

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXX—2020

代替 SZDB/Z 8-2008

深圳市公共汽车服务规范

Service specifications for bus in Shenzhen

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言

引言

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 场站及附属设施 3

5 车辆及附属设施 6

6 运营调度 9

7 线路运营 9

8 营运服务 11

参考文献 15

附录（资料性附录）司乘人员服务用语 16

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替 SZDB/Z 8-2008《深圳市公共汽车服务规范》，与 SZDB/Z 8-2008 相比主要变化如下：

- 增加了纯电动公共汽车、智能调度系统定义（见 3.11、3.20）；
- 删除了总站设施要求（2008 年版 4.1）；
- 增加了综合车场功能要求（见 4.2）；
- 修改了整车技术性能及车辆日常维护要求（见 5.1，2008 年版 5.1）；
- 增加了公共汽车无障碍设施要求（见 5.10）；
- 增加了运行计划、行车计划等运营调度规范（见 6.1-6.4）；
- 修改了驾驶员行车安全要求（见 8.2.2、8.2.3, 2008 年版 7.2.2、7.2.3）；
- 删除了跨越经济特区检查站线路司乘人员服务要求（2008 年版 7.3.10、7.3.11）；

本规范由深圳市公共交通运输管理局提出并归口。

本规范主要起草单位：深圳市公共交通运输管理局、深圳市综合交通设计研究院有限公司、深圳巴士集团股份有限公司、深圳市东部公共交通有限公司、深圳市西部公共汽车有限公司。

本规范主要起草人员：张永平、曾浩、张彬、卢旭、吕楠。

本规范于2008年6月首次发布，2020年12月第一次修订。

引 言

为提升深圳市城市公共汽车行业服务水平，规范企业经营行为和公共汽车司乘人员服务行为，全面提升服务质量，为乘客提供安全、快捷、方便、舒适的出行条件，制定本指导性技术文件。

本指导性技术文件参照《中华人民共和国道路交通安全法》、《基础设施和公用事业特许经营管理办法》、《城市公共汽电车客运服务规范》、《深圳市公共汽车运营服务管理办法》等，并为适应本行业要求，结合深圳市实际编写。

深圳市公共汽车服务规范

1 范围

本指导性技术文件规定了深圳市城市公共汽车营运服务的场站及附属设施、车辆及附属设施、运营调度、线路运营、运营服务的要求。

本指导性技术文件适用于深圳市公共汽车行业。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本指导性技术文件的引用而成为本指导性技术文件的条款。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指导性技术文件，然而，鼓励根据本指导性技术文件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指导性技术文件。

- 中华人民共和国道路交通安全法（中华人民共和国主席令第 47 号）
- 基础设施和公用事业特许经营管理办法（国家发展和改革委员会 财政部 住房城乡建设部 交通运输部 水利部 中国人民银行令第 25 号）
- 深圳市公共汽车运营服务管理办法（深圳市人民政府令第 202 号）
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第 9 部分：无障碍设施符号
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB/T 32960.3 电动汽车远程服务与管理系统技术规范 第 3 部分：通信协议及数据格式
- JT/T 1240 城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求
- 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
- SZJG 31 公共汽车通用技术要求
- SZDB/Z 12 深圳市公交中途站设置规范
- SZDB/Z 30 公交智能调度系统 车载调度终端
- SZDB/Z 35 公交智能调度系统 平台规范
- SZDB/Z 36 公交智能调度系统 通信协议

