

DB4404

珠 海 市 地 方 标 准

DB4404/T 6—2021

公共汽车客运服务规范

Public bus passenger service specification

2021-01-12 发布

2021-03-01 实施

珠海市市场监督管理局 发 布

目 次

前言.....	III
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.....	3
4.1 线网通达性.....	3
4.2 客运能力.....	4
4.3 运营时间.....	4
4.4 站距.....	4
4.5 换乘距离.....	4
4.6 班次间隔.....	4
4.7 服务水平.....	4
5 场站设施.....	5
5.1 站台.....	5
5.2 候车亭.....	6
5.3 站牌.....	6
5.4 首末站.....	6
5.5 枢纽站.....	6
5.6 综合车场.....	7
5.7 其他要求.....	7
6 运营车辆.....	7
6.1 车辆等级和配置.....	7
6.2 安全性能.....	7
6.3 车辆设施.....	7
6.4 服务标识.....	8
6.5 安全提示标识.....	8
6.6 车容和卫生.....	8
6.7 日常维护.....	9
7 运营服务人员.....	9
7.1 基本要求.....	9
8 运营调度.....	9
8.1 编制线路运行计划及应急调度预案.....	9
8.2 行车调度.....	9
8.3 运营台账.....	9
9 行车服务.....	10
9.1 行车准备.....	10
9.2 行车中.....	10
10 车厢服务.....	10

10.1 基本要求.....	10
10.2 乘客服务.....	10
10.3 环境服务.....	10
10.4 其他服务.....	10
11 信息服务.....	11
11.1 服务内容.....	11
11.2 服务方式.....	11
11.3 信息更新.....	11
12 运营安全.....	11
12.1 驾驶员安全行车要求.....	11
12.2 乘务员安全服务要求.....	12
12.3 乘客乘车安全要求.....	12
12.4 运营中突发事件处理.....	12
13 监督检查.....	13
13.1 一般要求.....	13
13.2 营运服务检查.....	13
13.3 投诉处理.....	13
13.4 满意度与质量评价.....	13
附录 A （资料性） 线路及站牌命名方法.....	14
附录 B （规范性） 车辆例行检查项目.....	16
附录 C （资料性） 车厢服务用语.....	18
附录 D （规范性） 服务设施检查及报修项目.....	19
附录 E （规范性） “5321”文明礼让操作规程.....	20
附录 F （规范性） “530”路口安全行车操作规程.....	21
附录 G （规范性） “520”进站安全操作规程.....	22
附录 H （资料性） 乘客乘车安全要求.....	23
附录 I （规范性） 营运服务检查记录.....	24
参考文献.....	25

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由珠海市交通运输局提出并归口。

本文件起草单位：珠海市交通运输局、珠海公共交通运输集团有限公司、珠海鼎基标准技术有限公司。

本文件主要起草人：余英姿、陈胜、蒋模平、向朝晖、余荣军、钟霆、侯茂顺、谢素芬、陈小茸、乔宝良。

公共汽车客运服务规范

1 范围

本文件规定了珠海市公共汽车客运服务的总体要求、场站设施、运营车辆、运营服务人员、运营调度、行车服务、车厢服务、信息服务、运营安全、监督检查的要求。

本文件适用于珠海市公共汽车客运服务。

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 5845.1 城市公共交通标志 第1部分：总标志和分类标志
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 7258 机动车运行安全技术条件
GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
GB/T 22484-2016 城市公共汽电车客运服务规范
GB/T 32852.1-2016 城市客运术语 第1部分 通用术语
GB/T 32852.2-2018 城市客运术语 第2部分：公共汽电车
GB 38032-2020 电动客车安全要求
GB/T 51328-2018 城市综合交通体系规划标准
CJJ/T 15 城市道路公共交通站、场、厂工程设计规范
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
JT/T 1240 城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求

3 术语和定义

GB/T 32852.1-2016、GB/T 32852.2-2018、GB/T 22484-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

公共汽车 bus

用于城市公共交通服务，为运输乘客设计和制造的客车。

3.2

客运服务 passenger transportation service

城市客运从业人员为满足公众出行需求，与公众之间产生的一系列活动的过程及结果。

3.3

运营时间 operation time

线路在一天中，首班车驶离运营起点至末班车到达运营终点的时间区间，或某运营车在一天中投入运营的时间。

3.4

换乘距离 transfer distance

乘客在一次换乘中的步行距离。

[来源：GB/T 32852.1-2016, 2.1.20, 有改写]

3.5

线网优化 bus network optimization

运用网络计算技术，对公交线网如何满足乘客时空分布的需求等指标体系寻优的过程。

3.6

公共汽车线网覆盖率 coverage rate of bus network

城市市区范围内公交线网长度占城市道路长度的比例。

3.7

站点覆盖率 coverage rate of transit stops

在公共交通线网上，以各公交站点为圆心，以服务半径画圆所围成的面积之和（重叠部分只计一次）与对应空间区域面积之比。

3.8

换乘系数 transfer coefficient

在一次换乘中，公交总乘客数与直达乘客数的比值，反映城市居民平均一次出行需乘坐公共交通线路的次数。

3.9

万人公交保有量 number of buses per 10000 persons

按城市人口（含半年以上居住人口）计算，平均每万人所拥有的标准公共汽车车辆数。

3.10

乘车时间 travel time

在一次出行中，乘客从出发地到目的地乘坐公共汽车所花费的时间。

3.11

候乘时间 waiting time for bus

乘客在车站等候乘车的时间。

3.12

步行距离 walk distance for bus trip

在一次乘坐公共汽车出行中，乘客从出行起点至上车站、从下车站至出行终点及换乘中的步行长度之和。

3.13

高峰时间 peak hour

一天中，出现最大客流量的时间段。

3.14

尖峰时间 top of peak hour

一天中，出现最大客流量的集中时间段。

3.15

公共汽车交通出行分担率 mode split rate for bus

城市居民出行方式中选择公共汽车的出行量占统计范围内居民出行总量的比例。

3.16

公交枢纽站 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。

3.17

综合车场 integrated bus transfer place

以公共汽车营运、线路调度、车辆停放、充电、二级保养和中修为核心功能,集长途汽车、公交、出租车、小汽车为一体的综合换乘枢纽,兼具一级保养、小修、车辆清洗和运营管理的公交场站。

