

ICS 03.220.20
A 12
备案号: 19818-2007

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 951—2006

农村公共交通客运服务规范

Service specification for country public passenger transportation

2006-06-16 发布

2006-08-18 实施

江苏省质量技术监督局 发布

前 言

为规范农村公共交通客运的服务行为,促进农村公共交通客运服务水平的提高,特制定本地方标准。
本标准按GB/T 1.1-2000《标准化工作导则 第1部分:标准的结构与编写规则》的格式和要求进行编写。

本标准附录A、附录B、附录C、附录D为规范性附录。

本标准由江苏省交通厅运输管理局提出,江苏省淮安质量技术监督局负责起草。

本标准主要起草人:李素珍、孙存、印可义、胡明峰、徐玉明、张勇。

农村公共交通客运服务规范

1 范围

本标准规定了农村公共交通客运的定义、总则、运行要求、质量要求和服务要求。
本标准适用于为消费者提供农村公共交通客运服务的单位。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 5845.11-1986 城市公共交通标志 公共汽车、无轨电车、有轨电车站牌

JT/T 200-2004 汽车客运站级别划分和建设要求

《中华人民共和国道路交通安全法》2003年版

《中华人民共和国道路运输条例》2004年版

《江苏省道路交通安全条例》2004年版

《江苏省汽车客运站标准建设体系》苏交运[2003]82号

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

农村公共交通

经济方便，至少有一端在乡村的、供公众乘用的公路交通运输方式。

4 总则

4.1 本标准对农村公共交通客运服务的质量要求与服务要求分别作出规定，以规范农村公共交通客运服务行为，保障运输安全，保护乡村道路客运有关当事人的合法权益，促进公共交通客运服务业的健康有序发展。

4.2 从事农村公共交通客运服务的单位，应当遵守本规范，依法经营，诚实守信，公平竞争。

4.3 发展农村公共交通客运服务，逐步实现城乡一体化。

5 运行要求

从事农村公共交通客运的单位，应当具备下列条件：

- 有符合主管部门规定营运条件的车辆和相应的停车场等基础设施；
- 有与其经营业务相适应并经检测合格的车辆；
- 有符合本标准第6章规定条件的驾（乘）人员；
- 有健全的安全生产管理制度；
- 有明确的线路和站点方案；
- 经过主管部门许可。

6 人员要求

6.1 从事农村公共交通的驾驶人员，应当符合下列条件：

- 取得相应的机动车驾驶证；
- 年龄不超过 55 周岁；
- 三年内无重大以上交通事故责任记录；
- 经设区的市级道路运输管理机构对有关客运法规、机动车维修和旅客急救基本知识考试合格。

6.2 从事农村公共交通的乘务人员，应当符合下列条件：

- 身体健康，衣着整洁，普通话良好，口齿清楚；
- 了解有关客运法规，具备旅客急救基本知识。

7 设施要求

- 7.1 有与其经营业务相适应、适合农村道路状况的车辆，并经检测合格。
- 7.2 客运站建设要求按 JT/T 200 中相应的级别划分执行。
- 7.3 候车点应设置于居民相对集中、出行方便、安全的地点，站点间距合理，一般不超过 2km；每行政村至少设一个站点，每乡镇至少有一个候车亭或 4 级以上客运站。
- 7.4 站牌按《江苏省汽车客运站标准建设体系》要求制作，也可参照 GB/T 5845.11-1986 执行。

8 质量要求

8.1 安全

维持乘车秩序，提醒与监管乘客不携带国家规定的危险物品及其它禁止携带的物品乘车，防止在运输过程中发生侵害乘客人身、财产安全的违法行为。

8.2 环境

客运经营者应当为乘客提供良好的乘车环境，保持车辆清洁、卫生。

8.3 准点

- 8.3.1 经营者应当在站牌或候车点公示所提供的运输班次，不得擅自停开或变更。
- 8.3.2 按规定地点停靠，正班运营，停靠偏僻乡村站点的提前或者延迟时间不得超过 20 分钟，停靠普通站点的提前或者延迟时间不得超过 10 分钟。

