

ICS 03.220.20

P51

备案号: 47830-2016

DB46

海南省地方标准

DB 46/T 342—2015

公交车行车及服务规范

The Bus Specifications For The Driving And Service

2016-10-06 发布

2016-01-01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准的附录A、附录B、附录C均为规范性附录。

本标准由三亚市交通运输局提出并归口。

本标准起草单位：三亚市交通运输局、三亚质量技术监督局。

本标准主要起草人：李维、刘万祥、吴小琳、旷冬年、阮敬辉、吴先锋、李志勇、许翔。

本标准于2015年8月首次发布。

引 言

随着我省旅游业的发展，市民和游客对公交车服务及行车安全等要求也在不断提高。为了促进和规范三亚市公交行业的服务水平，满足人民群众的出行需求，特制定本标准。

本标准在充分调研并分析三亚市公交车总体经营和服务情况的基础上，根据国家和海南省相关法律、法规的规定并参照有关国家标准和行业标准的要求而制定。

公交车行车及服务规范

1 范围

本标准规定了公交车行车及服务一般要求、车站设施设备要求、运营车辆要求、运营调度要求、服务规范、信息服务、运营安全和服务评价。

本标准适用于在三亚市注册并运营的公交企业的公共交通运输服务活动，其他市县可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 3798.1 汽车大修竣工出厂技术条件 第1部分：载客汽车
- GB 4351（所有部分） 手提式灭火器
- 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/T 5845.4 城市公共交通标志 第4部分：运营工具、站（码头）和线路图形符号
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 13094 客车结构安全要求
- GB 17691 车用压燃式、气体燃料点燃式发动机与汽车排气污染物排放限值及测量方法（中国III、IV、V阶段）
- GB 18285 点燃式发动机汽车排气污染物排放限值及测量方法（双怠速法及简易工况法）
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB/T 22484-2008 城市公共汽电车客运服务
- GB/T 31455.3 快速公交（BRT）智能系统 第3部分：车载信息终端及车载外围设备技术要求
- GB/T 31455.4 快速公交（BRT）智能系统 第4部分：场站站台控制系统及外围设备技术要求
- GB/T 31455.5 快速公交（BRT）智能系统 第5部分：调度中心与车载信息终端通信数据接口规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- CJ/T 107 城市公共汽、电车候车亭
- CJ/T 162 城市客车分等级技术要求与配置
- CJJ/T 15 城市道路公共交通站、场、厂工程设计规范
- JT/T 888 公共汽车类型划分及等级评定
- QC/T 633 客车座椅

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

营运者 Operators

取得合法经营资质并有相关的城市公共交通客运设施设备的组织。

3.2**公交车 Bus**

供乘客乘坐的，有固定客运线路和车站的城市公共交通客运机动车辆。

3.3**运营车辆 Operating vehicles**

投入城市公共交通运营活动的公交车。

3.4**司乘人员 Driver and crew**

公交车驾驶员和乘务员的总称。

3.5**运营调度 Dispatch**

城市公共交通运行的组织、计划、管理与指挥活动。

3.6**公交车交通覆盖率 Coverage of bus**

按一定的车站服务半径计算，公交车交通覆盖面积与城市建成区域面积之比。

3.7**路牌 Lines signs**

安装在公交车车厢内部或外部，向车外指示线路名、起始和终点站名等信息的指示牌。

3.8**站牌 Station signs**

在公交车站设置的乘车指示牌，标明本站站名、线路名称、沿线各站站名、运行方向、运营时间、票制及票价等信息。

3.9**电子站牌 Electronic station signs**

在公共交通中途站向候车乘客显示本线路来车方向运营车辆的动态位置及预计候车时间等信息的自助电子显示站牌。

3.10**候车亭 Bus shelters**

为方便乘客候车而在车站设置的具有防护、遮阳、防雨和休息等功能的设施。

3.11**运营时间 Hours of operation**

客运线路在一天中，首班车驶离运营起点至末班车到达运营终点的时间。

3.12

首班车时间 First departure time

某一客运线路在一个自然日中第一班次车辆驶离起点车站的时刻。

3.13

末班车时间 Last departure time

某一客运线路在一个自然日中最后一个班次车辆驶离起点车站的时刻。

3.14

发车间隔 Departure Interval

同一客运线路相邻两个班次车辆驶离运营起点的时距。

3.15

高峰小时平均满载率 average loading rate during peak hour

在高峰小时内，通过最大客流断面的各车次乘客数之和与额定载客量之和之比。

3.16

突发事件 Emergencies

突然发生，造成或可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然或者人为灾难、事故灾难以及社会安全事件等。

