

ICS 03.220
S 92

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 8-2008

深圳市公共汽车服务规范

2008-05-04 发布

2008-06-01 实施

深圳市质量技术监督局 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
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.....	4
6 线路运营.....	6
7 营运服务.....	7
附 录 A（规范性附录） 行车方案	10
附 录 B（资料性附录） 司乘人员服务用语及服务忌语	11
参考文献.....	13

前 言

本指导性技术文件的附录 A 为规范性附录，附录 B 为资料性附录。

本指导性技术文件由深圳市交通局提出。

本指导性技术文件由深圳市交通局归口。

本指导性技术文件由深圳市交通局起草。

本指导性技术文件主要起草人：陈惠港、赵一平、朱各英、胡春雷、彭海丰、韩彪、郑洁、韩允、黄志强、孙文亮、梁文瑞。

本指导性技术文件为首次发布。

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》、《城市公共汽电车客运管理办法》、《城市公共交通条例（草案）》和《城市公共交通客运服务 城市公共汽车、无轨电车》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、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。

GB 7258-2004 机动车运行安全技术条件

GB 9673-1996 公共交通工具卫生标准

GB/T 10001.1-2006 标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南 第1部分：总则

GB/T 18344-2001 汽车维护、检测、诊断技术规范

CJ/T 107-1999 城市公共交通客运设施 城市公共汽、电车候车亭

CJ/T 162-2002 城市客车分等级技术要求与配置

JT/T 325-2006 营运客车类型划分及等级评定

3 术语和定义

GB/T 15624.1-2003中规定的有关术语和定义以及下列术语和定义适用于本指导性技术文件。

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。泛指由公共汽电车、轨道交通、轮渡等交通方式组成的公共客运交通系统。

3.2 城市公共汽车服务设施

是指为城市公共汽车客运服务的停车场、修理厂、站务用房、候车亭、站台、站牌等，以及供配电等配套设施。

3.3 城市公共汽车

城市公共交通工具的一种，是指在城市中按照规定的线路、站点和时间营运，供公众乘坐的客运车辆。

3.4 城市公共汽车营运

使用城市公共汽车从事城市客运服务的经营活动。

3.5 场站

是指供城市公共汽车营运、停放、其他作业用的场所，包括车站、停车场、保养场、修理厂等。

3.6 车站

在城市公共汽车线路上供城市公共汽车停靠、乘客上下车而设置的专用设施，包括综合车场、总站、首末站、换乘枢纽、中途站等。

3.7 首末站

城市公共汽车线路上的起止车站，是城市公共汽车发车、收车的场所，调度员从事运营、司乘人员短暂休息的地方，车辆夜间停放或者白天等待营运时的临时停放场所。

3.8 中途站

城市公共汽车沿线路营运途中停靠的车站。

3.9 总站

为多条城市公共汽车线路提供客运组织的首末站。

3.10 综合车场

集中对城市公共汽车进行维修、保养等技术作业的场所。

3.11 换乘枢纽

由多条不同走向的城市公共汽车线路交汇在一起的车站群或大型总站。

3.12 站牌

车站处设置的用于提供乘车信息的牌标志。

3.13 站架

用于固定站牌的设施。

3.14 候车亭

一种为城市公共汽车服务的辅助设施，是为方便乘客候车，在车站设置的防护（用于遮阳、挡雨等）设施。

3.15 车容车貌

车辆外观和内部设备的综合面貌。

3.16 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。

3.17 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。

3.18 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。

3.19 线路编号

是一组由数字或字母与数字的组合，用于简易识别城市公共汽车线路而采用的一种代码。

3.20 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。

3.21 发车时刻表

行车作业计划表的一种体现形式。

3.22 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。

4 场站及附属设施

4.1 总站

4.1.1 标识、标牌

4.1.1.1 站务室标识应明显、统一规范。

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、安全设施和为乘客提供的便利设施，并保证这些设施齐全有效。

