

DB37

山 东 省 地 方 标 准

DB37/T 2965—2017

城市公共汽电车客运服务规范

Bus and trolleybus passenger transport service standard

2017-06-23 发布

2017-07-23 实施

山东省质量技术监督局 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 2

4 经营者服务 3

5 场站设施 4

6 公交专用道 6

7 运营车辆 6

8 运营服务 8

9 智能信息服务 11

10 安全运行 11

11 服务评价指标 13

附录 A（资料性附录） 服务质量检查项目 14

附录 B（资料性附录） 服务质量乘客满意度调查项目 15

附录 C（资料性附录） 服务用语 16

附录 D（规范性附录） 车辆日常维护要求 17

附录 E（规范性附录） 服务评价指标计算方法 18

参考文献 22

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由山东省交通运输厅道路运输局提出。

本标准由山东省服务标准化技术委员会归口。

本标准起草单位：山东省交通运输厅道路运输局、济南市城市交通研究中心、济南市公共交通总公司、济南市交通运输局、菏泽市交通运输局道路运输管理处、菏泽市公共汽车公司、济宁市交通运输管理处、济宁市公共汽车公司。

本标准主要起草人：胡斌、吴汝明、李军、巩丽媛、张世奎、孙涌、于洪涛、王逢宝、吴玉荣、秦玉霞、王晓萌、倪亚洲、李怡琳、赵梓淞、殷正红、张学强、张亚林。

城市公共汽电车客运服务规范

1 范围

本标准规定了城市公共汽电车客运经营者服务、场站设施、公交专用道、运营车辆、运营服务、智能信息服务、安全运行和服务评价指标的要求。

本标准适用于山东省城市公共汽电车客运服务。

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 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分：道路交通标线
- 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 7000.1 灯具 第1部分：一般要求与试验
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB/T 17242 投诉处理指南
- 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 19517 国家电气设备安全技术规范
- GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务规范
- GB/T 25982 客车车内噪声限值及测量方法
- GB/T 26766 城市公共交通调度车载信息终端
- GB/T 28787 城市公共交通调度车载信息终端与调度中心间数据通信协议
- GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分：通用术语
- GB/T 32985 快速公共汽车交通系统建设与运营管理规范
- GB 50009 建筑结构荷载规范
- GB 50017 钢结构设计规范
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50054 低压配电设计规范
- GB 50057 建筑物防雷设计规范
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GB 50220 城市道路交通规划设计规范
- GB 50688 城市道路交通设施设计规范
- GB 50763 无障碍设计规范

AQ/T 9007 生产安全事故应急演练指南
 CJJ/T 15 城市道路公共交通站、场、厂工程设计规范
 CJJ 45 城市道路照明设计标准
 GA/T 507 公交专用车道设置
 JT/T 888 公共汽车类型划分及等级评定
 JT/T 933 快速公共汽车交通系统（BRT）站台安全门
 JT/T 960 快速公共汽车交通系统规划设计导则
 JT/T 1098 城市公共汽电车出行信息服务系统技术要求
 DB37/T 1795 城市公共汽电车站点设置规范
 DB37/T 2028 城市公共汽电车驾驶员星级服务规范

3 术语和定义

GB/T 22484、GB/T 32852.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城市公共汽电车客运经营者 urban bus and trolleybus operator
 经营者
 合法取得城市公共汽电车客运经营许可资格的企业。

3.2

二次进站 second pit stop
 同一车辆在同一站点上第二次进站。

3.3

停站车辆安全间隔 stop vehicle safety interval
 前一辆车车尾到后一辆车车头的安全距离。

3.4

发车间隔 headway
 同一线路、同一方向相邻两车次驶离起点站的时间间隔。

3.5

定制公交 customized shuttle bus
 根据乘客预定设定车次或线路的公交服务形式。

3.6

微循环线路 microcirculation bus
 主要为远离公交、地铁等公共交通站点的城市区域、社区提供“最后一公里”运输服务的运营里程较短的公交线路。

3.7

智能调度系统 intelligent dispatching system

融合了卫星定位技术、无线通信技术、视频监控技术等，实现车辆智能调度、运营及服务质量管理、行车安全监控及数据统计分析等的系统。

4 经营者服务

4.1 基本要求

- 4.1.1 应取得合法的经营资格。
- 4.1.2 应按照线路特许经营协议确定的数量和车型配备车辆。
- 4.1.3 应具有符合运营要求的场站及设施。
- 4.1.4 应配备满足基本运营要求的人员。
- 4.1.5 应具有健全的安全生产管理制度和服务质量保障措施。
- 4.1.6 应执行政府确定的票制票价，使用统一印制的票证。
- 4.1.7 应定期组织从业人员进行有关法律法规、岗位职责、操作规程、服务规范、安全防范和应急处置等基本知识技能的培训和考核。

4.2 车辆管理

- 4.2.1 应建立健全运营车辆检查、维护管理体系，建立运营车辆档案，定期对运营车辆及附属设备进行检测、维护、更新，确保运营车辆技术性能良好。
- 4.2.2 应建立健全运营车辆车容车貌清洁维护制度，定期进行车厢消毒，运营车辆到达首末站应及时清洗，确保车辆整洁。
- 4.2.3 应加强对新能源车辆使用和维护的管理，确保新能源车辆的正常运营和技术性能。

4.3 安全管理

- 4.3.1 应建立突发事件应急保障制度，制定应急处理预案，遇有重大社会活动、抢险救灾和突发事件等特殊情况时，应服从当地政府和公共汽车行业管理部门的统一调度指挥。
- 4.3.2 应定期组织各项突发事件应急演练，应急演练的组织与实施应符合 AQ/T 9007 的规定。
- 4.3.3 应制定隐患排查方案，定期开展安全检查和隐患排查，对查出的隐患及时整改，重大安全隐患应报相关部门备案。
- 4.3.4 应提高运营服务的安保技术水平，推广应用监控、报警设施和方便乘客逃生的设施设备。

