

DB35

福建省地方标准

DB35/T 1432—2014

城市公共汽（电）车运营服务规范

Specification for city bus and trolley bus operation-service

地方标准信息服务平台

2014 - 05 - 21 发布

2014 - 08 - 21 实施

福建省质量技术监督局 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 基本要求	2
5 管理制度	3
6 场站要求	3
7 运营要求	4
8 车辆技术要求	5
9 人员要求	6
10 服务要求	6
11 安全要求	7
12 服务评价体系	8
附录 A (规范性附录) 车辆整洁情况检查表	13
附录 B (规范性附录) 行车服务情况检查表	14
附录 C (规范性附录) 车内服务设施检查表	15
附录 D (规范性附录) 场站服务设施检查表	16
附录 E (规范性附录) 乘客满意度调查表	17

前 言

本标准是按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由福建省运输管理局提出。

本标准由福建省交通运输厅归口。

本标准起草单位：福建省运输管理局。

本标准主要起草人：郑仲苹、祝可人、李文松、吴斯特、陈文兰、郭堃。

地方标准信息服务平台

城市公共汽（电）车运营服务规范

1 范围

本规范规定了城市公共汽（电）车运营服务中管理制度、场站要求、运营要求、车辆技术要求、人员要求、服务要求、安全要求、服务评价体系等方面应达到的基本要求。

本规范适用于城市公共汽（电）车运营服务。

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 5845 城市公共交通标志

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务

GA/T 507 公交专用车道设置

CJ/T 107 城市公共交通客运设施 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 15 城市道路公共交通站、场、厂工程设计规范

CJJ/T 119 城市公共交通工程术语标准

DB35/T 164 汽车维护工艺规范

DB35/T 749 机动车维修业开业条件

3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件

3.1

城市公共汽（电）车 bus

有固定的线路和车站，供公众乘用的汽车、电车。

3.2

站牌 stop board

车站处设置的乘车指示标识。

3.3

城市公共汽（电）车交通覆盖率 the covered area rate of public transport

按一定的车站服务半径计算，城市公共汽（电）车交通覆盖面积与城市建成区面积之比。
[GB/T 22484-2008，定义3.2]

3.4

发车间隔 departure headway

同一线路的同向相邻两车次驶离起点站的时距。

[GB/T 22484-2008，定义3.3]

3.5

运营调度 scheduling

城市公共交通运行的计划、组织、指挥与管理。

3.6

首末站 origin-terminal station

城市公共汽（电）车线路的起点站和终点站的统称。

3.7

枢纽站 junction station

有多条不同方向的城市公共汽（电）车线路汇集，具备调度、管理、停车、维护、换乘、便民服务等功能或与其他交通方式衔接的乘客换乘场所。

3.8

中途站 stop

城市公共汽（电）车线路沿途供乘客上下车的停靠点。

3.9

停车场 parking

分为专用停车场和综合车场。专用停车场用于公交车辆停放及配套管理用房；综合车场具备车辆停放、车辆清洗、车辆维修、运营管理、值班轮休、加油加气、电动车辆充电、驾驶员公寓、后勤保障设施等功能。

3.10

公交专用道 bus lanes

只允许公交车辆行驶的车道。

[GA/T 507-2004，术语3.1]

3.11

港湾式停靠站 bus bay

在道路车行道一侧，采取局部拓宽路面的方式，设置的供公交车辆停靠的站点。

[GA/T 507-2004，术语3.2]

3.12

高峰时段 peak time

一天中出现大客流量的时间段。

4 基本要求

4.1 城市公共汽（电）车交通覆盖率

按车站服务半径300m计算，城市建成区应不低于50%，中心城区应不低于70%；按车站服务半径500m计算，城市建成区应不低于90%，中心城区应达到100%。

4.2 平均站距

城市公共汽（电）车市区站距为300m-500m，郊区站距为500m-1000m；快速公共汽车（BRT）站距为800m-1200m。

[GB/T 22484-2008，定义4.3]

4.3 换乘距离

在路段中同向换乘距离不宜大于100m；在平交路口换乘距离不大于200m；在立交桥区换乘距离不大于300m。

[GB/T 22484-2008，定义4.4]

4.4 首末站规模

首末站规模按该线路所配运营车辆总数来确定。一般配车总数（折算为标准车）大于50辆的为大型站；26-50辆的为中型站；等于或小于25辆的为小型站。

[CJJ 15—2011，定义2.1.1]