4 总体要求

4.1 线网通达性

4.1.1 线网覆盖率

中心城区线网覆盖率不应低于60%，城市建成区线网覆盖率不应低于40%。

4.1.2 站点覆盖率

按车站服务半径300米计算，城市建成区站点覆盖率不应低于50%，中心城区不应低于70%；按车站服务半径500米计算，城市建成区站点覆盖率不应低于90%。

4.1.3 线路重复系数

中心城区线路重复系数以3.0~5.0为宜，城市建成区线路重复系数以1.5~2.5为宜。

4.1.4 线路非直线系数

公共交通线路非直线系数不宜大于1.4。

4.1.5 换乘系数

中心城区换乘系数不宜超过1.5，城市建成区换乘系数不宜超过1.8。

4.2 客运能力

4.2.1 万人公交保有量

万人公交保有量不宜少于16辆标准车。

4.2.2 公共汽车交通出行分担率

公共汽车交通出行分担率不宜低于18%。

4.3 运营时间

4.3.1 坚持以人为本、方便群众的理念，线路的运营时间应满足公众日常出行的需要。

4.3.2 公共汽车客流走廊每日运营时间不宜低于 16h，主干道线路每日运营时间不宜低于 12h。

4.3.3 配合口岸通关需要，宜设置 24h 运营线路。

4.4 站距

4.4.1 中心城区常规站距宜为 300m~500m。

4.4.2 建成区、郊区、农村线路的站距宜为 500m~1000m。

4.4.3 公交快线站距应根据客源分布确定。

4.5 换乘距离

4.5.1 路段中同方向换乘距离不宜大于 100m。

4.5.2 平交路口换乘距离不宜大于 200m。

4.5.3 立交桥区域换乘距离不宜大于 300m。

4.5.4 轨道交通、长途汽车站、火车站、机场、客运码头、工业园区及大型住宅区的主要出入口 150m 范围内应设置公共汽车站点。

4.6 班次间隔

4.6.1 在客流高峰时间班次间隔应能满足乘客上车需要。

4.6.2 在客流平峰时间中心城区线路班次间隔不宜大于 15min，高峰时间发车间隔不宜大于 8min，尖峰时间发车间隔不宜大于 6min。

4.6.3 高峰时间班次计划完成率不应低于 98%，其他时间班次计划完成率不应低于 95%。

4.7 服务水平

4.7.1 首末班准点率

首末班准点率应不低于95%。

4.7.2 车辆满载率

高峰期平均满载率不宜大于80%，平峰期平均满载率不宜大于50%。

4.7.3 乘车时间

区内乘车时间不宜超过1h，跨区间乘车时间不宜超过1.5h。

4.7.4 候乘时间

中心城区候乘时间不宜超过15min，城市建成区候乘时间不宜超过30min。

4.7.5 步行距离

乘客从出行起点至上车公交站、从下车公交站至出行终点步行均不宜超过500m。

4.7.6 发车正点率

发车正点率应大于等于95%。

4.7.7 车内服务设施完好率

每月应不少于一次随机抽查车内服务设施合格车数，抽查数量不少于30%的线路和20%的运营车，车内服务设施完好率应大于等于95%。

4.7.8 车辆整洁合格率

每月应不少于一次随机抽查整洁合格车数，抽查数量不少于30%的线路和20%的运营车，车辆整洁合格率应大于等于95%。

4.7.9 车厢服务合格率

每月应不少于一次随机抽查车厢服务合格车数，抽查数量不少于30%的线路和20%的运营车，车厢服务合格率应大于等于95%。

4.7.10 安全性指标

责任事故死亡率应不高于0.05次/百万公里，每月道路交通安全违法（章）率应不高于0.01次/辆。

4.7.11 行车责任事故频率

行车责任事故频率应小于1.5次/百万公里。小于1.5次/百万公里为良好，行车责任事故频率小于1次/百万公里为优秀。

4.7.12 乘客投诉处理率

乘客投诉处理率应达到100%。

4.7.13 乘客有责投诉率

乘客有责投诉率不应高于10次/百万人次。

4.7.14 投诉处理及时率

投诉处理及时率应达到100%。

4.7.15 乘客满意度

乘客满意度应不低于90%。

5 场站设施

5.1 站台

5.1.1 站台应符合 GB/T22484-2016 中 5.1 的规定。

5.1.2 站台宜设置信息化设施，宜装置监控系统、广播系统、电子屏显示系统等。

5.1.3 中心城区宜设置港湾式公交站台，并同步配备候车亭，建成区可根据条件因地制宜设置多种形式的站台。

5.2 候车亭

- 5.2.1 候车亭应符合 GB/T22484-2016 中 5.2 的规定。
- 5.2.2 候车亭应符合防台风、防触电要求，宜与亭内设施进行一体化设计。
- 5.2.3 候车亭内应便于乘客遮阳避雨，宜设置站牌标志、休息座椅，可设置必要的告示及广告看板、公交信息查询、广播系统等电子设备，提供公交车到达时间等信息。
- 5.2.4 候车亭内设置广告灯箱不应影响乘客集散，设置应按照统一规格进行设计，并不宜超过候车亭立面总面积的 50%。

