

ICS 03.220.20

R11

备案号: 51426-2016

# DB32

## 江苏省地方标准

DB32/T 2980-2016

---

### 城市公共汽电车运营服务规范

Passenger transport services specifications for bus/trolley bus

2016-09-20 发布

2016-11-20 实施

---

江苏省质量技术监督局 发布

## 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 总则.....                            | 2  |
| 5 线路.....                            | 2  |
| 6 车辆.....                            | 3  |
| 7 场站.....                            | 4  |
| 8 人员.....                            | 5  |
| 9 服务.....                            | 6  |
| 10 安全.....                           | 7  |
| 11 服务监督.....                         | 7  |
| 附 录 A（资料性附录） 公交站台定点停车标识示意图 .....     | 8  |
| 附 录 B（资料性附录） 公交站台三维地图指引信息标识示意图 ..... | 9  |
| 附 录 C（资料性附录） 公交站牌服务信息标识示意图 .....     | 10 |
| 附 录 D（资料性附录） 驾乘人员服务用语要求 .....        | 11 |
| 附 录 E（资料性附录） 车厢内线路信息标识示意图.....       | 13 |

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则编写。

本标准由江苏省交通运输厅运输管理局提出，由江苏省交通运输厅归口。

本标准起草单位：江苏省交通运输厅运输管理局、江苏省交通规划设计院股份有限公司、无锡市运输管理处、南通市运输管理处、淮安市运输管理处、南京公共交通集团有限公司、常州市公共交通集团公司。

本标准主要起草人：范健、宋昌娟、蒋伟、段俊虎、罗中萍、孙宝、游友佳、张旭、陈兆宏、朱明、朱燕惠、律秀原、顾祝雷、方宣、张锐、闫莹等。

# 城市公共汽电车运营服务规范

## 1 范围

本标准规定了江苏省城市公共汽电车客运服务的基本内容和质量要求,包括线路、车辆、场站、人员、服务、安全及服务监督等要求。

本规范适用于江苏省内的城市公共汽电车客运服务。

## 2 规范性引用文件

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

GB 5655 城市公共交通常用名词术语

GB 5768 道路交通标志和标线

GB/T 5845 城市公共交通标志

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 29781 电动汽车充电站通用要求

GB 50156 汽车加油加气站设计与施工规范

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

## 3 术语和定义

GB 5655界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**城市公共汽电车** bus and trolley bus

在城市区域内,按照固定的线路、站点、时间、票价运营,为社会公众提供基本出行服务的汽车和无轨电车。

### 3.2

**线路运营时间** line operation time

一天时间内,首班车驶离运营起点至末班车到达运营终点的时间。

### 3.3

**高峰时段** peak period

一天中运输量最大的时间段。

### 3.4

**主干线** main bus and trolley bus route

在城市公共汽电车线网中起主干作用的线路。

### 3.5

**定点停车 designated parking**

将公交线路较多的站台划分成不同区域，每块区域指定不同线路的车辆停靠。

**4 总则**

- 4.1 城市公共汽电车企业和服务人员应依法经营，诚实守信，公平竞争，为乘客提供安全、便捷、高效、文明的城市公共汽电车运营服务，并持续改进提升服务质量。
- 4.2 城市公共汽电车场站、站点等基础设施应纳入城市统一规划和建设。
- 4.3 城市公共汽电车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。管理制度应包括安全管理、从业人员管理、运营管理、车辆管理、统计报表管理、服务投诉处理、应急预案管理等制度。
- 4.4 城市公共汽电车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。
- 4.5 城市公共汽电车企业应注重应用新技术，促进城市公交服务规范化、智能化、人性化、低碳化。
- 4.6 城市公共汽电车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 线路****5.1 总体要求**

