

# DB3212

## 泰州市地方标准

DB3212/T 1079—2021

### 公共交通运营服务规范

地方标准信息服务平台

2021-10-29 发布

2021-10-29 实施

## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市公共交通服务中心提出。

本文件由泰州市交通运输局归口。

本文件起草单位：泰州市交通运输局、泰州市市场监督管理局、泰州市客运集团。

本文件主要起草人：窦顺东、王同年、沈广勇、周展、李春、刘明、周晓伟。

地方标准信息服务平台

# 公共交通运营服务规范

## 1 范围

本文件规定了公共交通运营服务的基本要求、路线规划、运营管理、运营服务、设施设备、运营安全和监督检查等。

本文件适用于泰州市公共交通运营服务和管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 5845.3 城市公共交通标志  
 GB/T 33660 城市公共交通设施无障碍设计指南  
 GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范  
 GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范  
 GB 50966 电动汽车充电站设计规范  
 JT/T 1307 城市公共汽电车电子站牌技术要求  
 DB32/T 2980 城市公共汽电车运营服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**公共交通枢纽站 bus transfer hub station**

为多条公交线路提供换乘服务并具备多种配套功能的场所。

### 3.2

**公共交通首末站 bus origin station and terminal**

为公交线路提供运营管理、车辆回车停车及检修清洗、后勤保障等功能的场所。

### 3.3

**公共交通停保场 bus parking lot and maintenance shop**

停车场和保养场的统称，供公交车辆集中停放，并配备相应保养及配件加工、修制和修车材料储存、发放、燃料添加的场所。

## 4 基本要求

4.1 运营企业应依法经营，诚实守信，公平竞争，为乘客提供安全、便捷、高效、文明的公共汽电车运营服务，并持续改进提升服务质量。

4.2 运营企业应配备合理规模的车辆、人员、设施，建立完善的管理制度，并确保持续有效实施。

4.3 运营企业应按照批准的线路、站点、时间、票价运营，并采用多种方式及时、准确地向社会公布相关服务信息。

4.4 运营企业应注重应用新技术，促进公交服务规范化、智能化、人性化、低碳化。

4.5 运营企业和服务人员应积极参与精神文明建设和社会公益活动。

## 5 路线规划

- 5.1 公共交通主管部门应当统筹考虑发展和社会公众基本出行需求，会同有关部门组织编制、修改公共汽电车线网规划。
- 5.2 新辟、调整公交线路，应进行线路安全风险评估，符合公交线网规划，遵循统筹衔接、普遍服务、方便群众的原则。
- 5.3 编制、修改公共汽电车线网规划，应当科学设计公共汽电车线网、场站布局、换乘枢纽和重要交通节点设置，注重公共汽电车与其他出行方式的衔接和协调，并广泛征求相关部门和社会各方的意见。
- 5.4 公交线路应根据出行需求延伸、开辟或调整，由需求地有关部门提供相应公交站点设施，公交运营企业按要求做好相关工作。
- 5.5 因发生突发情况需临时调整线路，运营企业应及时向社会公告并向运输管理机构备案。
- 5.6 因地区基础设施施工及重大活动等原因，公交线路需临时调整，运营企业应及时将调整方案报运输管理机构备案，并提前 5 个工作日向社会公告。
- 5.7 突发恶劣气象灾害，不具备生产营运条件时，运营单位可临时调整、减少、停止公交线路运营，及时采取多种措施确保安全生产，并向社会公示突发情况应急处置情况。