5.3 站牌

- 5.3.1 站牌应符合 GB/T22484-2016 中 5.3 的规定。
- 5.3.2 线路及车站命名的原则和方法见附录 A。
- 5.3.3 站牌应设在站台前段，或结合候车亭布局设置，其朝向和高度便于查看，且不影响乘客集散。
- 5.3.4 线路调整时，作废的站牌应及时拆除，以免误导乘客。

5.4 首末站

- 5.4.1 首末站功能宜包括客流集散、场站管理、车辆停放、充电桩、调度管理、车辆清洗、车辆检修和后勤保障等。
- 5.4.2 首末站应建设停车区域、回车道、上下车区和候车廊、调度管理用房、场站管理用房、休息用房等设施。
- 5.4.3 对于位置较为偏远的首末站，应根据需要设置夜间休息室，保障首末班车按时运营。
- 5.4.4 独立占地的首末站功能及建设内容应符合表 1 规定。

表 1 独立占地公交首末站建设内容表

功能	建设内容
客流集散	上下车区、候车廊（连廊）
调度管理	调度室、信息资源、票务结算室
车辆清洗	洗车区、隔水槽、污水沉沙池
车辆检修	小修工间、维修工具室、材料室、隔油池
后勤保障	充电桩、休息室、值班室、餐厅、厕所
场站管理	场站管理办公室、监控室、会议室、围墙、大门、岗亭
车辆停放	停车坪、回车道、人车分流及标示标线

5.4.5 公交首末站应具备与智慧公交信息系统数据信息同步功能。

5.5 枢纽站

- 5.5.1 多条道路公共交通线路共用一个首末站时或多种交通方式之间换乘应设置枢纽站。
- 5.5.2 枢纽站可按到达和始发线路条数分类，2 条~4 条线路为小型公交枢纽；5 条~7 条线路为中型公交枢纽；8 条线路以上为大型公交枢纽。
- 5.5.3 枢纽站的设计应方便换乘、保障安全、减少交通冲突，并应具备停车、保养及小修功能。
- 5.5.4 枢纽站内站牌、公共信息牌应设置灯光照明装置，便于查看。
- 5.5.5 枢纽站应满足乘客休息、站务管理、职工学习和休息等需要。

5.6 综合车场

5.6.1 综合车场应建设停车坪（库）、回车道、试车道、维修保养设施、车辆清洗设施、管理用房、后勤服务用房等基础设施，为乘客提供综合性候车环境。综合车场功能及建设内容应符合表2规定。

表2 公交综合车场建设内容表

功能	建设内容
车辆停放及运营保障	候车室、标示标线、充电桩、停车坪（库）、回车道、试车道等
车辆维修保养	维修工间、维修工具室、材料室（含轮胎库）、隔油池、动力系统用房（变压器室、配电室、泵房、空压机房、锅炉房、乙炔氧气站）等
运营管理	智慧公交系统、标识标牌、管理办公室、会议室、监控室、设备用房等
车辆清洗	洗车机、洗车区、隔水槽、污水沉淀池等
后勤保障	休息室、值班室、饭堂、厕所等

5.6.2 综合车场应同步建设智慧公交的智能信息系统的综合布线工程，车辆出入口处应设置电动门，综合车场四周宜建设围墙。

5.7 其他要求

车站设施各项技术要求应符合CJJ/T 15的规定，并定期维护，保持整洁、完好。

6 运营车辆

6.1 车辆等级和配置

应符合JT/T888的规定，应使用零排放车辆，全车宜配装LED高效节能灯具。

6.2 安全性能

车辆应符合GB 7258、GB 38032-2020、JT/T 1240-2019的规定，根据不同线路、路段和区域情况，车辆设定最高限速值不宜超过70km/h，车辆“关门起步、停车开门”和“气-电”独立双回路一键应急开门技术性能安全可靠。

6.3 车辆设施

6.3.1 服务设施

6.3.1.1 车身内外皮应无破损、无变形。

6.3.1.2 车门、车窗、顶窗等设施应完好，开关灵活，支架、撑杆牢固，安全可靠。

6.3.1.3 地板、踏步、座椅、扶杆、拉手设施应完整可靠。

6.3.1.4 报站器、IC卡机、投币箱（机）、电子显示屏、线路牌、视频监视器、智能调度车载设备、车内照明等设施应完好有效，车内应设置小型垃圾容器。

6.3.1.5 空调系统应具备新风功能，并根据车内、外温度自动开关新风门，产生臭氧，保持车厢空气清新。

6.3.2 安全设施

6.3.2.1 车身两侧的车窗，若洞口可内接一个面积大于等于 800mm×900mm 的矩形时，应设置为推拉式或外推式应急窗；若洞口可内接一个面积大于等于 500mm×700mm 的矩形时，应设置为击碎玻璃式的应急窗。

6.3.2.2 驾驶员左侧后立柱及车厢内部两侧立柱上端应合理配装 5 个带拉丝软索或带报警防盗功能消防锤，并规范张贴使用说明、用途等标识。

6.3.2.3 车辆应具备一键报警功能，在紧急情况下按动一次物理按钮，便能实现与珠海公交调度平台对接，平台应自动弹出车辆实时监控录像和车辆基本信息。

6.3.2.4 应急逃生窗口均应配置破玻器，10 米以上车辆配置不少于 8 个破玻头，8 米车辆配置不少于 4 个破玻头；破玻器应具有驾驶员全控制和乘客独立控制功能，控制电源应安全稳定，并在车辆断电等极端情况下可正常工作。