- 5.1.1 站点覆盖率按车站服务半径 500m 计算，城市建成区不应低于 90%。
- 5.1.2 城市建成区平均站距宜为 500m~800m，郊区平均站距宜为 500m~1000m，可根据客流需求适当调整。
- 5.1.3 城市建成区公交线路的长度原则上应控制在 15 公里以内，郊区线路长度原则上应控制在 20 公里以内，超过 30 公里的线路宜同时开通大站快车或其他更为灵活的运输方式。
- 5.1.4 在轨道交通车站、长途汽车站、火车站、客运码头的主要出入口 200m 范围内，应设置公共汽电车站点。
- 5.1.5 首末站宜设置在城市各主要客流集散点附近较开阔的区域，如火车站、客运码头、大型商场、大型居住小区、公园、体育馆、剧院等。在平交路口附近不宜设置首末站。
- 5.1.6 城市公交线路应按照区域、线路运营特点等规则进行编号，线路编号遵循规范、有序、便于识别的原则。

**5.2 线路新辟和调整**

- 5.2.1 新辟、调整城市公交线路，应符合城市公交线网规划，遵循统筹衔接、普遍服务、方便群众的原则。
- 5.2.2 新建、改建或扩建居民小区、城市道路、大型商场和大型公共活动场所等工程项目，应根据公交专项规划的要求，将公共汽车停车场、中途停靠站、首末站等公共交通设施作为配套建设的内容，合理规划，科学设置，实行同步设计、同步建设、同步竣工、同步交付使用。
  - a) 新建住宅区人口规模达到 5 千人以上，应至少配套 1 条公交线路。
  - b) 人口规模超过 2 万人的，应设置公交首末站，配套规划公交线路。
  - c) 如暂不具备实施条件，可根据实际情况先建设过渡站点设施，待基本条件具备后再予以完善配套。

5.2.3 根据出行需求延伸、开辟、调整公交线路的，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。

### 5.3 运营时间要求

5.3.1 线路运营时间应结合线路客流需求特征、市民作息习惯等因素确定，应能满足公众日常出行需求，可设置昼夜线路、高峰线路、夜班线路、快车线路等。

5.3.2 设区市城市客流主干线线路首班车不宜晚于 6:00，末班车不宜早于 21:30，其他线路首班车不宜晚于 6:30，末班车不宜早于 20:00。

5.3.3 县级城市客流主干线线路首班车不宜晚于 6:00，末班车不宜早于 19:30，其他线路首班车不宜晚于 6:30，末班车不宜早于 19:00。

5.3.4 线路起讫点与城市轨道交通、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。

5.3.5 城市公共汽电车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%。

### 5.4 发车间隔

5.4.1 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。

5.4.2 城市建成区客流主干线线路高峰时段发车间隔不宜高于 5 分钟，其他线路发车间隔不宜高于 8 分钟。平峰时段发车间隔不宜高于 15 分钟。其他线路发车间隔不宜高于 20 分钟。

5.4.3 遇节假日等特殊客流情况，可做适当调整。

### 5.5 配车

5.5.1 线路高峰时段投入本线路运营的工作车数不低于线路配车数的 90%。

5.5.2 线路高峰时段单向平均满载率应控制在 80%以下，平峰时段单向平均满载率应控制在 65%以下。满载率超过上述指标的线路，应增配运力。

### 5.6 临时调整变更

5.6.1 因城市基础设施施工及重大活动等原因，公交线路需临时调整的，城市公共汽电车企业应及时将调整方案报运输管理机构备案，并提前 5 日向社会公告。

5.6.2 因发生突发情况需临时调整线路的，城市公共汽电车企业应及时向社会公告并向运输管理机构备案。

### 5.7 公交专用道

5.7.1 公交专用道设置应符合 GA/T 507 和省有关规定，宜形成公交专用道网络。

5.7.2 宜通过智能化系统加强公交专用道管理。

5.7.3 宜建设公交优先通行信号系统。

## 6 车辆

### 6.1 性能与配置

6.1.1 公交运营车辆应符合 GB 7258 等有关技术标准和规范，以及国家、省市、行业等相关环保要求。

6.1.2 公交运营车辆应安装、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。

- 6.1.3 公交运营车辆应配置灭火器、应急破窗装置、车门紧急开启装置等安全应急设施设备，并保证完好有效。
- 6.1.4 公交运营车辆的前部、后部和靠站台侧应安装线路指示牌，具备夜间显示功能。
- 6.1.5 车身广告符合有关法规规定，与乘车环境协调。广告的设置不应改变车辆的基本技术参数，不应覆盖车辆营运标志。
- 6.1.6 鼓励使用新能源等节能环保车辆和低地板车辆。

