15
附录 E (规范性附录) 车辆例行检查项目	16
附录 F (规范性附录) 服务设施报修项目	17

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 22484—2008《城市公共汽电车客运服务》。与 GB/T 22484—2008 相比主要技术变化如下：

a) 第 3 章术语和定义

——增加引用标准 GB/T 5655 和《城市客运术语 第 1 部分：通用术语》，增加了公共汽电车万人保有量、车载服务终端安装率、车内服务设施完好率、车辆中途故障频率、公共汽电车客流走廊、线网覆盖率、高峰时间班次计划完成率、道路交通违法(章)率、车辆整洁合格率、车厢服务合格率等 10 个术语和定义(见 3.1~3.10)。

b) 第 4 章总体要求

——修改了章节名称，将“一般要求”(见 2008 年版)改为“总体要求”，总体要求包括线网通达性、车辆服务能力、服务可靠性、舒适性、安全性、信息服务和社会评价 7 个方面(见 4.1~4.7)；

——增加了新建开发区域公共交通服务半径要求(见 4.1.1.3)，修改了快速公共汽车站距要求(见 4.1.2.2)，增加了线网覆盖率(见 4.1.3)，增加了高密度居住区、中央商务区、工业园区与公共交通之间接驳的内容(见 4.1.4.5)，删除了线路网密度(见 2008 年版 4.2)；

——修改了大城市公共汽电车万人保有量的要求(见 4.2.1)，增加了对车载服务终端安装率、车内服务设施完好率、车辆中途故障频率 3 个指标(见 4.2.2)；

——修改了运营时间和发车间隔的要求(见 4.3.1~4.3.2)，增加了线路高峰时间班次计划完成率要求(见 4.3.3)，增加了线路日均发车正点率(见 4.3.4)；

——增加了候车环境、车辆运营及驾驶员驾驶基本要求(见 4.4.2~4.4.3)，增加了车辆整洁合格率和车厢服务合格率 2 个指标要求(见 4.4.4)；

——增加了公共汽电车责任事故死亡率、每月道路运输违法(章)率要求(见 4.5.2)；

——增加了信息服务途径、服务内容(见 4.6)；

——增加了企业服务要求(见 4.7.1)，增加了投诉率要求(见 4.7.2)。

c) 第 5 章车站设施

——增加了对站台面积、安全护栏、站台地面、站台长度、夜间亮度要求(见 5.1.1、5.1.2、5.1.3、5.1.6、5.1.10)，增加了站台宽度、站台高度、港湾式站台布置、标志标线、重要站点视频监控的内容(见 5.1.1、5.1.4、5.1.7、5.1.8、5.1.11)，修改了停靠车位要求(见 5.1.6)；

——修改了候车亭技术要求的相关条款(见 2008 年版 5.2.3)，增加了候车亭的一般要求和设置原则(见 5.2.1、5.2.2、5.2.3 和 5.2.4)；

——修改了站牌标明的内容(见 5.3.1)；

——增加了首末站功能描述和偏远首末站设置夜间休息室的要求(见 5.4.1~5.4.2)；

——增加了制度管理、广告设置、照明、防雷、防火、行人过街设施等内容的要求(见 5.5)。

d) 第 6 章运营车辆

——修改了车辆等级和配置引用标准，增加了车载服务终端要求(见 6.1)；

——修改了车辆标志的要求(见 6.3)；

——增加了广告设置、双层车辆上层车厢前挡风玻璃处防护栏、无障碍设施要求(见 6.5.2、

- 6.5.3、6.5.6)；
 - 增加了车辆日常维护要求(见 6.6)；
 - 修改了车内服务设施完好率(见 6.7)。
- e) 第 7 章运营服务人员
 - 修改了章节名称,将“运营服务人员基本要求”(见 2008 年版)改为“运营服务人员”；
 - 增加了定期接受继续教育要求(见 7.4)。
- f) 第 8 章运营调度
 - 修改了运营时间要求,增加了夜班车、与其他交通方式有衔接的线路运营时间的要求(见 8.1)；
 - 增加了定期对线路进行客流调查,视情调整运行计划的要求(见 8.2.1)；
 - 修改了行车调度要求(见 8.3)；
 - 增加了智能调度系统要求(见 8.4)。
- g) 第 9 章行车服务
 - 修改了行车准备、行车中两部分内容(见 9.1、9.2)；
 - 增加了特殊原因需越站或改道,应及时向乘客说明的要求(见 9.2.1)。
- h) 第 10 章车厢服务
 - 增加了对报站器、动态显示屏和移动电视等设备的服务要求(见 10.3)；
 - 修改了乘务员操作要求(见 10.5、10.6、10.7),修改了车容和卫生内容(见 10.12~10.13, 2008 年版 6.7)。
- i) 第 11 章智能化信息服务
 - 修改了章节名称,将“信息服务”(见 2008 年版)修改为“智能化信息服务”；
 - 修改了提供智能化信息服务的方式(见 11.1)；
 - 修改了提供不同时段的发车间隔为“宜”提供该信息、增加了提供夜班线班次时间的要求(见 11.2)；
 - 增加了公交车辆实时信息服务和电子站牌设置的内容(见 11.4)。
- j) 第 12 章运营安全
 - 删除了驾驶员安全行车要求、乘务员安全要求的分类；
 - 修改了不与行人和非机动车抢行要求(见 12.3)；
 - 增加了突发事件处置应参照的标准(见 12.17),删除了运营中突发事件的处置(见 2008 年版 12.3)。
- k) 删除了原标准中服务评价内容(见 2008 年版第 13 章)。
- l) 增加了服务监督(见第 13 章)。
- m) 附录 A,增加了线路及车站命名原则部分法理性和延续性内容,增加了线路的命名及更名方法部分特殊线路的命名方法(见附录 A)。
- n) 增加附录 B,将原标准中车辆服务与安全标识作为规范性附录(见附录 B,2008 年版 6.5,6.6)。