4.1.2.2 生产设施应包括与经营规模相适应的调度室、办公室、坚实平整的专用停车场地、修理房、检修地槽、发车指示牌、对讲机（或电话）。

4.1.2.3 安全设施应包括消防设施、保安设施等其他必要的安全设施。

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。

4.1.3 应在各发车区设置发车指示牌或发车显示系统，标明线路编号、途经车站、营运公司等信息。

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 站区及车厢内的垃圾应经消毒后，集中存放，当日清运。

4.2 首末站

4.2.1 设置发车指示牌或发车显示系统，标明线路编号、途经车站、营运公司等信息。

4.2.2 划分上、下客区，便于人流、车流各行其道。

4.2.3 设立调度室、司乘人员休息室，必要的消防设施、通讯设备。

4.2.4 应张贴乘车规则、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。

站容整洁，卫生状况良好，及时清理乱张贴、乱涂写。

4.3 中途站

4.3.1 标明车辆停靠位置，规范车辆停靠。

4.3.2 根据道路、环境状况设置乘客候车设施。站台设计、标识应符合“无障碍运输”要求。候车亭的设计、制作和安装应符合 CJ/T 107-1999 标准的有关要求，具备避雨、遮阳等功能。

4.3.3 候车亭整体完好，美观大方，夜间亮化，定期维护。

SZDB/Z 8-2007

4.3.4 站容整洁，卫生状况良好，及时清理乱张贴、乱涂写。

4.4 站牌及站架

4.4.1 站牌应标明线路编号、线路途经道路名称、中途站、主要交通工具换乘标志、首末班车时间、票价及票制、行驶方向、车辆类型。

4.4.2 站牌应式样统一，文字规范，便于识别，无歧义。

4.4.3 站牌应保持整洁、清晰、可视、无缺损。

4.4.4 站牌下方配备周边的地图标识，标明所在车站的位置。

4.4.5 具备条件的车站可安装电子站牌，动态显示车辆运行信息。

4.4.6 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。

4.4.7 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 整车技术性能应符合 GB 7258-2004 的规定；做好车辆日常维护工作，并根据 GB/T 18344-2001 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 公共大巴（不含 BRT 车辆）： $12\text{m} \geq \text{车身长度} > 9\text{m}$ 。

5.2.2 公共中小巴： $9\text{m} \geq \text{车身长度} > 6\text{m}$ 。

5.3 车辆等级

5.3.1 普通公共大巴：按 CJ/T 162-2002 的规定，不低于等级划分“大型城市客车”中“高级”一档的相关技术配置与要求。

5.3.2 高速公共大巴：按 JT/T 325-2004 的规定，不低于等级划分“大型客车”中“中级”一档的相关技术配置与要求。

5.3.3 普通公共中小巴：按 CJ/T162-2002 的规定，不低于等级划分“中型城市客车”中“高级”一档的相关技术配置与要求。

5.3.4 高速直达公共中小巴：按 JT/T325-2004 的规定，不低于等级划分“中型客车”中“中级”一档的相关技术配置与要求。

5.4 尾气排放应符合市环保部门公布的排放标准。

5.5 空调车应配备独立新风换气装置或空调自动控制换气装置，车厢内人均通风换气量 $\geq 25\text{m}^3/\text{hr}$ ，空调新风量应达到空调设备通风量的30%以上。

5.6 制动系统应安装电涡流缓速器，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）还应安装制动防抱死制动系统（ABS）。

5.7 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。

5.8 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。

5.9 投币箱、车载电子收费机设置应便于乘客通行，应符合相关安全要求。

5.10 快速、高速公路运行车辆的每个座位都应配备安全带。

5.11 应配备有效消防器材与安全锤，并安装在方便使用的位置。

5.12 车内附属设备

5.12.1 车内附属设备完好有效。

5.12.2 车内附属设备应包括电脑报站器、投币箱、“深圳通”（IC卡）车载电子收费机、空调机、后门落客夜间照明灯、车厢照明灯、闭路电视监控器、有效固定的垃圾篓（或桶）和秽物袋。

5.13 应按规定悬挂或张贴清晰可辨的乘客投诉监督电话（包括经营企业和行业管理部门）、本车车号、票价表和行车线路图、乘车规则、服务承诺。如遇行车路线临时变动等情况，须及时张贴公告。