6.3.2.5 应设置驾驶员安全防护隔离设施；防护隔离设施应在驾驶员遇乘客威胁、袭击时起有效防护作用，且不影响驾驶员安全视线，不影响观察乘客门区域及乘客刷卡、投币等，不影响乘客及驾驶员应急撤离。

6.3.2.6 车辆保险杠无变形、破损，连接螺栓紧固。

6.3.2.7 车门应急开关齐全有效。

6.4 服务标识

6.4.1 应在车厢外侧标明公交企业名称、线路编号、无人售票车、无障碍车、上车门及下车门等标识，并符合 GB/T 5845.1 和 GB/T 5845.2 的要求。

6.4.2 路牌设置应符合 GB/T 5845.3 的要求。

6.4.3 使用 IC 卡收费的车辆应设置上车刷卡标识。

6.4.4 应在车内适当位置明示本线路的站点表、票制票价、服务监督电话、乘客须知等。

6.4.5 应在车厢内上车门附近设儿童购票高度标线。

6.4.6 应设有老弱病残孕爱心座位中英文标识及标志。

6.4.7 车内广告设置不应影响车辆行驶安全，不应影响车辆服务标识、服务信息的识别。

6.5 安全提示标识

6.5.1 应在驾驶区标示“请勿与驾驶员谈话”。

6.5.2 应在车门外侧标示“请勿靠门”，“当心夹手”。

6.5.3 应在车厢内醒目位置张贴安全提示，如“严禁携带易燃易爆等危险品上车”、“请勿吸烟”、“禁止头手伸出窗外”、“请勿乱扔废弃物”、“请给老、幼、病、残、孕和抱婴的乘客让座”、“请保管好自己的随身物品”等。

6.6 车容和卫生

6.6.1 一般要求

公共汽车应定期对车厢卫生进行清洁、消毒，保障车厢干净整洁，为乘客提供健康、舒适的乘车环境。

6.6.2 车体卫生

6.6.2.1 车身外表漆面应整洁、完好、无明显刮痕、无污垢。

6.6.2.2 车外顶部、车厢内壁、地板踏步、车门周边应无污垢、尘土、垃圾及堆积物。

6.6.2.3 车窗玻璃应清洁、明亮。

6.6.2.4 空调风槽口应无积水和污垢。

6.6.2.5 车厢内盖板、内饰应无松脱、起包、发霉等。

6.6.2.6 驾驶舱无成尘土、杂物。

6.6.2.7 轮胎、轮毂无积泥、油垢。

6.6.3 设施卫生

6.6.3.1 车辆设施应完好整洁，无尘土、积水、污垢等。

6.6.3.2 车内外各种标识应完好整洁，美观、清晰、规范、无破损。

6.6.3.3 清洁工具应摆放规范、干净无异味。

6.7 日常维护

6.7.1 应在每日出车前、收车后进行车辆日常维护，如发现车辆故障，应及时报修处理。

6.7.2 日常维护、一级维护、二级维护应符合 GB/T 18344 的规定。

6.7.3 车辆设备工具应定期检查保养和年审。

7 运营服务人员

7.1 基本要求

7.1.1 身体条件应符合岗位工作的要求。

7.1.2 应具有相应的职业资格和岗位培训合格。

7.1.3 工作时，应按规定着装、佩带或放置工作卡。

7.1.4 应衣着整洁、仪表端庄、举止大方、文明礼貌。

7.1.5 应使用普通话服务，吐字清楚，语速适中，用语文明。

7.1.6 应尊重乘客，态度和蔼，耐心解答乘客的询问。

7.1.7 服务过程中应不做与本职工作无关的事，不擅离工作岗位。

7.1.8 应具备一定的应急求助常识和应变能力，遇突发情况能灵活妥善处理，保障乘客安全。

8 运营调度

8.1 编制线路运行计划及应急调度预案

8.1.1 应定期对线路进行客流调查，掌握客流规律，根据尖峰时刻、高峰时刻，利用信息化手段进行模拟测试，编制行车时刻表和运营车辆、司乘人员调度排班计划，并编制突发事件应急调度预案，保障公众出行安全。

8.1.2 城市重大活动时编行车时刻表，如航展、沙滩音乐节、大型演唱会等，加密发车频次，满足公众出行需要。

8.2 行车调度

8.2.1 应按计划发车，保证首末班车正点发车，掌握车辆实时运行状况，及时采取调度措施，保证正常的行车间隔。

8.2.2 客流意外增大或道路受阻时，应及时增发车辆。

8.2.3 遇突发事件和恶劣天气等，应适时启动应急调度预案。

8.2.4 应利用智能调度等先进手段，及时干预运营突发状况。

8.3 运营台账

调度系统应记录发车及运行情况，自动实现车行日报表，具备一定的预警功能。

9 行车服务

9.1 行车准备

- 9.1.1 每日出车前应按附录 B 规定的内容进行车辆例行检查，确认车辆性能完好，符合运营安全要求。
- 9.1.2 应按照运行时刻表编排计划，准时发车。

9.2 行车中

- 9.2.1 应按规定的线路和站点行车，不得擅自甩站、甩客、改道运行。
- 9.2.2 应按安全要求行车，车辆进站时，避让出站车辆，按规定位置停靠。
- 9.2.3 应平稳停车，车停稳后开车门，乘客上下车完毕并关好车门后平稳起步。
- 9.2.4 停车时应靠近路边，车身与道路平行，雨天停车时车门应避开积水。
- 9.2.5 车辆经停途中站时，不得滞站揽客。
- 9.2.6 交接班时，应交代车况和路况，遇接班人员未到时，应按运营计划继续行驶。