## 6 运营管理

- 6.1 运营企业应具有企业法人营业执照，具有符合运营线路要求的运营车辆或者提供保证承诺书。
- 6.2 运营企业应具有合理可行、符合安全运营要求的线路运营方案，具有健全的经营服务管理制度、安全生产管理制度和服务质量保障制度。
- 6.3 运营企业应当执行市（区）人民政府确定的公共汽电车票制票价。
- 6.4 运营企业应加强财务管理，规范会计核算，并按规定向公共交通主管部门报送运营信息、统计报表和年度会计报告等信息。
- 6.5 线路运营时间应结合线路客流需求特征、民众作息习惯等因素确定，满足公众日常出行需求。
- 6.6 线路运营可设置昼夜线路、高峰线路、夜班线路、快车线路等。
- 6.7 市（区）级客流主干线线路首班车不宜晚于 6:00，末班车不宜早于 19:00，其他线路首班车不宜晚于 6:30，末班车不宜早于 18:20，城镇、乡村客运线路首班车不宜晚于 7:00，末班车不宜早于 17:00。
- 6.8 线路起点与轨道交通、铁路、航空、水路等运输方式相衔接的线路，其运营时间应参照与之衔接运输方式的运营时间，满足乘客接驳换乘需求。
- 6.9 运营企业应做到准点发车，首末班发车准点率应不低于 99%，首末站发车准点率应不低于 98%。
- 6.10 线路发车间隔应以满足乘客需求为原则，综合考虑线路客流特征等因素确定。
- 6.11 客流主干线高峰时段、平峰时段发车间隔应根据实际情况由公共交通相关责任部门确定，遇节假日等特殊客流情况，可做适当调整。
- 6.12 运营企业不应擅自停止运营，如需暂停公共汽电车线路运营，应当提前 3 个月向公共交通主管部门提出报告，按照公共交通主管部门的要求，自拟暂停之日 7 个工作日前向社会公告。
- 6.13 在线路运营权期限内，运营企业因破产、解散、被撤销线路运营权以及不可抗力等原因不能运营时，应及时书面告知公共交通主管部门。
- 6.14 在线路运营权期限内，运营企业合并、分立的，应向公共交通主管部门申请终止其原有线路运营权。

## 7 运营服务

### 7.1 人员要求

- 7.1.1 运营企业应及时组织从业人员岗前适任培训、考试，将相关培训、考核情况建档备查，并报公共交通主管部门备案。
- 7.1.2 运营企业应建立驾驶员考核评定制度，建立、健全考核指标体系和奖惩机制，定期组织考核评定。

- 7.1.3 服务人员应遵纪守法，具有良好的职业道德和取得相应职业资格。
- 7.1.4 工作时，服务人员应按规定着装，尊重乘客，热情服务，耐心解答乘客的询问，并用普通话服务，吐字清楚，语速适中，用语文明。
- 7.1.5 服务人员捡拾乘客遗失的物品应妥善保管，按规定上缴。
- 7.1.6 驾驶员、乘务员，应当具备以下条件：
- 具有履行岗位职责的能力；
  - 身心健康，无可能危及运营安全的疾病或者病史；
  - 无吸毒或者暴力犯罪记录。
- 7.1.7 驾驶员应当符合以下条件：
- 取得相应从业资格证并在有效期内；
  - 取得与准驾车型相符的机动车驾驶证且实习期满；
  - 最近连续3个记分周期内没有记满12分违规记录；
  - 无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无饮酒后驾驶记录。
- 7.1.8 驾驶员、乘务员，应当遵守以下规定：
- 按照规定的时段、线路和站点运营，不应追抢客源、滞站揽客；
  - 按照价格主管部门核准的票价收费，并执行有关优惠乘车的规定；
  - 维护公共汽电车站和车厢内的正常运营秩序，播报线路名称、走向和停靠站，提示安全注意事项；
  - 为老、幼、病、残、孕乘客提供必要的帮助；
  - 发生突发事件时应当及时处置，保护乘客安全，不应先于乘客弃车逃离。

