

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 162—2021

代替 SZDB/Z 8—2008

公共汽车运营服务规范

Operation and service specifications for bus

2021-04-27 发布

2021-06-01 实施

深圳市市场监督管理局

发 布

目 次

前言	III
引言	V
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	4
5 车辆及附属设施	5
6 运营服务人员	7
7 运营调度	7
8 行车服务	8
9 车厢服务	9
10 运营安全	10
附录 A (资料性) 运营服务人员用语	11
参考文献	13

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。

本文件代替SZDB/Z 8—2008《深圳市公共汽车服务规范》。与SZDB/Z 8—2008相比主要技术变化如下：

- 修改了本文件的范围，定制公交服务行业可参照执行。对场站及附属设施、车辆及附属设施、运营服务人员、运营调度、行车服务、车厢服务、运营安全7个方面做出规定（见第1章，2008年版的第1章）；
- 增加了《GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分：通用术语》、《GB/T 32852.2 城市客运术语 第2部分：公共汽电车》、《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 32960 电动汽车远程服务与管理系统技术规范》、《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》、《DB4403/T 161 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》（见第2章）；
- 删除了《GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分：总则》、《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》、《GB 9673—1996 公共交通工具卫生标准》（见2008年版的第2章）；
- 增加引用文件GB/T 32852.1和GB/T 32852.2，增加了定制公交、电子站牌、电动公共汽车、电子收费机、车载智能终端、智能调度系统等6个术语和定义（见第3章）；
- 修改了城市公共交通、公共汽车服务设施、城市公共汽车、场站、首末站、中途站、综合车场、站牌、候车亭、区间车、线路牌、发车间隔等12个术语和定义（见第3章，2008年版的3.1—3.3、3.5、3.7、3.8、3.10、3.12、3.14、3.16、3.20、3.22）；
- 删除了城市公共汽车运营、车站、总站、换乘枢纽、大站车等5个术语和定义（见2008年版第3章）；
- 删除了总站标识、标牌及设施要求（见2008年版的第4章）；
- 增加了首末站功能、标识及标牌的要求，电子站牌、无障碍设施、卫生保洁及临时场所的设置要求（见4.1）；
- 增加了综合车场功能及各项设施配置的要求（见4.2）；
- 增加了站台视频监控、安全设施、换乘引导及安全提示标志的要求、候车亭设置原则、站牌标明的内容、电子站牌设置要求（见4.3）；
- 增加了车辆等级与配置、维修保养、安全性能、环保的要求（见5.1）；
- 增加了无障碍设施的要求（见5.2）；
- 增加了电子收费机、客流采集设备、车载智能终端、智能视频监控报警装置、电车汽车远程服务与管理系统、一键紧急报警装置、一键破玻器、驾驶区防护隔离设施的要求（见5.3）；
- 修改了车厢内警示性与提示性标志、标识的要求（见5.4，2008年版的5.15）；