4 一般要求

4.1 营运者

4.1.1 营运者应以满足乘客出行需要为目标，不断改进管理和服务工作，为乘客提供更优质的客运服务。

4.1.2 建立健全各级管理制度、工作规范和服务流程。

4.1.3 应遵守职业道德，诚信经营。

4.2 服务措施

4.2.1 公交车交通覆盖率

4.2.1.1 按车站服务半径 300 m 计算，城市建成区域不应低于 55%，中心城区不应低于 75%。

4.2.1.2 按车站服务半径 500 m 计算，城市建成区域不应低于 95%。

4.2.2 线路网密度

4.2.2.1 城市中心地区应达到 2.5 km/km²~3.5 km/km²。

4.2.2.2 城市边缘地区应达到 1.5 km/km²~2.0 km/km²。

4.2.3 平均站距

4.2.3.1 常规公交车市区站距宜为 250 m~500 m，郊区站距宜为 450 m~1 000 m。

4.2.3.2 快速公交车站距宜为 700 m~1 200 m。

4.2.4 换乘距离

4.2.4.1 在路段中的异向换乘距离不宜大于 100 m。

4.2.4.2 在平交路口换乘距离不宜大于 200 m。

4.2.4.3 在立交桥区换乘距离不宜大于 300 m。

4.2.4.4 在轨道交通车站、长途汽车站、火车站、客运码头及住宅区的主要出、入口 150 m 范围内宜设置公交车站。

4.2.5 发车间隔

4.2.5.1 线路的运营时间应能满足公众日常出行的需要。

4.2.5.2 城市中心城区发车间隔不应大于 20 min，城市边缘地区发车间隔不应大于 30 min。

4.2.5.3 在上、下班及节假日等客流高峰时间应能满足乘客的乘车需求。高峰时间城市中心城区客运线路的发车间隔不应大于 10 min，边缘地区客运线路的发车间隔不应大于 15 min。

