

DB4101

郑 州 市 地 方 标 准

DB4101/T 88—2024

城市轨道交通与公共汽电车一体化运营 服务规范

地方标准信息服务平台

2024-04-30 发布

2024-07-30 实施

郑州市市场监督管理局 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 总体要求	2
5 设施衔接	2
6 运营组织	2
7 运营服务	3
8 应急管理	3
9 服务监督	3
参考文献	5

地方标准信息服务平台

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。

本文件由郑州市交通运输局提出。

本文件由郑州市交通运输标准化技术委员会（ZZTC16）归口。

本文件起草单位：郑州市交通规划勘察设计研究院有限公司、中国城市规划设计研究院、郑州地铁集团有限公司、郑州市公共交通集团有限公司、郑州中建深铁轨道交通有限公司。

本文件主要起草人：王鹏英、卞长志、苑文萍、李凤军、蒲丹丹、窦亮、田海龙、郭茜、贾明奔、张胜伟、梁先登、王丽丽、贾国同、邬钰鑫、冯轩、李志阳、吕继臣、李伯权、孙科、张丽楠。

地方标准信息服务平台

城市轨道交通与公共汽电车一体化运营服务规范

1 范围

本文件规定了城市轨道交通与公共汽电车一体化运营服务的总体要求、设施衔接、运营组织、运营服务、应急管理和服务监督。

本文件适用于城市轨道交通与公共汽电车的一体化运营服务。

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 22484 城市公共汽电车客运服务规范
- GB/T 22486 城市轨道交通客运服务规范
- GB/T 30012 城市轨道交通运营管理规范
- GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分：通用术语
- GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

GB/T 22486、GB/T 30012和GB/T 32852.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

一体化运营

通过统筹城市轨道交通与公共汽电车的设施衔接、运营组织、运营服务、应急管理和服务监督等方面，推动两种交通方式协同运营的一系列活动的过程及其结果。

3.2

接驳

城市轨道交通与公共汽电车之间的换乘衔接，包括设施、信息与运行组织等方面的协调统一。

[来源：JT/T 1410-2022，3.2，有修改]

3.3

接驳线路

连接城市轨道交通车站与居住区、商业中心及医院等客流集聚点的公共汽电车线路。

[来源：GB/T 32852.2-2018，5.1.14，有修改]

3.4

接驳车站

与城市轨道交通车站进行衔接的公共汽电车车站。

3.5

微枢纽

在城市轨道交通车站一定范围内集中布置公共汽电车车站、出租汽车泊位、非机动车停放点等多种方式、便于短距离换乘的一种小型枢纽。

3.6

微循环线路

主要为城市区域、社区提供“最后一公里”运输服务的公共汽电车线路。

[来源：GB/T 37114-2018, 3.7]

3.7

时刻表服务模式

定时定点运行方式，在车站显示全天到达时刻。

4 总体要求

- 4.1 城市轨道交通与公共汽电车一体化运营应以安全、便捷、高效、舒适为目标。
- 4.2 城市轨道交通与公共汽电车一体化运营服务网络应与国民经济和社会发展规划、国土空间总体规划、综合交通体系规划等相关规划相协调。
- 4.3 应统筹城市轨道交通与公共汽电车功能布局，明确城市轨道交通与公共汽电车在公共交通系统中的定位。
- 4.4 接驳车站、接驳线路应与城市轨道交通车站同步规划、同步建设、同步投入使用。
- 4.5 城市轨道交通线路开通运营前应编制公共汽电车接驳方案，接驳线路应与城市轨道交通线路同步投入运营。
- 4.6 宜建立城市轨道交通和公共汽电车互联互通的支付系统。
- 4.7 宜建立联程优惠定价机制。
- 4.8 应建立城市轨道交通与公共汽电车之间的数据交换与共享机制。
- 4.9 城市轨道交通与公共汽电车一体化运营应满足无障碍服务要求。

5 设施衔接

- 5.1 城市轨道交通车站均应设置接驳车站。结合周边用地开发情况，满足公共汽电车线路布设条件时，在城市轨道交通起终点处设置公交首末站。
- 5.2 接驳车站距离城市轨道交通车站出入口不宜大于 50 m，且不应大于 100 m。
- 5.3 位于出口道的城市轨道交通车站出入口 50 m 范围内接驳车站设置比例不宜小于 80%。
- 5.4 接驳车站的布设应满足周边交通的安全视距要求。
- 5.5 在道路交通条件允许的情况下，宜设置港湾式接驳车站。
- 5.6 微枢纽在空间范围内应保持整体性，科学布设接驳设施，合理进行交通组织。
- 5.7 城市轨道交通车站与接驳车站，应在显著位置设置换乘导向标识，并设置综合信息发布牌。
- 5.8 城市轨道交通车站与接驳车站之间应设置安全、便捷、连续、舒适的步行设施，其无障碍设施设置应符合 GB 50763 的规定。可结合步行需求、周边环境条件设置换乘连廊。

6 运营组织

- 6.1 主城区接驳线路应以微循环线路为主，长度不宜超过 8 km。
- 6.2 主城区外围区域应围绕城市轨道交通车站，增加连接城市轨道交通车站和居住区等客流集聚点之间的接驳线路。