9 服务要求

9.1 总体要求

- 9.1.1 驾乘人员应身着工作服，佩戴工作标志。
- 9.1.2 做到文明礼貌，有问必答，使用文明用语（见附录 A），禁用服务忌语（见附录 B）。

9.2 驾驶员服务规范

9.2.1 一般要求

- 9.2.1.1 遵守驾驶员职业道德规范与“十不准”规定（见附录 C）。
- 9.2.1.2 安全行车，遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路运输条例》和《江苏省道路交通安全条例》。
- 9.2.1.3 行驶中发现影响安全行车的故障时，应按规定程序及时处置，不能继续行驶时，应立即向值班调度汇报，并看管好车辆，配合乘务员做好乘客的解释工作，及时安排乘客转乘后车。
- 9.2.1.4 运行中如车辆发生事故，要保护现场、抢救伤者，并及时向单位和公安部门报案。

9.2.2 发车

服从调度指挥，认真贯彻调度指令，提前进站，打开车门等客。

9.2.3 起步

接乘务员关门信号后，关好车门总开关，打开左转向灯，平稳起步。

9.2.4 运行

遵守交通法规，集中精力，注意观察路面情况变化，安全行车，谨慎驾驶，并保持中速平稳行驶，

逢站必停，有客必带。杜绝“三伤”（颠伤、摔伤、门伤）事故。

9.2.5 进站

车辆进站减速慢行，并开右转向灯，车停稳后开门，不准用车门催客、夹客，站内有车不能进站时，应执行二次进站，并停正摆直。

9.3 乘务员服务规范

9.3.1 一般要求

9.3.1.1 遵守乘务员职业道德规范与“十不准”规定（见附录D）。

9.3.1.2 关心乘客，服务周到，对老、弱、病、残、孕及怀抱婴儿的乘客，主动为其找座，耐心解答乘客的询问，及时提醒乘客注意个人财物，维护乘客利益，配合公安部门做好反扒工作。

9.3.1.3 为乘客提供良好舒适的乘车环境，车辆到终点站后进行清扫，保持车辆清洁卫生，车容车貌整洁。

9.3.1.4 车辆中途抛锚时，配合驾驶员向乘客做好解释工作，并及时安排乘客转乘后车，后车不得拒载；车辆行驶中如发生事故，应协助驾驶员抢救伤者、保护现场、寻找旁证，并及时通知有关部门；车辆内部发生紧急意外情况时，应立即通知驾驶员停车，迅速打开车门，组织乘客撤离，保护人员和车辆。

9.3.2 发车

配合驾驶员服从调度指令，提前进站上车、开门等客。

9.3.3 起步

接到调度发车指令后，发出关门信号，通知驾驶员开车，起步时，站立使用送话器，向乘客报清路别、方向、车号，然后讲“上车请买票，月票请出示”。

9.3.4 售票

从前往后认真逐个售票或验看月票，售票时，问清乘客下车地点，接收钱、撕票、验票、找零顺序售票，做到唱收唱付，钱票两清，验看月票后向乘客点头示意。

9.3.5 运行

9.3.5.1 售票

中途站售票做到勤宣传、勤疏导、勤售票或验看月票。

9.3.5.2 报站

每站起步后，提前预报下一站，“前方到站 xxx，下车的乘客请做好准备”，“前方到站 xxx，有转乘 xx 路的乘客请下车”。

9.3.5.3 配合

协助驾驶员做好安全行车工作，勤宣传，遇转弯或情况复杂路段，及时提醒乘客注意安全，防止颠伤，门伤及车内摔伤。

9.3.5.4 进站

每次到站前（对车内），“xxx 站到了，请乘客带好随身携带的行李物品，准备下车”。到站时（对车内），“开门请当心，下车请走好”；（对外），“车辆进站，请注意安全”，“xx 路开往 xx 方向，请先下后上，文明乘车”。