4.4 运营调度

4.4.1 运营时间

- 4.4.1.1 运营时间应结合地域特点、线路客流需求特征等因素确定。线路的运营时间应能满足公众日常出行的需要。
- 4.4.1.2 公共汽电车客流走廊每日运营时间不宜低于 14h，其他线路每日运营时间不宜低于 12h。
- 4.4.1.3 与机场、城市轨道交通、公路、铁路、航空、水路等客运方式相衔接的公共汽电车线路，其运营时间宜与其他客运方式的运营时间相衔接，满足乘客接驳需求。

4.4.2 运行计划及应急调度预案

- 4.4.2.1 应根据线路运营指标、服务质量要求、客流量、客流规律，按照核准的车辆数、车型，编制平日和节假日行车作业计划，行车作业计划应根据季节的变化及时调整，以满足客流需求。
- 4.4.2.2 应定期对线路进行客流调查，视情调整运行计划。

- 4.4.2.3 应根据行车时刻表、车辆运能和人员出勤情况编排车次配班计划。
- 4.4.2.4 市区高峰时间车辆发车间隔不宜大于 8min，市区低谷时间车辆发车间隔不宜大于 20min。发车间隔应根据需求确定，遇节假日、特殊天气、重大活动等特殊客流情况应做适当调整。
- 4.4.2.5 应编制特殊天气、突发事件等应急调度预案。
- 4.4.2.6 因施工以及重大活动等原因，线路需临时调整的，应制定公交线路临时调整方案，报公共汽车行业管理部门批准后组织实施，在实施前应提前向社会公告。

4.4.3 行车调度

- 4.4.3.1 宜使用城市公共汽车智能调度系统，支持实现基础信息管理、调度管理、运行监控、统计分析与决策支持等工作。
- 4.4.3.2 应按照核准的线路、站点、营业时间组织运营，严禁擅自变更或者停止运营。
- 4.4.3.3 应提示车组提前进站，按计划准时发车，保证首、末班车正点发车。
- 4.4.3.4 应掌握车辆运行状况，按照线路行车计划与客流量变化，及时采取调度措施。
- 4.4.3.5 遇突发事件和恶劣天气时，应启动应急调度预案，及时处置。
- 4.4.3.6 宜逐步推广定制公交和微循环线路等多样化公交服务模式。

4.5 服务监督

- 4.5.1 应建立服务质量社会监督机制，可通过智能化信息服务手段、设立乘客投诉接待室、在车辆显著位置设置司乘人员服务质量监督卡、在首末站及车厢内设置乘客意见箱、公开监督电话号码、通信地址或者电子邮箱等方式，畅通公众服务监督渠道。
- 4.5.2 应定期、不定期开展服务质量检查，参照附录 A 规定的服务质量检查项目，每年度开展经营者服务质量评价，并按照服务质量检查与评价结果不断改进服务。
- 4.5.3 建立服务质量乘客满意度调查制度，应参照附录 B 规定的服务质量乘客满意度调查项目，定期组织调查，依据调查结果，制定整改措施，不断提高服务质量。
- 4.5.4 应针对多渠道收集的公交服务相关问题进行分析、跟踪、改进，定期向社会公布。
- 4.5.5 应按照 GB/T 17242 的要求受理乘客投诉，及时进行登记并及时处理，处理结果在 10 个工作日内反馈给乘客。受理乘客投诉或建议的客服人员应态度和蔼、热情诚恳。
- 4.5.6 宜按照 DB37/T 2028 的要求，建立星级考核与评价机制。

5 场站设施

5.1 站台

- 5.1.1 站台的规划和建设应符合 GB 50220、CJJ/T 15 的要求，快速公共汽车交通系统（BRT）站台的规划和建设应符合 GB/T 32985、JT/T 960 的要求。
- 5.1.2 站台的位置、类型、尺寸等应符合 DB37/T 1795 的相关规定。
- 5.1.3 分组分区段设置站台时，站台间距不宜小于 25 m，同向站台总数不宜超过 2 个。
- 5.1.4 站台面积应满足高峰时段乘客站立需求，站台宽度不宜小于 2.2 m，高峰时段站台乘客人均使用面积应不小于 0.5m²。
- 5.1.5 站台地面应保持平整、坚实、防滑，荷载按 5 kN/m² 计算。
- 5.1.6 站台高度宜考虑乘客方便乘降车辆的需求，宜高出地面 0.2 m。
- 5.1.7 宜按 GB 50688 的要求设置港湾式站台，并在港湾式站台出入口位置设置社会车辆避让标志标线。
- 5.1.8 站台宜按线路设置排队标志和标线，标志应符合 GB 5768.2、GB 5768.3 的要求。

5.1.9 站台宜根据需要设置换乘引导、安全提示等标志,标志应符合 GB/T 5845.2、GB/T 5845.4 要求。站台宜设置标有本站台及其附近公交车站位置和停靠线路的街道交通简图、枢纽站换乘信息,并适时更新。