本标准由中华人民共和国交通运输部提出。

本标准由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本标准起草单位:交通运输部公路科学研究院、中国道路运输协会城市客运分会、交通运输部科学研究院、北京工业大学、北京交通发展研究中心、济南市城市交通研究中心、北京市交通委员会运输管理局、广西壮族自治区道路运输管理局、江苏省交通运输厅运输管理局、深圳市交通运输委员会、深圳市标准技术研究院、北京百度网讯科技有限公司、佛山市交通运输局、同济大学交通运输工程学院、北京市公

共交通研究所、河北省城市客运管理局、厦门公交集团有限公司。

本标准主要起草人：刘冬梅、衣倩、宋向辉、王浩、荣建、李斌、叶东强、安晶、孙明正、刘彤、王昊、范健、刘燚明、史继广、娄殿武、李志堂、吴晓武、陈云鹏、刘善赞、王新声、王进波、李金刚、乔国梁、邓竹青、翁剑成、滕靖、贾世东、刘彬彬、高瑞鑫、林荣生、王晶、汪林、潘勇、王文静、桑丽、张晓亮、李俊卫、敬明、肖晖、池剑锋、丁丽媛、沈党云。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

——GB/T 22484—2008。

城市公共汽电车客运服务规范

1 范围

本标准规定了城市公共汽电车客运服务的总体要求、车站设施、运营车辆、运营服务人员、运营调度、行车服务、车厢服务、智能化信息服务、运营安全、服务监督的要求。

本标准适用于城市公共汽电车客运服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 5655 城市公共交通常用名词术语

GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志

GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线

GB/T 5845.2 城市公共交通标志 第2部分:一般图形符号和安全标志

GB/T 5845.3 城市公共交通标志 第3部分:公共汽电站牌和路牌

GB/T 5845.4 城市公共交通标志 第4部分:运营工具、站(码头)和线路图形符号

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 17691 车用压燃式、气体燃料点燃式发动机与汽车排气污染物排放限值及测量方法(中国Ⅲ、

Ⅳ、Ⅴ阶段)

GB 18285 点燃式发动机汽车排气污染物排放限值及测量方法(双怠速法及简易工况法)

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 26766 城市公共交通调度车载信息终端

GB/T 28787 城市公共交通调度车载信息终端与调度中心间数据通信协议

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50057 建筑物防雷设计规范

GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范

GB 50220 城市道路交通规划设计规范

GB 50688 城市道路交通设施设计规范

GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分:通用术语

CJJ 45 城市道路照明设计标准

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

JT/T 888 公共汽车类型划分及等级评定

JT/T 999 城市公共汽电车应急处置基本操作规程

3 术语和定义

GB/T 5655 和 GB/T 32852.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共汽电车万人保有量 number of buses and trolleybuses per 10 000 persons