5 管理制度

5.1 安全管理制度

包括安全生产责任制度、安全例会制度、文件和档案管理制度、安全生产费用提取和使用管理制度、车辆（设施、设备）安全管理制度、安全生产培训和教育学习制度、安全生产监督检查制度、安全隐患排查制度、事故统计报告制度、安全生产奖惩制度等。

5.2 从业人员管理制度

包括岗前适任培训制度、继续教育制度、驾驶人员星级考核评定制度等。

5.3 车辆管理制度

包括车辆技术档案制度、车辆维护制度、车辆定期安全检查制度等。

5.4 场站管理制度

包括首末站管理制度、枢纽站管理制度、停车场管理制度等。

5.5 其它制度

包括统计报表制度、服务投诉处理制度、服务问责制度、值班管理制度等。

6 场站要求

6.1 首末站、枢纽站

6.1.1 车站出、入口应严格分隔并设有明显标识，使用宽度应不小于标准车宽的3倍-5倍。

6.1.2 首末站、枢纽站应安装安全监控设备，停车线、行车线等交通指示标线应完整、清晰，实行人车分流，配套建设候车廊。

6.1.3 消防设施器材应按标准配备，并保证功能良好、齐全有效。

6.1.4 站内停车场地应保持平整，无积水、污物，无流动摊贩，无垃圾堆放；公厕等服务设施应保持清洁、卫生；场内绿化率达到20%以上。

6.1.5 首末站用地面积按每标台用地 90 m^2 – 100 m^2 计算。首末站用作夜间停车的，停车场用地面积按该站所有线路营运车辆的全部车位面积计算。

6.1.6 枢纽站设置运营服务、换乘引导、安全提示、平面布局图等标识应符合 GB/T 5845 的要求。

6.2 中途站

6.2.1 中途站应按照安全、科学、实用的原则设置。上、下行对称的站点应在道路平面上错开，即又位设站。新（改、扩）建城市道路应设置港湾式停靠站。

6.2.2 停靠6条以下线路的，站台长度不少于两个停靠车位；停靠线路多于6条时，分组分区段停靠。

6.2.3 中途站应在站台前端设置本站停靠的各条线路的站牌，提供本站名称及汉语拼音、各条线路名称、沿线各站名称及行驶方向、票制及首末班发车时间等信息。站牌的文字、颜色、符号等应符合 GB/T 5845 的规定。不同线路的同一站点应使用同一站名。

6.2.4 公交线路运营发生变化的，站牌内容应及时更新。

6.2.5 建成区中途站应配置候车廊及候车椅等相关服务设施。候车廊的设计、制作和安装应符合 CJ/T 107 的相关要求。

6.2.6 线路站牌和候车廊等设施应安装牢固、整洁美观。

6.3 停车场

6.3.1 停车场用地面积按每标台用地 150 m^2 计算。

6.3.2 停车场应安装安全监控设备，出入口设置醒目统一的标识，场内标识标线完整、清晰。

6.3.3 停车场出入口应分开设置。停车场内应设置单向行驶路线、限速、禁止停放车辆、禁止鸣笛、停车位等标识标线。

6.3.4 停车场应配置夜间显示装置、灯光照明、消防和通讯设备，保障停放车辆安全。

6.3.5 综合车场内应配备自动洗车机，车辆停放、车辆清洗、车辆维修等功能分区合理、标示明显，无积水、污物，环境保持整洁、卫生。

6.3.6 综合车场承担城市公共汽（电）车维修业务的，应符合 DB35/T 749 中二类及以上客车维修企业的要求。

6.4 其它要求

6.4.1 安全

首末站、枢纽站、停车场应配备昼夜值班人员，登记进出车辆，维持停车秩序，维护场站设施，确保车辆安全。

6.4.2 收费

场站应按照规定收取相关费用。

6.4.3 广告

广告设置不得影响场站的使用性质和功能，内容应符合国家相关规定。

7 运营要求

- 7.1 城市公共汽（电）车经营者应制定和实施作业计划，合理调度车辆。
- 7.2 线路运营发生变化，原则上应提前 5 个工作日向社会公告。
- 7.3 城市公共汽（电）车经营者应掌握客流变化及车辆运行状况，保证正常的发车间隔，中心城区高峰时段发车间隔不大于 5min。
- 7.4 城市公共汽（电）车按行车作业计划准点营运，首末班正班率达 100%，首末班车准点率达 100%。
- 7.5 城市公共汽（电）车经营者应建立公交智能调度、监控、出行查询和线路运行显示等系统，确保设备完好，系统正常运行。

