

团 体 标 准

T/JSCTS XXXX—XXXX

城乡公交运营服务规范

Specification for urban-rural public transportation operation service

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

江苏省综合交通运输学会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	2
5 运营单位.....	2
6 线路.....	2
7 场站.....	3
8 车辆.....	4
9 人员.....	4
10 票制票价.....	5
11 行车和车厢服务.....	5
12 应急处置.....	5
13 服务评价与投诉处理.....	6
附 录 A（规范性） 驾驶员职业道德规范、“十不准”规定、服务禁忌用语.....	7
附 录 B（资料性） 乘客满意度调查方法.....	8

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。

本文件由江苏省综合交通运输学会提出并归口。

本文件起草单位：江苏省交通运输厅运输管理局、盐城市交通运输局、江苏纬信工程咨询有限公司。

本文件主要起草人：宋国森、李云飞、宋昌娟、刘聪、宋勇、薛华、胡哲峰、钟伟、陈忠兵、丁振强、王苗苗、孙结松、于乐美。

城乡公交运营服务规范

1 范围

本文件规定了城乡公交运营服务的基本内容和质量要求，包括运营单位、线路、场站、车辆、人员、票制票价、行车和车厢服务、应急处置、服务评价与投诉处理等要求。

本文件适用于城乡公交运营和服务的管理。

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标准；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 5845.2 城市公共交通标志 第2部分：一般图形符号和安全标志

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 22484-2016 城市公共汽电车客运服务

GB 50034 建筑照明设计标准

JT/T 999-2015 城市公共汽电车应急处置基本操作规程

JT/T 1241 城市公共汽电车驾驶区防护隔离设施技术要求

DB32/T 2980 城市公共汽电车运营服务规范

JSITS/T 0006-2022 江苏省城乡公交一体化信息及服务系统建设指南

T JSTERA 7-2017 城乡客运公交化运营规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城乡公交 urban-rural public transportation

在县（市、区）范围内，线路起讫点至少有一端在乡村（或途径乡村），按照固定的线路、站点、时间、票价运营，为城乡居民提供基本出行服务的公共汽（电）车运输方式。¹

3.2

城乡公交一体化 urban-rural public transportation integration

¹ 《浙江省城乡公交一体化发展专项行动方案》提出城乡公交指运行于县（市、区）城区与乡镇、建制村道路之间（线路起讫点至少一端在乡镇或建制村），按照核定线路、站点、班次、时间和票价运营，服务于农村居民基本出行需求的公共汽电车客运及公交化改造的农村班线客运。

以推动城乡基本公共出行服务均等化为目标，统筹城乡公交内部及与城市公交融合发展，实现资源优化配置，推进公交线网、设施、信息化、运营、服务等要素的一体化发展。

4 总则

4.1 应在镇村公交基本全覆盖的基础上，倡导城乡公交一体化，统筹城市公交与农村公共客运资源配置，提升城乡公共交通服务质量和水平。

4.2 应以需求为导向，加强城乡公交一体化发展规划及建设。新建、改扩建城乡道路、集中居住点、规划发展村庄时，应同步设置线路和场站设施，倡导同步设计、同步建设、同步竣工、同步交付使用。

4.3 应注重新技术的应用，鼓励城乡公交运营单位建立统一的智能运营调度及服务系统，促进城乡公交管理和服务智能化、一体化、高效化、人性化。

4.4 政府或城乡公交行业主管部门应建立相应的补贴补偿机制和服务质量考核机制，强化考核结果运用，并制定城乡公交乘车规则，规范运营单位的服务行为及乘客行为。

4.5 城乡公交运营单位应按照批准的线路、站点、时间、票价及相关服务标准等规范运营，并采用多种方式及时、准确地向社会公布服务信息，提供优质的城乡公交服务。

5 运营单位

5.1 应依法经营、诚实守信，按相关规定实行公司化经营，与职工签订劳动合同，并参加社会保险，不得挂靠、承包经营。

5.2 应配备合理规模的车辆、人员、设施，建立长效的管理制度，并持续有效实施。包括：

a) 建立健全各项安全生产责任和管理制度、安全生产应急预案等，履行安全生产主体责任。

b) 建立健全岗前适任培训、继续教育、考核评定、身心健康评估等从业人员管理制度。

c) 建立健全车辆维护、车辆安全例行检查、车辆技术档案等车辆管理制度和线路运营管理、场站管理等相关制度。

d) 建立健全卫星定位装置使用、线路和班次执行、运行轨迹抽查等车辆动态监控管理制度。

e) 建立健全统计报表、服务质量标准和考核评价、投诉处理问责等运营服务管理制度。

f) 建立健全财务管理制度。

6 线路

6.1 基本要求

6.1.1 线网设置应符合城乡发展相关规划，应与道路客运、铁路、轨道交通等其他客运方式衔接融合，构建层次分明、功能互补的一体化服务网络。

6.1.2 应根据客流需求、功能定位及服务区域等合理确定线路走向及长度。对直达性需求较高的行政村和集中居住点，鼓励开通至县城（区域中心）的直达线路；没有开通直达线路的行政村和集中居住点，应开通便捷的换乘线路。