截至统计期末,按市区人口计算,每万人平均拥有的公共汽电车标准运营车数。

3.2

车载服务终端安装率 on-board service terminal installation rate

截至统计期末,安装有车载服务终端(包括车载定位调度服务一体机、视频监控设备等)的运营车辆数占运营车辆总数的百分比。

3.3

车内服务设施完好率 interior service facilities intact rate

统计期内,车内服务设施完好的车辆数占被检车辆总数的比率。

3.4

车辆中途故障频率 vehicle halfway failure frequency

统计期内,运营车辆单位运营里程车辆中途发生故障,不能正常运营的故障次数。

3.5

公共汽电车客流走廊 bus and trolleybus corridor

聚集了多条公共汽电车线路和大量公共汽电车客流的通道。

3.6

线网覆盖率 line network coverage rate

截至统计期末,城市市区范围内公共汽电车线网长度占城市道路长度的比例。

3.7

高峰时间班次计划完成率 peak time shift plan completion rate

高峰时间内,实际完成的车次数与计划完成的车次数之比。

3.8

道路交通安全违法(章)率 road transport illegal (violation) rate

统计期内,运营过程中发生的道路交通安全违法(章)的次数与运营车辆总数之比。

3.9

车辆整洁合格率 vehicle neat qualified rate

统计期内,整洁合格的车辆数与被检查车辆总数之比。

3.10

车厢服务合格率 carriage service qualified rate

统计期内,车厢服务合格车辆数与被检查车辆总数之比。

4 总体要求

4.1 线网通达性

4.1.1 站点覆盖率

4.1.1.1 按车站服务半径 300 m 计算,城市建成区站点覆盖率不应低于 50%,中心城区站点覆盖率不应低于 70%。

4.1.1.2 按车站服务半径 500 m 计算,城市建成区站点覆盖率不应低于 90%。

4.1.1.3 新建开发区域距离公共交通服务不应超过 400 m 服务半径。

4.1.2 平均站距

4.1.2.1 常规公共汽电车市区站距宜为 300 m~500 m,郊区站距宜为 500 m~1 000 m,可根据客流需

求适当调整。

4.1.2.2 快速公共汽车站距宜为 500 m~1 200 m。

4.1.3 线网覆盖率

4.1.3.1 中心城区线网覆盖率不宜低于 50%。

4.1.3.2 城市建成区线网覆盖率不宜低于 40%。

4.1.4 换乘与接驳

4.1.4.1 在路段中的同向换乘距离不宜大于 100 m。

4.1.4.2 在平交路口换乘距离不宜大于 200 m。

4.1.4.3 在立交桥区换乘距离不宜大于 300 m。

4.1.4.4 在轨道交通车站、长途汽车站、火车站、客运码头及住宅区的主要出入口 150 m 范围内,应设置公共汽电站点。机场主要出入口 200 m 范围内,宜设置公共汽电站点。

4.1.4.5 宜在高密度居住区、中央商务区、工业园区与公共汽电车换乘站、轨道交通车站之间提供公交接驳服务。

4.2 车辆服务能力

4.2.1 公共汽电车万人保有量,超大城市、特大城市不应少于 15 标台,大城市不应少于 12 标台,中小城市不应少于 8 标台。

4.2.2 车载服务终端安装率不宜低于 90%;车内服务设施完好率不宜低于 90%;车辆中途故障频率不应超过 5 次/百万公里。

4.3 服务可靠性

4.3.1 运营时间:

4.3.1.1 线路的运营时间应能满足公众日常出行的需要。

4.3.1.2 公共汽电车客流走廊每日运营时间不宜低于 14 h,其他线路每日运营时间不宜低于 12 h。

4.3.2 发车间隔:

4.3.2.1 发车间隔应根据客流需求确定,高峰时间应能满足乘客上车需求。

4.3.2.2 市区高峰时间车辆发车间隔不宜大于 8 min。

4.3.2.3 市区低谷时间车辆发车间隔不宜大于 20 min。

4.3.2.4 遇节假日等特殊客流情况,发车间隔应做适当调整。

4.3.3 线路高峰时间班次计划完成率不应低于 95%。

4.3.4 线路日均发车正点率不宜低于 90%。

4.4 舒适性

4.4.1 高峰小时满载率不宜大于 80%。

4.4.2 应保持候车环境干净整洁,提供乘客遮阳避雨设施。

4.4.3 应保持车辆运营性能良好,驾驶员应保持车辆行驶平稳,避免急加速、急转弯。

4.4.4 车厢内部乘车环境舒适,外部干净整洁,车辆整洁合格率、车厢服务合格率均不应低于 85%。

4.5 安全性

4.5.1 公共汽电车责任事故死亡率应不高于 0.05 次/百万公里。

4.5.2 公共汽电车企业每月道路交通安全违法(章)率不高于 0.01 次/辆。

4.6 信息服务

宜采用移动终端、网站、站牌等多种途径,为公众提供静态、动态公共交通信息服务。

4.7 社会评价

4.7.1 公共汽电车企业应持续改进服务,不断提升乘客满意度。

4.7.2 投诉率应不高于 10 次/百万人次。

5 车站设施

5.1 站台

5.1.1 站台面积应满足高峰时段乘客站立需求,站台宽度不宜小于 2.2 m,高峰时段站台乘客人均使用面积应不小于 0.5 m²。

5.1.2 可根据需要在站台边缘设置安全护栏,护栏高度应不低于 1.1 m,水平荷载能力应不小于 1 kN/m。

5.1.3 站台地面应保持平整、坚实、防滑。

5.1.4 站台高度宜考虑乘客方便乘降车辆的需求。

5.1.5 在设有无障碍设施的街道,应按 JGJ 50 的要求设置站台。

5.1.6 站台长度应满足车辆停靠需求。停靠 4 条以下线路的中途站,站台长度宜不少于两个停靠车位。停靠线路多于 4 条时,宜分组分区段停靠。

5.1.7 有条件时,应按 GB 50688 的要求设置港湾式站台,宜在港湾式站台出入口位置设置社会车辆避让标志标线。

5.1.8 站台宜按线路设置排队标志和标线,标志应符合 GB 5768.2、GB 5768.3 要求;并宜根据需要设置换乘引导、安全提示等标志,标志应符合 GB/T 5845.2、GB/T 5845.4 要求。

