附件2

常州市公共汽车运营服务规范

（修订稿）

第一章 总则

第一条 为规范城市公共汽车运营服务行为，提高服务质量，促进行业健康发展，根据《城市公共汽车和电车客运管理规定》、《江苏省道路运输条例》和《常州市公共汽车客运条例》等规定，结合本市实际，制定本规范。

第二条 本规范适用于本市行政区域内公共汽车行业的服务管理，是公交企业及其从业人员从事运营服务的行业规范。

第三条 交通运输主管部门负责本规范的组织实施，其所属的交通运输综合行政执法机构负责具体的监督检查、行政处罚等工作。

第二章 经营企业

第四条 公共汽车经营企业应当依法经营，诚实守信，公平竞争，为乘客提供安全、便捷、文明、高效的公共汽车运营服务， 并持续改进提升服务质量。

第五条 公共汽车经营企业应当配备合理规模的车辆、人员、设施，有规定的办公场所及与经营线路规模相适应的停车场地；有完善的公交线路运营智能调度系统和公交出行查询服务系统。

第六条 公共汽车经营企业应当建立完善的管理制度，并确保持续有效实施。管理制度包括安全管理、运营管理、场站管理、车辆管理、从业人员管理、服务投诉处理、应急预案等制度。

第七条 公共汽车经营企业应当根据专项规划和客流需求 编制线路调整方案，经交通运输主管部门批准后方可实施。公共汽车经营企业不得擅自变更、暂停或者终止线路运营。

 第八条 公共汽车经营企业应当按照相关规定开展突发事件应急预案的演练。在遇到突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件时，公共汽车经营企业应当服从所在地人民政府及行政主管部门的指挥调度，并积极配合做好应急处置工作。

**第九条 公共汽车经营企业应当积极推广应用新技术、新能源、新装备，加强公共汽车智能化建设，推进大数据、移动互联网等现代信息技术在公共汽车客运经营、服务和管理方面的应用。**

**修订为：**第九条 公共汽车经营企业应当积极推广应用新技术、新能源、新装备，加强公共汽车智能化建设，推进大数据、移动互联网等现代信息技术在公共汽车客运经营、服务和管理方面的应用。

推进公共汽车客运服务设施和车辆的适老化、适儿化、无障碍化等建设和改造。

 第三章 线路运营

第十条 新辟、优化调整公交线路，应当符合公共汽车客运专项规划，遵循统筹衔接、普遍服务、方便群众的原则。

第十一条 城市建成区公交线路的长度原则上应当控制在15公里以内，郊区线路长度原则上应当控制在20公里以内。确需开行超过20公里的线路的，原则上应当开通大站快车或者采取其他更为灵活的方式运营。

第十二条 公共汽车线路应当按照区域、线路运营特点等规则进行编号，编号遵循规范、有序、便于识别的原则。已撤销的线路编号，一年内不宜用于其他线路

 第十三条 根据出行新辟、延伸、调整公交线路的，由需求地有关部门提供符合要求的公交站点设施，相关线路方案待交通运输行政主管部门批准后予以实施。

 第十四条 线路运营时间应当根据线路客流需求、市民出行习惯等因素确定，。

客流主干线线路高峰时段计划发车间隔不宜大于8分钟，平峰时段计划发车间隔不宜大于20分钟；其他线路发车间隔应当根据市民需求、车辆情况等综合确定。

第十五条 公共汽车经营企业应当做到准点发车，首末班车应当按核准时间准点发车，始发站车辆应当提前进入跑道开门候客。

第十六条 与轨道交通、铁路、航空、水路等运输方式相衔接的线路，其运营时间应当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。

第十七条 因工程建设、大型活动等特殊情况需临时调整公交线路走向、站点、运营时间的，公共汽车经营企业应当及时向交通运输主管部门报告并提前将公共汽车线路临时调整方案向社会公告。

第四章 运营车辆

第十八条 运营车辆应当符合《机动车运行安全技术条件》（GB 7258）等有关技术标准和规范要求。

 第十九条 运营车辆应当安装使用卫星定位、一键报警、车载监控、驾驶区域隔离防护设施等符合国家、省、市要求的设备。

第二十条 运营车辆应当符合下列要求：

（一）配置投币、读卡、自动报站设备，投币箱标明票价，保持设备完好有效；

（二）配置灭火器、应当急破窗装置、车门紧急开启装置等安全应当急设施设备，并保证完整有效；

（三）车辆的前部、尾部、车身右侧安装线路指示牌，确保干净整洁；

（四）设置老、幼、病、残、孕等爱心专座，设有儿童免费身高标志线，BRT车辆后门应当配置残疾人座椅的翻板；

（五）车门开闭灵活、安全可靠，设有防止夹伤乘客的胶条或者缓冲装置；

（六）车厢内各类标志应当符合《城市公共交通标志》的要求，按照标准化车辆要求设置公交线路图、服务监督电话，在驾驶区标示“请勿与驾驶员谈话”，在车门内侧标示“请勿靠门”、“当心夹手”，在醒目位置设置“禁止吸烟”、“请勿乱扔杂物”等标志标识；