5.14 无人售票车辆，车厢内外醒目处设置“无人售票”，“欢迎使用‘深圳通’”，前门上后门下、自备零钱，自觉投币、不设找零”标志或标识及票价等内容。

5.15 车厢内警示性与提示性标志或标识

5.15.1 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。

5.15.2 标志或标识应包括：

- 1) “行驶中请勿与驾驶员交谈”、“车门开启、小心夹手”、“注意安全，勿将头手伸出车外”。
- 2) “老幼病残孕妇抱婴者座位”、“儿童购票线”。
- 3) “请勿吸烟”、“讲究卫生、请将果皮杂物丢入垃圾篓”、“请勿随地吐痰”。
- 4) “请保留好车票等购票凭证，以备查验”。

5.16 营运标志和标识

5.16.1 应在规定位置悬挂线路营运标志、前后线路牌、前门侧线路运行标志牌，字迹清晰，文字规范，易辨识，并与核定的行驶路线一致；前后车牌齐全完好。

5.16.2 前后线路牌应安装在前后挡风玻璃顶部，除车身长度不超过 7.5m 的车辆外，均应采用电子发光显示线路编号和首末站站名。

5.16.3 在车头或车厢醒目处设置“区间车”等表明车辆运行性质（普通公共汽车可以除外）的标志或标识。

5.17 车辆设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.1-2006 和其他相关规定的标准。

5.18 车容车貌

5.18.1 车身外蒙皮应无面积为 40cm² 以上的破损。

5.18.2 车身漆膜（包括车身广告画面）应无面积为 400cm² 以上剥落或暴露底色。

5.18.3 车身广告应当选择在车辆两侧车窗下沿以下部位，画面色彩应协调、简洁明快、整体美观。车身长度 6m~7.5m（含 7.5m）的公共中小巴不应做车身广告。

5.18.4 车厢内除电子媒体、座套、座椅和拉手外，不应设置广告。

SZDB/Z 8-2007

- 5.18.5 车辆广告内容符合广告管理、城市市容管理、道路管理的有关规定，广告不应覆盖车辆运营标志，不应阻碍行车安全视线。
- 5.18.6 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。
- 5.18.7 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。
- 5.18.8 装饰条翘头不应超过 2cm。
- 5.19 根据 GB 9673-1996 相关要求，做好车辆卫生工作，定期清洁。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、扶握设施无积垢、尘土，座椅座套无尘土、积水、污垢、油迹，地板、踏板无垃圾、蟑螂，空调出风口无尘埃，车厢内无异味。
- 5.20 空调车制冷系统的回风滤网清洗间隔不应大于 7 天。
- 5.21 车辆每天收车后，应拖扫地板，清洁座椅、扶手，清理垃圾篓（或桶）和秽物袋。
- 5.22 车辆每天消毒 1 次，每半月用烟熏法消毒 1 次，每月至少 2 次对全车内外进行全面清洁和消毒，车厢内张贴消毒日志。

6 线路运营

6.1 发车

- 6.1.1 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。行车方案参见附录 A。
- 6.1.2 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。
- 6.1.3 保持车内空气清新，空调车应保持冷暖适度。冬季空调制冷系统开启时温度控制不应高于 20℃，夏季空调制冷系统开启时温度控制不应低于 26℃；空调制冷系统关闭时，须开启换气扇及空调新风装置。
- 6.1.4 安装深圳通系统的公共汽车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。
- 6.1.5 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。

6.2 运行

- 6.2.1 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。
- 6.2.2 按调度指令要求正点运营。
- 6.2.3 按车辆核定载客数载客，不允许超载。
- 6.2.4 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。
- 6.2.5 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。
- 6.2.6 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；后续车辆的驾驶员、乘务员应积极协助换乘，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。

6.2.7 运营中发生交通事故，若为轻微刮碰事故，驾驶员应按照《关于交通事故快速处理及保险快速理赔的若干规定》（深公通〔2007〕7号）中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，应妥善处理，及时报告有关部门。