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市公共交通

是对城市中供公众乘用的、大众型的、开放性的各种交通方式的总称。泛指由公共汽车、轨道交通、轮渡等交通方式组成的公共客运交通系统。

3.2

城市公共汽车

按照核准的线路、站点、时间和票价运营，为社会公众提供基本出行服务的活动的客运车辆。

3.3

城市公共汽车服务设施

是指保障城市公共汽车客运服务的停车场、保养场、站务用房、候车亭、站台、站牌以及加油（气）站、电车触线网、整流站和电动公交车充电设施等相关设施。

3.4

场站

是指供城市公共汽车营运等活动或满足乘客上下车而设置的专用设施或场所，包括首末站、综合车场等。

3.5

首末站

城市公共汽车线路起点端和终点端车站，功能包括客流集散、车辆停放、调度管理、车辆清洁、后勤保障、车辆加油或充电等。

3.6

中途站

城市公共汽车线路营运途中的停靠站点，具有公交车辆停靠、乘客上下车、公交信息服务等功能。

3.7

综合车场

是以公共汽车停放、充电、维修、保养为核心功能，兼顾车辆清洗和运营管理等辅助功能的场所。

3.8

站牌

在中途站及场站设置的用于提供乘车信息的牌标志，包括普通站牌、电子站牌，其中电子站牌由电子站牌设备、通讯网络及电子站牌后台系统三部分组成。

3.9

站架

用于固定站牌的设施。

3.10

候车亭

为城市公共汽车服务的辅助设施，是为方便乘客候车，在场站或中途站设置的防护（用于遮阳、挡雨、休息等）设施。

3.11

纯电动公共汽车

由电动机驱动的公共汽车，电动机驱动电源来源于可充电蓄电池或其他能量储存装置。

3.12

车容车貌

车辆外观和内部设备的综合面貌。

3.13

区间车

只在线路全程的某一个区段提供客运服务的公共汽车。

3.14

大站车

只在线路中若干客流量比较大的车站提供客运服务的公共汽车。

3.15

运营调度

针对城市公共汽车运行的计划、组织、协调、指挥与控制。

3.16

线路编号

是一组由特定文字、数字、字母组合，用于简易识别城市公共汽车线路而采用的代码。

3.17

线路牌

用于标示公交车辆线路编号、首末站，统一的、有固定形状的装置。

3.18

发车时刻表

行车作业计划表的一种体现形式。

3.19

发车间隔时间

同一线路，从同一首站发出的相邻两辆公共汽车的时间差。

3.20

智能调度系统

融合了卫星定位技术、无线通信技术、视频监控技术等，实现车辆智能调度、运营及服务质量管理、行车安全监控及数据统计分析等的系统。

4 场站及附属设施

4.1 首末站

4.1.1 标识、标牌

4.1.1.1 站务用房区标识应明显、统一规范。站务用房应设置在视野开阔的位置，便于工作人员管理调度，减少站内人车干扰。

4.1.1.2 标识、标牌应包括限速标志、其它车辆禁入标志、出入口禁停标志、公司标识、线路标志、失物招领处、服务监督投诉电话。

4.1.2 设施

4.1.2.1 应具备相应的生产、通讯、消防、照明、安全设施和为乘客提供的便利设施，使用电动公共汽车的首末站需配置专用供配电设施、充电桩等，并保证这些设施齐全有效。临时场所配备各项设施应满足安全与生产的需求。

4.1.2.2 生产设施应包括与经营规模相适应的智能调度设备、餐厅、办公室、休息室、设备室、清洁间、茶水间、卫生间、坚实平整的专用停车场地、发车指示牌、对讲机（或电话），有条件的宜将休息室与其他生产设施分开设置。

4.1.2.3 安全设施应包括消防设施、保安设施、音视频监控系统等必要的安全设施，有条件的应加装安全护栏等安全设施。

4.1.2.4 场站功能划分明确，场站交通组织标识应明确；上、下客分区，应科学合理、排列有序、便于疏散，便于人流、车流各行其道；场站内部盲道的布置应连续，在交叉口、场站出入口等行人通行位置，通行线路存在立缘石高差的地方，应设置坡道，场站行人通行线路内盲道及坡道等无障碍设施的规划、设计和建设应符合 GB 50763（无障碍设计规范）要求。

4.1.3 应在有条件的发车区设置发车指示牌或发车显示系统，标明首末站中英文名称、线路编号、中途站、发车间隔、发车计划等信息，并与企业调度系统联动。

4.1.4 张贴乘车规则、发车时刻表、票价表和行驶路线示意图，公布服务监督投诉电话。

4.1.5 站容整洁，卫生状况良好，应及时清理乱张贴、乱涂写。

4.1.6 站区的垃圾应集中存放，当日清运。

4.2 综合车场

4.2.1 综合车场应满足公交车辆停放、充电、保养、修理等核心功能，兼顾车辆清洗、运营管理等辅助功能的需求，符合《深圳市公交综合车场建设标准指引》相关要求。

4.2.2 停车功能。应建设停车坪（库）、回车道、试车道等车用场地和设施。

4.2.3 充电功能。应建设专用供配电设施、充电桩等，保障这些设施安全、有效。

4.2.4 维修保养功能。应建设维修保养空间、维修保养工具室、材料室（含轮胎等）、动力系统用房等。

4.2.5 服务功能。应建设仓库、洗车区、隔水槽、污水沉淀池等。

4.2.6 辅助功能

4.2.6.1 应建设管理办公室、监控室、设备用房、配电房、弱电房等。

4.2.6.2 应建设休息室、值班室、餐厅、厕所、浴室等。

4.2.6.3 应同步建设智能信息系统的综合布线工程，并预留相应的接口。综合车场的智能信息系统应包括监控系统、广播系统、电子屏显示系统、道闸系统等。停车规模大于 100 辆的公交综合车场，宜建设智能车辆引导管理系统。