## 6.2 维修

- 6.2.1 城市公共汽电车企业应坚持安全第一、预防为主、定期维护的原则，建立车辆维护制度。
- 6.2.2 车辆维修保养应符合国家、省市、行业最新标准要求。

## 6.3 安全检查

- 6.3.1 城市公共汽电车企业应建立车辆安全例行检查制度，配备专职车辆安全例行检查人员。
- 6.3.2 驾驶员出车前、收车后应对车辆进行日常例行保养，行驶中应对车辆安全运行状况进行观察。
- 6.3.3 车辆安全例行检查人员应定期对车辆进行安全例行检查并建立台账。

## 6.4 车辆技术档案

- 6.4.1 城市公共汽电车企业应建立车辆技术档案，做到一车一档，内容记载应及时、完整和准确。
- 6.4.2 车辆技术档案包括车辆基本情况、车辆维护计划和维护、修理及主要部件更换记录、车辆变更记录、交通事故记录等。车辆技术档案应保存到车辆报废之日起1年。

## 7 场站

### 7.1 站台

- 7.1.1 设施整洁，周边无杂物，应配备垃圾桶。边缘宜根据需要设置安全护栏。宜按 JGJ 50 的要求设置站台无障碍设施。
- 7.1.2 具备条件的站台应按定点停车的要求设置标志标线。标志标线设计应符合 GB 5768 的规定。参见附录 A。
- 7.1.3 停靠线路多于 6 条的车站，站台宜分组分区段设置。
- 7.1.4 广告设置不应影响站台使用性质和功能。
- 7.1.5 宜设置三维地图指引信息，增设 5 分钟、10 分钟步行圈示意图，包括附近主要公共建筑设施、街道名称、附近其他主要公交站台、地铁线路图、掌上公交二维码等服务信息。参见附录 B。

### 7.2 候车亭

- 7.2.1 应安全、实用、美观、简洁且便于维护。
- 7.2.2 应便于乘客遮阳、避雨，不影响乘客集散和行人通行。
- 7.2.3 有条件的宜设置候车座椅。

### 7.3 站牌

- 7.3.1 内容、形式和技术要求应符合 GB/T 5845 的规定。
- 7.3.2 站牌宜设在站台前端，朝向和高度便于查看，不影响乘客集散。分组分区段停靠的线路，其站牌应设在相应停靠区域的前端。
- 7.3.3 线路信息发生改变的，应及时更改或更换站牌。
- 7.3.4 保持清洁完好，定期维护，发现污损、毁坏等情况时应及时修复。
- 7.3.5 站名设置应依据《江苏省地名管理条例》，以地名为主。
- a) 遵循有利识别、方便群众的原则。
  - b) 宜保留市民熟知、长期使用的站名，以站点所在道路名、所在地地名、附近的文物古迹或者标志性建筑物的名称冠名。
  - c) 不可一站多名、多站同名。
- 7.3.6 站牌应标明本站站名、线路名称、下站站名、首末班时间、行驶方向、沿线停靠站名、本站位置提示标记、线路票价、掌上公交二维码等信息，宜显示出与其他公共交通方式的衔接信息（如换乘地铁站）。参见附录 C。
- 7.3.7 夜间线路及营运班次间隔在 30 分钟以上的线路，应标明每一班次的发车时间。

