

# 《深圳市公共汽车服务规范》 修订说明

## 一、修订背景

为规范我市公共汽车企业经营行为和公共汽车司乘人员的服务行为，全面提升公共汽车行业的服务质量与服务水平，为乘客提供安全、快捷、方便、舒适、文明的公交出行服务，2008 年我市以地方指导性文件形式出台了《深圳市公共汽车服务规范》（以下简称《规范》）。《规范》围绕规范“服务行为”、“服务元素”，包括对提供服务的经营者、服务的场所和设施、服务人员、服务过程等均进行要求，进一步规范了各服务环节的行为，建立了约束和激励机制，促进公共汽车经营企业改善内部管理，提升公共汽车行业的服务质量与服务水平，达到了完善公共汽车行业管理体系的目的。

《规范》已实施超过 10 年，在此期间行业发展内外部环境发生了较大变化，国家、部委、省市新出台并不断更新了公交行业发展政策措施；深圳市特区内外实现一体化发展；新能源、新技术得到广泛应用，2017 年深圳公交车实现全面纯电动化，大数据、互联网技术在公交智能调度中的应用；以及公交场站规划建设模式得到不断优化。以上均对公交服务的要素提出新的要求。

## 二、修订必要性

（一）为进一步落实优先发展城市公共交通相关政策、法规、

标准规范，有必要对接最新出台及新修订的国家、省、市公交政策法规、标准规范体系，完善公交服务各项要素最新要求，使行业服务规范与管理适应新形势。

（二）为规范新能源公交车、公交智能调度系统的应用，有必要结合公交运营实际，新增车辆技术、配套设施、系统软硬件建设等方面相关要求，符合新形势下公交运营服务管理的要求。

（三）为适应全市二级架构（配建公交首末站、公交综合车场）全新的场站规划建设体系，有必要结合新的场站及中途站建设规范标准对其功能、生产设施、安全设施等进行优化调整，保障公交场站、中途站设置能够为公共汽车运行服务提供支撑。

（四）为进一步满足市民对美好出行服务需求，体现城市温度，有必要结合国家相关政策，进一步规范公共汽车运营安全设施、无障碍设施、行车安全、应急处置等相关服务要求，确保有需求的人能够安全、方便地享受公交服务。

（五）根据《深圳标准工作领导小组办公室关于抓紧做好城市建设与管理领域深圳标准建设工作的通知》（深标办〔2018〕5号）和《市交通运输委关于抓紧做好交通运输领域深圳标准建设工作的通知》（深标办〔2018〕341号），《深圳市公共汽车服务规范》发布已超过5年，需结合新形势新情况进行复审、评估、修订。

为落实“深圳质量提升年”，践行“深圳质量品质交通”，有必要结合我市公交发展实际需求，对深圳市公共汽车服务配套

设施、车辆及配套设备、企业运营服务等规范进行修编，为提升我市公共汽车服务奠定基础。

### **三、修订原则和依据**

#### **（一）修订原则**

1. 政策导向原则。符合已出台的政策法规、标准规范、规范性文件，保障规范实施的合法性。

2. 以人为本原则。从乘客实际需求出发，标准制定要注重保障和维护乘客利益。

3. 可操作性原则。公共汽车服务范畴应充分考虑企业经营状况和乘客实际需求，确保标准的合理性、有效性和可操作性。

#### **（二）修订依据**

1. 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）

2. 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）

3. 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）

4. GB 7258 机动车运行安全技术条件

5. GB 9673 公共交通工具卫生标准

6. GB 50763 无障碍设计规范

7. 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

8. GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
9. 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
10. JT/T 1240 城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求
11. JT/T 888 公共汽车类型划分及等级评定
12. JT/T 999 城市公共汽电车应急处置基本操作规程
13. SZJG 31 公共汽车通用技术要求
14. SZDB/Z 12 深圳市公交中途站设置规范
15. SZDB/Z 30 公交智能调度系统 车载调度终端
16. SZDB/Z 35 公交智能调度系统 平台规范
17. SZDB/Z 36 公交智能调度系统 通信协议

### **（三）与现行法律、法规、标准的关系**

本规范中有关服务内容的规定严格遵守国家法律、法规中的相关条款和相关行业的标准要求，在规定的范围内执行；主要技术指标的选取采取直接引用国家相关标准的办法。本标准中的内容原则上符合有关现行法律法规、强制性国家标准，如有冲突，则以现行法律法规、强制性国家标准为准。

## **四、主要条款修改说明**

### **（一）第三条“术语和定义”相关内容**

1. 根据深圳市公交行业现状，新增“纯电动公共汽车”与“智能调度系统”定义。

2. 在 3.8 “站牌”定义中新增电子站牌的有关说明，具体为：“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。”

## **（二）第四条“场站及附属设施”相关内容**

根据《无障碍设计规范（GB 50763-2012）》增加场站设施要求，具体为“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”。

## **（三）第五条“车辆及附属设施”相关内容**

1. 更新整车技术性能及车辆日常维护要求，具体为：“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（汽车维护、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”。

2. 参考《城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求（JT/T1240-2019）》新增车辆“远程控制系统”相关要求，具

体为：“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”。

3. 根据深圳市智能调度系统推广现状，明确了公交车辆“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”。

4. 新增车内安全设施要求。参考《广东省安全生产委员会印发〈广东省安全生产委员会关于加强公交车行驶安全和桥梁防护工作的实施方案〉的通知》（粤安〔2019〕1 号），新增“一键紧急报警装置”、“智能视频监控报警装置”等安全应急设施要求。新增“一键破玻器”、“灭火器”、“安全锤”等消防及紧急逃生设施要求。

5. 参考《无障碍设计规范（GB 50763-2012）》，新增车内无障碍设施要求。具体为：“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/T10001.9（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。”

#### **（四）第八条“营运服务”相关内容**

1. 参考《城市公共汽车和电车客运管理规定（交通运输部令 2017 年第 5 号）》，新增“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”。

2. 由于深圳市人工售票线路大幅减少，因此适度整合乘务员售票职责相关条款：“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。”

3. 参考交通运输部关于印发《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》的通知（交运规（2019）15 号）及《深圳市公共汽车乘车指导规则》，修改乘务员劝阻携带危险品乘客乘车的要求：

“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。”

#### **五、实施标准的措施建议**

本标准为指导性标准，自实施之日起，要求深圳市公共汽车行业、机构参照执行。