8 车辆技术要求

8.1 性能与配置

- 8.1.1 城市公共汽（电）车应符合 GB 7258 等有关技术标准和规范的要求。
- 8.1.2 城市公共汽（电）车经营者应按规定周期对车辆进行安全技术检验，按规定对天然气、石油气燃料车辆的气瓶进行定期检验。
- 8.1.3 城市公共汽（电）车应配置灭火器、应急锤、车门紧急开启装置等安全应急设施设备及智能车载终端、视频监控设备、IC 卡读写器等信息化设备，并保证齐全、完好。
- 8.1.4 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。

8.2 维修

- 8.2.1 城市公共汽（电）车经营者应坚持安全第一、预防为主、定期维护的原则，建立车辆维护制度。
- 8.2.2 城市公共汽（电）车的维护周期和项目参照 GB/T 18344 和 DB35/T 164 实施，保持车辆技术状况良好。
- 8.2.3 城市公共汽（电）车维修应到经道路运输管理机构许可的具备相应维修资质的汽车维修经营者进行。

8.3 安全检查

- 8.3.1 驾驶员每日出车前、行车中、收车后应对车辆进行日常维护。
- 8.3.2 城市公共汽（电）车经营者应建立车辆定期安全检查制度，配备车辆安全检查人员。检查人员在不拆卸车辆零部件的情况下，凭感官或使用简单的检查工具，对车辆可视部件的技术状况进行检查。
- 8.3.3 车辆安全检查人员应以 5 日为周期对车辆进行 1 次安全检查，检查项目包括：
 - a) 轮胎气压是否正常，轮胎螺母是否缺失或松动；
 - b) 燃油油量或燃气压力、冷却液液面是否正常；
 - c) 机油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；
 - d) 仪表、指示灯是否正常，尤其要检查气压表、水温表读数是否达到行驶要求；
 - e) 转向、灯光、后视镜、喇叭是否正常；
 - f) 制动系统是否正常，配置缓速器的车辆应检查缓速器工作是否正常；
 - g) 灭火器压力是否正常，应急锤是否配置；
 - h) 全车无漏油、漏水、漏气现象；
 - i) 车门紧急开启装置功能是否正常；
 - j) 刮水器工作是否正常；冬季检查除霜机是否正常；
 - k) 冬夏两季，应检查采暖、制冷空调暖风机和制冷空调工作是否正常。
- 8.3.4 车辆安全检查台账保存期限为 3 个月。

8.4 车辆技术档案

8.4.1 城市公共汽（电）车经营者应建立车辆技术档案，做到一车一档，内容记载应及时、完整和准确。

8.4.2 车辆技术档案包括车辆基本情况、车辆维护计划和维护、修理及主要部件更换情况记录、车辆变更记录和交通事故记录、维修竣工出厂合格证。车辆技术档案应保存到车辆报废之日起1年。