6.2.8 发生重大交通安全事故，应及时报告交通管理部门。

6.2.9 自觉接受交通、交警等部门的检查。

6.3 停站

6.3.1 按线路营运规定车站上下客，不随意停靠。

6.3.2 车辆排队按先后顺序进站，在规定的站位内停车上下客，不滞站揽客或二次上下客。

6.3.3 按站位停靠，不跨线停靠，车身与道路平行，右轮外侧距路边 50cm 以内为宜；遇有积水应避开停靠；雨天注意提前减速。

6.3.4 车辆未停稳不允许开门，乘客未上下完毕不允许关门、起步。

6.3.5 不拒载乘客、中途逐客。

6.4 调整与变更

6.4.1 需要调整运营线路、停靠车站、首末站，应将拟调整方案向社会公布，征求公众意见。

6.4.2 在实施运营线路、停靠车站、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 10 天在车厢内等公共场所公告。

7 营运服务

7.1 基本要求

7.1.1 爱岗敬业、坚守岗位，不擅离职守。

7.1.2 仪表端庄，态度和蔼、服务热情；着装统一、衣着整洁。

7.1.3 按规定佩戴工作证或上岗证。

7.1.4 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。

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

7.1.6 进站时应提前报站名，出站时应报下一站站名。

7.1.7 报站器的音质应清晰、内容准确无误。

7.1.8 按核定的票价指导、监督乘客投币、刷卡；发现假币、伪卡、废卡按有关规定处理。

7.1.9 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。

7.1.10 发生盗抢等紧急事件时，司乘人员应协助报案。

SZDB/Z 8-2007

7.1.11 运营单位应建立完善的安全管理制度和事故应急预案。

7.1.12 运营单位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。

7.2 驾驶员

7.2.1 遵守交通法规，安全文明驾驶，不允许危险驾驶。

7.2.2 出车前检查车容车况，做必要的安全检查，确保符合营运、安全的要求。

7.2.3 工作期间携带驾驶证、客运服务资格证、线路经营许可证、车辆运营证等。

7.2.4 服从调度指挥，按工作程序和职责完成运营任务。

7.2.5 车辆运营中不允许饮食、吸烟、闲谈、打手机、查看传呼机、看书报、戴耳机，或者其他妨碍安全行车的行为。

7.2.6 不允许赤脚、穿拖鞋、穿高跟鞋驾驶车辆。

7.2.7 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。

7.2.8 进站前 30 米不允许超车。

7.3 乘务员

7.3.1 严格执行票制规定，尊重乘客，礼貌售票。不允许私自改变票价、收钱不给票或少给票（刷卡售票除外）。

7.3.2 对符合法律、政策规定享受免费或优惠票价的乘客提供乘车服务。

7.3.3 做到离座售票，适时巡回查验票据。

7.3.4 做好车辆卫生保洁工作。

7.3.5 协助驾驶员搞好运营安全服务工作，适时提醒乘客保管好个人财物。

7.3.6 控制乘客数量，不允许超载。满员时劝说乘客等候下一辆车。

7.3.7 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。

7.3.8 在报站器不能正常使用时，提供人工报站服务。

7.3.9 要协助照顾“六种人”（老、弱、病、残、孕妇和抱婴者）。

7.3.10 对于跨越深圳经济特区检查站的车辆，乘务员售票时应主动提醒需要进站的乘客是否携带有效证件，以备查验。

7.3.11 车辆经过深圳经济特区检查站，乘务员应主动提醒需要下车验证通行的乘客，自带行李过关。

7.3.12 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。

7.3.13 正确使用普通话与乘客交流，语言规范，使用文明用语。

7.3.14 行车中应提醒乘客头、手不要伸出车外。

7.3.15 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。

7.3.16 对携带危险品、易燃易爆品、家禽家畜的乘客，讲清道理，耐心劝阻，不允许乘车。

7.4 调度员

7.4.1 严格执行线路行车方案，合理调度车辆，在客流高峰或车辆周转延误时，及时调配车辆，疏散客流，确保高、平峰行车间隔正常。

7.4.2 耐心解答登门乘客的咨询，做到有问必答，当好乘客向导；对乘客提出的服务质量问题做好解释工作。

7.4.3 调度人员应主动维护所在车站的秩序。

附 录 A
(规范性附录)
行车方案

根据公司的服务承诺和线路所通过的各路段的道路交通状况, 制定出高、平峰各时段的发车间隔和在不同路段的行驶速度及注意事项等有关内容。

表 A.1 行车方案范例 (201 线路)