4.2.6 高峰小时平均满载率

不宜大于 80%。

5 车站设施设备要求

5.1 站台

5.1.1 城市快速路和主干路应采用港湾式车站。

5.1.2 停靠 6 条及 6 条以下线路的车站，其站台长度宜不少于两个停靠车位。停靠线路多于 6 条时宜分组分区段停靠。

5.1.3 城市中心城区内的站台边缘应根据需要设置安全护栏。

5.1.4 在设有无障碍设施的街道，站台应设置无障碍设施，并符合 GB 50763 的规定。

5.1.5 城市中心城区内客流量较大的车站应设置标有本站及其附近公交车站位置和停靠线路的街道交通简图，其内容应符合 GB/T 5845.4 的要求。

5.2 候车亭

5.2.1 技术要求应符合 CJ/T 107 的规定。

5.2.2 候车亭应安全、实用、美观、简洁，具有标识性。

5.2.3 同一路段的候车亭宜采用统一的规格、样式。有条件的候车亭宜设置候车座椅。

5.2.4 候车亭应便于乘客遮阳、避雨，且不影响乘客集散和行人通行。顶篷限界与路缘石外缘的水平距离不应小于 0.4 m。

5.2.5 候车亭应定期维护保养，有变形、破损、连接部位松动、脱落、座椅损坏等应及时修复，保持整洁完好。

5.3 站牌

5.3.1 站牌的内容、形式和设置应符合 GB/T 5845.3 的要求。线路牌宜采用插入式，其内容至少应包括：

- a) 客运线路编号；
- b) 首、末班车时间；
- c) 沿途停靠车站站名及所在车站站名；
- d) 行驶方向；
- e) 收费标准。

5.3.2 独立的站牌宜设在站台前端，其朝向和高度应便于查看，且不影响乘客集散。按 5.2.1 的要求分组分区段停靠的线路，其站牌应设置在相应区段的前端。

5.3.3 站名应以所在道路、标志性建筑物、公共设施、文物古迹的标准名称或地名管理机关命名的标准地名冠名，其原则及方法应符合附录 A 的要求。

5.3.4 客运线路途经车站发生改变时应及时更改或撤换站牌。

5.3.5 站牌应定期维护，发现污损、毁坏等情况时及时修复，保持清洁完好。

5.3.6 建在新建或改建的城市主干道上的车站以及其他有条件的车站应设置电子站牌，电子站牌应符合 GB/T 31455.4 的要求。

5.4 起（终）点车站

5.4.1 车站各项设施应符合 CJJ/T 15 的要求。

5.4.2 车站设施应定期维护并打扫卫生，保持完好、整洁。

5.4.3 起（终）点车站应有下列设施：

- a) 线路管理、行车调度的工作用房及相应设施；
- b) 运营车辆回车道和停车坪；
- c) 运营车辆检修和保洁的场地和设施；
- d) 车站运营和服务人员休息、餐饮及卫生等场所和相关设施；
- e) 消防设施；
- f) 有条件时应设置信息显示屏（牌），以指示下一班次车辆的车号、发车时间和当前时间等。

6 运营车辆要求

6.1 基本要求

6.1.1 运营车辆的等级和配置应符合 CJ/T 162 的要求。

- 6.1.2 运营车辆宜使用节能、环保的清洁能源和新能源公交车。
- 6.1.3 车内应配备卫星定位装置、视频监控设备、电子显示屏、智能调度终端、电子报站屏（包括前牌、尾牌、腰牌、车内报站屏）、客流检测设备和具有时段音量控制功能的电脑报站器。车载设备及与调度中心的数据接口传输应符合 GB/T 31455.3 的要求。
- 6.1.4 车内报站屏应显示公交线路下一站、让座、车内温度等信息。
- 6.1.5 有轨电车通过分线器、并线器、交叉器时应减速行驶。
- 6.1.6 尾气排放应满足国 V 标准，并符合 GB 18285 和 GB 17691 的规定。
- 6.2 技术要求
 - 6.2.1 车辆各总成和零部件符合 GB/T 3798.1 的要求。
 - 6.2.2 公交车运营前应经本地区车辆管理部门检验合格。
 - 6.2.3 运营车辆技术状况应保持良好的，定期维护。每年度应进行检测，并符合 GB/T 18344 的规定。
- 6.3 安全要求
 - 6.3.1 运营车辆结构安全应符合 GB 13094 的规定。
 - 6.3.2 车辆运行安全应符合 GB 7258 的规定。
 - 6.3.3 密闭式车窗应有逃生装置或其他有效措施。
 - 6.3.4 车内应配备必要的紧急救援设备、警示牌和工具等。
 - 6.3.5 车内应配备适用的消防设备，配备的灭火器应符合 JT/T 888 和 GB 4351 的规定。
 - 6.3.6 乘客门和自动开启的车窗应有防夹伤措施。自动开启的车门应能在自动措施失效后通过其他装置或措施开启。
- 6.4 服务设备
 - 6.4.1 座椅牢固舒适，质量应符合 QC/T 633 的要求。
 - 6.4.2 读卡机、投币箱（机）及车内照明等设施应完好有效。
 - 6.4.3 车内宜按 15%~20% 的比例设置老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客等绿色专座（每辆车不少于 4 个座位），绿色专座颜色应统一，并与其他座椅颜色区分。
 - 6.4.4 扶手柱、拉手杆和吊环等装置应安装牢固，无破损、断裂等缺陷。
 - 6.4.5 车内座椅数量不得擅自增减。
 - 6.4.6 车内通道应平整。
 - 6.4.7 车内应设有小型垃圾容器。
 - 6.4.8 车内应安装制冷空调，设备工作有效。
 - 6.4.9 车门、车窗、顶窗等设施应完好，开关灵活、安全可靠。

