

ICS 03. 220. 20

R11

备案号: 51425-2016

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 2979-2016

镇村公交运营服务规范

Passenger transport services specifications for town village 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 管理制度.....	2
6 线路.....	2
7 车辆.....	3
8 场站.....	3
9 人员.....	4
10 服务	4
11 安全.....	5
12 服务评价与投诉处理.....	6
附录 A（资料性附录）镇村公交车型外观及标识式样	7
附录 B（资料性附录）车厢内张贴公交线路和告示式样	9
附录 C（资料性附录）镇村公交站牌式样	11
附录 D（资料性附录）驾乘人员服务用语要求	12
附录 E（资料性附录）镇村公交服务评价指标	13

前 言

本标准是按照 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、镇江市运输管理处、泰兴市运输管理处、扬州市公交集团公司、溧阳市客运有限公司、宿迁市锐锋公共交通运输有限公司。

本标准主要起草人：范健、宋昌娟、蒋伟、段俊虎、罗中萍、张旭、游友佳、刘正直、卢笙、鲍金萍、王昕、刘浩、姜立宏、石滨毅、戚建忠、闫莹等。

镇村公交运营服务规范

1 范围

本规范规定了镇村公交运营服务的基本内容和质量要求，包括管理制度、线路、车辆、场站、人员、服务、安全、服务评价与投诉处理等要求。

本规范适用于镇村公交客运服务。

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 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法

JT/T 198 营运车辆技术等级划分和评定要求

DB32/T 1228 汽车客运站建设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

镇村公交 Town-villagebus

以乡镇为单位或者相邻几个乡镇为片区，连接乡镇至行政村（镇与镇之间、村与村之间），按照固定线路、站点、票价运营的社会公共旅客运输方式。

3.2

车站 Stopofpublictransport

在镇村公交线路上供运营车辆停靠、乘客候车和乘降的，并设有相应设施的场所。

3.3

回车场 Turnaround

供镇村公交车辆在线路起讫点停放、调头的场地。

3.4

班次 Serial number of bus run

一条线路在一天中，按时间顺序编排的各运营车辆往返运行的次数。

3.5

发车间隔 Departure headway

同一线路的同向相邻两车次驶离起点站的时间间隔。

4 总则

4.1 镇村公交企业应：

- a) 以服务居民出行为宗旨，遵循政府主导、科学规划、统筹发展、因地制宜的原则，为居民出行提供安全、便捷、经济、绿色、文明的基本公共服务。
- b) 坚持依法经营、诚实守信、持续提供优质服务，实行公司化经营，禁止挂靠、承包经营，企业按规定与驾驶员签订劳动合同，并参加社会保险。
- c) 配备合理规模的车辆、人员、设施，建立完善的管理制度和服务保障措施，并确保其持续有效实施。
- d) 按照批准的线路、站点、班次、时间、票价运营，及时、准确地向社会公布服务信息。
- e) 注重应用新技术，宜将服务信息融入公共服务系统，促进镇村公交服务智能化、人性化、低碳化。
- f) 按照本规范，定期对服务质量进行评价，持续改进、不断提升服务水平和乘客满意度。

5 管理制度

5.1 镇村公交企业应：

- a) 建立健全安全生产责任、安全生产例会、安全学习、安全生产隐患排查、安全生产事故统计报告、安全生产责任追究、安全生产应急预案等安全管理制度，并有效实施。
- b) 建立健全岗前适任培训、继续教育、驾驶人员考核评定等从业人员管理制度。
- c) 建立健全车辆维护、车辆安全例行检查、车辆档案等车辆管理制度。
- d) 建立健全卫星定位装置使用、线路和班次执行、运行轨迹抽查等车辆动态监控管理制度。
- e) 建立健全统计报表、服务评价、投诉处理问责等运营管理制度。
- f) 建立财务管理等台账，加强管理制度执行情况的监督检查，有效实施各项管理制度。