9 人员要求

9.1 任职条件

9.1.1 管理人员。

应熟悉国家有关法律法规和行业政策；具有良好行政管理能力和职业道德；身体条件符合岗位要求。

9.1.2 车辆技术管理人员

应熟悉国家有关车辆技术管理法律法规、行业政策和相关规定，经企业岗前适任培训考试合格。

9.1.3 车辆安全检查人员

应熟悉国家有关车辆技术管理法律法规、行业政策和相关规定，具备车辆维修经验，经企业岗前适任培训考试合格。

9.1.4 站调人员

身体条件应符合岗位要求；具有良好职业道德素质；沟通能力强；具备计算机操作能力；经企业组织岗前适任培训考试合格。

9.1.5 驾驶人员

应持有相应车辆驾驶证；身体条件符合岗位要求；3年内无亡人交通事故责任记录；经企业组织岗前适任培训考试合格。所配备驾驶人员与运营车辆总数的比例应达2.5以上。

9.1.6 乘务人员

身体条件应符合岗位要求；具有良好职业道德素质，熟悉文明用语与文明礼仪；经企业组织岗前适任培训考试合格。

9.2 人员管理

9.2.1 城市公共汽（电）车经营者应及时组织从业人员岗前适任培训、考试。

9.2.2 城市公共汽（电）车经营者应对驾乘人员和站调人员进行新政策、新技术的年度继续教育培训，年度继续教育时间不得少于12学时。

9.2.3 城市公共汽（电）车经营者应建立驾驶员星级考核评定制度，建立、完善考核指标体系和奖惩机制，星级考核评定每年度组织1次。

10 服务要求

10.1 行车服务

10.1.1 城市公共汽（电）车应按指定的路线行驶，做到有站必停、每站必报。遇有突发情况，导致线路临时调整时，服从现场交通管理人员的指挥。

10.1.2 城市公共汽（电）车应准点发车，做到起步稳、行车稳、停车稳。

10.1.3 中途站停车时，车身应与道路保持平行，停直摆正。首部进站车辆的车身最前端应对正候车廊前端或停止线，后续车辆应依次停靠。遇有积水或深坑时，车辆应避免停靠。多辆车同时进站，未进入站台区域的车辆应执行二次进站，严禁滞站揽客。

10.1.4 车运营中车辆出现故障，应在确保安全的条件下就近靠边停车，及时排除故障，故障未排除不得运营。

10.1.5 辆因故不能继续行驶时，应向乘客说明原因，并安排转乘同线路、同方向后续车辆；后续车辆的驾乘人员应积极协助转乘，不得拒载。

10.1.6 交接班时，驾驶员应通报车辆技术状况。

10.2 车厢服务

10.2.1 车身外表整洁，车内清洁卫生，标识外观整洁、清晰、无破损。

10.2.2 驾乘人员礼貌待客，文明服务，不说服务忌语和不文明话语。

10.2.3 车厢外侧标识应按 GB/T 5845 规定设置。

10.2.4 车厢内应提供本线路的示意图、收费标准、服务监督电话、驾驶员服务监督卡等信息，幅面规格、设置位置应按车型统一。

10.2.5 车厢内应按 GB/T 5845 的规定设置儿童购票高度标线、爱心专座、IC 卡收费等标识和禁止吸烟、请勿靠门等安全警示标识。

10.2.6 为乘客提供及时有效的公共信息服务，合理控制报站器、移动电视等装置音量。

10.2.7 拣拾乘客遗失的物品应妥善保管，按规定上缴。

10.3 车身广告

10.3.1 广告主题应积极向上，内容健康，与车厢环境相协调。

10.3.2 在公交车辆车厢内设置广告的，应符合以下要求：

- a) 广告应当设置在车厢两侧车窗上沿固定的广告栏内或者显示在电子显示屏中；
- b) 广告栏的设置不得影响车辆服务标识。

10.3.3 在公交车辆外车身设置广告的，应符合以下要求：

- a) 广告不应遮挡、覆盖车辆发动机进风口、散热口，空调进风口；不应妨碍、影响车辆车灯的工作；不应遮挡、覆盖车身大号牌、路牌、门号等影响对车辆的识别；
- b) 车头、车尾、车门、车身两侧车窗玻璃不应设置广告；
- c) 车辆两侧车身设置广告的，不得遮拦车窗和上下车门；
- d) 车顶不得设置广告；
- e) 车辆后围挡风玻璃设置广告的，应当采用全覆盖的单向透视材料；
- f) 广告的设置不得改变车辆的基本技术参数。