4.3 中途站

4.3.1 站台

4.3.1.1 标明车辆停靠位置，规范车辆停靠。

4.3.1.2 根据道路、环境状况设置乘客候车设施，客流大的中途站宜能实现对停靠上下客区域和车辆进出站区域的视频监控。

4.3.1.3 站台规划、设计和建设应符合 SZDB/Z 12（深圳市公交中途站设置规范）要求，应设置无障碍设施、安全防护设施、换乘引导及安全提示等标志。

4.3.2 候车亭

4.3.2.1 候车亭应整体完好，安全、实用、美观、简洁、夜间亮化，具有标识性且便于定期维护。候车亭的设计、制作和安装应符合 SZDB/Z 12（深圳市公交中途站设置规范）标准的有关要求。

4.3.2.2 候车亭应便于乘客遮阳、避雨及排水通畅。

4.3.2.3 候车亭的设置不应影响乘客集散，不应影响行人通行，保持步行道连续。

4.3.2.4 候车亭应保持整洁，卫生状况良好，及时清理乱张贴、乱涂写。

4.3.3 站牌及站架

4.3.3.1 站牌、站架应与候车亭进行一体化设计。

4.3.3.2 站牌应标明本站中英文名称、线路编号、首末站、中途站、首末班车时间、票价及票制、行驶方向、早晚高峰及平峰时段的发车间隔、主要交通工具换乘标志、服务监督电话；站牌的形式、技术要求应符合 SZDB/Z 12（深圳市公交中途站设置规范）的规定。

4.3.3.3 站牌应式样统一，文字规范，便于识别，无歧义。

4.3.3.4 站牌应保持整洁、清晰、可视、无缺损。

4.3.3.5 站牌应配备周边的地图标识，标明所在车站的位置。

4.3.3.6 具备条件的中途站可安装电子站牌，宜提供动态显示车辆运行信息、智能报警到站查询、天气预报、地图查询、线路查询、换乘查询等功能。

4.3.3.7 站牌和站架应端正、美观耐用，表面光滑、无毛刺、尖角，安装应牢固。

4.3.3.8 临时迁移站牌，迁移时间在 3 个月以内，应设置临时性站牌设施；迁移时间在 3 个月以

上，应设置固定站牌设施，并及时在原站址处或附近设置提示信息，并在相关网站的交通信息动态栏目上发布信息。

5 车辆及附属设施

5.1 投入营运的公交车辆应符合 JT/T 888（公共汽车类型划分及等级评定）与 SZJG 31（公共汽车通用技术要求）的有关要求，整车技术性能应符合 GB 7258（机动车运行安全技术条件）的规定；做好车辆日常维护工作，并根据 GB/T 18344（汽车维修、检测、诊断技术规范）定期维护，及时排除车辆故障，保持车辆良好的技术状态。

5.2 车身长度

5.2.1 小型公共汽车： $6\text{m} \geq \text{车身长度} > 4.5\text{m}$ 。

5.2.2 中型公共汽车： $9\text{m} \geq \text{车身长度} > 6\text{m}$ 。

5.2.3 大型公共汽车： $12\text{m} \geq \text{车身长度} > 9\text{m}$ 。

5.2.4 特大型公共汽车（不含 BRT 车辆）： $13.7\text{m} \geq \text{车身长度} \geq 12\text{m}$ 的双层公共汽车， $18\text{m} \geq \text{车身长度} > 12\text{m}$ 的单层公共汽车（含铰接车）。

5.3 应安装车辆技术状况远程监控系统终端设备，支持电池、电机、整车电控系统的信息远程管理。远程监控系统功能应符合 GB/T 32960.3（电动汽车远程服务与管理系统技术规范 第3部分：通信协议及数据格式）的相关要求。

5.4 应配置车载智能调度终端、视频监控终端等设备，设备应符合 SZDB/Z 30（公交智能调度系统 车载调度终端）、SZDB/Z 35（公交智能调度系统 平台规范）、SZDB/Z 36（公交智能调度系统 通信协议）的规定。