6 线路

- 6.1 应根据城乡客运一体化发展规划，结合城镇化发展和城乡居民出行需要，科学规划、合理布局，与城市公交、市镇班线等其他客运方式有机衔接、协调融合，构建一体化的城乡客运服务网络，覆盖所有行政村。
- 6.2 应按规定经相关部门联合勘察，符合安全通行条件，经许可后方可开行。
- 6.3 应按照区域、线路运营特点进行编号，线路编号遵循规范、有序、便于识别的原则。
- 6.4 应根据地方习俗、群众出行习惯等，因地制宜确定辐射线和环形等线路类型，科学编排线路运行计划，合理配备车辆，环形线路宜双向对开。同一线路一天发车一般不应低于四班次。

6.5 应根据当地群众出行习惯和季节合理制定首班车、末班车发车时间，首班车发车时间不宜晚于 7:00，末班车发车时间不宜早于 17:00。发车间隔小于 30 分钟的线路应标注首末班时刻和班次间隔，发车间隔大于 30 分钟的线路应标注班次时刻。

6.6 宜根据群众的需求和客流规律创新服务方式，可提供定制公交、包车等需求响应式服务。对受地域、人口等条件限制，不适合开行固定式镇村公交线路的行政村，可提供预约服务等方式覆盖行政村。

6.7 新增、调整、取消线路或班次时刻应经所在地县级及以上道路运输管理机构同意。正式实施前，镇村公交企业应提前 5 日向社会公告。

7 车辆

7.1 基本要求

7.1.1 镇村公交企业应根据道路通行条件和实际出行需求，因地制宜选用合适的镇村公交车型。

7.1.2 镇村公交车辆应符合 GB 7258、GB 18565 和 JT/T 198 等有关技术标准和规范，经检验合格，持有的证照应合法、齐全、有效。

7.1.3 镇村公交车辆尾气排放应符合相关规定，宜使用新能源等节能环保车辆。

7.1.4 镇村公交车辆应按规定安装符合技术标准的卫星定位装置，并按规定与行业管理系统连接，保证其正常运行。

7.2 车容车貌

7.2.1 镇村公交车身应按规定喷贴企业名称、监督电话和统一形象标识，喷贴的文字和图案应统一并清晰可辨。参见附录 A。

7.2.2 车身外表应整洁，蒙皮无明显凹坑、漆色光亮一致，色彩条纹清晰连贯。

7.2.3 门窗玻璃无缺损，开关轻便，密封良好。

7.2.4 车头灯、尾灯、方向灯、侧灯、顶灯齐全有效，面罩完好。

7.2.5 车辆号牌位置正确，安装牢靠，字迹清晰。

7.2.6 车身、车内广告主题应与乘车环境协调，广告设置不应改变车辆基本技术参数，不应覆盖车辆运营标志。

7.2.7 车辆的前部和后部应规范设置起讫点站名和线路编号等内容；车辆配置 LED 显示屏的，应显示线路名称和线路起讫站点名称。

7.3 车厢设施

7.3.1 车厢内清洁，车顶完好不漏水。

7.3.2 车厢内壁、顶板压条、车厢地板应完整。

7.3.3 车厢内座凳、靠背、扶手、护栏、拉手等装置安装牢固，无凸出尖锐部分。

7.3.4 车厢应设立老、幼、病、残、孕乘客座位。

7.3.5 车厢内应在明显位置张贴线路走向图、站点名称、票价，公布监督电话和服务承诺，并且应有禁止携带易燃易爆危险品乘车、禁止吸烟、做文明乘客、主动让座等温馨提示。参见附录 B。

7.3.6 车厢内应配备投币箱、灭火器、安全锤等服务设施和安全消防设施。

8 场站

8.1 镇村公交沿线应根据线路的客流量、换乘需求、道路条件、镇村布局等相关因素设置候车亭（牌）。镇村公交线路起讫点无乡镇客运站的，应设置候车亭（牌）和回车场。

8.2 客运站设置应符合 DB32/T1228 和 GB/T 10001.1 等标准和规范。客运站、候车亭（牌）应公布其运营线路的起讫点名称、本站名称、沿途车站名称、首末站发车班次时刻或预计到站时间、行车方向、票价和监督电话等基本信息。建设掌上公交系统的，宜公布二维码，供乘客扫描下载查询。参见附录 C。