- 6.3 新建城市轨道交通投入运营时，考虑城市轨道交通与公共汽电车线路、不同类型公共汽电车线路之间的衔接配套，对周边公共汽电车线路予以适度调整。
- 6.4 与城市轨道交通同向连续共站 5 个及以上的公共汽电车线路，在城市轨道交通服务能够满足客流需求时，宜进行线路调整。
- 6.5 5 km 范围内无城市轨道交通车站的居住区、商业中心及医院等客流集聚点，宜开通至周边城市轨道交通车站的接驳线路。
- 6.6 公共汽电车新辟线路应充分考虑与周边已有城市轨道交通车站相衔接。
- 6.7 接驳线路应根据城市轨道交通车站接驳客流情况，优化运营车辆车型。
- 6.8 城市轨道交通和公共汽电车的运营时间应相互协调。
- 6.9 接驳线路应根据城市轨道交通车辆到离站时刻组织到发，高峰期发车间隔不宜超过 5 min。
- 6.10 在道路交通条件允许的情况下，接驳线路宜推行时刻表服务模式。
- 6.11 在特定日期（如节假日、重大活动等）或遇特殊情况（如恶劣天气、突发事件等），城市轨道交通与接驳线路的运营时间和发车间隔宜同步调整，并及时公布。
- 6.12 应综合考虑政府承受和企业承担能力，建立联程优惠定价模式。

7 运营服务

- 7.1 城市轨道交通车站内应标注对应的接驳车站名称和公共汽电车线路名称，接驳车站站牌、公共汽电车线路图应标注对应的城市轨道交通车站和线路名称。
- 7.2 城市轨道交通车站应提供现场问询服务，提供公共汽电车接驳信息。
- 7.3 城市轨道交通车站内显示屏、公共汽电车车内报站显示屏应相互提供运营线路沿线接驳信息。
- 7.4 应采用移动终端、电脑端、综合信息发布牌等方式提供规范、有效、及时的一体化公共交通信息服务，且所提供的信息应保持一致。
- 7.5 接驳线路临时调整时，应及时向公众提供调整信息。
- 7.6 综合信息发布牌应提供城市轨道交通与接驳线路的换乘接驳信息、车辆到站信息等，并实时更新。
- 7.7 换乘导向标识应提供全面、准确、清晰的换乘设施信息。
- 7.8 宜提供现金和非现金支付方式，方便乘客购票出行。

8 应急管理

- 8.1 应编制城市轨道交通与公共汽电车一体化运营应急预案。
- 8.2 应建立城市轨道交通与公共汽电车之间的应急联运机制。
- 8.3 遇突发事件时，城市轨道交通与公共汽电车应立即启动应急预案，相互做好运输保障工作。
- 8.4 城市轨道交通车站应有紧急状态下可以使用的应急接驳导向标志，应急接驳导向标志应明显易识别。
- 8.5 应急服务应符合 GB/T 22484 和 GB/T 22486 的要求。

9 服务监督

- 9.1 应建立一体化运营服务质量乘客满意度调查制度，通过公共信息平台、人工调查等方式，每年对乘客期望质量与满意质量进行调查。
- 9.2 应建立一体化运营服务乘客建议收集机制，通过智能化信息服务手段、在城市轨道交通车站及接驳车站公开监督电话号码等方式，畅通乘客服务监督渠道。

9.3 应建立一体化运营服务乘客投诉受理机制，对乘客提出的服务质量的投诉应及时处理，并将处理结果告知乘客，做好说明和解释工作；乘客投诉处理率应达到 100%。

9.4 运营单位应根据乘客满意度调查结果和多渠道收集的有效投诉及建议进行服务质量改进。

地方标准信息服务平台

参 考 文 献

- [1] GB 2894 安全标志及其使用导则
- [2] GB/T 18574 城市轨道交通客运服务标志
- [3] GB/T 20907 城市轨道交通自动售检票系统技术条件
- [4] GB/T 30013 城市轨道交通试运营基本条件
- [5] GB/T 32852.2 城市客运术语 第2部分：公共汽电车
- [6] GB/T 35654 城市公共交通发展水平评价指标体系
- [7] GB/T 37114 公共汽电车线网设置和调整规则
- [8] GB/T 38374 城市轨道交通运营指标体系
- [9] GB/T 38707 城市轨道交通运营技术规范
- [10] GB/T 40951 城市客运枢纽运营安全管理规范
- [11] GB 50157 地铁设计规范
- [12] GB/T 50546 城市轨道交通线网规划标准
- [13] GB/T 51328 城市综合交通体系规划标准
- [14] GB/T 51402 城市客运交通枢纽设计标准
- [15] CJJ/T 15 城市道路公共交通站、场、厂工程设计规范
- [16] CJJ/T 119 城市公共交通工程术语标准
- [17] JT/T 960 快速公共汽车交通系统规划设计导则
- [18] JT/T 999 城市公共汽电车应急处置基本操作规程
- [19] JT/T 1179 交通一卡通二维码支付技术规范
- [20] JT/T 1409 城市轨道交通运营应急能力建设基本要求
- [21] JT/T 1410 城市轨道交通接驳设施技术要求
- [22] 郑州市人民政府. 郑州市城市轨道交通运营管理办法. 2013

地方标准信息服务平台