- 修改了线路牌、腰牌、无障碍标志、车辆运行性质标志或标识设置的要求（见 5.5, 2008 年版的 5.16）；
- 增加了车内电子媒体显示、车辆清洁与消毒、空调使用的要求（见 5.6）；
- 修改了章节名称，将“运营服务”中“基本要求”改为“运营服务人员”（见第 6 章，2008 年版的 7.1）；
- 增加了运营服务人员的基本要求（见 6.1）；
- 增加了公共汽车企业开展投诉处理（见 6.2）；
- 增加了章节名称，将“运营服务”中“调度员”（见 2008 年版的 7.4）部分内容调整至“运营调度”；
- 删除了调度员对乘客登门咨询应答、维护车站秩序的内容（见 2008 年版的 7.4.2）；
- 增加了运营计划制定、调整、应急的要求（见 7.1）；
- 增加了使用智能调度系统、运营调度准备工作内容的要求（见 7.2）；
- 修改了章节名称，将“线路运营”改为“行车服务”（见第 8 章，2008 年版的第 6 章）；
- 修改了准备的内容，将“驾驶员”发车前检查整车内容调整至“准备”（见 8.1, 2008 年版的 7.2）；
- 修改了发车的内容，将“驾驶员”发车要求调整至“发车”，增加了交接班的要求（见 8.2, 2008 年版的 7.2）；
- 增加了运行中驾驶员熟知车辆设备操作、服从调度指挥、行车中故障处置、发生服务冲突处置、交通事故处理的要求（见 8.3）；
- 增加了车辆进站报站、起步、站外停车的要求（见 8.4）；
- 修改了临时调整公告时间的要求（见 8.5, 2008 年版的 6.4）；
- 增加了章节名称，将“驾驶员”“乘务员”的部分内容调整至“车厢服务”（见第 9 章，2008 年版 7.2、7.3）；
- 删除了售票、巡查票据的内容（见 2008 年版的 7.3.3）；
- 增加了车费支付的要求（见 9.4）；
- 修改了对“六种人”服务的要求，增加了无障碍服务的要求（见 9.5, 2008 年版 7.3.9）；
- 增加了对携带动物、危险物品乘车的要求（见 9.7）；
- 增加了营造舒适乘车环境的要求（见 9.8）；
- 修改了车辆满员、乘客遗留物品处置的要求（见 9.11, 2008 年版的 7.3.6）；
- 增加了区间车服务的要求（见 9.14）；
- 删除了跨越经济特区检查站服务要求（2008 年版 7.3.10）；
- 增加了章节名称，将“驾驶员”“乘务员”的部分内容调整至“运营安全”（见第 10 章，2008 年版的 7.2、7.3）；
- 增加了驾驶员应熟悉线路的内容（见 10.2）；
- 增加了乘务员协助驾驶员服务的内容（见 10.4、10.5）；
- 增加了调度员在恶劣天气提醒的内容（见 10.7）；
- 增加了公共汽车企业人员培训、心理疏导工作的要求（见 10.8）。

本文件由深圳市交通运输局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市公共交通管理局、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。

本文件主要起草人：张永平、曾浩、葛宏伟、张彬、卢旭、吕楠、司徒嘉玲、滕爱、高波、孔国强、张强。

本文件于2008年6月首次发布，2021年2月第一次修订。

引　　言

为规范我市公共汽车企业经营行为和公共汽车运营服务人员的服务行为,全面提升公共汽车行业的服务质量与服务水平,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》。该文件围绕规范“服务行为”“服务元素”,进一步规范了各服务环节的行为。目前该文件已实施超过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共汽车服务方面的要求与管理措施;深圳市特区内外实现一体化发展;智能化新技术得到广泛应用;社会经济快速发展,市民对公交运营服务有了更高的要求,因此需结合新形势新情况进行修编。

本文件依据国家现行有关标准规定编制而成,符合深圳实际和市民出行需要,能够提升深圳市公共汽车运营服务水平,助力“深圳质量·品质交通”。

公共汽车运营服务规范

1 范围

本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、运营服务人员、运营调度、行车服务、车厢服务、运营安全的要求。

本文件适用于深圳市公共汽车运营服务行业，定制公交服务行业可参照执行。

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，仅注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 7258 机动车运行安全技术条件

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 32852.1 城市客运术语 第1部分：通用术语

GB/T 32852.2 城市客运术语 第2部分：公共汽电车

GB/T 32960 电动汽车远程服务与管理系统技术规范

GB 50763 无障碍设计规范

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

DB4403/T 161 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

SZJG 31 公共汽车通用技术要求

3 术语和定义

GB/T 32852.1 和 GB/T 32852.2 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市公共交通 *urban transit*