（七）车厢地板、盖板、内侧围护板、顶盖护板完整牢固可靠，压条齐全平整，扶手柱、拉手杆、吊环齐全、装置牢固；

（八）车窗玻璃完好，闭合后不漏水，推拉或者升降灵活；

（九）铰接式车辆伸缩篷完好，不漏水，铰接处防护装置牢固、安全；

（十）双层车上层车厢前挡风玻璃处设置防护栏，上下楼梯的乘客头部易碰触部位安装防护设施，标注“上层车厢请勿站立”、“请勿打开车窗以防刮伤”、“上下楼梯注意安全”等提示语；

（十一）其他应当符合的要求。

第二十一条 运营车辆车容车貌应当符合下列要求：

（一）车身外表光洁，无灰尘和泥土等污迹，车门无油污，轮胎、挡板无油垢、泥土，玻璃洁净无污迹；

（二）车厢内壁无污迹，座椅完好、无灰尘、积水、油污，地板、踏板无积尘、杂物，驾驶区无积尘、油污、杂物；

（三）车头灯、尾灯、方向灯、侧灯、顶灯齐全有效，面罩完好；

（四）车内安全、服务标志和标识牢固安全、整洁美观、字体规范完整；

（五）车身广告符合有关法律规定，与乘车环境协调，广告的设置不应当改变车辆的基本技术参数，不应当覆盖车辆营运标志；

（六）其他应当符合的要求。

**第二十二条 车辆空调在规定的夏令时段内必须启用，开启制冷功能模式，温度设置为 26℃，其余时段应当根据实际天气情况另行通知启用空调。**

**修订为：第二十二条** 当车外温度低于5℃（含）时，应当开启暖空调，当车外温度高于26℃，应当开启冷空调，保持相对舒适。

 第五章 站点设施

第二十三条 本规范所称站点设施，包括公交站台、候车亭、站牌等。

公共汽车站点设置服务标志应当符合《城市公共交通标志》（GB/T 5845）的要求。

第二十四条 站点设置应当遵循方便公众识别、同站同名原则命名，设置公共汽车站点名称一般应当与当地标准地名统一，可以使用所在道路、文物古迹、旅游景点、医院、学校等标志性建筑物或者其他和当地居民生活有密切关系的公共设施标准名称命名。

第二十五条 站点站距应当按照线路的客流量、换乘需求、道路条件等相关因素确定。

原则上主城区公交站点500米覆盖率不低于95%。

城市主城区站距宜为300米至500米，郊区站距宜为500米至1000米，可根据客流需求适当调整。

第二十六条 在城市轨道交通车站、长途汽车站、火车站的主要出入口200米范围内，应当设置公共汽车站点；转弯地点、涵洞、桥梁、陡坡、消防龙头、变压器、铁路道口和危险地段等不宜设置公交站点；新建、改扩建城市主干道应当设置港湾式站点。

第二十七条 公交站台应当根据道路、环境状况设置乘客候车亭，候车亭建设应当符合以下要求：

（一）美观大方、结构牢固、与周边景观协调；

（二）候车亭应当能够遮阳避雨，不影响乘客集散和行人通行，有空间条件的宜设置座椅、条凳；

（三）候车亭的长度应当根据道路条件、停靠线路、车辆数量、客流量等具体情况确定。

第二十八条 公交站牌应当按照道路或者区域统一规范设置，内容、形式和技术要求应当符合《城市公共交通标志》（GB/T 5845）的规定，并符合以下要求：

（一）站牌宜设在站台右前端，朝向和高度便于查看，不影响乘客集散；

（二）站牌应当准确标明本站名称及汉语拼音、线路编号、下站站名、首末班时间、行驶方向、沿线停靠站名、票价及票制等信息；

（三）电子站牌应当向乘客显示相关车辆动态位置或预计到达本站时间及其他运营信息，并保持通电状态，显示完整。

第二十九条 因施工需要迁移或者封闭站点的，应当在拆除原候车设施的同时设置规范的临时站牌，配合工程施工3个月以上的应当设置规范、完整的站牌；在站牌迁移、撤销前，公交企业应当及时在站点公告相关信息，配合施工结束后，应当恢复候车设施。