6.1.3 行政村和集中居住点应通达公交；推行城乡公交一体化的县（市、区），行政村和集中居住点到县城（区域中心）的公交直达率应不低于60%。

6.1.4 应按照功能、线路运营特点等统一编号，线路编号遵循规范、有序、便于识别的原则。

6.1.5 应可通过信息化方式查询城乡公交线路实时到站信息，范围应覆盖全部线路及车辆，信息应及时准确。推行城乡公交一体化的县（市、区），应建立统一的移动端，功能要求符合JSITS/T 0006-2022 2.1.1的规定。鼓励设区市范围内推广使用同一移动端提供公交信息服务。

6.2 线路新辟和调整

6.2.1 应建立线路新辟、调整公示制度和公众意见征集及反馈机制。

6.2.2 线路和站点设置应由相关部门联合勘察，符合安全通行条件。重点要加强农村公路及其他险要路段日常安全隐患排查。

6.2.3 因城乡基础设施施工、重大活动等原因，线路需临时调整的，运营单位应及时将调整方案报行业主管部门备案。正式实施前，行业主管部门和运营单位应通过多种方式提前5日向社会公告。

6.2.4 根据群众需求和客流规律，对重大节假日、农忙时节等重点时段，应及时优化公交线路走向、加密公交服务频次、灵活设置停靠站点等；对位置偏僻、人口稀少、临时驻地等特殊区域，可提供预约响应式公交、定制公交、大站快车等多样化公交服务，根据服务特点确定车型和票价。

6.3 运营时间

6.3.1 应根据线路客流特征、当地城乡居民作息习惯和季节，合理确定首末班车发车时间，主要客流线路春夏首班车不宜晚于6:00，末班车不宜早于18:00，秋冬首班车时间可推后30分钟，末班车可提早30分钟，其他线路可根据居民出行特点适当调整。

6.3.2 线路起讫点与轨道交通、铁路、航空、水路等运输方式相衔接的线路，其运营时间应参照与之衔接运输方式的运营时间，满足乘客接驳换乘需求。

6.3.3 发车间隔和运营班次应结合线路里程、客流量、车辆运能等因素确定。高峰时段发车间隔不宜大于30分钟，同一线路一天发车一般不低于6班次，客流量少的镇村公交线路可适当减少班次，但应基本满足城乡居民出行需求。

6.3.4 应做到准点发车，首末班车发车准点率不低于99%，全天首末站发车准点率不低于98%。

7 场站

7.1 基本要求

7.1.1 应规划建设与车辆规模、线路运营调度相适应的场站和符合运营条件的配套设施。

7.1.2 合理利用场站资源，推进场站设施一体化管理。优先使用现有城市公共交通和道路客运的场站，城市公交、城乡公交线路（含跨境、毗邻线路）和车辆应共享站点、充电桩等资源。

7.1.3 场站设施应按期巡查、维保，重要场站、中途站等应实行视频监控。

7.2 首末站

7.2.1 位于农村地区的首末站宜结合农村客运站设置，配置候车、驾驶员休息、燃料添加、卫生等场所和设施。线路起讫点无场站的应设置候车亭（牌）和回车场，并能符合车辆安全运行需求。

7.2.2 鼓励对具备条件的农村客运站升级改造，增加农村物流、邮政快递、公路服务、商务、供销、农业、便民信息服务等功能，拓展农村物流等与运输主业相关的经营业务。

7.3 中途站

7.3.1 中途站应结合客流特征、道路状况、村落位置等设置，应位于居民相对集中、出行方便、安全的地点。

7.3.2 中途站应保持合理间距，行政村和规划发展村庄一公里范围内应至少设一处停靠站。

7.3.3 中途站应设置站牌，客流量大的或有条件的应设置候车亭、座椅。站牌应统一标志标识，形式和技术要求应符合DB32/T 2980的有关规定。

7.3.4 宜在城乡结合区域枢纽点、镇区、学校、医院、4A级以上景区等客流密集点设置电子站牌。

7.3.5 中途站应标明本站名称、线路编号、起讫点名称、线路走向、行驶方向、停靠站点名称、首末班车时间、发车间隔、票制票价、服务监督投诉电话、公交APP二维码等信息，发车间隔超过30分钟的线路应列出班次时刻表。