10.4 投诉处理

10.4.1 城市公共汽（电）车经营者应建立服务投诉处理制度，公布投诉电话等联系方式。

10.4.2 城市公共汽（电）车经营者对乘客的投诉应自收到投诉之日起 5 个工作日内作出答复。

11 安全要求

11.1 企业职责

11.1.1 城市公共汽（电）车经营者应按照安全第一、预防为主、综合治理的方针，全面履行安全生产主体责任。

11.1.2 城市公共汽（电）车经营者应建立安全管理机构，成员由企业法定代表人、企业分管领导、企业各部门负责人组成。

11.1.3 城市公共汽（电）车经营者运营安全实行全员负责制，根据各自岗位职责，履行相应的安全管理责任。

11.2 基本原则

11.2.1 应遵守道路交通安全法律、法规、规章。

11.2.2 应能够实现运营安全目标、计划。

11.2.3 应能够推进现代科学技术的应用。

11.2.4 应建立、健全安全管理记录台账。

11.3 主要内容

11.3.1 切实履行运营安全主体责任，建立、健全安全生产责任制，层层落实安全生产目标责任，责任到人、责任到岗。

11.3.2 制定和实施企业运营安全制度和岗位操作规程。

11.3.3 保证安全资金投入，提供必要的运营安全条件。

11.3.4 开展安全检查，对公交场站、城市公共汽（电）车、驾乘人员等重点环节、重点人员进行排查，及时发现和消除运营安全事故隐患。

11.3.5 定期召开安全工作会议，分析运营安全形势，研究解决运营服务中的安全问题。

11.3.6 驾驶人员每月至少进行1次安全学习，并做好记录。学习时间同时计入继续教育学时。

11.3.7 制定和实施紧急情况应急处置预案，每年组织不少于2次应急处置演练；遇有抢险救灾、突发性事件以及重大活动等情况时，应服从当地政府的指挥和调度。

11.3.8 按照“事故原因不查清不放过、事故责任者得不到处理不放过、整改措施不落实不放过、教训不吸取不放过”的原则，对运营安全事故相关责任人进行严肃处理。

11.3.9 对运营安全事故进行分类统计，建立运营事故指标体系，并纳入单位考核范围。

12 服务评价体系

12.1 考评要求

12.1.1 城市公共汽（电）车经营者应按本规范要求定期组织运营服务质量考评工作；城市公共汽（电）车行业管理部门按本规范要求适时督查运营服务质量情况。

12.2 车辆整洁情况合格率

12.2.1 考评指标

考评指标分为：

a) 优秀：合格率 $\geq 98\%$ ；

- b) 良好：合格率 $\geq 90\%$ ；
- c) 合格：合格率 $\geq 85\%$ ；
- d) 不合格：合格率 $< 85\%$ 。

12.2.2 考评方法

按附录A的内容作随机抽查，每月不少于一次。企业车辆数在500辆以下的，抽查数量不少于30%的线路和10%的运营车辆；企业车辆数在大于500小于1000辆的，抽查数量不少于25%的线路和7%的运营车辆；企业车辆数在1000辆以上抽查数量不少于20%的线路和5%的运营车辆。

12.2.3 计算方法

按公式（1）进行计算：

$$\text{车辆整洁情况合格率} = \frac{\sum \text{单份有效车辆整洁情况检查表得分}}{(\text{有效车辆整洁情况检查表总数} \times 100)} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

12.3 行车服务情况合格率

12.3.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：合格率 $\geq 98\%$ ；
- b) 良好：合格率 $\geq 90\%$ ；
- c) 合格：合格率 $\geq 85\%$ ；
- d) 不合格：合格率 $< 85\%$ 。

12.3.2 考评方法

按附录B的内容作随机抽查，每月不少于1次。企业车辆数在500辆以下的，抽查数量不少于30%的线路和10%的运营车辆；企业车辆数在大于500小于1000辆的，抽查数量不少于25%的线路和7%的运营车辆；企业车辆数在1000辆以上抽查数量不少于20%的线路和5%的运营车辆。

12.3.3 计算方法

按公式（2）进行计算：

$$\text{行车服务情况合格率} = \frac{\sum \text{单份有效行车服务情况检查表得分}}{(\text{有效行车服务情况检查表总数} \times 100)} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

12.4 车内服务设施完好率

12.4.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：完好率 $\geq 95\%$ ；
- b) 良好：完好率 $\geq 90\%$ ；
- c) 合格：完好率 $\geq 85\%$ ；
- d) 不合格：完好率 $< 85\%$ 。

12.4.2 考评方法

按附录C的内容作随机抽查，每月不少于1次。企业车辆数在500辆以下的，抽查数量不少于30%的线路和10%的运营车辆；企业车辆数在大于500小于1000辆的，抽查数量不少于25%的线路和7%的运营车辆；企业车辆数在1000辆以上抽查数量不少于20%的线路和5%的运营车辆。

12.4.3 计算方法

按公式（3）进行计算：

车内服务设施完好率=Σ 单份有效车内服务设施检查表得分/（有效车内服务设施检查表总数×100）×100%..... (3)

12.5 场站服务设施完好率

12.5.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：完好率≥98%；
b) 良好：完好率≥90%；
c) 合格：完好率≥85%；
d) 不合格：完好率<85%。

12.5.2 考评方法

按附录D的内容作随机抽查，每月不少于1次。抽查数量不少于50%的场站服务设施。

12.5.3 计算方法

按公式（4）进行计算：

场站服务设施完好率=Σ 单份有效场站服务设施检查表得分/（有效场站服务设施检查表总数×100）×100%..... (4)