6.4.10 车身顶蓬及内、外皮无破损和变形。

6.5 标志标识

6.5.1 车内标志的设置应符合 GB/T 5845.2 的要求。

6.5.2 车内明显位置应固定驾驶员服务监督卡。监督卡应标注驾驶员姓名、工号及投诉电话等信息。

6.5.3 车厢内两侧车窗上沿明显位置应设置固定的公告栏，标明本车线路走向示意图、乘车守则、服务公约、票价表以及照顾老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客等公益广告。

6.5.4 车厢外侧应标明公交企业名称（或标志）和车辆编号。前端和右侧上车门处应设置路牌。

6.5.5 车门附近适当位置应设置儿童免费乘车身高标志线。

6.5.6 空调车、无人售票车、IC卡收费车、分段计价车、无障碍车及有上、下车门顺序要求的车辆等应在车厢外侧设置相关标志。

6.5.7 无人售票车辆应在车外显著位置标示“无人售票、自备零钞、主动投币、不找零钱”或“分段收费、不设找零”以及“上车门”、“下车门”等标识。

6.6 安全提示标志

6.6.1 所有安全标志应分别符合 GB/T 5845.2、GB/T 5845.3、GB/T 5845.4 的要求。

6.6.2 快速公交车车门处应设置“请注意地板间隙”标志。

6.6.3 乘客门旋转立柱和铰接护栏上应设置“请勿触摸”标志。

6.6.4 驾驶区应设置“禁止与驾驶员谈话”标志。

6.6.5 车门内侧应设置“请勿倚靠”、“当心夹手”等标志。

6.6.6 车内醒目位置应设置“禁止吸烟”、“禁止头手伸出窗外”及“请勿乱扔废弃物”等标志。

6.7 车容和卫生

6.7.1 车容应符合下列要求：

- a) 车身外表漆面整洁、完好、无刮痕、无污垢；
- b) 车外顶无污垢、堆积物；
- c) 车门及周边无污垢、油污；
- d) 车窗玻璃清洁、明亮；
- e) 轮胎、轮毂无积泥、油污；
- f) 车内外各种标志清晰、无破损。

6.7.2 卫生应符合下列要求：

- a) 地板、踏步无污垢、尘土和垃圾；
- b) 车厢内壁无污垢；
- c) 座椅无尘土和积水；
- d) 扶手杆、环无污垢；
- e) 驾驶舱无尘土、杂物；

f) 车内垃圾箱应及时清理，无异味。

7 运营调度要求

7.1 线路运行计划和应急调度预案

- 7.1.1 根据需要对线路进行客流调查。
- 7.1.2 根据客流数据按季度编制平日和节假日行车时刻表。
- 7.1.3 根据行车时刻表、运营车辆和人员出勤情况编排车次配班计划。
- 7.1.4 编制突发事件时的应急调度预案。

7.2 行车调度

- 7.2.1 按计划发车，保证首、末班次车辆正点发车。
- 7.2.2 提示车组提前进站，准时发车。
- 7.2.3 掌握车辆运行状况，及时采取调度措施，保证正常的发车间隔。在客流高峰时间，市区和城郊客运线路的发车间隔应按 4.2.5 的规定执行。
- 7.2.4 法定节假日和民俗节假日的发车间隔应依据客流变化及时调整发车时刻表，增加发车班次，减小发车间隔。
- 7.2.5 按规定记录发车及运行情况信息。
- 7.2.6 按规定将运营调度数据信息上传至交通运输主管部门。
- 7.2.7 遇突发事件和恶劣天气时及时启动应急调度预案。