5.1.9 有条件的站台宜设置标有本站台及其附近公交车站位置和停靠线路的街道交通简图,并适时更新。

5.1.10 夜间应能识别站牌信息,亮度应符合 GB 50034 的规定。

5.1.11 重要站点宜能实现对停靠上下客区域和车辆进出站区域的视频监控。

5.2 候车亭

5.2.1 候车亭应安全、实用、美观、简洁,具有标识性且便于维护。

5.2.2 候车亭应便于乘客遮阳避雨,可设置顶篷、座椅、靠架等,座椅高度不宜低于 0.4 m;应配备垃圾桶,各种设施应坚固耐用,方便乘客。

5.2.3 候车亭设施不应影响车辆停靠。

5.2.4 候车亭的设置不应影响乘客集散,不应影响行人通行,保持步行道连续,应符合 GB 50220 的规定。

5.3 站牌

5.3.1 站牌应标明本站名称及汉语拼音、线路编号、首末站、中途站、首末班车时间、票价及票制、行驶方向。宜标明主要交通工具换乘标志;宜公布服务监督电话,可设置本站站名盲文标识;宜列出早晚高峰、平峰时线路发车间隔。站牌的形式、技术要求应符合 GB/T 5845.3 的规定。

5.3.2 站牌应设在站台前端,不影响乘客集散,便于查看。按 5.1.6 分组分区段停靠的线路,其站牌应设在相应区段的前端。

5.3.3 线路及车站命名的原则和方法应符合附录 A 的规定。

5.4 首末站

5.4.1 首末站功能宜包括客流集散、首末站管理、车辆停放、调度管理、车辆检修、车辆清洁、加油(气)、充电等。

5.4.2 首末站应设运营服务人员休息、餐饮、卫生等场所和设施,可根据需要设置运营服务人员夜间休息室。

5.4.3 首末站应设线路管理、行车调度的工作用房和相应设施。

5.4.4 首末站应设回车道和停车坪。

5.4.5 首末站应设车辆检修、应急维修和保洁的场地和设施。

5.4.6 首末站应设消防设施。

5.5 其他要求

5.5.1 车站设施应定期打扫、巡检、维护,确保设施清洁、完好、可用;宜建立设施巡检维护制度和信息管理系统,宜对重要设施实行视频监控。

5.5.2 广告设置不应影响站台的使用性质和功能。

5.5.3 照明应符合 CJJ 45 的规定。

5.5.4 防雷设计应符合 GB 50057 的规定。

5.5.5 防火设计应符合 GB 50067 的规定。

5.5.6 行人过街设施设计应符合 GB 50220 的规定。

6 运营车辆

6.1 车辆的等级和配置应符合 JT/T 888 的规定,车载服务终端应符合 GB/T 26766、GB/T 28787 的规定。

6.2 车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

6.3 标志应醒目、齐全,便于识别。标志内容应按照 GB/T 5845.2 要求,并符合附录 B 的规定。

6.4 尾气排放应符合 GB 18285 和 GB 17691 的规定。

6.5 服务设施:

6.5.1 车门、车窗、顶窗设施应完好,开关应灵活且安全可靠。

6.5.2 车辆外侧及车厢内设置的广告不应影响车辆的运行安全,不应影响车辆标志和服务标志的识别。

6.5.3 车身顶篷及内外皮应无破损、无变形,双层车辆上层车厢前挡风玻璃处防护栏应完整牢靠。

6.5.4 地板、踏步、座椅、车内扶握设施应完整、牢靠。

6.5.5 车载服务终端、报站器、读卡机、投币箱(机)、电子显示屏、视频监控器、车内照明等设施应完好有效。

6.5.6 无障碍设施应完好,安全可靠。

6.6 驾驶员或车辆专职维护人员应在每日出车前、收车后进行车辆日常维护。一级维护和二级维护应由具备资质条件的车辆维修企业执行。日常维护、一级维护、二级维护应符合 GB/T 18344 的规定。

6.7 检查线路月均车内服务设施完好率,参见表 C.3 的车内服务设施检查表内容作随机抽查,每月不应少于一次。抽查数量不应少于 30% 的线路和 20% 的运营车。

7 运营服务人员

- 7.1 身体条件符合岗位工作的要求。
- 7.2 遵纪守法,具有良好的职业道德。
- 7.3 具有相应的职业资格。
- 7.4 岗位培训合格,并定期接受继续教育。
- 7.5 工作时按规定着装,佩带或放置服务证、卡。
- 7.6 衣着整洁、仪表端庄、举止大方、文明礼貌。
- 7.7 用普通话服务,吐字清楚,语速适中,用语文明,服务用语参见附录 D。
- 7.8 在少数民族地区、方言较难懂的地区及外宾较多的地区,宜使用多语言服务。
- 7.9 尊重乘客,态度和蔼,耐心解答乘客的询问。
- 7.10 在服务过程中,不吸烟、不吃零食、不与人闲谈,不做其他与本职工作无关的事,不擅离工作岗位。