运用公共汽电车、城市轨道交通、城市客运轮渡等运载工具和有关设施，按照核定的线路、站点、时间、票价运营，为公众提供基本出行服务的城市客运方式。

3.2

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。

3.3

公共汽车服务设施 public transportation facility

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)站和电动公交车充电桩等相关设施。

3. 4

定制公交 demand responsive transit

通过整合出行起讫点、出行时间等相近出行需求，向乘客提供预订线路或车次的一种差异化、集约化、高品质的城市公共交通服务。

3. 5

场站 station

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。

3. 6

首末站 origin station and terminal

为公交线路提供运营管理、车辆回场停车及检修清洗、后勤保障等功能的场所。

3. 7

中途站 stop

沿公交线路设置的除起点站和终点站以外的停靠站。

3. 8

综合车场 bus garage

供公交车辆停放、充电、维修、保养的场所。

3. 9

站牌 bus stop sign

用以向乘客提供站名、线路等服务信息，且设置在车站的设施。

3. 10

电子站牌 electronic stop sign

在车站设置，向乘客显示本线路来车方向、运营车辆的动态位置或预计车辆到达时间等信息的电子显示指示牌。

3. 11

站架 stop sign holder

用于固定站牌的设施。

3. 12

候车亭 bus shelter

在车站供乘客遮阳、避雨、等候车辆的设施。

3. 13

电动公共汽车 battery electric public bus

由电机驱动,且驱动电能来源于车载可充电能量储存系统(REESS)的公共汽车。

3.14

车容车貌 bus appearance

车辆外观和内部设备的综合面貌。

3.15

区间车 inner—zonal vehicle

在线路的部分区段内运行的运营车辆。

3.16

运营调度 dispatching operation

针对公共汽车运行的计划、组织、协调、指挥与控制。

3.17

线路名 line name

公共汽车线路的数字或文字。

3.18

线路牌 line number plate

安装在车厢内部或外部,向车外指示线路名等信息的指示牌。

3.19

发车时刻表 schedule

行车作业计划表的一种体现形式。

3.20

发车间隔 departure headway

同一线路、同一方向相邻两车次驶离起点站的时间间隔。

3.21

电子收费机 electronic toll collection

以电子支付方式收取票款的设备。

3.22

车载智能终端 intelligent terminal

用于城市公共汽车的调度业务,同时具有定位、远程通信、车辆数据采集、自动报站、音视频存储等功能,并能够与车载扩展设备实现通信的设备。

3.23

智能调度系统 intelligent dispatching system

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、运营与服务质量管理、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 首末站包括但不限于以下要求：

- a) 功能划分明确、设施设置合理、交通组织有序，人流、车流各行其道；
- b) 设施、标识及标牌的设置应齐全有效，不得妨碍行人通行，并符合相关建设要求；
- c) 张贴发车时刻表、票价表和行驶路线示意图，公布服务监督投诉电话，设置失物招领处；
- d) 在有条件的首末站应设置电子站牌，标明首末站中英文名称、线路名、中途站、发车间隔、发车计划等信息，并与智能调度系统联动；
- e) 设置盲道、无障碍坡道、残疾人卫生间等无障碍设施，并符合 GB 50763 的规定；
- f) 定期打扫、巡检、维护站内设施，确保清洁、完好、可用；应及时清理乱张贴、乱涂写；宜建立设施巡检维护制度和信息管理系统，并对重要设施实行视频监控。

4.1.2 首末站内禁止上下客的，应在出入口处张贴解释性标识，并设置人行导向标识牌引导乘客站外候车。

4.1.3 站区垃圾应集中存放，当日清运。

4.1.4 临时首末站所配备的各项设施应满足安全与生产需要。

4.2 综合车场

4.2.1 综合车场的功能应划分明确，设施设置合理，标志标线清晰，便于疏散。

4.2.2 综合车场应具备相应的生产、通讯、消防、安全、供配电、照明等设施，并符合相关建设要求。

4.3 中途站

4.3.1 站台

站台包括但不限于以下要求：

- a) 标明车辆停靠位置，规范车辆停靠；
- b) 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功能；
- c) 站台规划、设计和建设应符合 DB4403/T 161 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

候车亭包括但不限于以下要求：

- a) 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。设计、制作和安装应符合 DB4403/T 161 的要求；
- b) 应提供乘客遮阳、避雨设施，确保排水通畅；
- c) 应保持整洁，卫生状况良好，及时清理乱张贴、乱涂写；
- d) 设置不得影响乘客集散和行人通行，保持步行道连续；
- e) 宜配备周边的地图标识，标明中途站所在位置。

4.3.3 站牌及站架

站牌及站架包括但不限于以下要求:

- a) 站牌、站架应与候车亭进行一体化设计;
- b) 站牌、站架应端正、美观、耐用, 表面光滑、无毛刺、尖角, 安装应牢固;
- c) 站牌应标明本站中英文名称、线路名、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; 站牌形式、技术要求应符合 DB4403/T 161 的规定;
- d) 站牌应式样统一, 文字规范, 便于识别, 无歧义;
- e) 站牌应保持整洁、清晰、可视、无缺损;
- f) 宜在有条件的中途站设置电子站牌等智能化设施, 提供动态显示车辆运行信息、智能报站、天气预报、地图查询、线路查询、换乘查询等功能;
- g) 临时迁移公交中途站的, 使用时间在 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 基本要求