5.1.10 应在主要站台的醒目位置公布禁止携带的违禁物品目录。

5.1.11 在设有无障碍设施的街道,应按 GB 50763 的要求设置站台。

5.1.12 可根据需要在站牌边缘设置安全护栏,护栏高度应不低于 1.1 m,水平荷载能力应不小于 1 kN/m。

5.1.13 站台宜设置排队护栏。

5.1.14 站台宜设置触摸式查询机,为乘客提供信息查询服务。

5.1.15 站台宜提供 24 h 市电电源。

5.1.16 快速公共汽车交通系统(BRT)站台宜在候车区与车辆运行区之间设置安全护栏及站台安全门,站台安全门的技术要求应符合 JT/T 933 的规定。

5.1.17 客流量较大的站台宜能实现对停靠上下客区域和车辆进出站区域的视频监控。

5.2 候车亭

5.2.1 候车亭应安全、实用、美观、醒目、经济,且便于维护。

5.2.2 候车亭应与站牌(包括电子站牌)、触摸式查询机以及周边的绿化隔离带等各种设施进行一体化设计与建设,宜提供有吸引力的造型和色彩,形成城市特色景观。

5.2.3 候车亭的设置应便于乘客遮阳、避雨及排水通畅。

5.2.4 候车亭应设有立柱、顶篷等设施;宜设置座椅、靠架等,座椅高度不宜低于 0.4 m;应配备垃圾桶。

5.2.5 候车亭顶篷篷缘的最低点至站台地面的高度不应小于 2.5 m,顶篷宽度不宜小于 1.5 m,且候车亭顶篷限界与路缘石外缘的水平距离不应小于 0.25 m。

5.2.6 候车亭荷载应符合 GB 50009 的要求,候车亭应采用模块化结构设计并应符合 GB 50017 的要求。

5.2.7 候车亭的设置不应影响乘客集散,不应影响行人通行,保持步行道连续,应符合 GB 50220 的规定。

5.2.8 候车亭宜设置无障碍通道。

5.2.9 候车亭设施不应影响车辆停靠。

5.2.10 候车亭照明灯具应安全、实用、节能,造型美观,并与候车亭相协调。

5.3 站牌

5.3.1 站牌的内容、形式、设置等应符合 GB/T 5845.3 的规定,应标明本站名称及汉语拼音、线路编号、首末站、中途站、首末班车时间、票制票价以及行驶方向。

5.3.2 站牌宜标明主要交通工具换乘标志,宜公布服务监督电话,有条件的可设置本站站名盲文标识,宜列出早晚高峰、平峰时线路发车间隔。线路及车站命名的原则和方法应符合 GB/T 22484 的要求。

5.3.3 站牌宜设置在站台前端,与车辆停靠位一侧路缘石外缘的水平距离不宜小于 0.4 m,不应影响乘客集散,便于查看。分组分区段停靠的线路,其站牌应设在相应区段的前端。

5.3.4 夜间应能识别站牌信息,亮度应符合 GB 50034 的规定。

5.3.5 站牌信息发生变化时,应及时更改或更换站牌。

5.3.6 站牌出现被覆盖、破损等现象时,应及时清理、修复或更换,保持清洁完好。

5.3.7 宜设置电子站牌,并安装自动报警装置,监测电子站牌内部各个电子设备运行状态;应采取散热、防尘、防雨雪措施,电子站牌出现故障时及时修复。

5.3.8 增设、迁移或者撤销站点的,应提前公告;新辟、调整线路的站牌,应在运营前安装完毕。

5.3.9 配合道路施工，需要迁移或封闭站点，应在拆除原候车设施的同时设置临时站牌；道路施工 3 个月以上的，应设置固定式临时站牌；道路施工结束后，应及时恢复候车设施。

5.4 首末站

5.4.1 首末站功能宜包括客流集散、车辆停放、调度管理、车辆检修、车辆清洁、加油（气）、充电等。

5.4.2 首末站的位置、规模应符合 DB37/T 1795 的相关规定。

5.4.3 首末站的建设应符合 CJJ/T 15 的规定。

5.4.4 首末站应设置下列设施：

- 线路管理、行车调度的工作场所和相应设施；
- 运营车辆回车道和停车坪；
- 车辆检修、应急维修和保洁的场地和设施；
- 消防设施、安保设施；
- 运营服务人员休息、餐饮、卫生等场所和设施，可根据需要设置运营服务人员夜间休息室；
- 始发站设置发车显示屏（牌），指示下一车次的车号、发车时间和当前时间；
- 使用电动公共汽车的首末站配建充电基础设施。