9.3.5.5 下车与送行

到达终点站后，应下车送行，主动帮助老、弱、病、残、孕及怀抱小孩的乘客，嘱咐乘客相关注意事项，提醒携带好随身物品。

10 乘客意见处理与反馈

10.1 应在车辆和站台明显部位公布监督电话，用乘客意见簿、来访接待室或客运值班室等多种形式和渠道接受乘客意见，做到件件有记录。

10.2 应及时处理乘客的意见，并将落实处理情况反馈至乘客。

10.3 对乘客的意见、要求、投诉应按规定客观公正处理，不回避护短，不弄虚作假。

附 录 A
(规范性附录)
文明用语

- A. 1 因人称呼（如老伯、大妈、同志、师傅、小朋友等）。
- A. 2 您好。
- A. 3 请讲、请问、请稍等。
- A. 4 谢谢。
- A. 5 对不起。
- A. 6 再见。
- A. 7 很抱歉。
- A. 8 没关系。
- A. 9 请您排队等候。
- A. 10 请不要着急。
- A. 11 我能为您提供什么服务吗？
- A. 12 您要去的方向我不太清楚，请您问问别人好吗？
- A. 13 你反映的问题，我会向领导反映。
- A. 14 麻烦您给这位同志让个座。
- A. 15 这里有票价表，请您看一看。
- A. 16 实在对不起，刚才堵车了。
- A. 17 请稍等，我马上过来。
- A. 18 下车时，请注意过往车辆。
- A. 19 安全起见，这儿不能停车。
- A. 20 请保管好自己的随身物品。
- A. 21 请注意保持车厢内卫生，谢谢配合。
- A. 22 欢迎您对本车服务提出意见。

附 录 B
(规范性附录)
服务忌语

- B. 1 喂，叫你呢。
- B. 2 谁叫你不看看。
- B. 3 嫌车慢就别坐。
- B. 4 问别人。
- B. 5 怕挤，叫出租车不挤。
- B. 6 啰嗦什么，赶紧下。
- B. 7 我就这态度。
- B. 8 有能耐，你告去，随便告哪都不怕。
- B. 9 叫什么，等会儿。
- B. 10 不知道。
- B. 11 刚才和你说过，怎么还问。
- B. 12 没零钱，下去。
- B. 13 有意见找领导去。
- B. 14 你问我，我问谁。
- B. 15 我不管，不要问我。
- B. 16 现在才说，早干什么的。
- B. 17 别啰嗦，快点。
- B. 18 不是早告诉你吗，怎么还不明白。
- B. 19 怎么不提前做好好。
- B. 20 我有什么办法，又不是我叫车坏。

附 录 C
(规范性附录)

驾驶员职业道德规范与“十不准”规定

C.1 职业道德规范

- 热爱本职、尽忠职守；
- 安全驾驶、优良服务；
- 遵章守纪、准点行车；
- 仪表端庄、车容整洁；
- 钻研技术、爱护车辆；
- 礼貌待客、服务热情。

C.2 “十不准”规定

- 1、不准开带病车；
- 2、不准擅自串线、下线行驶、越站甩客；
- 3、不准开车时抽烟、闲谈、打手机；
- 4、不准使用直流油；
- 5、不准冒险涉水；
- 6、不准超速行驶；
- 7、不准酒后开车；
- 8、不准赤膊、穿高跟鞋、拖鞋开车；
- 9、不准和乘客发生纠纷；
- 10、不准将车交他人驾驶。

附 录 D
(规范性附录)

乘务员职业道德规范与“十不准”规定

D.1 职业道德规范

- 热爱本职、忠于职守；
- 文明待客、热情服务；
- 遵章守纪、顾全大局；
- 仪表端庄、车容整洁；
- 钻研业务、讲究艺术；
- 团结互助、协作配合；

D.2 “十不准”规定

- 1、不准侮辱和打骂乘客；
 - 2、不准侵吞票款；
 - 3、不准讲服务忌语；
 - 4、不准中途下车离岗；
 - 5、不准拒载月票；
 - 6、不准擅自调班；
 - 7、不准让他人代售票、开关门；
 - 8、不准扣留乘客物品；
 - 9、不准穿拖鞋、赤膊、仪表不整；
 - 10、不准闲谈、看书刊、吃东西、吸烟、嘻笑、睡觉、打手机。
-