5.5 尾气排放应符合市环保部门公布的排放标准。

5.6 制动系统应具备辅助缓速功能，快速、高速公路运行车辆（快速公共大巴和快速直达公共中小巴）还应安装防抱死制动系统（ABS）。

5.7 宜在驾驶区安装一键紧急报警装置，一旦发生危险或紧急情况，驾驶员可触发紧急报警装置，与公安部门做好数据对接工作。有条件的可在车辆前后电子发光头牌、尾牌显示求救或警示信号。

5.8 车门设备完好，确保车门正常开合，密封良好，设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置；车窗玻璃、顶窗无缺损，开闭灵活，闭合后不漏水；地板、盖板完整、牢固、无破损与翻卷。

5.9 车内扶握设施齐全完整，不松动、无残损；座位安装牢固，完整无损，规格统一，无凸出尖锐部分。

5.10 无障碍公共汽车应为轮椅使用者在乘客舱内至少提供一个符合 GB 50763（无障碍设计规范）的轮椅空间，并配置辅助上车装置和轮椅约束系统。轮椅空间可选装折叠型座椅，无轮椅时折叠型座椅可放下供乘客使用，应在轮椅专用座位旁设置停车提示按钮。车厢内应张贴轮椅使用者标志，轮椅使用者的标志应符合 GB/T 10001.9（标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号）的规定。

5.11 读卡机/投币机设置应便于乘客通行，应符合相关安全要求。

5.12 高速公路运行车辆的每个座位都应配备安全带。

5.13 应配备灭火器、安全锤、一键破玻器、驾驶区防护隔离设施等安全应急和紧急逃生设备，设置在方便使用的位置，并保证完好、有效。安全设施应符合 JT/T 1240（城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求）的要求。

5.14 车内附属设备

5.14.1 车内附属设备完好有效。

5.14.2 车内附属设备应包括车载服务终端、电子显示屏、报站器、投币机、读卡机、智能视频监控报警装置、后车门落客夜间照明灯、车厢照明灯、视频监控、秽物袋等。

5.14.3 读卡机应包含识别身份证、学生卡、老年卡等优惠乘车证件的功能，实现公共交通一卡通跨区域、跨交通方式的互联互通。

5.14.4 宜配备客流数据采集设备。

5.14.5 车内报站器、音响等电子设备应具有调节音量的功能。

5.15 应按规定悬挂或张贴清晰可辨的服务监督电话（包括服务监督号码、运政监督号码、车牌号码）票价表和线路运行图、乘车指导规则、深圳市公共汽车行业规范、上下车刷卡（码）指引（单次刷卡线路及人工售票线路除外）。如遇行车路线临时变动等情况，须及时张贴公告。

5.16 无人售票车辆，车厢内醒目处设置“一票制”、“欢迎使用深圳通”标志或标识及票价等内容。

5.17 车厢内警示性与提示性标志或标识

5.17.1 车厢内的适当部位设置必要的警示性与提示性标志或标识，标志或标识应充分体现人性化特点。

5.17.2 标志或标识应包括：

5.17.2.1 “严禁携带易燃易爆危险品乘车”、“注意安全，勿将头手伸出车外”；

5.17.2.2 “票据保留及找赎廉洁提示”；

5.17.2.3 “儿童购票线”、“爱心专座”、“车辆消毒卡”及装载盒、“安全锤”、“安全出口”、“高速路段请系好安全带”、“滋扰司机危害公共安全，涉嫌违法犯罪”、“禁止吸烟”；

5.17.2.4 “客满标志牌”。

5.18 营运标志标识

5.18.1 应在车辆前后挡风玻璃顶部或醒目位置安装前后线路牌、车辆上车门处安装腰牌。

5.18.2 前后线路牌应采用电子发光显示线路编号和班次末站站名,鼓励显示线路途经主要道路或地点名称;腰牌应显示线路编号和至少5个沿途客运量较大的中途站名称,有条件的应显示该线路所有中途站名称,支持翻页显示。显示内容均应字迹清晰,文字规范,易辨识,并与核定的行驶路线一致。

5.18.3 在车头及车厢醒目处设置表明车辆运行性质的标志或标识,如:“区间车”、“暂停服务”、“乘客已满,请乘坐后续车辆”、“末班车”等。

5.19 无障碍公共汽车应在车身外设有醒目的无障碍标志,无障碍标志与车辆设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.9 (标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号)和其他相关规定的标准。