10 车厢服务

10.1 基本要求

- 10.1.1 应按规定提前上岗，检查服务设施。
- 10.1.2 应按规定操作报站器、IC 卡机、GPS 车载机等电子设备。
- 10.1.3 应执行票制票价规定，对优惠票价群体执行政府有关减免费乘车规定，并提供同等服务。
- 10.1.4 开关车门时应防止夹摔乘客。

10.2 乘客服务

- 10.2.1 礼貌待客，耐心回答乘客问询，服务用语应参照附录 C 的规定执行，不说服务忌语和不文明用语。
- 10.2.2 提示乘客刷卡、投币或购票；本车满员时，劝告留站乘客等候下次车。
- 10.2.3 车辆进站时应用语音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、动态显示屏同时报站时，其内容应一致。报站器故障时，应人工报站。
- 10.2.4 重点照顾老弱病残孕等需要帮助的乘客，向乘客进行文明乘车和安全防范的宣传。
- 10.2.5 无障碍车遇残疾人坐轮椅乘车时，应放下无障碍踏板。
- 10.2.6 乘客较多时，应进行疏导。
- 10.2.7 劝阻和制止乘客携带宠物（导盲犬除外）、车内吸烟、头手伸出窗外、乱扔废弃物等违反乘车规定的行为。

10.3 环境服务

- 10.3.1 根据天气变化及时调整车窗开度，空调车应开启空调，以保持车厢内适合温度和空气循环；夜间行车时，应按规定开启发光路牌和灯厢。
- 10.3.2 应增加新风模式的使用频次，保持车内空气清新。
- 10.3.3 车辆到达终点站，应待乘客离车后方可整理车内卫生。

10.4 其他服务

- 10.4.1 本车因故障不能继续行驶时，应引导乘客换乘本线路后续车，后续车应积极配合。
- 10.4.2 发生服务纠纷时，应冷静对待，得理让人，尽量化解矛盾，当矛盾激化无法控制时，应立即报警并向上级报告。
- 10.4.3 捡拾乘客遗失物品，应妥善保管，按规定上交。
- 10.4.4 对故障的服务设施应按附录 D 的规定及时报修。

11 信息服务

11.1 服务内容

- 11.1.1 应提供公交线路信息、线路站名排序、首末班车发车时间、票价、不同时段的发车间隔等信息服务。
- 11.1.2 应提供线路车辆实时动态信息，以及提供任意两站之间的公交乘车方案查询。
- 11.1.3 应提供乘车距离最短、换乘次数最少或费用最省的多种乘车方案查询服务。
- 11.1.4 提供公交乘车方案服务信息时，应标明每种公交乘车方案的乘行线路、途经车站、乘车时间、步行距离等信息。

11.2 服务方式

应采用公交热线、网站、微信公众号、官方微博、移动终端及电子站牌等多种方式向公众提供公共汽车运营服务信息。

11.3 信息更新

- 11.3.1 下列情况应提前 10 天在各相关车站公告，并通过官方微信、微博信息平台发布，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：
 - a) 公交线路的开通、调整、撤销；
 - b) 变更首末车发车时间；
 - c) 变更线路名或车站名；
 - d) 票价调整等。
- 11.3.2 车站设置的公交线路图或街道交通简图，应适时更新。
- 11.3.3 临时应急调整的应及时通过官方微博微信等渠道对外发布。

12 运营安全

12.1 驾驶员安全行车要求

12.1.1 基本要求

- 12.1.1.1 应遵守交通安全法规。
- 12.1.1.2 应熟悉车辆性能，集中精神，文明驾驶，礼让行车。
- 12.1.1.3 应按规定车速行驶，保持安全车距。
- 12.1.1.4 经过事故多发路段和限高部位，应谨慎驾驶。
- 12.1.1.5 行车中不应与他人闲谈和使用手机。
- 12.1.1.6 应随时检查气压是否正常，如低于规定值时应补足气量到规定值后再行车。
- 12.1.1.7 行车时，应保持一定的前距和横距，通过路口时应减速观察，应确认安全后通过；超车和会车时注意车头和车尾，让车时应让道减速。