车辆满足以下基本要求:

- a) 车辆等级和配置应符合 JT/T 888、SZJG 31 的规定;
- b) 车辆安全性能应符合 GB 7258 的规定;
- c) 车辆维护标准应符合 GB/T 18344, 发现车辆故障应及时排除, 使车辆保持良好状态;
- d) 车辆排放应符合国家、行业和深圳市有关环保的规定。

5.2 服务设施

5.2.1 车门设备应完好, 设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置, 确保车门正常开合, 密封良好; 车窗玻璃、顶窗应无缺损, 开闭灵活, 闭合后不漏水; 地板、盖板应完整、牢固、无破损或翻卷。

5.2.2 车内扶握设施应齐全完整, 不松动、无残损; 座位安装应牢固, 完整无损, 无凸出尖锐部分。

5.2.3 无障碍公共汽车应为轮椅使用者在车内提供至少一个符合 GB 50763 规定的轮椅空间, 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, 轮椅使用者标志应符合 GB/T 10001.9 的规定。

5.2.4 高速公路运行车辆的每个座位都应配备安全带。

5.3 车内附属设施

5.3.1 车内附属设施包括但不限于以下要求:

- a) 车内附属设施应完好有效;
- b) 包括电子收费机、报站器、车载智能终端、视频监控、电动汽车远程服务与管理系统、一键紧急报警装置、电子显示屏、投币机、后车门落客夜间照明灯、车厢照明灯、移物袋等, 其设置应符合相关安全要求, 便于乘客使用;
- c) 包括灭火器、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, 并设置在方便使用的位置, 保证完好、有效。安全应急和紧急逃生设备的技术标准应符合 JT/T 1240 的规定;
- d) 宜配备客流数据采集设备。

5.3.2 电子收费机应具备识别身份证件、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。

5.3.3 车内报站器、音响等电子设备应具有调节音量的功能。

5.3.4 车载智能终端应符合SZDB/Z 30的规定，车载智能终端与调度中心间通讯协议应符合SZDB/Z 35、SZDB/Z 36的规定。

5.3.5 车内安装的智能视频监控报警装置，有效监控驾驶员不安全驾驶行为及车辆行车安全。

5.3.6 车内安装的电动汽车远程服务与管理系统，技术要求应符合GB/T 32960的规定。

5.3.7 驾驶区应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。

5.4 车厢内警示性与提示性标志、标识

5.4.1 车厢内的适当部位应设置必要的警示性与提示性标志、标识，充分体现人性化特点。标志、标识应包括但不限于：

- a) “严禁携带易燃易爆危险品乘车”“注意安全，勿将头手伸出手外”；
- b) “票据保留及找赎廉洁提示”；
- c) “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”；
- d) “客满标志牌”。

5.4.2 公共汽车运营企业应在车厢内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、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，应及时张贴公告。

5.4.3 无人售票车辆，车厢内醒目处设置“一票制”或“分段收费制”、“无人售票”、“欢迎使用深圳通”标识及票价等内容。

5.5 营运标志标识

5.5.1 车辆前后挡风玻璃顶部或醒目位置应安装线路牌、车辆上车门处应安装腰牌。

5.5.2 前后线路牌应采用电子发光设备显示线路名和班次末站站名，鼓励显示线路途经主要道路或地点名称；腰牌应显示线路名和至少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。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。

5.5.3 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。

5.5.4 配备无障碍设施的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的规定。

5.6 车容车貌

5.6.1 车身外蒙皮应无面积为40cm²以上的破损。

5.6.2 车身漆膜（包括车身涂装）应无面积为400cm²以上剥落或暴露底色。

5.6.3 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。

5.6.4 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。

5.6.5 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。

- 5.6.6 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。
- 5.6.7 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。
- 5.6.8 装饰条翘头不得超过2cm。
- 5.6.9 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。
- 5.6.10 车内应安装强制通风设备,保持车内空气清新。空调应符合SZJG 31的要求,适度冷暖,车厢内温度高于二十六摄氏度时,应开启空调设施降低车内温度;空调制冷系统关闭时,应开启通风设备。
- 5.6.11 空调车空调系统的过滤网、风口每半月进行清洗。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。
- 5.6.12 车厢内部每日清洁,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。当空气传播性疾病暴发流行时,应根据有关规定加大清洁和消毒的频率。