5.20 车容车貌

5.20.1 车身外蒙皮应无面积为 40cm^2 以上的破损。

5.20.2 车身漆膜(包括车身涂装)应无面积为 400cm^2 以上剥落或暴露底色。

5.20.3 车身涂装不得有覆盖车辆运营标识、妨碍车辆行驶安全视线等影响运营安全的情形。

5.20.4 车辆广告内容符合广告管理、城市市容管理等有关规定,广告不宜遮挡车辆运营信息及车窗玻璃,不应阻碍行车安全视线。

5.20.5 车厢内除电子媒体、座套、风道、座椅和拉手外,不应设置广告,鼓励利用车厢内电子设备显示车辆到站信息。

5.20.6 车厢内广告、警示牌与提示牌应按有关规定统一制作,位置得当、排列有序、画面完整、安装牢固。

5.20.7 车头灯、尾灯、方向灯、车内顶灯的面罩等各项设施完好,无破损。

5.20.8 装饰条翘头不应超过 2cm 。

5.21 根据 GB 9673 (公共交通工具卫生标准)相关要求,做好车辆卫生工作。车身外表、车门无污垢、油迹,车窗玻璃洁净,轮毂无积污,驾驶区、前挡风玻璃处无积尘、油污和杂物,车厢内壁、扶握设施、座椅座套、地板、踏板无积垢、积水,车厢内无异味。

5.22 保持车内空气清新,空调应保持适度冷暖,应安装强制通风设备,符合 SZJG 31 (公共汽车通用技术要求)的要求,车厢内温度高于二十六摄氏度时,应当开启空调设施降低车内温度;空调制冷系统关闭时,须开启通风设备。

5.23 每半月对空调车空调系统的过滤网、风口进行清洗。当空气传播性疾病暴发流行时,应根据有关规定进行清洗、消毒或更换。

5.24 应每天清洁车厢内部,对座椅、扶握设施等乘客常接触的设施进行重点清洁,并填写车内车辆清洁日志。车辆营运回场或发班前对车厢卫生进行保洁,每季度清洁车辆窗帘至少1次,每半月杀虫至少1次,每月至少2次对全车内外进行全面清洁和消毒,并在车队保存相关记录表。

6 运营调度

6.1 应使用城市公共交通汽车智能调度系统，支持实现基础信息管理、调度管理、运行监控、统计分析与决策支持等工作。

6.2 运营时间应结合地域特点、线路客流需求特征等因素确定。线路的运营时间应能满足市民日常出行的需要。起讫点与城市轨道交通、公路、铁路、航空、水路等客运方式相衔接的线路，其运营时间宜与其他客运方式的运营时间相衔接，满足乘客接驳需求。

6.3 运行计划

6.3.1 应根据线路运营指标、服务质量要求、客流量、客流规律，按照核准的车辆数、车型，编制工作日和节假日行车作业计划，行车作业计划应根据季节的变化及时调整，以满足客流需求。

6.3.2 应定期对线路进行客流调查，视情调整运行计划。

6.3.3 应根据行车时刻表、车辆运能和人员出勤情况编排车次配班计划。

6.3.4 应编制特殊天气、突发事件等应急预案。

6.3.5 因施工以及重大活动等原因，线路需临时调整的，应制定公交线路临时调整方案，报城市公共汽车行业管理部门备案后组织实施，并在相应车厢、首末站、中途站、互联网信息平台做好线路临时调整的温馨提示。