7.3 咨询和投诉

应接待乘客咨询和投诉。城市管理类投诉应于24 h内回复，非城市管理类投诉应于5个工作日内回复。

8 服务规范

8.1 营运者

- 8.1.1 应建立健全运营管理、服务质量、设施设备管理、人员管理、信息管理和安全管理制度。
- 8.1.2 应定期组织从业人员进行政策法规、职业道德和技能、行业服务规范、交通安全、治安防范等方面的教育和培训。
- 8.1.3 应每年组织驾驶员体检，身体条件不符合岗位工作要求的，应调整工作岗位。
- 8.1.4 应建立健全应对恶劣天气和突发事件的应急预案。

8.2 驾驶员

8.2.1 基本要求

- 8.2.1.1 应符合 GB/T 22484-2008 中第 7 章的规定。
- 8.2.1.2 主动接受并配合公安、交警、安全监督和运政执法人员依法检查。
- 8.2.1.3 在抢险救灾或应急事件中服从政府、主管部门和营运者的调度。
- 8.2.1.4 熟知本线路沿途所有站名，了解沿途较大的机关、单位、商业网点、酒店、旅游景点、街路名称及主要换乘线路。
- 8.2.1.5 工作期间忌食有异味的食品。不应服用国家管制的精神药品或麻醉药品等。
- 8.2.2 车辆及设备维护**
- 8.2.2.1 每日出车前应按附录 B 规定的项目进行车辆例行检查，以确认车辆性能完好，符合运营安全要求。
- 8.2.2.2 保持车辆性能完好及内外清洁，保持视频监控、电子显示屏、智能调度终端、电子报站屏及客流检测设备等车载设备处于正常工作状态，并确保车辆终端实时在线。
- 8.2.2.3 车内装备智能调度系统的驾驶员应熟知其功能和操作方法，确保按程序操作，并按规定对设备进行保养维护。
- 8.2.2.4 根据天气变化、车内温度及乘客数量合理使用空调。
- 8.2.2.5 车辆到达终点站，待乘客离车后整理车内卫生，并按 GB/T 22484-2008 中附录 D 规定的内容对服务设施进行检查，出现故障及时报修。
- 8.2.3 行车服务**
- 8.2.3.1 按调度指令提前进站，准时发车。
- 8.2.3.2 使用普通话，礼貌待客。
- 8.2.3.3 按核定的客运线路、走向、班次和车站行车。
- 8.2.3.4 车辆进站时避让出站车辆，并按规定位置停靠。
- 8.2.3.5 平稳停车，车停稳后开车门。乘客上、下车完毕并关好车门后平稳起步。
- 8.2.3.6 停车时靠近路边，车身与道路平行。雨天停车时车门宜避开积水区域。
- 8.2.3.7 在不影响正常运行的情况下应等候追车乘客上车，但不应滞站揽客。
- 8.2.3.8 开、关车门时应注意预防夹摔乘客。
- 8.2.3.9 无障碍车遇残疾人坐轮椅乘车时，应放下无障碍踏板。
- 8.2.3.10 夜间行车时应按规定开启发光路牌和厢灯。
- 8.2.3.11 行车过程中如遇公安特勤、武装押运、消防、急救、送血等特种车辆及校车时，应让上述车辆优先通行。
- 8.2.3.12 交接班时，应向接班人员交代车况和路况。在中途交接班的，接班人员未到时应继续行驶到终点站。

8.2.3.13 每一单程营运结束后，应检查车内有无乘客遗留物品。

8.2.3.14 行车中驾驶员不应有以下行为：

- a) 擅自越站甩客、改道行驶或中断服务；
- b) 接打手机、翻看手机信息或带耳机；
- c) 向车外抛掷物品、吐痰及吐槟榔水；
- d) 威胁、恐吓、辱骂、殴打乘客；
- e) 欺瞒、诱导、强迫乘客消费；
- f) 无正当理由拒载乘客；
- g) 堵路妨碍营运秩序。