8.3 客运站、候车亭（牌）、回车场等服务设施应建立维护保洁制度，定期维护保洁，发现污损、毁坏等情况时及时修复，保持清洁完好。

9 人员

9.1 基本条件

9.1.1 管理人员应熟悉国家有关法律法规、行业政策和相关规定，具有良好的职业道德素质和行政管理能力。

9.1.2 车辆技术管理人员应熟悉国家有关营运车辆技术管理法律法规、行业政策和相关规定。

9.1.3 车辆安全管理人员应熟悉国家有关车辆技术管理法律法规、行业政策和相关规定，应具备车辆维修经验。

9.1.4 场站调度人员应具有良好的职业道德素质，沟通能力强，应具备计算机操作能力。

9.1.5 驾驶人员应持有相应车辆驾驶证件和从业资格证，身体条件符合相关规定。

9.2 仪容举止

9.2.1 驾驶人员、场站调度人员上岗时应佩戴或悬挂服务证、文明礼貌、热情服务，宜统一着装。

9.2.2 驾驶人员、场站调度人员对外地乘客宜使用普通话，做到吐字清楚，语速适中，服务用语规范文明。参见附录 D。

9.2.3 驾驶人员、场站调度人员应尊重乘客，态度和蔼，耐心解答乘客的询问。与乘客发生服务纠纷时，应以理服人、宽以待人，尽量化解矛盾。

9.3 人员管理

9.3.1 镇村公交企业应及时组织从业人员岗前适任培训、考试，并做好培训、考试结果的记录存档工作。

9.3.2 镇村公交企业应定期对驾乘人员和场站调度人员进行安全、服务、法规、新技术等方面的继续教育培训，并做好继续教育培训结果的记录存档工作。

10 服务

10.1 行车服务

10.1.1 驾驶人员出车前应做好车辆维护保养，保持车辆技术性能完好、牌证齐全和车辆内外整洁。

10.1.2 驾驶人员应遵守交通法规，严格执行各路段的标志、标识，严禁争道抢行、超速行车和疲劳驾驶；严禁驾车时有吸烟、饮食、闲谈、接打手机等妨碍安全行车的行为。

10.1.3 按照运营班次、运营时间准点发车，按规定路线行驶、规定站点停靠，严禁擅自越站甩客、掉头、改道行驶、无故抛停车辆。

10.1.4 驾驶人员行驶途中应履行安全职责，及时报站，提醒乘客注意安全，平稳驾驶，应做到起步、行车、停车操作平稳，车辆停稳后再开门，车门关好后再起步。

10.1.5 车辆进站时应匀速进站，进站前 100 米内禁止超越机动车，30 米内禁止超越非机动车，进站时车身与道路平行，车头对准站牌位置，靠边停车，并提醒乘客注意安全，有序上下。

10.1.6 驾驶人员不得在途中私自更换车辆或者将乘客移交他人运送。确因车辆故障无法继续安全行驶或者因企业及其驾驶人员的过错造成乘客漏乘、误乘的，镇村公交企业应及时安排乘客免费换乘其他车辆，将乘客送达目的地。

10.2 突发事件处置

10.2.1 镇村公交企业应编制不同类型突发事件应急预案，加强培训，定期演练，应按照预案执行。

10.2.2 行驶途中，如遇突发路况或特殊天气等情况，可能影响运输安全的，驾驶人员应立即停驶，查勘限制条件，并及时向企业汇报。镇村公交企业应以安全第一为原则，及时调整运营组织方案，并明确告知当事驾驶员原地等候、返程或绕行等处置方案。