6 运营服务人员

- 6.1 运营服务人员包括但不限于以下要求:
- 身体条件符合岗位工作的要求或强度;
 - 遵纪守法、爱岗敬业,不擅离职守,具有良好的职业道德;
 - 着装统一、衣着整洁、仪表端庄、举止大方、文明礼貌、服务热情;
 - 尊重乘客,态度和蔼,耐心、热情回答乘客的询问;做好疏导工作,方便乘客上下车;
 - 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、旅游景点等;
 - 正确使用普通话和文明服务用语,语言规范,吐字清楚。运营服务人员用语参见附录A;
 - 当空气传播性疾病暴发流行时,按照疾病防控有关规定佩戴口罩、手套等防护装备。每日做好自我健康监测,确保在岗期间身体状况良好;身体不适时,应立即报告所属公共汽车运营企业,并及时就医。

6.2 公共汽车运营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。

7 运营调度

7.1 运行计划

- 7.1.1 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,并根据季节变化及时调整。
- 7.1.2 应定期对线路进行客流调查与评估,视情况调整运行计划。
- 7.1.3 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。
- 7.1.4 应编制特殊天气、突发事件等应急调度预案。
- 7.1.5 因施工或重大活动等原因,线路需临时调整的,应制定线路临时调整方案,报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信息提示。

7.2 行车调度

- 7.2.1 应使用智能调度系统,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功能。

- 7.2.2 应做好调度准备工作，检查调度系统；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。
- 7.2.3 应按线路运营服务计划中的运行间隔、行车方案发出发车指令。
- 7.2.4 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。
- 7.2.5 应结合地域特点、线路客流需求等因素确定线路运营时间。线路运营时间应能满足市民日常出行需要；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运营时间相衔接，满足乘客接驳需求。
- 7.2.6 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，及时疏散客流，保证有序运营。
- 7.2.7 如遇特殊情况，超出最大发车间隔且无车辆资源调配时，应及时向公共汽车运营企业的相关部门报备情况，确保信息同步。
- 7.2.8 遇突发事件和恶劣天气时，应启动应急调度预案，及时处置。
- 7.2.9 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。

8 行车服务

8.1 准备

- 8.1.1 驾驶员应在发车前按规定检查整车的车容车况及安全性，若不符合相关要求不得发车，并及时与调度员沟通，调度员确认车辆符合车容车况及安全性要求后方可发车。
- 8.1.2 驾驶员应携带驾驶证（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。
- 8.1.3 驾驶员应在发车前对电子收费机进行检查，确保其正常使用。

8.2 发车

- 8.2.1 驾驶员应提前3分钟至5分钟进入发车准备状态，做好发车准备工作，按计划准点发车。
- 8.2.2 驾驶员收到发车指令后，应在确保安全的情况下关门，平稳起步发车。
- 8.2.3 交接班时，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。

8.3 运行

- 8.3.1 运营服务人员应熟知相关设备、设施的功能及操作方法，按程序操作。
- 8.3.2 驾驶员应服从调度指挥，按规定线路行驶，不得擅自改线或改道行驶。
- 8.3.3 驾驶员应按调度指令要求正点运营。
- 8.3.4 行车时驾驶员应做到起步稳、行车稳、停车稳，避免急加速、急减速、急转弯、急刹车。
- 8.3.5 超车和会车时，驾驶员应注意车头和车尾，让车时应让道减速。通过人行横道时，应停车让行或减速行驶。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。
- 8.3.6 遇到积水路段，驾驶员应视情形减速慢行、停止前行或改道行驶，确保行车安全。
- 8.3.7 行驶中发现车辆内外有异物或异响时，驾驶员应靠边停车检查，在判明原因并排除故障前，不得继续行车。车辆发生故障时，应立即靠路边停车，开启危险报警闪光灯，并在车后方向设置警示标志。发生交通事故时，应按8.3.10的规定执行。
- 8.3.8 发生服务纠纷或冲突等行为时，驾驶员应立即靠边停车，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运营企业报告。
- 8.3.9 车辆因故障不能继续正常运营时，运营服务人员应采取以下措施：
- 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；