一、基本情况:									
线路长度: 33.8 公里					服务时间: 6:10-22:30				
配车数: 47 台			普巴: 0 台		冷巴: 47 台				
二、作业计划表									
(一) 周一至周五									
项目	南头至草埔方向				草埔至南头方向				
	时间段	发车间隔	单边运行时间(分钟)	车次	时间段	发车间隔	单边运行时间(分钟)	车次	
高峰期	6: 10-9: 00	3-4	78-85	45	6: 10-9: 00	3-4	71-75	45	
	17: 00-19: 00	3-4	82-88	30	17: 00-19: 00	3-4	71-75	30	
	车次小计				75	车次小计			
平峰期	9:00-17:00	4-5	82-84	105	9:00-17:00	4-5	71-73	105	
	19:00-21:00	5-7	82-84	20	19:00-21:00	5-7	71-73	20	
	车次小计				125	车次小计			
低峰期	21:00-22:30	7-9	80-82	10	21:00-22:30	7-9	71-73	10	
	车次小计				10	车次小计			
合计				210				210	
(二) 周六、日									
项目	南头至草埔方向				草埔至南头方向				
	时间段	发车间隔	运行时间(分钟)	车次	时间段	发车间隔	运行时间(分钟)	车次	
高峰期	7:00-9:00	3-4	82-85	30	7:00-9:00	3-4	73-75	30	
	17:00-19:00	3-4	82-85	30	17:00-19:00	3-4	73-75	30	
	车次小计				60	车次小计			
平峰期	9:00-17:00	4-5	82-84	113	9:00-17:00	4-5	71-73	113	
	19:00-21:00	5-6	82-84	20	19:00-21:00	5-6	71-73	20	
	车次小计				133	车次小计			
低峰期	6:10-7:00	4-5	78-80	10	6:10-7:00	4-5	71-73	10	
	21:00-22:30	7-9	80-82	12	21:00-22:30	7-9	71-73	12	
	车次小计				22	车次小计			
合计				215				215	
填表人:	郑群英			审核人:	潘裕民				

附 录 B
(资料性附录)
司乘人员服务用语及服务忌语

B.1 服务用语（包括但不限于下列）

- B.1.1 各位乘客您好，欢迎乘坐XX路公共大巴。
- B.1.2 请乘客们按顺序排队上下车，不要拥挤。
- B.1.3 请您自觉买票（或本车实行投币制，请乘客们自觉投币）。
- B.1.4 请问您的IC卡刷过了吗？
- B.1.5 没有来得及买票的乘客请买票。
- B.1.6 上车的乘客请往里面走。
- B.1.7 正确称呼：先生、小姐、女士、同志、大伯、阿婆、阿姨、同学、小朋友。
- B.1.8 请各位乘客注意，坐好扶稳，车要起步了。
- B.1.9 为了您和大家的健康，请不要在车厢内吸烟。
- B.1.10 为了您和大家的健康，请不要在车厢内吐痰。
- B.1.11 请注意维护车内卫生。
- B.1.12 请不要乱扔杂物。
- B.1.13 请从前门上车。
- B.1.14 请从后门下车。
- B.1.15 请乘客们抓紧时间上、下车，先下后上。
- B.1.16 请各位乘客坐好扶稳。
- B.1.17 车子转弯，请坐好扶稳。
- B.1.18 车子靠站，请坐好扶稳。
- B.1.19 为了您的安全，请不要把头、手伸出窗外。
- B.1.20 对不起，车已满员，请您等下辆车。
- B.1.21 对不起，现在没有零钱，请稍等。
- B.1.22 那位同志有零钱，请帮忙换一换。
- B.1.23 XX（女士、先生）请您给这位老人家让个座，好吗？谢谢！请坐在专座的XX给这位同志（“六种人”之一）让个座？谢谢。
- B.1.24 XX，您投币不足，请您补投X元或X角。
- B.1.25 请准备好零钱，不要在车上换零钱，以免耽误大家的时间。
- B.1.26 请问您在哪儿下车？
- B.1.27 没关系。
- B.1.28 下雨了，请帮忙把车窗关好。
- B.1.29 XX，还没到发车时间，请稍候。
- B.1.30 对不起，这是我不对。
- B.1.31 您问我吗？真对不起，刚才我没听见。
- B.1.32 乘客们，车已到终点站，请带好您的行李物品下车。
- B.1.33 乘客们，由于塞车，耽误了时间，请大家谅解。
- B.1.34 XX站到了，请到站的乘客从指定的门下车。
- B.1.35 准备下车的乘客请向下车门走。
- B.1.36 这位乘客，这是无人售票车。请走前门上车。
- B.1.37 这位乘客，前方发生路阻，请稍等一会。
- B.1.38 您有什么困难需要我帮忙吗？