8 运营调度

8.1 运营时间

- 8.1.1 运营时间应结合地域特点、线路客流需求特征等因素确定。
- 8.1.2 一般春夏日常公共汽车客流走廊线路首班车不宜晚于当地一般上班前 2 h,末班车不宜早于当地一般下班后 3 h;日常其他线路首班车不宜晚于当地一般上班前 1 h,末班车不宜早于当地一般下班后 2 h。秋冬首班车时间宜推后 30 min,末班车宜提早 30 min。
- 8.1.3 夜班车运营时间,首班车宜为日间常规线路末班车后一个发车间隔,末班车宜为日间常规线路首班车前一个发车间隔。
- 8.1.4 起讫点与机场、城市轨道交通、公路、铁路、航空、水路等客运方式相衔接的线路,其运营时间宜与其他客运方式的运营时间相衔接,满足乘客接驳需求。

8.2 运行计划及应急调度预案

- 8.2.1 应定期对线路进行客流调查,视情况调整运行计划。
- 8.2.2 应根据客流数据、服务质量要求,编制平日和节假日行车时刻表。
- 8.2.3 应根据行车时刻表、车辆运能和人员出勤情况编排车次配班计划。
- 8.2.4 应编制突发事件时的应急调度预案。

8.3 行车调度

- 8.3.1 应提示车组提前进站,按计划准时发车,保证首、末班车正点发车。
- 8.3.2 应掌握车辆运行状况,按照线路行车计划与客流量变化,及时采取调度措施。
- 8.3.3 遇突发事件和恶劣天气时,应启动应急调度预案,及时处置。
- 8.3.4 应记录发车及运行情况信息。

8.4 智能调度

宜使用城市公共汽车智能调度系统,支持实现基础信息管理、调度管理、运行监控、统计分析 with 决策支持等工作。车载服务终端应符合 GB/T 26766 的规定,车载服务终端与调度中心间通信协议应符合 GB/T 28787 的规定。

9 行车服务

9.1 行车准备

- 9.1.1 每日出车前应按附录 E 规定的内容进行车辆和车内设施例行检查,确认检查项目符合要求。
- 9.1.2 按调度指令提前进站,准时发车。

9.2 行车中

- 9.2.1 应按规定的线路和站点行车。如因特殊原因需越站或改道,应及时向乘客说明。
- 9.2.2 应按安全行车要求(见第 12 章)行车。
- 9.2.3 文明驾驶,安全礼让,行车中不应做与本职工作无关的事情。
- 9.2.4 车辆有序进站,避让出站车辆,应按规定位置平稳停靠,车停稳后开车门。乘客上下车完毕并关闭好车门后平稳起步。
- 9.2.5 雨天停车时车门宜避开积水。
- 9.2.6 在不影响正常运行的情况下,应等候追赶的乘客上车,但不得滞站揽客。
- 9.2.7 交接班时,应交代车辆性能状况。在中途交接班的,接班人员未到时,应继续行驶到终点。

10 车厢服务

- 10.1 司乘人员应按规定提前上岗,检查服务设施。
- 10.2 空调车应根据天气变化开启空调。
- 10.3 车辆进站时应向车内乘客报到达站名,出站时向乘客报下一站站名。报站器、动态显示屏和移动电视等同时报站时,其内容应一致,到站信息宜持续显示。报站器故障时,应人工报站。合理设置报站器音量,保证乘客的正常收听。
- 10.4 开关门时应注意防止夹摔乘客,提示乘客刷卡、投币、购票。本车满员时,劝告留站乘客等候下一班车。
- 10.5 执行票制票价规定,应主动售票,唱收唱付,认真验票,收钱给车票,必要时应流动售票;执行政府有关减免免费乘车规定,并提供同等服务。
- 10.6 耐心解答乘客问询,重点照顾老、幼、病、残、孕等需要帮助的乘客;遇有坐轮椅的乘客,应提供无障碍设施服务。
- 10.7 向乘客进行文明乘车和安全防范的宣传,劝阻和制止乘客携带宠物、车内吸烟、头手伸出窗外、乱扔垃圾等违反乘车规则的行为。乘客较多时,应进行疏导。
- 10.8 发生服务纠纷时,应冷静对待,化解矛盾,当矛盾激化无法控制时,应立即报警并向上级报告。
- 10.9 本车因故不能继续行驶时,应引导乘客换乘本线路后续车,后续车应积极配合换乘。
- 10.10 捡拾乘客遗失的物品应妥善保管,按规定上交。
- 10.11 车辆到达终点站,待乘客离车后,整理车内卫生,并对服务设施故障按附录 F 的规定及时报修。
- 10.12 应每日打扫卫生,确保车外顶无污垢、堆积物,轮胎、轮毂无积泥、油污,车窗玻璃清洁、明亮,车厢内壁无污垢,车门及周边无污垢、油污,扶手、座椅无尘土和水,地板、踏步无污垢、尘土和垃圾,驾驶舱无尘土、杂物。
- 10.13 车内垃圾容器应及时清理、无异味。
- 10.14 开展车辆整洁检查,参照表 C.1 的内容作随机抽查,每月不应少于一次,抽查数量不应少于 30% 的线路和 20% 的运营车。
- 10.15 开展车厢服务检查,参照表 C.2 的内容作随机抽查,每月不应少于一次。抽查数量不应少于