10.2.3 若发生交通事故，驾驶人员应及时抢救伤者，保护现场，拨打事故报警电话 122、急救电话 120 等，同时向企业及时报告。

10.2.4 若车辆发生火警、燃料泄漏等突发事件，驾驶人员应按正确程序疏散乘客，及时拨打火警电话 119，严格按照突发事件处置程序进行处理，同时向企业及时报告。

10.2.5 若车厢发生扒窃，当事人能确认窃贼仍在车厢内，并要求前往公安部门处理的，驾驶人员可向乘客说明情况求得谅解，沿途不停车直接开往公安机关处理。

10.2.6 驾驶人员应协助并配合公安部门查处违法犯罪行为。

11 安全

11.1 镇村公交企业应自觉履行安全生产主体责任，接受交通、公安、安监等部门的管理，严格遵守安全生产法律法规，落实企业各项管理制度。

11.2 镇村公交企业应依法设置安全生产管理机构，配备与本企业安全生产工作相适应的专职安全管理人员。

11.3 镇村公交企业应加强对车辆技术管理，按规定对车辆进行维护和检测，保证车辆技术

状况良好。

11.4 镇村公交企业应依法运营，严禁乘客携带易燃、易爆、有毒等危险物品。

11.5 镇村公交企业应加强车辆、场站设施日常巡查，发现安全隐患，及时报告并采取相应措施。

11.6 若发生公共突发事件，镇村公交企业应启动道路乘客运输突发事件应急预案，并服从县级以上人民政府、交通运输主管部门等有关部门的统一调度、指挥。

12 服务评价与投诉处理

12.1 服务评价

12.1.1 镇村公交企业应建立服务质量评价体系，定期在企业内部开展服务质量考核和评价。镇村公交企业服务质量和乘客满意度等方面的评价由所在地道路运输管理机构负责组织实施。

12.1.2 所在地道路运输管理机构应根据本标准的要求开展服务评价。参见附录 E。

12.1.3 各地县级以上道路运输管理机构应加强镇村公交运营情况监督检查，宜采取定期与不定期、明察与暗访相结合等形式，对镇村公交企业执行本标准情况实施检查与考核。

12.1.4 对镇村公交企业违反本标准的，所在地道路运输管理机构应责令其整改，将考核结果作为行业文明评比、经营权服务质量招投标等重要依据，并与同期政府补贴挂钩。

12.2 投诉处理

12.2.1 镇村公交企业应按 GB/T17242 处理乘客投诉。

12.2.2 镇村公交企业应公布监督投诉举报电话等联系方式，并建立服务投诉举报查处机制。

12.2.3 镇村公交企业对于乘客的投诉举报应在收到投诉之日起 5 个工作日内作出答复。

12.2.4 对于镇村公交企业的投诉处理不及时，所在地道路运输管理机构应对相关企业进行问责。

附录 A
(资料性附录)
镇村公交车型外观及标识式样

A.1 镇村公交车型推荐技术要求

1. 车身两侧及后部明显位置喷涂“江苏镇村公交”统一标识；
2. 加大两侧侧窗，下1/3粘贴玻璃，上2/3铝型材推拉，保证车内通透性好，观光效果强；
3. 采用二级踏步的布置形式，一级踏步离地高不大于370mm，保证乘客上下方便；
4. 车内乘客区应采用无台阶地板布置，乘客区内高应 $\geq 1750\text{mm}$ ；
5. 安装前后电子路牌、防滑扶手杆、装投币箱、垃圾桶等专用服务设施，宜安装 IC 卡刷卡终端、车内外监视器。