7.3.6 夜间应能识别站牌信息，亮度应符合GB 50034的有关规定。

8 车辆

8.1 基本要求

8.1.1 应根据城市规模、人口规模、客流等情况合理确定车辆规模，确保服务能力和高效运营。

8.1.2 应根据城乡道路通行条件、实际出行需求和客流满载率等情况合理配置车型。

8.1.3 车辆的等级和配置应符合相关规定，且经检验合格。

8.1.4 车辆的安全性能应符合GB 7258及相关行业管理规定。

8.1.5 车辆的前部、后部和靠站台侧应安装线路指示牌，具备夜间显示功能。

8.1.6 车辆应统一形象标识，且与站牌保持一致。标志醒目齐全，标志内容应符合GB/T 5845.2和GB/T 22484-2016的有关规定。

8.1.7 鼓励使用新能源等节能环保车辆和无障碍车辆。

8.1.8 鼓励推广应用符合相关规定的客货兼顾新型车辆，探索开展城乡公交代运邮件快件服务。

8.2 车厢配置

8.2.1 应按规定安装符合技术标准的卫星定位终端、视频监控、调度设备等，并按规定与运营单位及行业管理系统连接，正常运行。

8.2.2 应配备刷卡机、报站器、投币箱、照明、安全锤、灭火器等服务设施，在规定位置设置特需乘客专用座位，服务设施要求符合GB/T 22484-2016 6.5的规定。

8.2.3 应安装驾驶室防护隔离设施，要求符合JT/T1241的规定。

8.2.4 应在明显位置设置运营线路走向信息、班次时刻、票价及公交APP二维码，公布服务监督电话、服务承诺及乘车规则。

8.2.5 公共卫生事件管控过程中，车厢内应按规定配置相关卫生防控设施。

8.3 车辆维护

8.3.1 运营单位应坚持安全第一、预防为主、定期维护的原则，建立车辆维护制度。

8.3.2 车辆维护应符合国家、省市、行业相关规定和标准要求。

9 人员

9.1 驾乘人员要求

9.1.1 身心条件符合岗位工作的要求。

9.1.2 具有履行岗位职责的能力。

9.1.3 遵纪守法，具有良好的职业道德素质，并遵守附录A的驾驶员职业道德规范、“十不准”、服务禁忌用语。

9.1.4 工作时应按规定着装，佩带或放置服务证（卡）。

9.1.5 应尊重乘客，热情服务，耐心解答乘客的询问。

9.1.6 应吐字清楚，语速适中，用语文明，对外地乘客应使用普通话服务。

9.1.7 服务过程中，不做其他与本职工作无关的事，不擅离工作岗位。

9.2 人员管理

9.2.1 运营单位应按照国家有关规定对驾驶员等重要岗位建立安全背景审查制度，开展审查。

9.2.2 运营单位应及时组织从业人员岗前适任培训，定期组织继续教育培训。

9.2.3 运营单位应关注从业人员身心状况和行为习惯，落实岗位安全生产责任，定期开展职业健康体检。

9.2.4 运营单位应定期组织考核评定。

10 票制票价

10.1 遵守公交票价公益性原则，结合运营成本、经济发展、财政能力等因素，科学制定票制票价体系，可采取单一票制、计程票制、混合票制等。城市公交延伸线路，参照城市公交票价体系进行定价；道路客运班线公交化改造线路，根据财政补贴和客流情况，鼓励实行低票价。具体票价以价格主管部门核定为准。

10.2 可根据实际情况推行月票、季票、年票等多形式、多层次的票制票价模式。

10.3 应实行特殊群体乘车优惠和刷卡优惠，鼓励实行与地铁等其他公共客运方式或其他公交线路换乘优惠。

10.4 倡导推进城乡公交一体化，全县域内应能使用同一公交卡乘坐全部公交线路。鼓励设区市市域范围内推广使用同一公交卡乘坐全部线路。

10.5 鼓励刷卡设备支持全国交通一卡通。

10.6 在实现同一公交卡乘坐全部公交线路的基础上，鼓励推广二维码、NFC、刷脸等便捷支付方式，方便乘客出行。

11 行车和车厢服务

11.1 行车服务

11.1.1 驾驶员行车准备及行车中服务应符合GB/T 22484-2016中第9章和T JSTERA 7-2017第10章的规定。

11.1.2 应根据行车需要做好行车调度日志，宜实行路单电子化管理，同一线路应实现统一调度。

11.1.3 推行城乡公交一体化的县（市、区），宜使用统一的公交智能运营调度系统进行调度管理，要求符合JSITS/T 0006-2022的有关规定。

11.2 车厢服务

11.2.1 车厢服务应符合GB/T 22484-2016第10章的规定。

11.2.2 公共卫生事件管控过程中，应按防控要求做好车辆日常消杀和通风，并提醒旅客做好个人防护。

12 应急处置

12.1 运营单位应急处置基本操作应符合JT/T 999-2015中第4章的规定。

12.2 运营单位应在线路运营服务过程中实时监控和管理运营车辆和驾驶员，宜安装使用主动安全智能防控系统。

12.3 车辆行驶途中，若遇突发事件、治安事件、公共安全事件、恶劣天气和自然灾害时，驾乘人员应正确掌握应急处置方法，操作应符合JT/T 999-2015中第5章的规定。