6.4 行车调度

6.4.1 应按照核准的线路、站点、运营时间组织运营，严禁擅自变更或者停止运营。

6.4.2 应提示车辆提前进站，按计划准时发车，保证首、末班车正点发车。

6.4.3 应掌握车辆运行状况，合理调配运力，按照线路行车计划与客流量变化，及时采取调度措施。

6.4.4 遇突发事件和恶劣天气时，应启动应急预案，及时处置。

7 线路运营

7.1 发车

7.1.1 调度员按公司公布的线路运行间隔、行车方案发出发车指令。

7.1.2 驾驶员提前 3 分钟至 5 分钟进入发车准备状态，做好发车准备工作（注：夏季空调车发车前，保持车内温度低于车外温度 2℃以上），开门候客。

7.1.3 应在每班发车前对深圳通设备进行检查，确保正常使用。若车辆在提供客运服务时不启用深圳通设备的，持卡人可以拒付本次车费。

7.1.4 驾驶员收到发车指令后，在确保安全的情况下关门，平稳起步发车。

7.1.5 交接班驾驶员应当按指定时间到达指定地点，并做好乘务和车质车况的交接。

7.2 运行

7.2.1 按规定线路行驶和车站停靠，不应擅自改线、改道或越站行驶。

7.2.2 按调度指令要求正点运营。

7.2.3 行车时做到起步稳、行车稳、停车稳，避免急加速、急减速、急转弯、急刹车。

7.2.4 遇到积水路段，应视情形减速慢行、停止前行或改道行驶，确保行车安全。

7.2.5 车辆因故障不能继续正常运营时，驾驶员应当及时向乘客说明原因，并妥善安排乘客免费换乘后续同线路同方向车辆或者调派车辆；后续车辆的司乘人员应积极协助换乘，不允许拒载；故障车须悬挂车辆故障标志。同时，驾驶员应立即报告有关部门，并积极配合交警采取措施，尽量减少故障车辆对道路交通的影响。

7.2.6 运营中发生交通事故，若为轻微刮碰事故，驾驶员应按照公安交警部门关于交通事故快速处理及保险快速理赔的相关规定进行快速处理，立即撤离现场，恢复交通；若涉及人员伤亡，驾驶员应保护好现场，并立即报告公安交警部门，及时组织抢救受伤人员；遇有突发事件，应按相关应急预案妥善处理，及时报告有关部门。

7.2.7 发生重大交通安全事故，应及时报告交通管理部门。

7.2.8 自觉接受交通、公安交警等部门的检查。

7.3 停站

7.3.1 按线路营运规定车站上下客，不随意停靠。

7.3.2 车辆排队按先后顺序进站，在规定的站位内停车上下客，不滞站停车、揽客。

7.3.3 按站位停靠，不跨线停靠，车身与道路平行，右轮外侧距路缘石外侧不宜超过 60cm；遇有积水应避开停靠；雨天注意提前减速。

7.3.4 车辆未停稳不允许开门，乘客未上下完毕不允许关门、起步。

7.3.5 站外停车，不得开门上下乘客（车辆故障或发生紧急事件除外）。

7.3.6 不应无故拒载乘客、中途逐客。

7.4 调整与变更

7.4.1 在需要调整运营线路、中途站、首末站时，应将拟调整方案向社会公示，征求公众意见。

7.4.2 在实施运营线路、中途站、服务时间等调整方案时，除上级管理部门临时通知外，应提前5天在受影响线路车辆车厢内等公共场所或采用移动终端、网站、电子站牌等方式进行公告。

8 营运服务

8.1 基本要求

8.1.1 爱岗敬业、坚守岗位，不擅离职守。

8.1.2 仪表端庄、态度和蔼、尊重乘客并且服务热情与耐心；着装统一、衣着整洁。

8.1.3 身体条件符合岗位工作的要求或强度。

8.1.4 熟知本线路沿途的道路、车站名称，党政机关、商业网点、文化名胜、旅游景点，耐心、热情回答乘客的询问；做好疏导，方便乘客上下车。

8.1.5 正确使用普通话和文明服务用语，语言规范，吐字清楚。司乘人员服务用语参见附录。

8.1.6 进站时应通过报站器提前报中英文站名，出站时应报下一站中英文站名。报站器应定期维护、音质清晰、内容准确，不应插播广告。

8.1.7 按核定的票价、票制及乘车优惠政策指导、监督乘客投币、刷卡；发现假币、伪卡、废卡按有关规定处理。

8.1.8 发现乘客遗留物品，司乘人员应暂作保管，待到首末站时立即上交公司有关部门。

8.1.9 发生盗抢等紧急事件时，司乘人员应协助报案。

8.1.10 公共汽车企业应建立完善的安全生产管理制度和事故应急预案。

8.1.11 公共汽车企业应建立服务投诉处理流程，对处理服务投诉的相关人员进行培训。

8.1.12 公共汽车企业有义务对司乘人员进行系统培训，确保在岗的司乘人员符合运营服务要求，并定期接受继续教育和安全理论知识的学习。

8.1.13 突发事件的处置应按照 JT/T 999（城市公共汽电车应急处置基本操作规程）的要求执行。

8.1.14 公共汽车企业应当对车辆等设施进行定期检测、维护保养，确保性能良好和安全运行。

8.1.15 乘客未按照规定票价支付车费的，公共汽车企业有权要求乘客补交车费；乘客拒绝支付车费，或在公交车辆内做出不文明行为的，公共汽车企业有权拒绝其进站、乘车；乘客在公交车辆内做出扰乱社会治安或违法犯罪行为的，司乘人员应立即报警，并协助公安机关维护案发现场秩序。