5.5 其他要求

5.5.1 车站设施应定期打扫、巡检、维护，确保设施清洁、完好、可用。

5.5.2 广告设置不应影响站台的使用性质和功能。

5.5.3 照明应符合 CJJ 45 的规定。

5.5.4 防雷设计应符合 GB 50057 的规定。

5.5.5 防火设计应符合 GB 50067 的规定。

5.5.6 行人过街设施设计应符合 GB 50220 的规定。

5.5.7 电气设施应安装防止漏电装置，绝缘等级应与路灯相同，电路、电器绝缘性应符合 GB 19517、GB 50054 和 GB 7000.1 的要求。

6 公交专用道

公交专用道的设置应符合 GA/T 507 的相关要求。

7 运营车辆

7.1 一般要求

7.1.1 车辆的等级和配置应符合 JT/T 888 的规定。

7.1.2 车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

7.1.3 车辆尾气排放应符合 GB 18285 和 GB 17691 的规定。

7.1.4 车内噪声应符合 GB/T 25982 的规定。

7.1.5 车内服务设施、标志不应遮挡乘客视线，不应影响运营安全。

7.2 服务设施

7.2.1 车头、车尾规定位置应设置线路标识牌。

- 7.2.2 车身顶蓬及内外皮应无破损、无变形。
- 7.2.3 车门应开闭灵活、安全可靠，应设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置。
- 7.2.4 车窗玻璃和顶窗应完好，推拉灵活，闭合后不漏水。
- 7.2.5 应急门窗开关应有效。
- 7.2.6 应按规定配备有效灭火器、安全锤。
- 7.2.7 车厢地板、踏步、座椅、车内扶握设施应完整、牢靠。
- 7.2.8 双层车上层车厢前挡风玻璃处应设置防护栏并完整牢靠，上层车厢两侧应各设不少于 1 个应急窗，易碰触乘客头部的部位应设置安全牢固的防护设施。
- 7.2.9 铰接式车辆伸缩篷应完好，不漏水，铰接处防护装置应牢固、有效。
- 7.2.10 无障碍设施应完好，安全可靠。
- 7.2.11 车厢内应设置老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客专座。
- 7.2.12 车内通道应平整，扶手柱、拉手杆、吊环装置应牢固。
- 7.2.13 车载服务终端、报站器、读卡机、投币箱（机）、电子显示屏、视频监视器、车内照明等设施应完好有效。车载服务终端应符合 GB/T 26766 的规定，车载服务终端与调度中心间通讯协议应符合 GB/T 28787 的规定。
- 7.2.14 应推广使用动态显示屏及移动电视等装置，为乘客提供公交服务等信息。动态显示屏应工作正常，电子钟显示时间应准确。应在乘客门、乘客区顶侧均匀安置车内扬声器。
- 7.2.15 宜为车辆配备视频监控设备。
- 7.2.16 宜在车厢内张贴宣传画和宣传标语，宣传积极向上的道德观和价值观，打造车厢文化。
- 7.2.17 车辆外侧及车厢内设置的广告应不影响车辆的运行安全，内容应健康、文明，制作美观，商业广告制作发布不得违反广告管理的相关法律法规；广告不应影响车辆各种安全设施和各种车辆标志和服务标志的识别。

7.3 车容车貌

- 7.3.1 车身外表漆面应整洁、完好、无刮痕、无污垢。
- 7.3.2 车外顶应无污垢和堆积物。
- 7.3.3 轮胎、轮毂应无积泥、油污。
- 7.3.4 车门及周边应无污垢。
- 7.3.5 车窗玻璃应保持清洁、明亮。
- 7.3.6 车厢地板、踏步应无污垢、尘土和垃圾。
- 7.3.7 车厢内壁应无污垢，并定期消毒。
- 7.3.8 车厢顶板及压条应完整，无缺损，无污迹。
- 7.3.9 车内设施应整洁，无杂物。
- 7.3.10 座椅应保持清洁，无尘土和积水。
- 7.3.11 读卡机、投币箱（机）、扶手柱、拉手环等设施应干净，无污垢。
- 7.3.12 驾驶舱应无尘土、油污和杂物，仪表盘应清晰。
- 7.3.13 车内垃圾箱应及时清理，无异味。
- 7.3.14 车内外各种标志应清晰、无破损。

7.4 车辆标志

7.4.1 服务标志

- 7.4.1.1 驾驶门或相应两侧车身应喷印经营者名称（或标志），其字体颜色与车身颜色区别明显。

7.4.1.2 车辆应设置与线路相一致的前路牌、侧路牌、后路牌，路牌的内容、形式和技术要求应符合GB/T 5845.3的规定。路牌的基本信息应包括路名、始发站、终点站等，路牌扩展信息可包括空调车标志、行驶方向、线路特征（支线、区间）等。

7.4.1.3 路牌应采用发光显示，确保夜间能清晰识别；遇线路调整更换车辆时，应按规定更换路牌。

7.4.1.4 空调车、无人售票车、IC卡收费车、分段计价车、无障碍车以及有上下车门顺序要求的车辆等应在车厢外醒目位置设置相关标志。

7.4.1.5 在车厢内适当位置应按车型统一张贴线路示意图、票制票价、服务监督电话号码、乘车规则等。在车厢内设置的线路示意图等信息，应适时更新。

7.4.1.6 车厢内上车门附近应设儿童购票高度标线。

7.4.1.7 车厢内老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客座位应标识清楚。

7.4.2 安全提示标志

7.4.2.1 在驾驶区应设置“禁止与驾驶员闲谈”标志。

7.4.2.2 在车门内侧应设置“请勿倚靠”、“当心夹手”标志。

7.4.2.3 车辆乘客门为摆门的，应喷上“站立禁区”等警示语。

7.4.2.4 在快速公共汽车车门处应设置“请注意地板间隙”标志。

7.4.2.5 在乘客门旋转立柱上和铰接护栏上应设置“请勿手扶”标志。

7.4.2.6 空调车应设置醒目的应急窗标志。

7.4.2.7 应在上车门侧设置“禁止携带易燃易爆危险品乘车”标志，在醒目位置应设置“禁止吸烟”、“禁止头手伸出窗外”及“请勿乱扔废弃物”等标志。

7.4.2.8 双层车辆应在车厢内阶梯口张贴“上下阶梯注意安全”、“上层车厢不准站立”标志。

7.4.3 其他要求

各种标志的设计、位置、尺寸等应分别符合GB/T 5845.2、GB/T 5845.3和GB/T 5845.4的要求。

8 运营服务

8.1 运营服务人员基本要求

8.1.1 身体条件应符合岗位工作的要求。

8.1.2 应遵纪守法，具有良好的职业道德。

8.1.3 应具有相应的职业资格，岗位培训合格。

8.1.4 驾驶员应在最近连续3个记分周期内没有记满12分违规记录，无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无饮酒后驾驶记录。

