



团 体 标 准

T/JSCS 22—2022

城乡公交运营服务规范

Specification for urban-rural bus operation service

2022-12-06 发布

2023-02-01 实施

江苏省综合交通运输学会 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
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 安全与应急处置	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、服务用语禁忌	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、钱敏磊、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、安全与应急处置、服务评价与投诉处理。

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/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/T 5845.3 城市公共交通标志 第3部分:公共汽电站牌和路牌

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/T 32852.1 城市客运术语 第1部分:通用术语

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 1119.1 城乡道路客运应急处置规范 第1部分:驾驶员

JT/T 1119.2 城乡道路客运应急处置规范 第2部分:企业

JT/T 1241 城市公共汽电车驾驶区防护隔离设施技术要求

JT/T 1355 城市定制公交服务规范

JSITS/T 0006—2022 江苏省城乡公交一体化信息及系统建设指南

3 术语和定义

GB/T 32852.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城乡公交 urban-rural bus

在县(市、区)范围内,线路起讫点至少有一端在乡村(或途经乡村),按照设定的线路、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。

4 总体要求

4.1 倡导城乡公交一体化,以推动城乡基本公共出行服务均等化为目标,统筹城市公交与农村公共客运资源配置,推进公交线网、设施、信息化、运营、服务等要素的一体化发展,提升城乡公共交通服务质量和安全保障水平。

- 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、农村集中居住点、规划发展村庄时,宜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,促进城乡公交运营和服务智能化、一体化、高效化、人性化。
- 4.4 运营单位应配合行业主管部门制定城乡公交乘车规则,规范乘客乘车行为。
- 4.5 运营单位应按照设定的线路、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。
- 4.6 公共卫生事件管控期间,运营单位应按照相关规定对车辆、场站及人员等配备卫生防控设施设备,落实卫生防控措施。
- 4.7 倡导“出行即服务(MaaS)”理念,鼓励城乡公交与道路客运、铁路、轨道交通等其他客运方式出行信息资源的整合,提供全链条、多方式、一站式智慧出行服务。

5 运营单位

- 5.1 应按相关规定实行公司化经营,不应挂靠、承包经营。
- 5.2 应配备与经营线路相适应的车辆、人员、设施,建立健全管理制度,并持续有效实施。管理制度应包括。
- 各项安全生产责任、管理制度和应急预案等。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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农村集中居住点,鼓励开通至县城(区域中心)的直达线路,未开通直达线路的行政村和农村集中居住点,应开通便捷的换乘线路。
- 6.1.3 应按照功能、线路运营特点等对城市公交及城乡公交线路进行统一编号,编号遵循规范、有序、便于识别的原则。
- 6.1.4 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),应统一提供城市公交及城乡公交移动端信息服务,功能要求符合 JSITS/T 0006—2022 中 2.1.1 的规定,宜与设区市公众出行信息服务系统对接,鼓励设区市范围内公交移动端信息统一服务。

6.2 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 根据出行需求和客流规律,在重大节假日、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、在确保安全的情况下灵活设置停靠站点。

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 min,末班车可提早 30 min,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 min,同一线路一天发车一般不低于 6 班次,客流量小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 做到准点发车,首末班发车正点率不应低于 99%,全天首末站发车正点率不宜低于 98%。

6.4 特色公交

6.4.1 对位置偏僻、人口稀少、临时驻地等特殊区域,在开通常规公交线路的同时,可提供预约响应式公交和定制公交等多样化服务方式,根据服务特点确定车型和票价。

6.4.2 根据通勤、商务、交通客流集散等需求,可开通多类型的定制公交线路,要求应符合 JT/T 1355 的有关规定。

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 农村地区的首末站宜结合农村客运站设置,配置候车、信息引导、驾驶员休息、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、商务、供销和便民服务等功能。

7.3 中途站

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

7.3.2 应保持合理间距,行政村和规划发展村庄 1 km 范围内应至少设一处。

7.3.3 应配置站牌,客流量大的或有条件的应配置候车亭。站牌应统一标志标识,形式和技术要求应符合 GB/T 5845.3 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配置电子站牌。

7.3.5 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 min 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 应根据城乡规模、人口规模、客流量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。

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,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具有无障碍设施的车辆。

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,服务设施要求应符合 GB/T 22484—2016 中 6.5 的规定。

8.2.3 应按 JT/T 1241 的规定安装驾驶室防护隔离设施。

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。

8.3 车辆维护

8.3.1 运营单位应坚持安全第一、预防为主的原则,建立规范的车辆维护制度。

8.3.2 应符合国家、省市、行业相关规定。

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”、服务用语禁忌。

9.1.4 工作时应按规定着装,佩戴或放置服务证(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,并开展审查。
- 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城市公交及城乡公交线路。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 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,并应符合 JSITS/T 0006—2022 的有关规定。

11.2 车厢服务

- 11.2.1 倡导文明车厢,向乘客进行文明乘车和安全防范的宣传,劝阻和制止乘客违反乘车规则的行为。
- 11.2.2 应及时报站,做到逢站必报,进站时报到达站站名,出站时报下一站站名,报站设备故障时应人工报站。车辆到站信息宜持续提示。
- 11.2.3 应及时清理车内卫生,保持良好的乘车环境。
- 11.2.4 公共卫生事件管控期间,应提醒乘客做好个人防护。
- 11.2.5 其他车厢服务要求应符合 GB/T 22484—2016 中第 10 章的规定。

12 安全与应急处置

- 12.1 运营单位应履行安全生产主体责任,落实各项安全管理制度。
- 12.2 运营单位应建立健全安全风险辨识、评估、管控和隐患排查治理工作机制,开展车辆、场站设施等

日常巡查,发现安全隐患,按照相关规定采取相应措施。

12.3 运营单位应急处置应符合 JT/T 999—2015 中第 4 章和 JT/T 1119.2 的规定。

12.4 鼓励运营单位通过安装使用具备主动安全智能防控功能的信息系统,开展线路运营服务的实时监控和管理。

12.5 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及其他不安全因素时,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 章和 JT/T 1119.1 的规定。

12.6 车辆行驶途中,若发生乘客抢夺方向盘或车辆操纵装置、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,求助并拨打报警电话。

12.7 车辆行驶途中,若乘客拒不执行公共卫生防控措施要求,驾乘人员可拒绝提供服务。

12.8 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,一般宜在 5 个工作日内完成答复,处理不及时,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,配合行业主管部门做好服务质量监测及考核,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、服务用语禁忌

A.1 驾驶员职业道德规范如下：

- 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”规定如下：

- 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 驾驶员服务用语禁忌如下：

- 在服务中不按规定使用服务用语；
- 使用有损乘客人格和伤害乘客自尊心语言；
- 使用不尊重、不友好、不耐烦等服务忌语；
- 对于乘客问询不予理睬或不耐心解答；
- 乘客使用普通话问询时，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岁以上年龄占比不低于10%,15岁以下年龄占比不低于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百分之三。

B.6 问卷设计

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

表 B.1 乘客调查表

序号	调查内容(指标)	权重	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	0.2				
2	乘车便捷度	0.2				
3	服务态度	0.15				
4	出行信息服务	0.15				
5	乘车舒适度	0.1				
6	候车环境	0.1				
7	车内卫生环境	0.1				
其他意见和建议:						
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。						

B.7 指标计算

乘客满意度按公式(B.1)计算。

乘客满意率按公式(B.2)计算。

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

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

式中：

SP ——乘客满意度(乘客对城乡公交服务质量的满意程度)；

SR ——乘客满意率(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)；

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 项指标的平均得分)；

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。