8.2 驾驶员

8.2.1 遵守交通法规，安全文明驾驶，不得危险驾驶。

8.2.2 出车前按规定检查整车的车容车况和安全性，若不符合安全性不得发车，及时与调度员沟通调度符合车容车况要求及安全性要求的车辆，确保符合营运安全的要求后方可发车。

8.2.3 工作期间携带驾驶证（含电子驾驶证）、行驶证、上岗证，发车前应检查车内是否配备车辆识别码，车辆识别码缺失的不能发车。

8.2.4 服从调度指挥，按工作程序和职责完成运营任务。

8.2.5 车辆运营中不允许饮食、吸烟、看书报、与他人闲谈、打手机或使用与运营无关的电子设备等妨碍安全行车的行为。

8.2.6 不允许赤脚、穿拖鞋、穿高跟鞋（跟高 4cm 以上）驾驶车辆。

8.2.7 无人售票车的驾驶员要礼貌监督乘客刷卡、投币，在不影响安全驾驶的情况下，可以为乘客提供与乘车信息相关的咨询服务，若有老、弱、病、残、孕妇及抱婴者上车乘坐，宜等待其入座或站稳扶好后继续行驶。

8.2.8 进站前 30 米不允许超车。

8.2.9 装备智能调度系统车辆的驾驶员应熟知相关设备、设施的功能及操作方法，按程序操作。不得违反调度指令，不得擅自更改营运线路或绕道行驶。

8.2.10 当开行区间车或放空车时，应按照调度员的指令运行，并给乘客做好解释。

8.2.11 驾驶员应熟悉本线路所经事故多发路段和限高部位，谨慎驾驶。

8.2.12 发生服务纠纷或冲突等行为时，应立即靠边停车，冷静对待，化解矛盾，当矛盾激化无法控制时，应立即报警并向线路所属公共汽车企业报告。

8.2.13 行驶中发现车辆内外有异物或异响时，驾驶员应靠路边停车检查，在判明原因并排除故障前，不得继续行车。车辆发生故障时，立即靠路边停车，开启危险报警闪光灯，并在车后方向设置警示标志。

8.2.14 驾驶员超车和会车时注意车头和车尾，让车时应让道减速。通过人行横道时，应减速行驶或停车让行。通过繁华路段、交叉路口和拐弯时应提前减速，谨慎驾驶，不与行人和非机动车抢行。

8.3 乘务员

8.3.1 应尊重乘客，执行票制票价规定，礼貌售票，主动售票，唱收唱付，认真验票，收钱给车票，必要时流动售票，对优惠票价群体执行政府有关减免费乘车规定，适时巡回查验票据。

8.3.2 做好车辆卫生保洁工作。

8.3.3 协助驾驶员做好运营安全服务工作，适时提醒乘客保管好个人财物。

8.3.4 控制乘客数量，满员时劝说乘客等候下一辆车。

8.3.5 熟悉沿线公交线路，热情为换乘乘客提供与乘车信息相关的咨询服务。

8.3.6 在报站器不能正常使用时，提供人工报站服务。

8.3.7 协助照顾老、弱、病、残、孕妇及抱婴者等需要帮助的乘客，应积极动员为这类乘客让座；遇有坐轮椅的乘客，应根据车辆无障碍设施情况提供无障碍服务。

8.3.8 进出站、拐弯、调头、倒车和通过繁华、危险路段以及能见度较差时，乘务员应配合驾驶员安全行车。

8.3.9 正确使用普通话与乘客交流，语言规范，使用文明用语。

8.3.10 行车中应提醒乘客头、手不要伸出车外。

8.3.11 对赤膊者、醉酒者、无人监护的精神病人和无成年人陪伴的学前儿童，耐心劝阻，不允许单独乘车。

8.3.12 对携带动物（导盲犬除外）、有毒、有害、易燃、易爆、放射性、腐蚀性以及其他可能危及人身和财产安全的危险物品、超重或超尺寸行李的乘客，讲清道理，耐心劝阻，不允许乘车。

8.3.13 对在车厢内随意走动、大声喧哗、吸烟、进食、大声外放电子设备等影响他人乘车的不文明行为进行耐心劝阻，引导乘客共同营造安静、舒适的乘车环境。

8.3.14 主动替驾驶员分担服务工作，不宜分散驾驶员的注意力，协助驾驶员保证行驶安全。

8.4 调度员

8.4.1 应做好调度准备工作，检查调度系统和信息显示屏，校对时钟；查看行车计划和调度日志；确认出勤班组和运营车辆；按计划发车，提示车辆提前进站，督促驾驶员按时发车，确保高、平峰行车