## 7.2 行车服务

- 7.2.1 运营车辆在行车中应按指定的路线行驶，做到有站必停、每站必报。
- 7.2.2 驾驶员应准点发车，行车过程中不得有妨碍安全和文明服务的行为。
- 7.2.3 运营车辆在车辆进、出站时应及时向车内乘客播报到达和下一站点信息。报站器故障时，应采用人工报站，车辆到站信息宜持续提示。
- 7.2.4 运营中车辆出现故障，驾驶员应在确保安全的条件下就近靠边停车，及时摆放警示牌，及时排除故障，故障未排除不得运营。
- 7.2.5 车辆因故不能继续行驶的，驾驶员、乘务员应向乘客说明原因，并安排免费转乘后续同线路车辆，后续车辆的驾乘人员应积极协助转乘，禁止拒载。
- 7.2.6 行车中驾驶员、乘务员应遵守《中华人民共和国道路交通安全法》和交通规则，交接班时，驾驶员应通报车辆性能状况。
- 7.2.7 行车过程中，驾驶员、乘务员应确保车身外表整洁，标识外观整洁、清晰、无破损，车内清洁卫生。
- 7.2.8 空调车应根据天气变化情况及时开启空调设施。
- 7.2.9 车厢内驾驶员、乘务员应为乘客提供及时有效的公共信息服务，报站器、移动电视等播报设备音量设置应合理。

## 7.3 智能化信息服务

- 7.3.1 运营企业宜采用智能移动终端、公交热线或网站等方式提供如下信息服务：
- 提供首末班车发车时间、线路长度、所属企业、票制票价、班次间隔、单程标准运行时间等公交线路信息；
  - 提供任意两点之间的动态公交出行方案；
  - 支持公交服务设施等地理信息查询，提供相关道路、公交服务设施等地理信息服务；
  - 提供公交政策法规查询信息；
  - 按照线路特许经营协议规定的线路、站点、运营间隔、首末班次时间、车辆数、车型等组织运营；
  - 履行约定的服务承诺，保证服务质量，按照行车作业计划调度车辆，并如实记录、保存线路运营情况和数据；

- g) 及时向公共交通主管部门上报相关信息和数据，主要包括运营企业人员、资产等信息，场站、车辆等设施设备相关数据，运营线路、客运量及乘客出行特征、运营成本等相关数据，公共汽车调查数据，企业政策与制度信息等。

## 8 设施设备

### 8.1 营运车辆要求

- 8.1.1 公交车辆技术性能应当符合 GB/T 35260 要求，车厢内消防等安全器材齐全有效，按指定位置放置。
- 8.1.2 车辆服务设施应当符合下列要求：
  - a) 车厢内扶手设施齐全、横杆安装安全拉手、装置牢固，车门、车窗、顶窗设施完好，开关灵活，安全可靠；车辆顶棚、空调管道完好，不滴漏；地板、踏板、座椅等设施完好，不松动、不残损；
  - b) 车厢内按照 GB/T 5845.3 规定，布置票价标识、监督电话、司机工号牌、公共汽车乘车规则、线路走向、站点示意图以及禁烟、禁止携带易燃易爆等危险物品和维护车厢整洁、爱心专座等标志；
  - c) 空调车在车内前方放置温度计或温度电子显示屏并保持工作正常，逐步推广安装遮阳窗帘；
  - d) 车厢内监视器、语音报站器、车辆定位装置、刷卡机、投币箱等附属设备工作正常；
  - e) 车头、腰、尾番号牌齐全完整，并与行驶线路相符，逐步推广使用高亮度红色电子番号牌；
  - f) 车辆外观整洁，无明显脱漆、凹陷、破损；车窗玻璃清洁明亮，无积垢；车厢内座位、地板及踏板洁净，无积水、积垢；
  - g) 车身和车内广告应当选用优质品牌材料制作，广告设计、制作规范，内容健康，符合广告设置规定；车身广告逐步推广使用喷绘方式，在指定位置标注广告有效期，期满及时恢复更新。
- 8.1.3 在投入运营的车辆上配置符合以下要求的相关服务设施和运营标识：
  - a) 公布运营线路图、价格表；
  - b) 张贴统一制作的乘车规则和投诉电话；
  - c) 位置设置特需乘客专用座位；
  - d) 在无人售票车辆上配置符合规定的投币箱、电子读卡器等服务设施。
- 8.1.4 公交运营车辆宜安装、使用卫星定位、车载监控等智能管理终端，终端设备应符合运输管理机构的相关要求，保证相关信息的储存、调用。