8.2.3.15 无人售票车辆的驾驶员应按 8.3.2.6~8.3.2.12 的规定向乘客提供服务。

8.3 乘务员

8.3.1 基本要求

8.3.1.1 应符合 GB/T 22484-2008 中第 7 章的规定。

8.3.1.2 配合驾驶员做好行车服务。

8.3.1.3 工作期间忌食有异味的食品。

8.3.1.4 熟知本线路沿途所有站名，了解沿途较大的机关、单位、商业网点、酒店、旅游景点、街路名称及主要换乘线路。

8.3.2 行车服务

8.3.2.1 按规定提前上岗，检查车内服务设备。

8.3.2.2 工作时按规定统一着装并悬挂工号。

8.3.2.3 礼貌待客，服务用语应符合附录 C 的规定。工作时不说服务忌语和不文明用语。

8.3.2.4 按规定向乘客收取车费并提供票据。执行政府有关减免费乘车规定并提供同等服务。

8.3.2.5 维护车内秩序，协助乘客放置行李，保持车厢清洁及通道畅通。

8.3.2.6 乘客较多时应积极疏导，本车满员时应在前挡风玻璃处放置“客满”提示牌，并劝告留站乘客等候下一班次或其他线路车辆；本车因故不能继续行驶时，应向乘客说明情况，引导乘客转乘同线路同方向的后续车辆。后续车辆的司乘人员应积极配合乘客换乘。

8.3.2.7 尊重乘客，耐心、细致解答乘客询问。向乘客进行文明乘车和安全防范的宣传。

8.3.2.8 重点照顾老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿的乘客。

8.3.2.9 正确使用报站器，执行两次报站（车辆起步预报车辆行驶方向和前方站名；车辆到站前预报到达站名）。报站器、动态显示屏和移动电视同时报站时其内容一致。报站器发生故障时人工报站。

8.3.2.10 应劝阻和制止乘客携带动物上车（乘坐城市边缘地区公交车的乘客可携带少数装入容器的雏禽或小型成禽乘车）、在车内吸烟、头手伸出窗外及乱扔废弃物等违反乘车规定的行为。

8.3.2.11 发生服务纠纷时应冷静对待，化解矛盾。当矛盾激化无法控制时应立即报警并向上级报告。

8.3.2.12 发现乘客遗失物品时，应妥善保管并及时上交。

8.3.2.13 行车中乘务员不应有以下行为：

- a) 接打手机或带耳机；
- b) 向车外抛掷物品、吐痰及吐槟榔水；
- c) 吸烟及饮食；
- d) 威胁、恐吓、辱骂及殴打乘客；
- e) 欺瞒、诱导、强迫乘客消费；
- f) 揽客或无正当理由拒载乘客。

8.4 调度员

8.4.1 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。

8.4.2 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。

8.4.3 调度员应主动维护所在车站的秩序。

9 信息服务

9.1 采用公交热线、网站及多媒体查询等方式提供信息服务。

9.2 提供公交线路信息

主要包含以下公交线路信息：

- a) 全线路的站名排序；
- b) 首、末班车发车时间；
- c) 线路长度；
- d) 所属公司；
- e) 票制（票价表）；
- f) 是否空调（夜班或高峰）车；
- g) 预计单程运行时间；
- h) 不同时段的发车间隔。

9.3 提供公交站之间的乘车方案

提供以下任意两站之间的公交乘车方案：

- a) 乘车距离最短、换乘次数最少或费用最省的多种乘车方案；
- b) 每种乘车方案的乘行线路、乘降车站、乘车距离及票价；
- c) 在电子地图上标示乘车方案。