SZDB/Z 8-2007

- B. 1. 39 这件事我不大清楚，但我可以帮您问一下。
- B. 1. 40 对不起，这位小朋友已达到购票的高度，请给他买张票。
- B. 1. 41 对不起，刚才有XX情况，跌伤了没有？
- B. 1. 42 对不起，车门夹伤了您没有？
- B. 1. 43 对不起，需要到医院检查吗？
- B. 1. 44 对不起，哪位乘客可以作证，多谢。
- B. 1. 45 您的行李超重了，请您买张行李票。
- B. 1. 46 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. 1. 47 车还没有进站，请准备下车的乘客稍等一下，注意安全。
- B. 1. 48 感谢您对我们工作的支持。
- B. 1. 49 下次乘车再见。
- B. 1. 50 麻烦您让个道，谢谢。

B. 2 服务忌语（包括但不限于下列）

- B. 2. 1 上车的，快点。
- B. 2. 2 挤什么挤。
- B. 2. 3 你问我，我问谁？
- B. 2. 4 我怎么知道？
- B. 2. 5 我就这态度。
- B. 2. 6 不爱坐，下车。
- B. 2. 7 嫌慢，打的去。
- B. 2. 8 嫌挤，在家没人挤。
- B. 2. 9 谁叫你坐不好（扶稳）。
- B. 2. 10 眼瞎了，没看见关门。
- B. 2. 11 随便你去投诉，我不怕。
- B. 2. 12 黏线
- B. 2. 13 讨厌，谁看见你了。
- B. 2. 14 八婆、鸡婆。
- B. 2. 15 捞头。
- B. 2. 16 喂，赶快买票。
- B. 2. 17 喊什么，等会。
- B. 2. 18 着什么急。
- B. 2. 19 讨厌。
- B. 2. 20 快点，到站了。
- B. 2. 21 刚才和你说了，怎么还问？
- B. 2. 22 你脑子有病？
- B. 2. 23 你什么毛病？
- B. 2. 24 找死呀。
- B. 2. 25 快投钱，不找钱，怎么不应备零钱？
- B. 2. 26 你堵在门口干什么？
- B. 2. 27 告诉你几遍了，还问？
- B. 2. 28 你还不下车，愣着干什么。
- B. 2. 29 没零钱坐什么车，下去换零钱。

参考文献

- [1] GB/T 5655-1985 城市公共交通常用名词术语
 - [2] GB/T 5845.1-1986 城市公共交通标志 公共交通总标志
 - [3] GB/T 5845.2-1986 城市公共交通标志 公共汽车标志
 - [4] GB/T 5845.10-1986 城市公共交通标志 禁令和一般标志
 - [5] 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
 - [6] CJJ 15-1987 城市公共交通站、场、厂设计规范
 - [7] CJ/T 3024.2-1995 城市公共交通客运服务 城市公共汽车、无轨电车
 - [8] ISO/TS 16949-2002 Quality management systems -- Particular requirements for the application of ISO 9001:2000 for automotive production and relevant service part organizations
 - [9] ISO/TS 18234-5-2006 Traffic and Travel Information (TTI) -- TTI via Transport Protocol Expert Group (TPEG) data-streams -- Part 5: Public Transport Information (PTI) application
 - [10] ISO 23273-1-2006 Fuel cell road vehicles -- Safety specifications -- Part 1: Vehicle functional safety
 - [11] ISO 24014-1-2007 Public transport -- Interoperable fare management system -- Part 1: Architecture
 - [12] ISO/NP TS 28701-2007 Public Transport -- Identifications of Fixed Objects in Public Transport (IFOPT)
-