8.1.5 驾驶员在当班期间应随身携带驾驶证，并悬挂工号。

8.1.6 应统一着装，保持衣着整洁，仪表端正，禁止穿拖鞋、高跟鞋（跟高4 cm以上）上岗。

8.1.7 应使用普通话，服务用语文明礼貌，不说服务忌语和不文明用语。服务用语参见附录C。

8.1.8 应熟知本线路沿途站名，了解沿途较大机关、单位、商业网点、旅游景点、街路名称及主要换乘线路。

8.2 行车服务

8.2.1 行车准备

8.2.1.1 每日出车前应按附录 D 规定的出车前要求,进行车辆和车内设施日常维护以及例行检查,确认检查项目符合要求。

8.2.1.2 应确认报站器、读卡机和车载服务终端等车载信息设备处于正常工作状态。

8.2.1.3 应提前做好发车准备,准时发车。

8.2.1.4 应开启三牌(前路牌、侧路牌、后路牌)运行。

8.2.1.5 应调整好心态,以良好的精神状态投入运营。

8.2.2 行车中

8.2.2.1 应遵守交通法规,安全文明驾驶;正确判断情况,适当运用制动,不随意鸣笛。

8.2.2.2 应按核定的线路、走向、班次、站点及首末班发车时间行车,严禁越站甩客、站外上下客与改道行驶。

8.2.2.3 应做到逢站必停、依次进站,第一辆车进站应靠前停,多辆车同时到站停靠时第三辆及以后车辆应执行二次进站。

8.2.2.4 遇站点秩序混乱时,应先靠边、后进站,不得强行进站或越站停车,不得滞站揽客。

8.2.2.5 车辆进站时,应进行如下操作:

——距站牌 30 m~100 m 处开启右转向灯;

——距站牌 30 m 时,车速降至 15 km/h 以内,冰雪道路控制在 5 km/h 以内;

——不超越正在行进的车辆。

8.2.2.6 车辆进站停车时,应符合以下要求:

——进入港湾式停靠站,前方没有车辆时,停在站牌最前端,右轮外侧距离路缘石外缘不超过 30 cm;

——进入非港湾式停靠站,前门对准站牌,右轮外侧距离路缘石外缘不超过 60 cm;

——多辆车同时进站时,停站车辆保持 1 m 以上的安全车距,不超越停车,做到停稳车开门、关好门走车;

——雨天进站停车时,车门避开积水。

8.2.2.7 出站时应观察周边动态,提前开启左转向灯提示旁边车辆,缓速驶离站台,在保证安全的前提下,宜沿大斜线逐渐并入机动车道。

8.2.2.8 行驶中,除操纵其他机件设备外,应双手把握方向盘,不得随意驶离规定车道和同线超车,做到起步稳、行车稳、停车稳。

8.2.2.9 行驶中,应密切关注车辆和行人的动态,特别是公交专用道路口,发现异常应及时采取措施,谨慎驾驶,并执行以下操作:

——30 m 左右发现行人、非机动车横穿道路时,鸣喇叭(市内禁鸣区禁鸣喇叭),车速降至 25 km/h;

——20 m 左右发现行人、非机动车继续穿越时,将车速降至 15 km/h 以内;

——距离行人、非机动车 10 m 时,停车让行,严禁绕越。

8.2.2.10 车速应控制在规定范围内,与前方车辆保持 10 m~20 m 以上的安全距离,遇到情况应提前降速,避免紧急制动。

8.2.2.11 通过路口时,应在距路口 100 m~300 m 处降低车速,并注意观察。

8.2.2.12 行驶中,应按照附录 D 规定的行车中要求,观察各种仪表、指示灯,注意车厢内的设施设备、各部件和发动机有无异响和异味,发现异常时应立即靠边停车检查或联系抢修。

8.2.2.13 装备智能调度系统车辆的驾驶员应熟知相关设备、设施的功能及操作方法,按程序操作。

8.2.2.14 空调车驾驶员应正确操作车辆空调和换气设施,根据天气变化及车内温度合理使用空调。

8.2.2.15 快速公共汽车交通系统(BRT)驾驶员应熟练掌握车辆驾驶、站台停靠等操作技能。

8.2.3 交接班及行车结束

8.2.3.1 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。

8.2.3.2 收车后，应按照附录 D 规定的收车后要求，关闭相关车辆设施设备，并对车辆进行必要的检查。

8.3 车厢服务

8.3.1 当发放区间车或放空车时，应按照现场调度员的指令运行，并给乘客做好解释。

8.3.2 车辆进站时应向车内乘客报到达站名，出站时向乘客报下一站站名；报站器、动态显示屏和移动电视等同时报站时，其内容应一致，到站信息宜持续显示。报站器故障时，应人工报站。应合理设置报站器音量，保证乘客的正常收听。

8.3.3 旅游线路以及驶往机场、火车站、景区的线路宜使用中英文双语报站。

8.3.4 车厢内广播及多媒体音量应适度，不应影响安全驾驶和服务用语的正常使用。

8.3.5 车辆因故不能继续行驶时，应向乘客说明情况，引导乘客换乘同线路、同方向的后续车辆，后续车辆的驾驶员应积极配合前车乘客换乘。

8.3.6 在保证安全的情况下，应耐心解答乘客咨询；乘客较多时应积极疏导，重点照顾好老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客。

8.3.7 应劝阻和制止乘客车内饮酒、吸烟、头手伸出窗外、乱扔废弃物等违反乘车规则的行为。

8.3.8 对携带宠物或易污染、损伤他人的物品等乘车的乘客，应耐心劝阻，拒绝乘车（导盲犬除外，但应出示视力残疾证件及导盲犬证，导盲犬应当佩戴导盲鞍和防止伤人的护具）。

8.3.9 执行票制票价规定，应提示并监督乘客刷卡、投币、购票。

8.3.10 应提醒乘客按秩序上下车，并安全开关车门。

8.3.11 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。

8.3.12 车辆到达终点站，待乘客离车后，应执行以下操作：

- 检查车内是否有易燃易爆品和危险品，排除危险后方可驶入场区；
- 检查车内有无乘客遗留物品，发现乘客遗失物品，妥善保管并及时上交；
- 整理车内卫生，及时报修服务设施故障。