30%的线路和 20%的运营车。

11 智能化信息服务

11.1 宜采用移动终端、网站、电子站牌、公交热线等方式提供智能化公共交通信息服务。

11.2 应提供公交线路信息,包括线路名称、全线路的站名排序、首末班车发车时间、线路长度、所属公司、票制(票价表)、是否空调(夜班或高峰)车、预计单程运行时间;宜提供不同时段的发车间隔及夜班线班次时间。

11.3 应提供任意两站之间的公交出行方案:

- 乘车距离最短、换乘次数最少或费用最省的多种乘车方案;
- 每种乘车方案的乘行线路、乘降车站、乘车距离及票价;
- 在电子地图上标示乘车方案。

11.4 宜提供公交车到站信息服务;宜在有条件、有需求的站点设置电子站牌,显示的车辆动态位置信息更新周期不大于 60 s。

11.5 提供相关道路、公交服务设施等地理信息服务。

11.6 宜提供公交政策法规等信息。

11.7 下列情况应提前 10 天通过各公交信息服务方式进行公告,并在实施前更新车站、车厢及数据库的相关信息,必要时在媒体公布:

- 公交线路的开通、调整及撤销;
- 变更首末车发车时间;
- 变更线路名或车站名;
- 票价调整。

11.8 电子地图的更新周期不宜超过 3 个月。

12 运营安全

12.1 驾驶员应遵守交通安全法律法规,规范操作,按规定车速驾驶,保持安全车距。

12.2 驾驶员应熟悉车辆性能,集中精力,文明驾驶,礼让行车。

12.3 驾驶员超车和会车时注意车头和车尾,让车时应让道减速。通过人行横道时,应减速行驶或停车让行。通过繁华路段、交叉路口和拐弯时应提前减速,谨慎驾驶,不与行人和非机动车抢行。

12.4 驾驶员应熟悉本线路所经事故多发路段和限高部位,谨慎驾驶。

12.5 驾驶员通过铁道口时要做到“一停二看三通过”。

注:“一停二看三通过”表示首先停下,然后观察是否有车辆通过,确保安全后通过。

12.6 能见度较差的风雾雨雪天气及在冰雪路面行车时,驾驶员应保持安全车距,禁止超车。

12.7 无轨电车驾驶员通过分线器、并线器、交叉器时应减速行驶。

12.8 驾驶员应随时观察气压表气压值是否正常,如低于规定值时应补足气量到规定值后再行车。

12.9 发现异响或异物时,驾驶员应靠路边停车检查,在判明原因并排除故障前,不得继续行车。车辆发生故障时,立即靠路边停车,开启危险报警闪光灯,并在车后方向设置警示标志。故障车被拖走时,应采取硬拖方式,同时开启危险报警闪光灯。

12.10 司乘人员行车中不应与他人闲谈和使用手机。

12.11 站外非故障停车,不得开门上下乘客。

12.12 停车场内限速 15 km/h,出入口限速 5 km/h。

12.13 进出站、拐弯、经过繁华地段及能见度较差时,应提醒乘客扶好、坐好,注意乘车安全,提醒车旁

行人和非机动车注意安全。

12.14 应重点关照老、幼、病、残、孕等特殊人群乘车安全。

12.15 发现乘客携带易燃、易爆、危险、有毒及其他禁带物品乘车时应及时制止。

12.16 每一单程运营结束时,司乘人员应检查车内有无乘客遗留物品。

12.17 突发事件的处置应按照 JT/T 999 的要求执行。

13 服务监督

13.1 城市公共汽电车运营企业应建立服务质量社会监督机制,可通过智能化信息服务手段、设立乘客投诉接待室、在车辆显著位置设置司乘人员服务质量监督卡、在首末站及车厢内设置乘客意见箱、公开监督电话号码、通信地址或者电子邮箱等方式,畅通公众服务监督渠道。

13.2 城市公共汽电车运营企业应建立乘客满意度调查制度,对乘客期望质量与满意质量进行调查。

13.3 城市公共汽电车运营企业应定期、不定期开展服务质量检查,做好统计分析工作。并按年度开展城市公共汽电车企业服务质量评价。

13.4 城市公共汽电车运营企业应针对多渠道收集的公交服务相关问题进行分析、跟踪、改进,定期向社会公布。

13.5 城市公共汽电车运营企业应对乘客提出的服务质量的投诉应及时处理,并将结果在 15 个工作日内反馈给乘客。

附 录 A
(规范性附录)
线路及车站命名原则及方法

A.1 线路及车站命名原则

- A.1.1 法理性:公共汽电车的站名要依据法律法规,以地名为主。
- A.1.2 适用性:方便乘客出行、方便城市公共汽电车企业管理。
- A.1.3 准确性:指位明确,导向无误。
- A.1.4 唯一性:全市范围内不重名。
- A.1.5 方便性:简单明了,易读、易懂、易记。
- A.1.6 稳定性:不因社会情况的变化而变化。
- A.1.7 延续性:保证尽可能多的现有名称继续使用。