- b) 后续车辆的运营服务人员应积极协助换乘，不得拒载；
- c) 立即报告有关部门，并积极配合公安交警部门采取措施，尽量减少对道路交通的影响；
- d) 故障车应悬挂车辆故障标志。

8.3.10 运营中发生交通事故，运营服务人员应采取以下措施：

- a) 若为轻微刮碰事故，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；
- b) 若涉及人员伤亡，保护好现场，并立即报告公安交警部门；
- c) 及时组织抢救受伤人员；遇有突发事件，按相关应急预案妥善处理，及时报告有关部门；
- d) 发生重大交通安全事故，应及时报告行业管理部门。

8.3.11 运营服务人员应自觉接受交通、公安交警等部门的检查。

8.4 停站

8.4.1 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，不得插播广告。

8.4.2 进站前30m不得超车。

8.4.3 按线路营运规定中途站上下客，不得随意停靠或越站停靠。

8.4.4 车辆排队应按先后顺序进站，在规定的站位内停靠上下客，不滞站揽客。

8.4.5 车辆停靠应保持车身与道路平行，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。

8.4.6 车辆未停稳不得开门，乘客未上下完毕不得关门、起步。

8.4.7 若有老、弱、病、残、孕妇及抱婴者上车乘坐，应等待其入座或站稳扶好后继续行驶。

8.4.8 站外停车，不得开门上下客（车辆故障或发生紧急事件除外）。

8.4.9 不得无故拒载乘客、中途逐客。

8.5 调整与变更

8.5.1 在需要调整运营线路走向、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。

8.5.2 在实施运营线路、中途站、服务时间等调整方案时，除公共汽车行业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。

9 车厢服务

9.1 运营服务人员应熟悉沿线公交线路，在不影响安全驾驶的情况下，宜为乘客提供与乘车信息相关的咨询服务。

9.2 运营服务人员应按核定的票价、票制及乘车优惠政策提示乘客投币、刷卡、购票，发现假币、伪卡、废卡按有关规定处理。

9.3 若车辆在提供客运服务时不启用电子收费机的，持卡人可以拒付本次车费。

9.4 乘客未按照规定票价支付车费的，运营服务人员有权要求其补交车费；乘客拒绝支付车费，或在公交车辆内做出不文明行为的，运营服务人员有权拒绝其乘车；发现乘客在公交车辆内做出扰乱社会治安或违法犯罪行为时，运营服务人员应立即报警，并协助公安机关维护案发现场秩序。

9.5 运营服务人员应重点照顾老、弱、病、残、孕妇及抱婴者等需要帮助的乘客，应积极动员为此类乘客让座；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。

9.6 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，运营服务人员应耐心劝阻，制止其单独乘车。

- 9.7 发现乘客携带动物（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乘车时，运营服务人员应及时制止。
- 9.8 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，运营服务人员应进行耐心劝阻，引导乘客共同营造安静、舒适的乘车环境。
- 9.9 在报站器不能正常使用时，运营服务人员应提供人工报站服务。
- 9.10 运营服务人员应正确使用普通话与乘客交流，语言规范，使用文明用语。
- 9.11 本车满员时，运营服务人员应劝告留站乘客等候下一辆车。
- 9.12 运营服务人员应做好运营安全服务工作，适时提醒乘客保管好个人财物。
- 9.13 行车中，运营服务人员应提醒乘客头、手不要伸出手外。
- 9.14 当开行区间车或放空车时，运营服务人员应按照调度指令运行，并给乘客做好解释。
- 9.15 发现乘客遗留物品，运营服务人员应妥善保管，并按规定上交。
- 9.16 发生盗抢等紧急事件时，运营服务人员应协助报案。
- 9.17 运营服务人员应做好车辆卫生保洁工作。