8.4 票务服务

8.4.1 应配合驾驶员做好车厢服务。

8.4.2 正确预报站、报到站，客流量较大的枢纽站应报换乘线路。

8.4.3 需人工售票的线路，应主动售票，唱收唱付，认真验票，收钱给车票，必要时流动售票，对优惠票价群体执行政府有关减免费乘车规定。

8.4.4 应向乘客进行文明乘车和安全防范的宣传。

8.4.5 应维护车厢秩序，保持车厢清洁。

8.4.6 应尊重乘客，耐心细致解答乘客询问。

8.4.7 应动员乘客为老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿的乘客让座。

8.4.8 捡拾乘客遗失物品时，应及时上交，按规定处理。

8.5 站台服务

客流量较大的枢纽站、快速公共汽车交通系统（BRT）车站宜配备站台服务人员，站台服务主要包括以下内容：

- 组织乘客在站台内排队候车，维护站台秩序，照顾老、幼、病、残、孕和怀抱婴儿乘客上车；
- 引导车辆对准站位停靠，疏导行人和慢行车辆避让；

- 观察乘客候车情况，提醒乘客注意安全；
- 向乘客提供线路走向及换乘咨询服务；
- 打扫站台卫生，使站牌、候车亭等服务设施表面无污垢，栏杆、座椅无尘土和水渍；
- 检查站台服务设施，发现服务设施损坏，及时报修。

9 智能信息服务

9.1 宜采用移动终端、网站、电子站牌、服务热线等方式提供信息服务，其技术要求应符合 JT/T 1098 的规定。

9.2 应提供公交线路信息，包括线路名称、全线路的站名排序、首末班车发车时间、线路长度、所属公司、票制（票价表）、是否空调（夜班或高峰）车、预计单程运行时间；宜提供不同时段的发车间隔及夜班线班次时间。

9.3 应提供任意两站之间的公交出行方案：

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

9.4 电子站牌宜提供距离本站最近公交车辆的到站站距、到站距离或到站时间等动态信息，动态信息更新周期不超过 15 s；可支持显示运营企业标识、站台附近简要地图、换乘信息查询等扩展信息。

9.5 宜提供相关道路、公交服务设施等地理信息服务。

9.6 宜提供公交政策法规等信息。

9.7 电子地图的更新周期不宜超过 3 个月。

9.8 在可预知的情况下，下列情况应提前 10 天通过各公交信息服务方式进行公告，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；若不可预知，应及时通过各公交信息服务方式对下列情况进行公告：

- 公交线路的开通、调整及撤销；
- 变更首末班发车时间；
- 变更线路名或车站名；
- 票价调整。

10 安全运行

10.1 驾驶员行车安全

10.1.1 基本要求

10.1.1.1 应遵守道路交通安全法律法规，运行中严格执行安全操作规程。

10.1.1.2 应按规定车速行驶，保持安全车距。超车和会车时应注意车头和车尾，让车时应让道减速。

10.1.1.3 通过人行横道时，应减速行驶或停车让行；通过铁道口时要做到“一停二看三通过”。

10.1.1.4 站外非故障停车时，不得开门上下乘客。

10.1.1.5 行车时应在车停稳后开车门，乘客上下车完毕并关好车门后起步，开关车门时应防止车门夹摔乘客。

10.1.1.6 进出站、拐弯、调头、经过繁华或危险路段时，应减速慢行，提醒乘客扶好、站好、坐好，注意乘车安全。

10.1.1.7 停车场内应限速 15 km/h，出入口应限速 5 km/h。

10.1.1.8 在运行服务中，严禁吸烟、闲谈、看报纸、使用手机等妨碍行车安全的行为。

10.1.2 复杂天气和危险路段安全行车要求

10.1.2.1 夜间行车时，应正确使用灯光；夜间会车时，应减速慢行；夜间跟车行驶，应使用近光灯，保持较大的安全距离。

10.1.2.2 遇到雾、雨、雪、沙尘、雾霾、冰雹等特殊天气，应减速慢行，打开危险报警闪光灯、雾灯。

10.1.2.3 遇积水路面，水情不明和积水深度将要超过车轮半径时，不应通过；涉水通过后，应及时点磨刹车。

10.1.2.4 在路面狭窄、视野不开阔的山区路段行车，应避免超车；上坡路段行驶，要根据路况、坡度及时减档，使车辆保持足够的驱动力；下坡时，应适当控制车速，与前车保持足够的安全距离。

10.1.2.5 电车在通过架空绝缘器时，应断电滑行；通过分线器、并线器、交叉器时，应按限速规定行驶；在分线器处严禁倒车。电车在雨天行车时，应采取措施避免漏电伤人。

10.1.3 突发事件应急处置

10.1.3.1 发生道路交通事故时，应及时报警并向单位报告，同时进行现场拍照取证；不符合走快处快赔程序的，应及时报警并向单位报告，同时保护现场。出现伤人时，应积极配合医务人员救助。

10.1.3.2 车辆发生异响或异味时，应就近安全停车检查，在判明原因并排除故障后，方可继续行车。

10.1.3.3 车辆发生故障时，应立即靠边停车，开启危险报警闪光灯，并在来车方向按规定设置警示标志。查看车辆故障原因，能排除的应及时恢复运行；当无法正常行驶时，应及时引导乘客换乘同线路后续运营车辆。

10.1.3.4 车辆发生人为纵火，还未起火时，应设法与作案人员周旋，防止其纵火行为的发生；起火时，应立即靠边停车并及时报警，迅速疏散乘客，关闭电、气源，并使用车载灭火器扑救初起火情，就近寻求抢险援助。