间隔正常；掌握车辆运行状况，合理调配运力，及时疏散客流，保证有序运营；如遇特殊情况，超出最大发车间隔且无车辆资源调配时，应及时向公共汽车企业的乘客服务部门报备情况，确保信息同步。

8.4.2 遇恶劣天气，语音提醒驾驶员注意行车安全。

8.4.3 协同做好重大事件应急疏运调度，按规定及时向有关部门报告。

参 考 文 献

- [1] 《深圳市公交综合车场建设标准指引》
- [2] GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务规范
- [3] GB/T 51328-2018 城市综合交通体系规划标准
- [4] CJJ/T 15-2011 城市道路公共交通站、场、厂工程设计规范
- [5] CJ/T 107-2013 城市公共汽、电车候车亭
- [6] Q/CSG 11516.1-2010 电动汽车充电设施通用技术要求
- [7] DB37/T 2965-2017 山东省城市公共汽电车客运服务规范

附录（资料性附录） 司乘人员服务用语

倡导司乘人员使用文明用语服务乘客，包括但不限于：

- B 1 各位乘客您好，欢迎乘坐 XX 路公共大巴。
- B 2 请乘客们按顺序排队上下车，不要拥挤。
- B 3 请您自觉买票。
- B 4 请问您刷过卡了吗？
- B 5 没有来得及买票的乘客请买票。
- B 6 上车的乘客请往里面走。
- B 7 正确称呼：先生、小姐、女士、同志、大伯、阿婆、阿姨、同学、小朋友。
- B 8 请各位乘客注意，坐好扶稳，车要起步了。
- B 9 为了您和大家的健康，请不要在车厢内吸烟。
- B 10 为了您和大家的健康，请不要在车厢内吐痰。
- B 11 请注意维护车内卫生。
- B 12 请不要乱扔杂物。
- B 13 请从前门上车。
- B 14 请从后门下车。
- B 15 请各位乘客抓紧时间上、下车，先下后上。
- B 16 请各位乘客坐好扶稳。
- B 17 车子转弯，请坐好扶稳。
- B 18 车子靠站，请坐好扶稳。
- B 19 为了您的安全，请不要把头、手伸出窗外。
- B 20 对不起，车已满员，请您等下辆车。
- B 21 对不起，现在没有零钱，请稍等。
- B 22 哪位同志有零钱，请帮忙换一换。
- B 23 请您给这位需要帮助的乘客让个座，好吗？谢谢！
- B 24 XX，您投币不足，请您补投 X 元或 X 角。

- B 25 请准备好零钱，不要在车上换零钱，以免耽误大家的时间。
- B 26 请问您在哪里下车？
- B 27 下雨了，请帮忙把车窗关好。
- B 28 还没到发车时间，请稍候。
- B 29 对不起，这是我不对。
- B 30 您问我吗？真对不起，刚才我没听见。
- B 31 乘客们，车已到终点站，请带好您的行李物品下车。
- B 32 乘客们，由于堵车，耽误了时间，请大家谅解。
- B 33 XX 站到了，请到站的乘客从指定的门下车。
- B 34 准备下车的乘客请向下车门走。
- B 35 这位乘客，这是无人售票车。请走前门上车。
- B 36 这位乘客，前方发生路阻，请稍等一会。
- B 37 您有什么困难需要我帮忙吗？
- B 38 这件事我不大清楚，但我可以帮您问一下。
- B 39 对不起，这位小朋友已达到购票的高度，请给他买张票。
- B 40 对不起，刚才有 XX 情况，跌伤了没有？
- B 41 对不起，车门夹伤了您没有？
- B 42 对不起，需要到医院检查吗？
- B 43 您的行李超重了，请您买张行李票。
- B 44 对不起，公共汽车是定站上下，车还未到站，请您稍等，到站后再下车。
- B 45 车还没有进站，请准备下车的乘客稍等一下，注意安全。
- B 46 谢谢您对我们工作的支持。
- B 47 下次乘车再见。
- B 48 麻烦您让个道，谢谢。
- B 49 前方到站××站，有下车的乘客，请做好准备。
- B 50 请照顾您的小孩，注意安全。
- B 51 对不起，车辆发生了故障，请换乘后面的车，谢谢合作。
- B 52 为了您的安全，请不要在车厢内随意走动、打闹、嬉戏。
- B 53 请不要在车厢内大声喧哗、大声外放声音，以免影响其他乘客，感谢。