#### 7.4 首末站

- 7.4.1 应具备人性化、标准化的特点，体现“以人为本、综合服务”的导向。
- 7.4.2 应具备乘客服务功能，设置公交导乘、生活便民及安全保障设施等。
- 7.4.3 应设置乘客候车区、公交车辆到发区、停车区，宜采用人、车隔离系统，保障乘车安全。
- 7.4.4 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。
- 7.4.5 站内停车场地保持平整，无积水、污物，无流动摊贩，无垃圾堆放，服务设施应保持清洁、卫生。
- 7.4.6 应设线路管理、行车调度的工作用房和相应设施。
- 7.4.7 应设车辆检修、应急维修和保洁的场地和设施。
- 7.4.8 宜安装车辆调度电子显示屏，配置信息服务系统。
- 7.4.9 用地面积不宜小于每标台 100m<sup>2</sup>。新建站设有加油（气）设施的，其用地面积应按照 GB 50156 的要求另行核算后，计入首末站的总用地面积。新建站设有充电设施的，其用地面积应按 GB/T 29781 的要求另行核算后，计入首末站的总用地面积。

## 8 人员

### 8.1 基本要求

- 8.1.1 身体条件符合岗位工作的要求。
- 8.1.2 遵纪守法，具有良好的职业道德。
- 8.1.3 岗位培训合格，取得相应职业资格。
- 8.1.4 尊重乘客，热情服务，耐心解答乘客的询问。
- 8.1.5 工作时按规定着装，佩带或放置服务证（卡）。
- 8.1.6 用普通话服务，吐字清楚，语速适中，用语文明。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。
- 8.1.7 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。
- 8.1.8 捡拾乘客遗失的物品应妥善保管，按规定上缴。



## 8.2 人员管理

- 8.2.1 城市公共汽电车企业应及时组织从业人员岗前适任培训、考试。
- 8.2.2 城市公共汽电车企业应对驾乘人员和站调人员进行继续教育培训。
- 8.2.3 城市公共汽电车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。

## 9 服务

### 9.1 行车服务

- 9.1.1 应按指定的路线行驶，做到有站必停、每站必报。
- 9.1.2 应准点发车，做到起步稳、行车稳、停车稳，车停稳后再开车门，车门关好后再起步。驾驶员行车过程中不应有妨碍安全和文明服务的行为，禁止接打手机、吸烟、吃东西、戴耳机听音乐、聊天。
- 9.1.3 中途站停车时，车身应与道路保持平行，停直摆正。首辆进站车辆的车身最前端应对正候车廊前端或停止线，后续车辆应依次停靠。遇有积水或深坑时，车辆应避开停靠。多辆车同时进站，未进入站台区域的车辆应执行二次进站。
- 9.1.4 运营中车辆出现故障，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。
- 9.1.5 车辆因故不能继续行驶的，应向乘客说明原因，并安排免费换乘后续同线路车辆，后续车辆的驾乘人员应积极协助换乘，禁止拒载。
- 9.1.6 交接班时，驾驶员应通报车辆性能状况。

### 9.2 车厢服务

- 9.2.1 车身外表整洁，标识外观整洁、清晰、无破损，车内清洁卫生，应设有垃圾桶。
- 9.2.2 空调车应根据天气变化情况及时开启空调设施。
- 9.2.3 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。
- 9.2.4 文明服务，不说服务忌语和不文明语言。参见附录 D。
- 9.2.5 车厢内外侧标识应按 GB/T 5845 的要求设置，应设置儿童购票高度标线、爱心专座、IC 卡收费等标识以及禁止携带易燃易爆危险品上车、禁止吸烟、请勿靠门等安全警示标识。
- 9.2.6 车厢内应公示本线路示意图、服务监督电话、掌上公交二维码等信息，幅面规格、设置位置应按车型统一。参见附录 E。
- 9.2.7 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。