10 运营安全

- 10.1 驾驶员应遵守交通法规，安全文明驾驶，不得危险驾驶。
- 10.2 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。
- 10.3 驾驶员不得赤脚、穿拖鞋、穿高跟鞋（跟高4cm以上）驾驶车辆。
- 10.4 乘务员应主动替驾驶员分担服务工作，不宜分散驾驶员的注意力，协助驾驶员保证行车安全。
- 10.5 乘务员应在进出站、拐弯、调头、倒车和通过繁华、危险路段以及能见度较差时，配合驾驶员安全行车。
- 10.6 运营服务人员在车辆运营过程中不得饮食、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。
- 10.7 调度人员应在恶劣天气行车期间语音提醒驾驶员注意行车安全。
- 10.8 公共汽车运营企业应对运营服务人员进行行车技能培训与心理疏导，确保在岗的运营服务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及考核。
- 10.9 公共汽车运营企业应建立完善的安全管理制度和事故应急预案。
- 10.10 突发事件的处置应按照 JT/T 999 的要求执行。

附录 A
(资料性)
运营服务人员用语

运营服务人员宜使用文明用语服务乘客，包括但不限于：

- 各位乘客您好，欢迎乘坐 XX 路公共汽车；
- 请乘客们按顺序排队上下车，不要拥挤；
- 本车是无人售票，请自觉买票；
- 请问您刷过卡了吗；
- 没有买票的乘客请买票，持卡的乘客请刷卡，或请扫码支付购买车票；
- 上车的乘客请往里面走；
- 正确称呼：先生、小姐、女士、同志、大伯、阿婆、阿姨、同学、小朋友；
- 请各位乘客注意，坐好扶稳，车要起步了；
- 车内禁止吸烟，请不要在车厢内吸烟；
- 为了您和大家的健康，请不要在车厢内吐痰；
- 请注意维护车内卫生；
- 请不要乱扔杂物；
- 请从前门上车；
- 请从后门下车；
- 请各位乘客抓紧时间上、下车，先下后上；
- 请各位乘客坐好扶稳；
- 车辆转弯（靠站），请坐好扶稳；
- 车辆要上高速，请系好安全带；
- 为了您的安全，请不要把头、手伸出窗外；
- 对不起，车已满员，请您等下辆车；
- 请您给这位需要帮助的乘客让个座，好吗？谢谢；
- 您投币不足，请您补投 X 元（角）；
- 使用电子设备的乘客，请不要外放声音；
- 请问您在哪里下车；
- 下雨了，请帮忙把车窗关好；
- 还没到发车时间，请稍候；
- 对不起，这是我不对；
- 您问我吗？真对不起，刚才我没听见；
- 乘客们，车已到终点站，请带好您的行李物品下车；
- 乘客们，由于堵车，耽误了时间，请大家谅解；
- XX 站到了，请到站的乘客从指定的门下车；
- 准备下车的乘客请向下车门走；
- 这位乘客，这是无人售票车；请走前门上车；
- 这位乘客，前方发生路阻，请稍等一会儿；
- 您有什么困难需要我帮忙吗；
- 这件事我不大清楚，但我可以帮您问一下；
- 对不起，这位小朋友已达到购票的高度，请给他买张票；

——对不起，刚才有 XX 情况，没有跌伤吧；
——对不起，车门夹伤了您没有；
——对不起，需要到医院检查吗；
——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；
——车还没有进站，请准备下车的乘客稍等一下，注意安全；
——谢谢您对我们工作的支持；
——下次乘车再见；
——麻烦您让个道，谢谢；
——前方到站 XX 站，有下车的乘客，请做好准备；
——请照顾您的小孩，注意安全；
——对不起，车辆发生了故障，请换乘后面的车，谢谢合作；
——为了您的安全，请不要在车厢内随意走动、打闹、嬉戏；
——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。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务规范
 - [2] GB/T 51328 城市综合交通体系规划标准
 - [3] CJ/T 107 城市公共汽、电车候车亭
 - [4] CJJ/T 15 城市道路公共交通站、场、厂工程设计规范
 - [5] 深圳市公共汽车运营服务管理办法
 - [6] 深圳市公交综合车场建设标准指引
 - [7] 深圳市独立占地公交总站建设标准指引（试行）
 - [8] 深圳市配建公交首末站设施建设指引（试行）
-