12.6 乘客满意度

12.6.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 非常满意：乘客满意度≥90%；
b) 满意：乘客满意度≥80%；
c) 一般：乘客满意度≥70%；
d) 不满意：乘客满意度<70%。

12.6.2 考评方法

按附录E的内容作随机抽查，每年不少于1次。调查数量不少于30%的线路，每条线路收回问卷不少于50张。每项调查内容分为非常满意、满意、一般、不满意4个等级。单份有效调查问卷超过五项内容为满意和非常满意的为合格，多于2项内容为一般和不满意的为不合格。

12.6.3 计算方法

按公式（5）进行计算：

乘客满意度=Σ 单份合格有效的调查问卷/有效调查问卷总数×100%..... (5)

12.7 发车正点率

12.7.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：正点率 $\geq 95\%$ ；
- b) 良好：正点率 $\geq 85\%$ ；
- c) 合格：正点率 $\geq 75\%$ ；
- d) 不合格：正点率 $< 75\%$ 。

12.7.2 考评方法

为检查考核期内的台账和原始记录。

12.7.3 计算方法

按公式（6）进行计算：

发车正点率=正点发车次数/发车总次数 $\times 100\%$ (6)

12.8 班次完成率

12.8.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：完成率 $\geq 95\%$ ；
- b) 良好：完成率 $\geq 85\%$ ；
- c) 合格：完成率 $\geq 80\%$ ；
- d) 不合格：完成率 $< 80\%$ 。

12.8.2 考评方法

为检查考核期内的台账和原始记录。

12.8.3 计算方法

按公式（7）进行计算：

班次完成率=实际完成的班次数/计划完成的班次数 $\times 100\%$ (7)

12.9 安全基础管理

12.9.1 考评内容

考评内容分为：

- a) 安全制度；
- b) 日常管理档案资料；
- c) 现场抽查从业人员操作情况。

12.9.2 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：满足 3 项；
- b) 良好：满足 2 项；

- c) 合格：满足 1 项；
- d) 不合格：少于 1 项。

12.10 行车责任事故频率

12.10.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：责任事故频率 ≤ 1 次/百万千米；
- b) 良好：责任事故频率 ≤ 1.5 次/百万千米；
- c) 合格：责任事故频率 ≤ 2 次/百万千米；
- d) 不合格：责任事故频率 > 2 次/百万千米。

12.10.2 考评方法

为检查考核期内的台账和原始记录。

12.10.3 计算方法

按公式（8）进行计算：

行车责任事故率=运营车发生的亡人责任事故次数/总行驶里程 $\times 100\%$ (8)

12.11 乘客投诉处理率

12.11.1 考评指标

考评指标分为：

- a) 优秀：乘客投诉处理率 $\geq 98\%$ ；
- b) 良好：乘客投诉处理率 $\geq 90\%$ ；
- c) 合格：乘客投诉处理率 $\geq 85\%$ ；
- d) 不合格：乘客投诉处理率 $< 85\%$ 。

12.11.2 考评方法

为检查考核期内的抽查台账和原始记录。

12.11.3 计算方法

按公式（9）进行计算：

乘客投诉处理率=对乘客投诉处理和回复的件数/乘客投诉件数 $\times 100\%$ (9)

附 录 A
(规范性附录)
车辆整洁情况检查表

A.1 车辆整洁情况检查表见表A.1

表A.1 车辆整洁情况检查表

线路	车号	车辆外观	轮胎	车门	踏板	地板	驾驶仓	拉扶手	座椅	玻璃	车身内壁	总分	备注
检查日期： 年 月 日						天气：			检查人：				
<p>注1：每项10分，满意100分，总分70分以上为合格。</p> <p>注2：本表格以发车前的车况为评判标准，具体评分标准可参考以下原则：</p> <p>a) 车身外观应做到外表洁净，无污迹、尘土、积泥，无乱贴广告或发布不文明信息，无明显脱漆、凹陷、破损、剥落或暴露底色，无宣传物残留。</p> <p>b) 轮胎应做到状态完好，洁净见本色，无油垢、泥土。</p> <p>c) 车门应做到无明显污迹，无油迹渗漏，无乱贴广告。</p> <p>d) 踏板、地板应做到无积土、无杂物，保持整洁不脏乱、不破损，连接部位压条平整紧固有效。</p> <p>e) 驾驶舱应做到无油污、积尘、杂物，驾驶员岗位服务证、座椅、电风扇无污迹。</p> <p>f) 拉扶手应齐全完整，安装牢固无松动。</p> <p>g) 座椅、靠背齐全完整无破损，安装牢固无松动，并保持规格统一、座椅靠背上应有扶手。</p> <p>h) 车窗玻璃、窗扣齐全完好无缺损，推拉灵活，闭合严密，不漏水，洁净光亮无污迹、水渍、污痕，无乱张贴。</p> <p>i) 车身内壁、顶板、盖板平整牢固无破损，连接部位压条平整紧固有效。</p> <p>以上诸项目中有1项不符合要求的扣5分，扣完为止。</p>													