12.1.1.8 离站时应确保无乘客乘降才能关闭车门，避免挟伤。

12.1.2 人行道及路口行车要求

12.1.2.1 通过人行横道时，应减速行驶或停车礼让行人，按照公共汽车 5321 操作规程执行，详见附录 E 规定。

12.1.2.2 通过繁华路段、交叉路口和拐弯时应提前减速，谨慎驾驶，应按照附录 F 规定执行，不与行人和自行车抢行。

12.1.3 场内行车及停车要求

12.1.3.1 停车场内应限速 15km/h，出入口限速 5km/h。

12.1.3.2 应按照附录 G 规定执行规范停靠公共汽车站点，站外非故障停车不得开门上下乘客。

12.1.3.3 离开车辆时，应拉好手刹。

12.1.3.4 收车时，应关闭电源或燃气总开关。

12.1.4 其他要求

12.1.4.1 能见度较差的风雾天气及在雨水路面行车时，应保持安全车速。

12.1.4.2 遇积水路面，水情不明和水深度超过车轮半径时不宜通过。

12.1.4.3 涉水通过后，应及时采取点磨刹车的措施。

12.1.4.4 发现异响或异味时，应靠路边停车查验，在判明原因并排除故障前，不得继续行车。

12.1.4.5 车辆发生故障时，应在保障安全情况下立即靠路边停车（有坡度时，轮胎应垫上三角木），开启危险报警闪光灯，并在车后方设置警示标志。

12.1.4.6 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。

12.1.4.7 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。

12.1.4.8 如遇突发事件，应按 JT/T999 及相应规定执行。

12.2 乘务员安全服务要求

12.2.1 应维护乘车秩序，劝解乘客纠纷。

12.2.2 应配合驾驶员开关车门防止夹摔乘客。

12.2.3 车辆进出站、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。

12.2.4 应照顾老、弱、幼、病、残、孕和抱婴者的乘客安全。

12.2.5 运营中不得与驾驶员闲谈。

12.2.6 每一单程运营结束时，应检查车内有无乘客遗留物品。

12.2.7 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。

12.3 乘客乘车安全要求

乘客乘车应遵守《珠海市公共汽车乘车规定》，应提醒或明示乘客文明乘车及遵照附录 H 相应规定。

12.4 运营中突发事件处理

12.4.1 运营车发生冒烟、起火、漏电事故时，应打开车门，切断电、气源，疏散乘客，用消防器材灭火，及时报警。

12.4.2 遇有紧急病人，应立即向急救中心呼救，并向车厢乘客说明情况，及时送往医院，并协助医务人员救助病人。

12.4.3 遇公共卫生事件期间，应按有关要求处理。

12.4.4 如遇 JT/T999 中列举的突发事件，应按 JT/T999 及相应规定执行。

13 监督检查

13.1 一般要求

13.1.1 应当建立服务质量社会监督机制及运营服务安全监督检查机制。

13.1.2 应设立乘客投诉接待室，通过智能化等信息服务手段及时受理乘客投诉。

13.1.3 应在车辆显著位置设置司乘人员服务质量监督卡，并予以明示。

13.1.4 应在首末站及车厢内设置乘客意见箱，相应管理人员应定期收集整理，并根据乘客合理需求持续改进服务。

13.1.5 应公开监督电话号码，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 营运服务检查

应定期开展服务质量检查，做好统计分析工作，检查记录表按附录I的规定执行。

13.3 投诉处理

应对乘客提出的服务质量的投诉应及时处理，咨询类为1个工作日以内，投诉类为5个工作日以内，举报类为10个工作日以内，并将结果反馈给乘客。

13.4 满意度与质量评价

13.4.1 应建立乘客满意度调查制度，热线系统向乘客发送满意度调查短信，分为非常满意、满意、基本满意、不满意及非常不满意。短信发送 24 小时内市民不回复视为满意。不满意工单由人工电话回访，视情重办，限期 5 个工作日内办结。

13.4.2 应按年度开展城市公共汽电车企业服务质量评价。

13.4.3 针对多渠道收集的公共服务相关问题应进行分析、跟踪、改进，定期向社会公布。

附 录 A
(资料性)
线路及站牌命名方法

A.1 线路及车站命名原则

- A.1.1 适用性。方便乘客出行，方便公交企业管理。
- A.1.2 准确性。指位明确，导向无误。
- A.1.3 唯一性。全市范围内没有重复站名。
- A.1.4 方便性。简单明了，易读、易懂、易记。
- A.1.5 稳定性。不易因社会情况的变化而改变。
- A.1.6 延续性。保证现有名称尽可能延续使用。

A.2 线路的命名及更名方法

- A.2.1 统一作一至三位阿拉伯数码加“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的数码命名。
- 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，不写“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、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。
- A.3.7 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.3.8 不用不文明的地名。
- A.3.9 避免音同字不同的站名。
- A.3.10 新设站时，不宜使用生僻字地名作站名。
- A.3.11 站名的地名部分及括注均不宜超过六个汉字。
- A.3.12 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.3.13 不同线路的车站相互距离不大于100米时，应使用同一站名。
- A.3.14 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.3.15 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.3.16 以道路名称命名的车站，宜改用路口名称命名。

- A. 3. 17 全市范围内的地名相同的车站，可冠以方位、当地知名度较高的地名或所属区（县）的专名部分。
- A. 3. 18 当代的地理实体已经搬迁者，宜更改其站名。
- A. 3. 19 车站因故转移后，已不符合A3. 11至A3. 14的要求时，应更改站名。
- A. 3. 20 站名的英文的译文：地名部分按汉语拼音方案拼写；通名“站”字按意译写。
- A. 3. 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）
车辆例行检查项目

B.1 消防安全设备

- B.1.1 “三品”（易燃易爆危险品）。
- B.1.2 发动机舱（3个灭火弹齐全）。
- B.1.3 纯电动车后舱及电池舱灭火弹齐全有效。
- B.1.4 随车灭火器（2个手提式齐全有效）。
- B.1.5 前、后门和应急天窗开启正常、应急阀正常。
- B.1.6 安全锤齐全， ≥ 5 个。
- B.1.7 轮胎撬棍。

B.2 机械设备

- B.2.1 LNG气瓶及管路无漏气、松脱等。
- B.2.2 车辆油、电、气无明显漏、断、松等。
- B.2.3 转向系统的方向机及横、直拉杆球头等无松旷、卡滞。
- B.2.4 制动系统的行车制动和驻车制动正常。
- B.2.5 轮胎气压、花纹磨损正常，无异物。
- B.2.6 灯光、雨刮正常。
- B.2.7 乘客门的防夹、起步阻止、停车开门功能正常。