A.2 线路的命名及更名方法

- A.2.1 统一用一至四位阿拉伯数字加“路”字命名,特殊线路可加上字母或中文标识。
- A.2.2 一条线路的上、下行或环形线路的内、外环,应该使用同一数码命名。
- A.2.3 路径和设站不完全相同的线路应使用不同数码命名。
- A.2.4 全市任意两条线路,均不应用同一数码命名。
- A.2.5 已撤销线路所用的数码,一年内不宜用于其他线路。
- A.2.6 在公交车的路牌和公交车站的站牌等特定场合,线路名可只写数码,不加“路”字。

A.3 车站的命名及更名方法

- A.3.1 以车站所在地的地名加“站”字命名。
- A.3.2 优先使用知名度高的地名。
- A.3.3 知名度相近时,优先使用地理实体较近的地名。
- A.3.4 一般不用企业、事业单位名称。
- A.3.5 企业出资冠名的车站,应以括注方式标在原有站名之后。
- A.3.6 不单独使用通名作站名。
注:在地名中,表示地理实体类别的通用部分为通名,例如商场、体育馆、小街等均没有指位性。
- A.3.7 不用不文明的地名。
- A.3.8 避免音同字不同的站名。
- A.3.9 新设站时,不宜使用生僻字地名作站名。
- A.3.10 站名的地名部分及括注均不宜超过六个汉字。
- A.3.11 车站与所用地名指称的地理实体的距离不宜大于半个站距。
- A.3.12 不同线路的车站相互距离小于半个站距时,应使用同一站名。
- A.3.13 不同线路的车站相互距离大于半个站距时,应使用不同站名。
- A.3.14 在大型路口、环岛、立交桥区及其他大型地理实体周围的车站,应加注方位。
- A.3.15 以道路名称命名的车站,宜改用路口名称命名。

- A.3.16 全市范围内的地名相同的车站,可冠名以方位、当地知名度较高的地名或所属区(县)名称的专名部分。
- A.3.17 以地理实体命名的站名,当地理实体已经搬迁后,宜更改该站名。
- A.3.18 车站因故移动后,已不符合 A.3.11~A.3.14 的要求时,应更改站名。
- A.3.19 站名的英语、法语、德语、西班牙语、世界语的译文:地名部分按汉语拼音方案拼写;通名“站”字按意译写。
- A.3.20 少数民族地区,可用双语命名车站。
- A.3.21 在公交车站的车牌和公交车的路牌等特定场合,站名可只写地名部分,不写“站”字。

附 录 B
(规范性附录)
车辆服务标志与安全提示标志

B.1 服务标志

- B.1.1 在车厢外侧标明公交企业名称(或标志)和车辆编号。
- B.1.2 车辆应设置路牌。
- B.1.3 对空调车、无人售票车、集成电路卡(IC卡)收费车、分段计价车、无障碍车以及有上、下车门顺序要求的车辆等应在车厢外侧设置相关标志。
- B.1.4 在车内适当位置应张贴本线路的站名排序、票制票价、服务监督电话号码、乘客须知、服务公约等。
- B.1.5 车厢内上车门附近应设儿童购票高度标线。
- B.1.6 老幼病残孕座席应设置标志。
- B.1.7 空调车内应设温度计,并明示开启冷暖风条件。

B.2 安全提示标志

- B.2.1 在驾驶区应设置“禁止与驾驶员谈话”标志。
- B.2.2 在车门内侧设置“请勿倚靠”“当心夹手”标志。
- B.2.3 在乘客门旋转立柱上和铰接护栏上应设置“请勿触摸”标志。
- B.2.4 在醒目位置应设置“禁止吸烟”“禁止头手伸出窗外”及“请勿乱扔废弃物”标志等。
- B.2.5 在快速公共汽车车门处应设置“请注意地板间隙”标志。
- B.2.6 各种安全提示标志应分别符合 GB/T 5845.2、GB/T 5845.3 和 GB/T 5845.4 的要求。

附 录 C
(资料性附录)
服务质量检查项目

服务质量检查项目参见表 C.1~表 C.3。

表 C.1 车辆整洁检查表

车号	车皮	玻璃	外顶	地板	车门	轮胎	座椅	踏步	驾舱	内壁	总分	备注
线路:			检查日期: 年 月 日				天气:		检查人:			
注: 前四项满分各 13, 后六项满分各 8, 总分 70 以上为合格。												

表 C.2 车厢服务检查表

车号	时间	区间	着装 仪容	报站 清楚	售票 验票	服务 用语	重点 照顾	文明 驾驶	开关 车门	积极 疏导	解答 询问	车内 卫生	遵章 守纪	总分	备注
线路:			检查日期: 年 月 日				天气:		检查人:						
注: 前十项满分各 7, 遵章守纪满分 30, 总分 70 以上为合格。															