12.4 车辆行驶途中，若发生乘客抢夺方向盘或变速杆等装置、殴打拉拽驾驶员或者其他妨碍安全驾驶行为时，驾驶员应在确保安全的情况下及时停车，向乘客求助并拨打报警电话。

12.5 车辆行驶途中，若乘客拒不执行公共卫生措施要求，驾乘人员可拒绝提供服务；发生影响正常运行情况时，驾乘人员应及时拨打报警电话。

12.6 若发生公共突发事件，应服从当地政府统一调度、指挥。

13 服务评价与投诉处理

13.1 运营单位应建立服务监督投诉处理制度，公布监督投诉电话等联系方式，并在适当的场所设立乘客意见箱。

13.2 运营单位应在收到乘客投诉之日起按照GB/T 17242的有关要求及时处理乘客投诉，一般5个工作日内完成答复，处理不及时的，所在地行业主管部门应对相关运营单位进行问责。

13.3 运营单位应建立乘客满意度调查制度，每年至少开展一次满意度调查，并定期向社会公布。乘客满意度调查方法可参见附录B。

附录 A

(规范性)

驾驶员职业道德规范、“十不准”规定、服务禁忌用语

A.1 驾驶员职业道德规范

- 热爱本职、尽忠职守；
- 安全驾驶、优良服务；
- 遵章守纪、准点行车；
- 仪表端庄、车容整洁；
- 钻研技术、爱护车辆；
- 礼貌待客、服务热情。

A.2 驾驶员“十不准”规定

- 不准开带病车；
- 不准擅自串线、下线行驶、越站甩客；
- 不准开车时抽烟、闲谈、玩手机；
- 不准冒险涉水；
- 不准超速行驶、抢黄灯、闯红灯；
- 不准酒后开车；
- 不准赤膊、穿高跟鞋、拖鞋开车；
- 不准疲劳驾驶；
- 不准心浮气躁驾驶、莫开赌气车；
- 不准将车交他人驾驶。

A.3 驾驶员服务禁忌用语

- 禁止驾驶员在服务中不按规定使用服务用语；
- 禁止使用有损乘客人格和伤害乘客自尊心语言；
- 禁止使用不尊重、不友好、不耐烦等服务忌语；
- 禁止对于乘客问询不予理睬或不耐心解答；
- 禁止乘客使用普通话问询时，驾驶员不使用普通话应答。

附 录 B
(资料性)
乘客满意度调查方法

B.1 采集周期

每年至少一次。

B.2 调查方式

现场调查或网络调查。

B.3 调查对象

面向全体城乡居民，样本量应具有代表性。60岁以上年龄占比不少于5%，15岁以下年龄占比不少于5%。

B.4 调查地点

城乡公交线路的首末站、沿途站点、运营车辆内部等乘客聚集的场所。

B.5 调查抽样率

有效调查问卷总数不低于县级行政区域内常住人口的万分之三，或不低于城乡公交线路日均客运总量的3%。

B.6 问卷设计

问卷宜采取选项答题方式，乘客满意率调查表样式参见表B.1，具体调查内容可根据实际增加。

B.7 指标计算

乘客满意度是指乘客对城乡公交服务质量的满意程度，按公式 (B.1) 计算。

乘客满意率是指对城乡公交服务质量的满意程度为一般以上（不包括一般）的乘客所占的百分比，按公式 (B.2) 计算。

$$SP = \sum_{i=1}^n w_i \times p_i \dots\dots\dots (B.1)$$

$$SR = \sum_{i=1}^n w_i \times R_i \times 100\% \dots\dots\dots (B.2)$$

式中：

SP ——乘客满意度；

SR ——乘客满意率；

w_i ——第*i*项指标的权重；

p_i ——第 i 项指标的满意度感知值（全部有效调查问卷第 i 项指标的得分）；

R_i ——对第 i 项指标满意乘客占所有乘客的比例；

n ——乘客满意度指标的数量。

表 B.1 乘客满意率调查表

序号	调查内容	满意度			
		满意（100分）	较满意（80分）	一般（60分）	不满意（0分）
1	候车时间长度				
2	乘车便捷度				
3	服务态度				
4	出行信息服务				
5	乘车舒适度				
6	候车环境				
7	车内卫生环境				
其它意见和建议：					
调查结果					
线路：		调查日期： 年 月 日	天气：	调查人：	
注：用划“√”的形式，填写有关栏目。					