### 9.3 智能化信息服务

- 9.3.1 宜采用智能移动终端、公交热线或网站等方式提供信息服务。
- 9.3.2 宜提供以下公交线路信息：首末班车发车时间、线路长度、所属公司、票制票价、班次间隔、单程标准运行时间等信息。
- 9.3.3 宜提供任意两点之间的动态公交出行方案。宜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。
- 9.3.4 宜提供公交政策法规查询信息。

## 10 安全

### 10.1 安全管理

10.1.1 城市公共汽电车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。

10.1.2 城市公共汽电车企业应按企业规模建立相应的安全管理组织机构，宜由安全委员会、运营安全部门和运营安全管理员组成。

10.1.3 安全委员会是运营安全管理的领导机构，成员由企业法定代表人、分管安全领导、各部门负责人组成。

10.1.4 运营安全部门是运营安全管理的专业职能部门，在安全管理委员会的指导下落实运营安全管理工作。

10.1.5 运营安全管理员是执行安全管理工作的专职人员，在上级领导下实施运营安全管理工作。

### 10.2 突发事件处置

10.2.1 应结合城市实际情况分别制定道路交通事故、客伤事故、极端天气等各类综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案。

10.2.2 应结合城市实际情况定期培训和演练。

10.2.3 发生公共突发事件时，应按照预案执行。

## 11 服务监督

11.1 城市公共汽电车企业应按本标准要求定期组织运营服务质量考评工作。运输管理机构应按本标准要求定期督查运营服务质量情况。

11.2 城市公共汽电车企业应建立服务监督投诉处理制度，公布监督电话等联系方式。

11.3 城市公共汽电车企业对乘客的投诉应自收到投诉之日起7个工作日内作出答复，按照GB/T 17242给出的投诉处理指南进行投诉处理。

附录 A  
(资料性附录)  
公交站台定点停车标识示意图

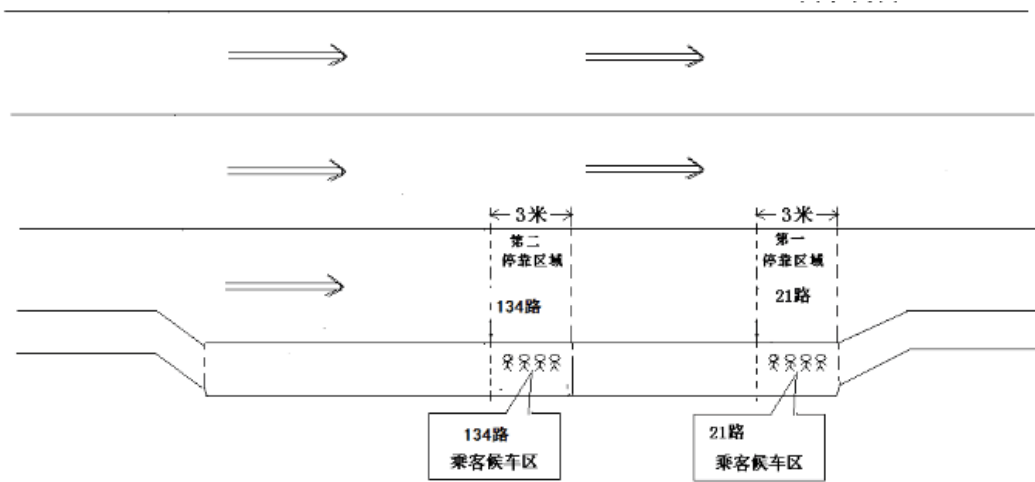


图 A.1 公交站台定点停车标识示意图

附录 B  
(资料性附录)  
公交站台三维地图指引信息标识示意图



图 B.1 公交站台三维地图指引信息标识示意图

附录 C  
 (资料性附录)  
 公交站牌服务信息标识示意图



图 C.1 公交站牌服务信息标识示意图

**附录 D**  
**(资料性附录)**  
**驾乘人员服务用语要求**

**D.1 服务用语要求**

- D.1.1 服务用语基本要求是简明、准确、规范、亲和。
- D.1.2 选择通俗易懂、简洁明了语言，让乘客迅速得到信息，增强服务的可感知性。
- D.1.3 选择合适的句式和语调，多用商讨句，需要核对乘客信息时要放慢语速，确保准确性。语音不高于乘客的声音。
- D.1.4 合理使用致歉语，用谦和的语言感染乘客。