表 C.3 车内服务设施检查表

车号	车门	玻璃	地板	座椅	扶手	厢灯	空调	投币 机	读卡 机	报站 器	动态 显示 屏	监控 器	移动 电视	车载 服务 终端	总分	备注
线路:			检查日期: 年 月 日				天气:		检查人:							
注: 每项满分各 7, 总分 70 以上为合格。																

乘客满意度调查项目参见表 C.4。

表 C.4 乘客满意度调查表

序号	项目	优秀	良好	合格	不合格
1	文明服务				
2	行车安全				
3	车辆整洁				
4	候车时间长度				
5	车站设施完好				
6	车内设施完好				
调查结果					
其他意见和建议：					
线路：		调查日期： 年 月 日		天气：	调查人：
<p>注 1：填表时以“√”表示。</p> <p>注 2：车辆整洁按 C.1 内容检查，车内设施完好情况按 C.3 内容检查。</p> <p>注 3：四项以上(应含第 1 项、第 2 项)优良，其余为合格者，视为乘客满意。</p>					

附录 D
(资料性附录)
车厢服务用语要求

- D.1 对不同的乘客用不同的尊称。
- D.2 应使用敬语,例如“请”“您”等。
- D.3 ×××路,开往×××。
- D.4 前方到站是×××,要下车的乘客请带好随身物品准备下车。
- D.5 ×××站到了。
- D.6 没票的乘客请买票,持卡的乘客请刷卡。
- D.7 下车的乘客,请出示车票。
- D.8 车上的乘客较多,请大家往里走。要下车的乘客请提前做好准备。
- D.9 哪位乘客给老大爷(妈)让个座位。
- D.10 现在开始验票,请协助我们工作,出示您的车票。
- D.11 查验过后对票证有效的乘客说“谢谢,请收好”。
- D.12 终点站就要到了,请大家携带好自己的物品准备下车。
- D.13 需要乘客帮助时说“请帮忙”“谢谢”。
- D.14 受到乘客表扬时说“不客气”。
- D.15 不慎失礼或失误时应说“对不起”。
- D.16 遇到乘客道歉时说“没关系”。
- D.17 当乘客妨碍安全视线时,应说:“对不起,我看不见反光镜了,请您让一下。”

附 录 E
(规范性附录)
车辆例行检查项目

- E.1 轮胎压力是否正常,固定螺母是否缺失或松动。
- E.2 燃油油量、燃气压力等是否正常。
- E.3 机油的油面和压力是否正常,配置自动变速箱的车辆应检查液压油的油面。
- E.4 冷却液液面是否正常。
- E.5 反光镜是否正常。
- E.6 仪表、指示灯是否正常,应特别关注气压表、水温表读数是否达到行驶要求。
- E.7 喇叭是否正常。
- E.8 灯光是否正常。
- E.9 转向是否正常。
- E.10 制动是否正常,配置缓速器的车辆应检查缓速器工作是否正常。
- E.11 雨雪天出车前检查刮水器工作是否正常。
- E.12 冬季出车前检查除霜机是否正常。
- E.13 冬夏两季,暖风、空调车出车前检查暖风和空调系统工作是否正常。
- E.14 灭火器是否完好。
- E.15 全车有无漏油、漏水、漏气、漏电。
- E.16 电车滑块、集电头、安全绳是否完好。

附录 F
(规范性附录)
服务设施报修项目

- F.1 车辆不能正常行驶的故障或故障隐患。
 - F.2 车门异常不能正常工作。
 - F.3 车门开关异常不能达到正常开度。
 - F.4 车窗玻璃缺损、推拉或升降不灵活、行车中振动噪声过大或关不严。
 - F.5 车顶漏水。
 - F.6 顶窗开启关闭不灵活,闭合后漏水。
 - F.7 伸缩篷破损或漏水。
 - F.8 座椅松动,坐垫和靠背不齐全完整。
 - F.9 扶手杆及扶手套松动、缺损;拉手损坏及不齐全。
 - F.10 地板塌漏,地板盖缺损,地板条翘曲。
 - F.11 报站设备损坏或音质不清晰。
 - F.12 路牌不完好,或线路号与行驶路线不一致。
 - F.13 跳站运行或区间运行的车辆无跳站或区间标识。
 - F.14 车厢内的标志残缺不清。
 - F.15 灯箱故障。
 - F.16 空调故障。
 - F.17 车灯面罩缺损。
 - F.18 车厢内饰破损。
 - F.19 装饰条翘头超过 2 cm。
 - F.20 显示屏不能正常工作。
 - F.21 监视器或摄像头故障。
 - F.22 投币机故障。
 - F.23 读卡机计价不准、显示字迹不清等故障。
 - F.24 智能车载终端不能正常工作。
 - F.25 电视故障。
 - F.26 发动机舱盖缺损或漏风。
 - F.27 灭火器或其固定支架缺损。
 - F.28 其他服务设施缺损。
-