附 录 B
(规范性附录)
行车服务情况检查表

B.1 行车服务情况检查表见表B.1

表B.1 行车服务情况检查表

线路	车号	时间	着装 仪容	按线 行使	报站 清楚	服务 用语	重点 照顾	开关 车门	文明 驾驶	解答 询问	积极 疏导	规范 停靠	总分	备注
检查日期： 年 月 日							天气：			检查人：				
<p>注1：每项10分，满意100分，总分70分以上为合格。</p> <p>注2：评分时，可参考以下标准：</p> <p>a) 着装仪容：上岗时必须穿戴整齐，保持衣着整洁，仪表端庄，服务标志清晰醒目，规范放置，随车携带相关证件。</p> <p>b) 按线行驶：按规定线路行驶，不得擅自越站、调头、绕道或改道行驶，中途不得无故中断运输。车辆进出场、加油，以及修车应按规定路线行驶。</p> <p>c) 报站清楚：报站清楚、准确，吐字清楚；规范使用报站器宣传、疏导、报站，报站器损坏应及时保修并口头报站。</p> <p>d) 服务用语：使用文明用语，语言规范，吐字清楚，禁止讲服务忌语，禁止与乘客发生纠纷。</p> <p>e) 重点照顾：尊重乘客，态度温和，照顾老、幼、病、残、孕及抱小孩等特殊乘客。</p> <p>f) 开关车门：车辆进站停稳后开门，上下客完、关好车门后起步，禁止车辆在行驶过程中或在车站候客移位时开门，禁止摔、夹乘客；有条件时，尽量照顾赶到的乘客上车。</p> <p>g) 文明驾驶：遵守道路交通安全法规、安全操作规程和安全管理相关规定，服从民警指挥，确保文明行车，安全准点。</p> <p>h) 解答询问：耐心解答乘客询问，尊重乘客，态度温和。</p> <p>i) 积极疏导：遇有突发事件时，沉着冷静，及时采取有效措施，组织疏散乘客安全有序离车。</p> <p>j) 规范停靠：按规定有序进站停车，严格执行二次进站。</p> <p>以上诸项目中有1项不符合要求的扣5分，扣完为止。</p>														

附 录 C
(规范性附录)
车内服务设施检查表

C.1 车内服务设施检查表见表C.1

表C.1 车内服务设施检查表

线路	车号	车门	玻璃	地板	座椅	扶拉 手	厢灯	报站 器	投币 箱	读卡 机	监视 器	动态 显示 器	三牌	服务 标识	安全 设备	总分	备注
检查日期： 年 月 日								天气：				检查人：					
<p>注1： 每项7分，最后一项安全设备（含应急锤、灭火器等）9分，满意100分，总分70分以上为合格。</p> <p>注2： 评分时，可参考以下标准：</p> <p>a) 车内服务设施应齐全有效，缺少上述任一项目，扣7分。</p> <p>b) 车门：车门设备齐全有效，密封良好，开关灵活，开关速度适宜，无自行启闭现象，安装应急阀。</p> <p>c) 玻璃：车窗玻璃、窗扣齐全完好无缺损，推拉灵活，闭合严密，不漏水。</p> <p>d) 地板：地板平整牢固无破损，连接部位压条平整紧固有效。</p> <p>e) 座椅：座椅、靠背齐全完整无破损，安装牢固无松动，并保持规格统一、座椅靠背上应有扶手。</p> <p>f) 拉扶手：拉扶手应齐全完整，安装牢固无松动。</p> <p>g) 厢灯：车厢内设有照明电路，确保夜间车厢内照明设施完好。</p> <p>h) 报站器、投币箱、读卡机、监视器、动态显示屏等设施设备，应保持完好有效。</p> <p>i) 按规定设置“三牌”（路、腰、尾牌）线路标志、服务标志，做到整洁清晰，安装牢固，规格统一，位置得当，排列有序。</p> <p>j) 安全设备：车厢内应配备灭火器、应急锤等，并定期进行更换和维护，确保设备有效。</p> <p>以上诸项目中有1项不符合要求的扣5分，扣完为止。</p>																	