**D.2 服务禁忌用语**

- D.2.1 严禁使用有损乘客人格和伤害乘客自尊心语言。
- D.2.2 禁止使用不尊重、不友好、不耐烦等服务忌语。

**D.3 基本服务用语**

- D.3.1 问候语：您好，早上好，上午好，中午好，下午好。
- D.3.2 告别语：再见，晚安，明天见，一路平安，欢迎您再来。
- D.3.3 应答语：不客气，没关系，请稍等，不用谢，这是我应该做的。
- D.3.4 致谢语：谢谢，非常感谢，多谢关照，谢谢您的合作。
- D.3.5 道歉语：非常抱歉，对不起，请原谅，请谅解，打扰了，让您久等了，给您添麻烦了。

**D.4 岗位服务用语**

**D.4.1 迎宾用语**

您好，欢迎您乘坐 XX 路公共汽车。

**D.4.2 送客用语**

开门请当心，下车请走好。请您带好随身物品，欢迎您再次乘坐我们车！（或下次乘车再会）。

**D.4.3 报站用语。**

- a) 预报站名：“前方到站 XX，下车乘客请做好下车准备”。
- b) 报到达站：“XX 站到了，下车乘客请走后（中）门”。

**D.4.4 道歉用语。**

- a) 对不起，我没讲清楚。
- b) 对不起，向您道歉。
- c) 欢迎对我们的工作提出宝贵意见。

#### D.4.5 车厢宣传用语（视频或语音宣传）

a) 疏导用语：请排队上车，不要拥挤。请慢慢上，注意安全。请大家互相礼让，自觉向后走，给上车的乘客提供方便，以免耽误您和大家的时间，谢谢合作。

b) 提示用语：乘客您好，行车时不要大声喧哗，车内禁止吸烟、吐痰、乱扔杂物。谢谢合作。关门请注意，上车乘客请往里走。开门当心，下车请走好。各位乘客，前方道路堵塞，请耐心等待。车辆发生了故障，请换乘后面的车，谢谢合作。

c) 让座用语：乘客您好，当您身边站有老、幼、病、残、孕乘客时，请把座位让给他们，我们向您表示诚挚的谢意。

d) 安全乘车用语：乘客您好，为了您和大家的安全，请不要将易燃、易爆品带上车。带小孩的乘客请不要将小孩的头、手伸出窗外，以免发生危险。乘车时请保管好自己的财物，防止丢失和被窃。

e) 转弯提示语：车辆转弯，请扶稳坐好。

附录 E  
(资料性附录)  
车厢内线路信息标识示意图

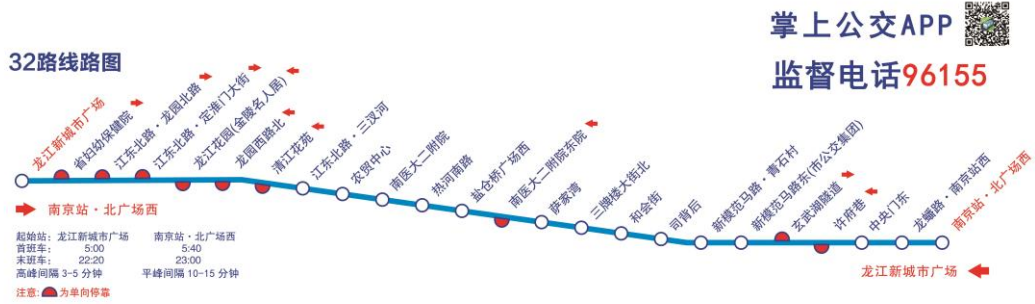


图 E.1 车厢内线路信息标识示意图