9.4 提供公交服务质量监督电话号码。

9.5 提供相关道路、公交服务设施等地理信息。

9.6 提供公交政策、法规等信息。

9.7 应提前公告的信息

下列情况应提前十天在各相关车站公告，并在实施前更新车站、车厢及数据库的相关信息，必要时在媒体公布：

- a) 公交线路的开通、调整和撤消；
- b) 变更首、末车辆发车时间；
- c) 变更线路名或车站名；
- d) 票价调整。

9.8 车站设置的公交线路图或街道交通简图应适时更新。

9.9 电子地图的更新周期不宜超过三个月。

9.10 电子站牌显示的车辆动态位置信息，更新周期不大于 60 s。

9.11 发车显示屏显示的发车信息应在车辆发出后立即更新为下一班次的发车信息。

10 运营安全

10.1 驾驶员安全行车要求

10.1.1 遵守交通安全法规。

10.1.2 熟悉车辆性能，集中精力，文明驾驶，礼让行车。

10.1.3 熟悉本线路所经事故多发路段和限高部位，谨慎驾驶。

10.1.4 按规定车速驾驶，保持安全车距。

10.1.5 停车场内限速 15 km/h，出、入口限速 5 km/h。

10.1.6 通过繁华路段、交叉路口和拐弯时应提前减速，谨慎驾驶，不与行人和自行车抢行。

10.1.7 通过铁道口时要做到一停、二看、三通过。

10.1.8 通过人行横道时，应减速行驶或停车让行。

10.1.9 超车和会车时注意车头和车尾、让车时应让道减速。

10.1.10 随时观察仪表盘气压数值显示是否正常。在运行过程中，到站时应及时查看轮胎气压是否完好，如气压不够时应补足气量到规定值后再行车。

10.1.11 能见度较差的风雾雨天气时，保持安全车速，禁止超车。

10.1.12 遇积水路面、水情不明和积水深度超过车轮半径时不宜通过。涉水通过后，及时采取点磨刹车的措施。

10.1.13 发现异响或异味时，靠路边停车查验，在判明原因并排除故障前，不应继续行车。

- 10.1.14 车辆发生故障时，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。
- 10.1.15 站外非故障停车，不应开门上、下乘客。
- 10.1.16 故障车被拖走时，应采取硬拖方式，同时开启危险报警闪光灯。
- 10.1.17 离开车辆时，拉好手刹。收车时，关闭电源和燃气总开关。
- 10.1.18 如遇突发事件，按应急预案的规定执行。

10.2 乘务员安全要求

- 10.2.1 维护乘车秩序，劝解乘客纠纷。
- 10.2.2 配合驾驶员开、关车门，防止夹摔乘客。
- 10.2.3 发现乘客携带易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性、有刺激性异味、有可能损坏和污染车辆、有碍其他乘客安全及其他危险物品乘车时应及时制止。
- 10.2.4 运营中不与驾驶员闲谈。
- 10.2.5 关照老、幼、病、残、孕及怀抱婴儿乘客的乘车安全。
- 10.2.6 进出站、拐弯、经过繁华地段及能见度较差时，应提醒乘客扶好、坐好，注意乘车安全，提醒车旁行人和非机动车注意安全。
- 10.2.7 如遇突发事件，按应急预案的规定执行。

10.3 突发事件处理

- 10.3.1 运营车辆发生冒烟、起火、漏电等事故时应立即停车，司乘人员应打开车门，及时疏散乘客，同时切断电源和气源，用消防器材灭火，并及时报警。
- 10.3.2 发现可能造成严重损害人身安全的可疑危险物品（如爆炸物、剧毒物等）时应立即组织乘客离车疏散，并迅速报警。
- 10.3.3 遇有严重传染病流行时，按传染病防治法的要求处理。
- 10.3.4 发生客伤事故时，积极抢救受伤人员，保护现场，寻找证人，并及时向相关部门报告。
- 10.3.5 遇有持械抢劫、伤人等事件时，应保持冷静，并寻机报警。
- 10.3.6 发生盗窃事件时，应协助失主报警。
- 10.3.7 遇有突发严重病人时，应立即向急救中心呼救，协助医务人员抢救病人。
- 10.3.8 发生交通事故时，应协助公安机关交通管理部门处理。