B.3 其他

- B.3.1 GPS调度系统的超速告警正常、报站准确。
- B.3.2 录像监控摄像头齐全、工作正常。
- B.3.3 线路“三牌”及电子广告屏工作正常、显示准确。
- B.3.4 吊环拉手、扶手及座椅齐全、无断裂、无松动。
- B.3.5 常规车仪表上水温、机油压力等信息无异常、无故障码。
- B.3.6 混合动力车仪表上水温、机油压力、电池电量等无异常、无故障码。
- B.3.7 纯电动车仪表上水温、电池电量等无异常、无故障码。
- B.3.8 仪表台开关正常（正常运营时QZ和SOS开关必须在关闭状态）。
- B.3.9 整车卫生（果皮箱等）。

B.4 车辆“三检”情况登记表

车辆“三检”情况登记表按表B.1的规定执行。

表 B.1 车辆“三检”情况登记表

珠海公交巴士 分公司 路 粤C 车											
年 月											
序号	类别	检 查 项 目	日			日			日		
			早班	中班	晚班	早班	中班	晚班	早班	中班	晚班
1	消防安全	“三品”（易燃易爆危险品）排查									
2		发动机舱（3个灭火弹齐全）									
3		纯电动车后舱及电池舱灭火弹齐全有效									
4		随车灭火器（2个手提式齐全有效）									
5		前、后门和应急天窗开启正常、应急阀正常									
6		安全锤齐全, ≥ 5 个									
7		轮胎撬棍									
8	机械设备	LNG气瓶及管路无漏气、松脱等									
9		车辆油、电、气无明显漏、断、松等									
10		转向系统的方向机及横、直拉杆球头等无松旷、卡滞									
11		制动系统的行车制动和驻车制动正常									
12		轮胎气压、花纹磨损正常，无异物									
13		灯光、雨刮正常									
14		乘客门的防夹、起步阻止、停车开门功能正常									
15	其他	GPS调度系统的超速告警正常、报站准确									
16		录像监控摄像头齐全、工作正常									
17		线路“三牌”及电子广告屏工作正常、显示准确									
18		吊环拉手、扶手及座椅齐全、无断裂、无松动									
19		常规车仪表上水温、机油压力等信息无异常、无故障									
20		混合动力车仪表上水温、机油压力、电池电量等无异常、无故障码									
21		纯电动车仪表上水温、电池电量等无异常、无故障码									
22		仪表台开关正常（正常运营时QZ和SOS开关必须在关闭状态）									
23		整车卫生（果皮箱等）									
签名	早班驾驶员										
	中班驾驶员										
	晚班驾驶员										
车辆故障情况											

说明：1、技术状况完好在相应保持栏画“√”，反之画“×”，发现车辆异常情况必须当天报修。2、换表时交分公司备查。

附 录 C
(资料性)
车厢服务用语

- C.1 对不同的乘客使用相应的尊称。
- C.2 经常使用敬语，例如“请”、“您”等。
- C.3 XXX路，开往XXX地；前方站是XXX站，要下车的乘客请带好随身物品准备下车；XXX站到了，下车的乘客。
- C.4 请备好零钱；请出示乘车码扫码乘车；持卡乘客请刷卡。
- C.5 车上的乘客较多，请大家往里走。下车的乘客请提前做好准备。
- C.6 哪位乘客给老大爷（妈）让个座位。
- C.7 现在开始验票，请协助我们工作，出示您的车票、乘车信息。
- C.8 检验过后对票证有效的乘客说“谢谢，请收好”。
- C.9 终点站到了，请大家携带好自己的物品准备下车。
- C.10 需要乘客帮忙时说“请帮忙”，“谢谢”。
- C.11 受到乘客表扬时说“不客气”。
- C.12 不慎失礼或失误时应说“对不起”。
- C.13 遇到乘客抱歉时说“没关系”。
- C.14 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 D
(规范性)
服务设施检查及报修项目

- D.1 车辆不能正常行驶的故障或故障隐患。
- D.2 车门异常不能正常工作和车门开关不能达到正常开度。
- D.3 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。
- D.4 车顶漏水、顶窗开启关闭不灵活，闭合后漏水。
- D.5 座椅松动，坐垫和靠背不齐全，扶手杆及扶手套松动、缺损；拉手损坏及不齐全。
- D.6 地板塌踏，地板盖缺损，地板条翘曲。
- D.7 报站设备损坏或音质不清晰。
- D.8 路牌不完好，或线路号与行驶线路不一致。
- D.9 车厢内的标志残缺不清；灯厢故障、空调故障、车灯面罩缺损、车厢内饰破损、装饰条翘头超过2厘米。
- D.10 显示屏不能正常工作；监视器或摄像头故障；投币机故障；读卡机计价不准、显示字迹不清等故障。
- D.11 发动机舱盖缺损或漏风。
- D.12 灭火器及固定支架缺损，及其他服务设施缺损等。
- D.13 下车铃故障或不灵敏。
- D.14 果皮箱整洁完备。

附 录 E
(规范性)
“5321”文明礼让操作规程

E.1 实施范围

- E.1.1 所有公共汽车车辆。
- E.1.2 公共汽车及非营运车辆所行经的所有道路（含行经中山区域的道路）。
- E.1.3 所有营运线路（含校巴专线路、包车线路等）。

E.2 操作规程

- E.2.1 “5”是指距斑马线（路口）约50m处，应开始瞭望路口情况，并做好减速准备。
- E.2.2 “3”是指距斑马线（路口）约30m处，应近距离观察路口情况，发现有行人或非机动车横穿道路的，车速降至25公里以下。
- E.2.3 “2”是指距斑马线（路口）约20m处，应再次观察确认路口情况，发现有行人或非机动车继续横穿道路的，车速降至15公里以下，并做好停车准备。
- E.2.4 “1”是指距行人、非机动车约10m左右时，应确保在斑马线（路口）前停车礼让。
- E.2.5 通过斑马线应遵循“减速、礼让、通过”基本操作原则和规范。
- E.2.6 在通过有交通信号灯控制的路口、斑马线时，应认真观察清楚路口情况，按交通信号灯指示行驶。当绿灯放行时应低速谨慎通过，如遇行人经过应停车让行。
- E.2.7 在通过无交通信号灯控制的路口、斑马线时，应严格按照“5321”的操作规程礼让行车。
- E.2.8 当行人正在通过斑马线（路口）、车辆停车让行时，严禁采用鸣号或其他不文明方式催促行人。