### 8.2 公共交通枢纽站

- 8.2.1 设置站台、人行通道和无障碍设施等集散设施，无障碍设施应符合 GB/T 33660 的规定。
- 8.2.2 根据换乘需求合理设置换乘大厅、交通导向设施设备等换乘设施。
- 8.2.3 设置站牌、候车亭、公共卫生间等便民服务设施，宜就近设置公共自行车服务设施、非机动车停车位。
- 8.2.4 设置调度、监控、治安、消防等管理设施，提供驾驶员休息室、餐厅、卫生间等设施，站区内应保持卫生、整洁、有序。
- 8.2.5 根据车型及规模需求，应合理设置公交车辆停车坪、停车位和回车道等停放设施。
- 8.2.6 根据需要合理设置车辆维修、洗车保洁等维修保养设施，设施应符合 GB 50067 等规定。
- 8.2.7 如建有加油（气）、充换电等燃料添加设施时，其设施应分别符合 GB 50156 和 GB 50966 的规定。
- 8.2.8 客运换乘中心应具备出租车换乘、P+R、非机动车停车和公共自行车服务等功能及设施。

### 8.3 公共交通首末站和中途站

- 8.3.1 根据需要合理配置集散、换乘、便民服务等功能及设施，设置调度、监控、治安、消防等管理设施。
- 8.3.2 应提供驾驶员休息室、餐厅、卫生间等设施，站区内应保持卫生、整洁、有序。偏远地区的首末站可为驾驶员提供夜间休息室。
- 8.3.3 根据车型及规模需求，应合理设置公交车辆停车坪、停车位和回车道等停放设施。

- 8.3.4 根据需要合理设置车辆维修、洗车保洁等维修保养设施，设施应符合 GB 50067 等规定。
- 8.3.5 如建有加油（气）、充换电等燃料添加设施时，其设施应分别符合 GB 50156 和 GB 50966 的规定。
- 8.3.6 运营企业应当按照首末站和中途站配公布线路票价、站点名称、服务时间标识并张贴投诉电话标识。
- 8.3.7 公共交通中途站应根据需要合理配置集散、换乘、便民服务等功能及设施，站台、站牌、候车亭应符合 DB32/T 2980 规定。

#### 8.4 公共交通停保场

- 8.4.1 根据需要合理设置公共卫生间、公共自行车服务设施、非机动车停车位等便民服务设施，设置调度、监控、治安、消防等管理设施。
- 8.4.2 公共交通停保场应提供驾驶员休息室、餐厅、卫生间等设施，站区内应保持卫生、整洁、有序。
- 8.4.3 根据车型及规模需求，在公共交通停保场合理设置公交车辆停车坪、停车位和回车道等停放设施，设置车辆维修、洗车保洁等维修保养设施，设施应符合 GB 50067 等规定。
- 8.4.4 根据车型及规模需求，在公共交通停保场设置加油（气）、充换电等燃料添加设施，并符合 GB 50156 和 GB 50966 的规定。