附 录 D
(规范性附录)
场站服务设施检查表

D.1 场站服务设施检查表见表D.1

表D.1 场站服务设施检查表

站场名称	候车区	盥洗室	驾乘人员休息室	值班室	消防器材	防暑降温设备	营运线路图	标志标识	垃圾箱	场站绿化	总分	备注
检查日期： 年 月 日							检查人：					
<p>注1：每项10分，满分100分，总分70分以上为及格。</p> <p>注2：评分时，可参考以下标准：</p> <p>a) 场站服务设施应齐全有效，缺少上述任一项目，扣10分。</p> <p>b) 候车亭：应确保候车亭干净整洁，无杂物，不脏乱，无乱贴广告，无宣传物残留。</p> <p>c) 盥洗室：应确保卫生干净整洁，无异味，定期打扫。</p> <p>d) 驾乘人员休息室、值班室应确保卫生、干净、整洁，门窗齐全，窗明墙净，无赌博、迷信行为，无流动摊贩。</p> <p>e) 场站内应配备消防器材、防暑降温设备，定期进行更换和维护，确保设备有效。</p> <p>f) 营运线路图：场站内应张贴运营线路图等图示，方便旅客出行；确保图示无明显褪色，无大面积破损，字迹清晰。</p> <p>g) 标志标识：场站内标志标识应整洁清晰，位置得当，清晰醒目，便于识别，并且符合《城市公共交通标志》（GB/T 5845）要求。</p> <p>h) 垃圾箱：垃圾箱表面干净整洁，无明显污渍、痰迹，无异味，定期清理。</p> <p>i) 场站绿化率：场站应做到绿化美观，场站绿化率达到20%以上的，得满分。未达到该标准酌情扣分。</p>												

附 录 E
(规范性附录)
乘客满意度调查表

E.1 乘客满意度调查表见表E.1

表E.1 乘客满意度调查表

序号	项目	非常满意	满意	一般	不满意
1	出行信息服务				
2	行车安全				
3	候车时间长度				
4	车辆整洁				
5	乘车舒适度				
6	换乘便捷度				
7	文明服务				
调查结果:					
其他意见和建议:					
线路:		调查日期: 年 月 日		天气:	受访人:
<p>注1: 填表时以“√”表示。</p> <p>注2: 评分时, 可参考以下标准:</p> <p>a) 出行信息服务: 提供网络、手机查询线路功能, 手机查询到站时间服务, 智能站牌服务提供到站车次、时间、拥挤度等。同时满足以上条件为非常满意。</p> <p>b) 行车安全: 驾驶员严格遵守交通法规, 按照道路规定的线路、车速行驶, 不抢道、不超速、不闯红灯, 做到文明驾驶, 安全通行。同时满足以上条件为非常满意。</p> <p>c) 候车时间长度: 能够确保高峰期能够满足疏运需求, 不造成乘客滞留为非常满意。</p> <p>d) 车辆整洁: 车身外表洁净, 无污迹、尘土、积泥, 无乱贴广告; 车厢内干净整洁, 无积土、无杂物; 车厢内标志标识整洁清晰, 便于识别。同时满足以上条件为非常满意。</p> <p>e) 乘车舒适度: 车辆整洁、无异味, 驾驶员开关车门时应按照规范操作, 留心观察车厢内外情况, 注意安全, 禁止摔、夹乘客。同时满足以上条件为非常满意。</p> <p>f) 换乘便捷度: 能够方便的查询到换乘信息, 零距离换乘, 一定时间段换乘享受票价优惠等。同时满足以上条件为非常满意。</p> <p>g) 文明服务: 文明服务, 礼貌待客, 积极宣传疏导、规范报站、动员让座, 关心照顾特殊乘客, 耐心解答乘客询问, 拾到物品及时主动上交; 遵守票务规定, 车上备足有效车票; 驾驶员、乘务员穿戴整齐, 衣着整洁, 仪表端庄; 按规定线路行驶, 在核定站点上下客。同时满足以上条件为非常满意。</p>					

福建省地方标准
城市公共汽（电）车运营服务规范
DB35/T 1432—2014

*

2014年6月第一版 2014年6月第一次印刷