11 服务评价

按 GB/T 22484-2008 中第13章的规定执行。

附 录 A
(规范性附录)
线路和车站命名原则及方法

A.1 线路和车站命名原则

A.1.1 方便乘客出行，方便公交企业管理。

A.1.2 指位明确，导向无误。

A.1.3 全市范围内不重名。

A.1.4 简单明了，易读、易懂、易记。

A.1.5 不因社会情况的变化而改变。

A.2 线路的命名及更名方法

A.2.1 统一用一至三位阿拉伯数码加“路”字命名。

A.2.2 一条线路的上、下行或环行线路的内、外环，应使用同一数码命名。

A.2.3 路径和设站不完全相同的线路应使用不同的数码命名。

A.2.4 全市任意两条线路，均不应用同一数码命名。

A.2.5 已撤销线路所用的数码，一年内不宜用于其他线路。

A.2.6 在公交车的路牌和公交车站的站牌等特定场合，线路名可只写数码，不写“路”字。

A.3 车站的命名及更名方法

A.3.1 以车站所在地的地名加“站”字命名。

A.3.2 优先使用知名度高的地名。

A.3.3 知名度相近时，优先使用地理实体较近的地名。

A.3.4 一般不用企、事业单位名称。

A.3.5 企业出资冠名的站点，应以括注方式标在原有站名之后。

A.3.6 不单独使用通名作站名（在地名中，表示地理实体类别的通用部分为通名，例如商场、体育馆和小街等均没有指位性）。

A.3.7 不用不文明的地名。

A.3.8 避免音同字不同的站名。

- A. 3. 9 新设站时，不宜使用生僻字地名作站名。
- A. 3. 10 站名的地名部分及括注均不宜超过六个汉字。
- A. 3. 11 车站与所用地名指称的地理实体的距离不宜大于半个站距。
- A. 3. 12 不同线路的车站相互距离小于半个站距时，应使用同一站名。
- A. 3. 13 不同线路的车站相互距离大于半个站距时，应使用不同站名。
- A. 3. 14 在大型路口、环岛、立交桥区及其他大型地理实体周围的车站，应加注方位。
- A. 3. 15 以道路名称命名的车站，宜改用路口名称命名。
- A. 3. 16 当代的地理实体已经搬迁者，宜更改其站名。
- A. 3. 17 车站因故移动后，已不符合A. 3. 11~A. 3. 14的要求时，应更改站名。
- A. 3. 18 在公交车站的站牌和公交车的路牌等特定场合，站名可只写地名部分，不写“站”字。

附 录 B
(规范性附录)
车辆例行检查项目

- B.1 轮胎压力是否正常，固定螺母是否缺失或松动；
- B.2 燃油的油量或燃气压力是否正常；
- B.3 机油的油面和压力是否正常，配置自动变速箱的车辆应检查液压油的油面
- B.4 冷却液液面是否正常；
- B.5 反光镜是否正常；
- B.6 仪表、指示灯是否正常应特别关注气压表、水温表读数是否达到行驶要求；
- B.7 喇叭是否正常；
- B.8 灯光是否正常；
- B.9 转向是否正常；
- B.10 制动是否正常，配置缓速器的车辆应检查缓速器工作是否正常；
- B.11 雨天出车前检查刮水器工作是否正常；
- B.12 空调车出车前检查空调系统工作是否正常；
- B.13 灭火器是否完好；
- B.14 全车有无漏油、漏水、漏气、漏电。

附 录 C
(规范性附录)
行车服务用语

- C.1 对不同的乘客用不同的尊称。
 - C.2 应使用敬语，例如“请”、“您”等。
 - C.3 ×××路，开往×××。
 - C.4 前方到站是×××，要下车的乘客请带好随身物品准备下车。
 - C.5 持卡乘客请刷卡，使用现金的乘客请投币。
 - C.6 车上的乘客较多，请大家往里走。要下车的乘客请提前做好准备。
 - C.7 哪位乘客给老大爷(妈)让个座位。
 - C.8 现在开始验票，请协助我们工作，出示您的车票。
 - C.9 查验过后对票证有效的乘客说“谢谢，请收好”。
 - C.10 终点站就要到了，请大家携带好自己的物品准备下车。
 - C.11 ×××站到了。
 - C.12 需要乘客帮助时说“请帮忙”，“谢谢”。
 - C.13 受到乘客表扬时说“不客气”。
 - C.14 不慎失礼或失误时应说“对不起”。
 - C.15 遇到乘客道歉时说“没关系”。
 - C.16 当乘客妨碍安全视线时，应说：“对不起，我看不见反光镜了，请您让一下”。
-