第三十条 站牌和候车亭应当定期维护，保持清洁完好，发现污损、覆盖、字迹模糊、色彩脱落、毁坏或歪斜等情况时应当及时修复。

第六章 从业人员

第三十一条 公共汽车经营企业应当制定从业人员培训教育制度和考核机制，建立健全考核指标体系和奖惩机制，定期组织考核评定。

第三十二条 从业人员应当持证上岗、亮证服务。上岗时应当着职业装，服务标识齐全；着装整洁，仪表端庄；用语规范，热情服务；尊重乘客，耐心解答乘客问询。

第三十三条 公共汽车驾驶员除严格遵守道路交通安全法律法规，安全文明行车外，还应当遵守下列规定：

（一）出车前按照运营要求做好车辆例保检查，检查车内设施配备是否齐全有效，车辆符合安全要求方可投入运营；

（二）按照批准的线路、走向、站点、班次及首末时间运营，做到准点发车，不擅自跳越站、改道行驶；

（三）行驶过程中操作保持平稳，文明驾驶，安全行车；禁止吸烟、吃零食、闲谈等与本职工作无关的工作，禁止使用手机等电子通讯设备；

（四）遇乘客询问，应当在确保行车安全的情况下答复；

（五）正确使用车辆空调及换气设施，发生故障及时报修；

（六）进站时，车头与站牌对齐，车身与站台间距在30至70厘米以内，但要避开积雪、积水，三辆车以上同时进站，第三辆及以后车辆应当二次排队进站，不得超车；

（七）停靠站保持平稳，车停稳后开门，车门关闭后起步，不得用开关车门催促乘客上下车，站台外非故障停车不得开门上下客；

（八）在不影响正常运行的情况下，应当等候追赶的乘客上车，但不得滞站揽客；

（九）车辆因故不能继续行驶时，应当向乘客说明情况，并安排免费转乘同线同向车辆，同线同向车辆驾驶员不得拒绝；

（十）发生行车、客伤事故时，应当积极抢救伤者；车辆发生危险时，应当组织乘客安全有序离车并报警；

（十一）及时通过车载语音报站器动员其他乘客为有需要帮助的乘客让座；

（十二）对携带危险品、易燃易爆品、易碎品及家禽家畜、宠物等不准乘车的乘客，应当耐心劝阻，对拒不纠正的，有权拒绝为其提供服务并报警；

（十三）其他应当遵守的规定。

第三十四五条 公共汽车站服员应当遵守下列规定：

（一）熟悉本线路主要站点及站点周围的大型企业、商场、酒店、医院等情况，耐心解答乘客询问，做到有问必答；

（二）监督乘客投币或者刷卡，有权查验免费乘车乘客的乘车证件；

（三）维护站台内秩序，保持站台清洁，站台内满员时，及时通过语音设备提醒乘客等候下一班车；

（四）对携带危险品、易燃易爆品、易碎品及家禽家畜、宠物等不准乘车的乘客，应当耐心劝阻，对拒不纠正的，有权拒绝为其提供服务并报警；

（五）发生行车或者乘客受伤事故时，积极采取相应当措施组织抢救伤者，组织乘客安全有序离车并及时报警；

（六）配合驾驶员做好有关工作；

（七）其他应当遵守的规定。

第三十五条 公共汽车站务员应当遵守下列规定：

（一）认真执行行车作业计划，如实填写各类调度报表、行车记录等情况；

（二）调度好运营间隔，保持车距平衡；

（三）加强现场调度，防止乘客滞站久候；

（四）耐心解答乘客询问；

（五）遇影响行车的恶劣天气和突发事件启动应当急预案；

（六）登记、保管好乘客遗失物品，做好招领、上交工作。

（七）其他应当遵守的规定。

第七章 服务监督

第三十六条 公共汽车经营企业应当向乘客作出服务承诺，在车厢及车身醒目位置公布监督投诉热线电话，听取公众意见和建议，接受社会监督。

第三十七八条 公共汽车经营企业应当建立投诉受理制度，设置受理和处理乘客投诉的专职机构和人员，制定乘客投诉受理以及处理反馈的工作流程，按相关规定向乘客反馈投诉处理结果，并做好台账。

公共汽车经营企业接到乘客投诉后，应当自受理投诉之日起7个工作日内作出答复，乘客对投诉答复有异议或者公共汽车经营企业未答复的，可以向交通运输行政主管部门投诉。

第三十八条 公共汽车经营企业应当聘请行风监督员对公交服务进行监督，同时定期开展与乘客沟通的活动，组织乘客进行公交的意见、建议收集。

第三十九条 违反本规范规定的，按照《常州市公共汽车客运条例》以及相关考核办法规予以处理。

第八章 附 则

第四十条 溧阳市、金坛区的公共汽车运营服务参照本规范执行。

第四十一条 本规范自发布之日起施行。