10.1.3.5 发现易燃、易爆物品或闻到易燃、易爆物品泄露时，应立即靠边停车熄火，打开车门，迅速疏散乘客，并关闭电、气源；同时，应采取应急措施控制泄露，取出车载灭火器做好扑救准备，及时报警并向单位报告。

10.1.3.6 车辆发生爆炸时，应立即靠边停车熄火，打开车门，迅速疏散乘客，关闭电、气源；当车门开关失效时，应使用应急开关打开车门或打开逃生窗、使用安全锤等工具击碎车窗玻璃，迅速疏散乘客，及时报警并向单位报告。

10.1.3.7 运营车辆遭劫持或恐怖威胁时，应保持冷静，在保护乘客和自身安全的前提下，确保行车安全，设法疏散乘客，及时报警并向单位报告。

10.1.3.8 乘客突发重病时，应立即靠边停车，向急救中心呼救，保护现场，积极配合医务人员抢救病人，保留车上乘客证言和联系方式。

10.1.3.9 严重传染病流行时，应按传染病防治法的要求处理。

10.2 快速公共汽车交通系统（BRT）站务员安全维护

10.2.1 应维护好站台安全乘车秩序。

10.2.2 应制止乘客携带易燃、易爆、危险、有毒及其他禁止携带物品上车。

10.2.3 发现乘客不能正确进、出站或者上下车时，应及时提醒乘客注意安全，并帮助其安全进、出站或者上下车。

10.2.4 发现感应门失灵时，应立即报修。当快速公共汽车进入专用站台后，发现感应门失灵时，应手动打开感应门，并提示驾驶员打开车门让乘客上下车。

11 服务评价指标

- 11.1 发车正点率不宜低于 98 %，应按照附录 E.1 的计算方法计算该指标。
- 11.2 高峰小时满载率不宜大于 80 %，应按照附录 E.2 的计算方法计算该指标。
- 11.3 高峰时间班次计划完成率不应低于 95 %，应按照附录 E.3 的计算方法计算该指标。
- 11.4 高级车辆配置率（按照 JT/T 888 规定的高一级和高二级车辆数占运营车辆总数的百分比）不宜低于 80 %，应按照附录 E.4 的计算方法计算该指标。
- 11.5 车载服务终端安装率不宜低于 90 %，应按照附录 E.5 的计算方法计算该指标。
- 11.6 站牌完好率不应低于 90 %，应按照附录 E.6 的计算方法计算该指标。
- 11.7 来车信息实时预报率不宜低于 80 %，应按照附录 E.7 的计算方法计算该指标。
- 11.8 参照附录表 A.1 的内容随机抽查车辆整洁情况，每月应不少于一次，抽查数量不应少于 30 % 的线路和 20 % 的运营车辆。车辆整洁合格率不应低于 98 %，应按照附录 E.8 的计算方法计算该指标。
- 11.9 参照附录表 A.2 的内容随机抽查车厢服务情况，每月应不少于一次，抽查数量不应少于 30 % 的线路和 20 % 的运营车辆。车厢服务合格率不应低于 95 %，应按照附录 E.9 的计算方法计算该指标。
- 11.10 参照附录表 A.3 的内容随机抽查车内服务设施完好情况，每月应不少于一次，抽查数量不应少于 30 % 的线路和 20 % 的运营车辆。车内服务设施完好率不应低于 95 %，应按照附录 E.10 的计算方法计算该指标。
- 11.11 车辆中途故障频率不应高于 5 次/百万公里，应按照附录 E.11 的计算方法计算该指标。
- 11.12 行车责任事故死亡率不应高于 0.05 次/百万公里，应按照附录 E.12 的计算方法计算该指标。
- 11.13 每月道路交通安全违法（章）率不应高于 0.01 次/辆，应按照附录 E.13 的计算方法计算该指标。
- 11.14 参照附录表 B 的内容随机抽查服务质量乘客满意度情况，每年应不少于一次，抽查数量不应少于 20 % 的线路，每条线路收回问卷不应少于 200 张。服务质量乘客满意度不宜低于 80 %，应按照附录 E.14 的计算方法计算该指标。
- 11.15 投诉率不应高于 10 次/百万人次，应按照附录 E.15 的计算方法计算该指标。

附 录 A
(资料性附录)
服务质量检查项目

服务质量检查项目参照表A.1～A.3执行。

表A.1 车辆整洁检查表

车号	车皮	玻璃	外顶	地板	车门	轮胎	座椅	踏步	驾舱	内壁	总分	备注
线路：			检查日期： 年 月 日			天气：				检查人：		
注：前四项满分各13，后六项满分各8，总分70以上为合格。												

表A.2 车厢服务检查表

车号	时间	区间	着装仪容	报站清楚	售票验票	服务用语	重点照顾	文明驾驶	开关车门	积极疏导	解答询问	车内卫生	遵章守纪	总分	备注
线路：				检查日期： 年 月 日				天气：				检查人：			
注：前十项满分各7，遵章守纪满分30，总分70以上为合格。															

表A.3 车内服务设施检查表

车号	车门	玻璃	地板	座椅	扶手	厢灯	空调	投币箱（机）	读卡机	报站器	动态显示屏	监控器	移动电视	车载服务终端	总分	备注
线路：				检查日期： 年 月 日				天气：				检查人：				
注：每项满分各7，总分70以上为合格。																

附 录 B
(资料性附录)
服务质量乘客满意度调查项目

服务质量乘客满意度调查项目参照表B.1执行。

表B.1 服务质量乘客满意度调查表

序号	项目	优秀	良好	合格	不合格
1	文明服务				
2	行车安全				
3	车辆整洁				
4	候车时间长度				
5	车站设施完好				
6	车内设施完好				
其他意见和建议：					
线路：		调查日期： 年 月 日	天气：	调查人：	
注1：填表时以“√”表示。 注2：车辆整洁按A.1内容检查，车内设施完好情况按A.3内容检查。 注3：四项以上（应含第1项、第2项）优良，其余为合格者，视为乘客满意。					