#### 8.5 电子站牌

电子站牌技术指标应符合 JT/T 1307 要求。

### 9 运营安全

#### 9.1 安全管理

- 9.1.1 运营企业应按照安全第一、预防为主、综合治理的方针，全面履行安全生产主体责任。
- 9.1.2 运营企业应设置安全管理职能部门，按照企业规模配置专职的安全生产管理人员。
- 9.1.3 运营企业应增强突发事件防范和应急处置能力，定期开展各类安全检查，及时消除各类事故隐患，同时做好加强安全乘车和应急知识等方面的宣传。
- 9.1.4 运营企业应制定公共汽电车客运运营安全操作规程，加强对驾驶员、乘务员等从业人员的安全管理和教育培训，驾驶员、乘务管理人员等从业人员在运营过程中应执行安全操作规程。
- 9.1.5 运营企业应对公共汽电车客运服务设施设备建立安全生产管理制度，加强对有关设施设备的管理和维护。
- 9.1.6 运营企业应建立公共汽电车车辆技术管理制度，定期对运营车辆及附属设备进行检测、维护、更新，保证其处于良好状态。不应将存在安全隐患的车辆投入运营。
- 9.1.7 运营企业应在公共汽电车车辆和场站醒目位置设置安全警示标志、安全疏散示意图等，并为车辆配备灭火器、安全锤等安全应急设备，保证各类安全应急设备齐全有效。
- 9.1.8 禁止携带违禁物品乘车，运营企业应在公共汽电车主要站点的醒目位置公布禁止携带的违禁物品目录。有条件的，应在公共交通车辆上张贴禁止携带违禁物品乘车提示。
- 9.1.9 运营企业应依照规定配备安保人员和相应设备设施，加强安全检查和保卫工作。
- 9.1.10 驾驶员、乘务员应妥善处理并制止对于拒绝接受安全检查或者携带违禁物品的乘客乘车，制止无效的，及时报告公安部门处理。
- 9.1.11 公共交通主管部门应会同有关部门，定期进行安全检查，督促运营企业及时采取措施消除各种安全隐患。
- 9.1.12 运营企业和服务人员应保护公共汽电车客运服务设施，及时发现阻止下列行为发生：
- 破坏、盗窃公共汽电车车辆、设施设备；
  - 擅自关闭、侵占、拆除公共汽电车客运服务设施或者挪作他用；
  - 损坏、覆盖电车供电设施及其保护标识，在电车架线杆、馈线安全保护范围内修建建筑物、构筑物或者堆放、悬挂物品，搭设管线、电（光）缆等；
  - 擅自覆盖、涂改、污损、毁坏或者迁移、拆除站牌；
  - 其他影响公共汽电车客运服务设施功能和安全的行为。

## 9.2 突发事件处置

9.2.1 公共交通主管部门应会同有关部门制定公共汽电车客运突发事件应急预案，报市（区）人民政府批准。

9.2.2 运营企业应结合实际情况定期培训和演练。

9.2.3 发生安全事故或者影响公共汽电车客运运营安全的突发事件时，公共交通主管部门、运营企业等应当按照应急预案及时采取应急处置措施。

9.2.4 发生下列情形之一的，运营企业应当按照公共交通主管部门的要求，按照应急预案采取应急运输措施：

- a) 抢险救灾；
- b) 主要客流集散点运力严重不足；
- c) 举行重大公共活动；
- d) 其他突发事件。

## 10 监督检查

10.1 公共交通主管部门应建立“双随机”抽查制度，并定期对公共汽电车客运进行监督检查，维护正常的运营秩序，保障运营服务质量。

10.2 公共交通主管部门有权行使以下监督检查职责：

- a) 向运营企业了解情况，要求其提供有关凭证、票据、账簿、文件及其他相关材料；
- b) 进入运营企业进行检查，调阅、复制相关材料；
- c) 向有关单位和人员了解情况。

10.3 公共交通主管部门对检查中发现的违法行为，应当场予以纠正或者要求限期改正；对依法应当给予行政处罚、采取强制措施的行为，应当依法予以处理。

10.4 运营企业应接受公共交通主管部门及其工作人员依法实施的监督检查，如实提供有关材料或者说明情况。

10.5 公共交通主管部门应当建立运营企业服务质量评价制度，定期对运营企业的服务质量进行评价并向社会公布，评价结果作为衡量运营企业运营绩效、发放政府补贴和线路运营权管理等的依据。

10.6 对服务质量评价不合格的线路，公共交通主管部门应责令相关运营企业整改。整改不合格，危害公共利益，或造成重大安全事故的企业，公共交通主管部门可终止其部分或者全部线路运营权的协议内容。

10.7 公共交通主管部门和运营企业应分别建立公共交通服务投诉受理制度并向社会公布，及时核查和处理投诉事项，并将处理结果及时告知投诉人。