图 A.1 镇村公交车型外观及标识式样

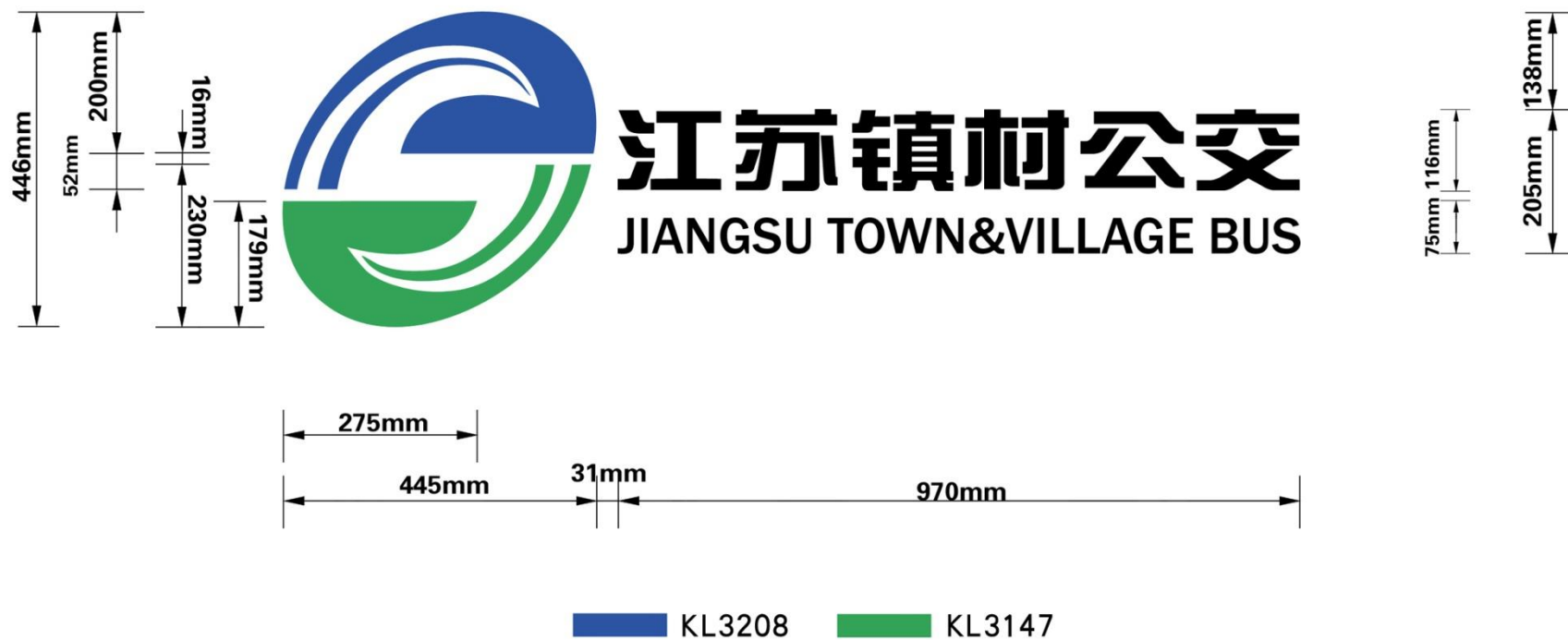


图 A. 2 江苏镇村公交标识式样

附录 B
 (资料性附录)
 车厢内张贴公交线路和告示式样



图 B.1 车厢内张贴公交线路式样



图 B.2 车厢内张贴告示式样

附录 C
(资料性附录)
镇村公交站牌式样



图 C.1 镇村公交站牌式样

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，不失时机地向乘客解释说明。

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，欢迎您再次乘坐。
- 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，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 路镇村公交车。

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，下次乘车再会！

D.4.3 报站用语

- a) 预报站名：“前方到站 XX，下车乘客请提前做好准备”。
- b) 报到达站：“XX 站到了，下车乘客请走好”。

D.4.4 道歉用语

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

D.4.5 车厢宣传用语（语音或视频宣传）

a) 疏导用语：乘客您好，现在车内人多拥挤，请大家互相礼让向后走，给上车的乘客提供方便，谢谢合作。

b) 提示用语：乘客您好，行车时请不要大声喧哗，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。

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，请坐（站）稳扶好。

附录 E
(资料性附录)
镇村公交服务评价指标

E.1 重特大安全责任事故次数为 0。

E.2 重大服务质量事件次数为 0。

E.3 车次完成率，按式 (1) 计算：

$$\text{车次完成率 (\%)} = \frac{\text{报告期内实际完成的车次数}}{\text{报告期内计划车次数}} \times 100 \dots\dots\dots (1)$$

E.4 发车准点率，按式 (2) 计算：

$$\text{发车准点率 (\%)} = \frac{\text{报告期内准点发车班次}}{\text{报告期内总发车班次}} \times 100 \dots\dots\dots (2)$$

E.5 车辆清洁合格率，按式 (3) 计算：

$$\text{车辆清洁合格率 (\%)} = \frac{\text{报告期内车辆清洁合格次数 (次)}}{\text{报告期内被检查车次 (人次)}} \times 100 \dots\dots\dots (3)$$

E.6 乘客满意率，按式 (4) 计算：

$$\text{乘客满意率 (\%)} = \frac{\text{报告期内抽样调查中旅客满意和基本满意的票数}}{\text{报告期内抽样调查收回的总票数}} \times 100 \dots\dots\dots (4)$$

E.7 乘客投诉及意见处理率，按式 (5) 计算：

$$\text{乘客投诉及意见处理率 (\%)} = \frac{\text{报告期内已处理投诉及意见件数}}{\text{报告期内收到投诉及意见总件数}} \times 100 \dots\dots\dots (5)$$