附 录 F
(规范性)
“530”路口安全行车操作规程

F.1 实施范围

F.1.1 处于道路正常行驶的公共汽车。

F.1.2 公共汽车在道路上行经的所有交叉路口。

F.2 操作规程

F.2.1 无交通信号、标志、标线路口

F.2.1.1 “5”是指距离路口约 50m 时，应按所需行进方向驶入相应的车道，开始瞭望路口情况，并视情况减速。

F.2.1.2 “3”是指距离路口约 30m 时，应近距离观察路口情况，将车速降至 25 公里/小时以下。

F.2.1.3 “0”是指到达路口时，须停车瞭望并让行人（非机动车）和右方道路的来车等优先通行的车辆先行。确认安全后，以 25 公里/小时以下的车速通过路口。

F.2.2 仅交通标志、标线控制路口

F.2.2.1 “5”是指距离路口停止线约 50m 时，应按所需行进方向驶入导向车道，开始瞭望路口情况及交通标志、标线控制指示，并视情况减速。

F.2.2.2 “3”是指距离路口停止线约 30m 时，应近距离观察路口情况，将车速降至 25 公里/小时以下，并视情况进一步减速。

F.2.2.3 “0”是指到达路口停止线时，应认真观察路口情况，须让行人（非机动车）和优先通行的车辆先行。确认安全后，以 25 公里/小时以下的车速通过路口。

F.2.3 交通信号灯控制路口

F.2.3.1 “5”是指距离路口停止线约 50m 时，应按所需行进方向驶入导向车道，开始瞭望路口情况及信号灯状态，并视情况减速。

F.2.3.2 “3”是指距离路口停止线约 30m 时，应减速并近距离观察路口情况及信号灯状态，按信号灯的指示减速通行或减速停车。但此时若绿灯开始闪烁或绿灯放行倒计时少于 3 秒时，须进一步减速确保车辆平稳停在停止线外，严禁抢灯或加速通过路口。

F.2.4 公共汽车行经路口的人行横道时，应按照附录E“5321”操作规程规范驾驶。

附 录 G
(规范性)
“520” 进站安全操作规程

G.1 实施范围

- G.1.1 所有公共汽车。
- G.1.2 公共汽车须停靠上下客的所有站点。

G.2 操作规程

- G.2.1 “5”是指距离公共汽车站基准点约50m处，应靠右边第一条车道（或公交车专用道）行驶，开启右转向灯，瞭望站点情况，并将车速降至40公里/小时以下。
- G.2.2 “2”是指距离公共汽车站基准点约20m处，应近距离观察站点情况，并将车速降至20公里/小时以下，做好车辆进站前准备。
- G.2.3 “0”是指到达公共汽车站基准点时（即开始进入巴士站区域），应仔细观察站内乘客和其他车辆的动态，做好预防性驾驶，并将车速降至10公里/小时以下，在站内依次缓慢停车。
- G.2.4 靠站时，车身与站台石基距离不宜超过0.3m。
- G.2.5 车辆停定后，应打开前、后门上下客；严禁边行驶边上下客。

附 录 H
(资料性)
乘客乘车安全要求

H.1 乘客乘车安全要求

- H.1.1 乘客不得辱骂、挑衅、殴打、拉拽驾驶员,或者抢夺方向盘、变速杆等操纵装置。
- H.1.2 乘客不得非法拦截公共汽车辆,阻碍公共汽车辆正常运行,强行上下公共汽车辆。
- H.1.3 乘客不得擅自进入公共汽车驾驶室。
- H.1.4 乘客不得擅自移动、操作、遮盖有警示标志的按钮、开关等装置,非紧急状态下动用紧急或者安全装置。
- H.1.5 乘客不得携带易燃、易爆、有毒等危险品或者有放射性等有碍他人安全、健康的物品乘车。
- H.1.6 当公交车厢站立人数超过10人以上,乘客不得携带自行车、折叠自行车、电瓶车、电动滑板车、平衡车、婴儿车等大件物品乘车。
- H.1.7 乘客不得携带除导盲犬以外的活体动物乘车。
- H.1.8 乘客不得在公共汽车上饮食、吐痰、乱扔果皮纸屑或外放视频、音频。
- H.1.9 乘客坐过站后,应选择在下一站点下车,不应强行要求中途下车。
- H.1.10 乘客如发现任何有可能阻碍安全驾驶的行为,应当立即主动予以制止,并协助驾驶员报警处置,保障车上乘客生命财产安全。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22484-2016 城市公共汽电车客运服务规范
 - [2] GB/T 32852.1-2016 城市客运术语 第1部分 通用术语
 - [3] GB/T 32852.2-2018 城市客运术语 第2部分：公共汽电车
 - [4] GB 38032-2020 电动客车安全要求
 - [5] GB 50763-2012 无障碍设计规范
 - [6] GB/T 51328-2018 城市综合交通体系规划标准
 - [7] 交通运输部. 城市公共汽车和电车客运管理规定:交通运输部令2017第5号
 - [8] 珠海市公安局、珠海市交通运输局. 珠海市公共汽车乘车规定（2009-03-17）
-