附 录 C
(资料性附录)
服务用语

- C.1 各位乘客，您好！
- C.2 请排队上车，不要拥挤。
- C.3 请慢慢上，注意安全。
- C.4 车在等您，请不要着急。
- C.5 欢迎您乘坐××路公共汽车。
- C.6 前方到站××站，有下车的乘客，请做好准备。
- C.7 请按秩序上下车。
- C.8 上车的乘客请自觉投币或刷卡。
- C.9 ××站到了，请您在车辆停稳后下车。
- C.10 劳驾，请给下车的乘客让让路。
- C.11 请大家按顺序上下车，不要拥挤。
- C.12 下车请走人行道。
- C.13 ××站到了，有换乘××路公交车的乘客请下车。
- C.14 终点站到了，请大家带好行李、物品下车。
- C.15 各位乘客，请看管好您的物品，注意安全。
- C.16 汽车前方转弯，请站稳、扶好。
- C.17 为保障您的安全，请不要将头手伸出窗外。
- C.18 请您把小孩照顾好，注意安全。
- C.19 上车的乘客请往里面走，不要站在门口。
- C.20 劳驾，请往里面走一走。
- C.21 各位乘客，前方道路拥堵，请耐心等待。
- C.22 为了您的健康，请保持车内清洁。
- C.23 请不要吸烟和食用有异味的食物。
- C.24 请不要随地吐痰，乱丢果皮、纸屑。
- C.25 对不起，车辆发生了故障，请换乘后面的车，谢谢合作。

附 录 D
(规范性附录)
车辆日常维护要求

车辆日常维护要求按照表D.1执行。

表D.1 车辆日常维护要求

运行阶段	项目	内容	技术要求
出车前	发动机及附件和管路	检查发动机及附件和管路紧固、密封、连接情况	齐全、有效、良好
	制动系统	检查脚、手制动	无漏气、反应灵敏、制动可靠
	变速操纵系统	检查变速操纵系统	无异常
	转向	检查转向器和转向机构	转向器无漏油、转向机构无松旷
	轮胎	检查轮胎气压和轮胎磨损，轮胎螺丝及车轮	轮胎气压和轮胎磨损无异常，轮胎螺丝及车轮紧固
	乘客门	气压在 0.45 MPa 时，检查乘客门及开关与调整	乘客门无漏气、开关灵活、调整适当
	仪表	检查仪表、仪表盘、仪表指示灯	齐全、紧固，技术状况良好，指示正常
	离合器、制动踏板	检查离合器、制动踏板的自由行程	工作正常
	天然气气瓶	检查、清洁天然气气瓶及气瓶支架、各阀门、高压管线及接头	各处无损坏、松动，螺栓紧固齐全有效，各处无泄漏；防尘塞清洁、紧固、密封
	座椅、扶手、立柱	检查座椅、扶手、立柱	齐全、完好、紧固
	灯光信号、刮水器、喇叭	检查灯光信号（含线路灯）、刮水器、喇叭	正常
	导轨、滑块、接地链	检查导轨、滑块、接地链	齐全、紧固、完好
	车载智能电子设备	检查车载智能电子设备	正常工作
	视频监控设备	检查视频监控设备	齐全、有效
行车中	指示灯、信号灯	观察各仪表、讯响器、欠压报警器、燃气指示灯、电子传感器信号灯	指示正常
	发动机、底盘	听发动机、底盘有无异响，干燥器（卸荷阀）排气是否正常	工作正常，无异响
	操纵系统	感觉操纵系统有无异常	工作正常
收车后	自动报站系统	关闭自动报站系统	正常关闭
	发动机	在各种转速下，看发动机排气颜色，听发动机声。怠速 3 min~5 min 熄火后，听增压器、机油细滤器声音	发动机无异响，增压器、机油细滤器无旋转声
	车辆外表	清洁车辆，并查看车辆外表	无异常
	油水分离器、储气筒及燃气减压器	排除油水分离器（在气泵工作状态下进行）和储气筒及燃气减压器内污物	无污物
	燃油、燃气和冷却液	加足燃油、燃气和冷却液	燃料充足

附 录 E
(规范性附录)
服务评价指标计算方法

E.1 发车正点率的计算方法见公式 (E.1)。

$$E_1 = \frac{F_1}{G} \times 100\% \dots\dots\dots (E.1)$$

式中：
 E_1 ——发车正点率；
 F_1 ——正点发车次数，单位为次；
 G ——总发车次数，单位为次。

E.2 高峰小时满载率的计算方法见公式 (E.2)。

$$E_2 = \frac{\sum_{i=1}^n F_2}{\sum_{i=1}^n H} \times 100\% \dots\dots\dots (E.2)$$

式中：
 E_2 ——高峰小时满载率；
 F_2 ——高峰小时内最大客流断面各车次载客量，单位为人次；
 H ——高峰小时内最大客流断面各车次额定载客量，单位为人次。

E.3 高峰小时班次计划完成率的计算方法见公式 (E.3)。

$$E_3 = \frac{F_3}{I} \dots\dots\dots (E.3)$$

式中：
 E_3 ——高峰小时班次计划完成率；
 F_3 ——高峰小时内实际完成的车次数，单位为次；
 I ——高峰小时内计划完成的车次数，单位为次。

E.4 高级车辆配置率的计算方法见公式 (E.4)。

$$E_4 = \frac{F_4}{J} \times 100\% \dots\dots\dots (E.4)$$

式中：
 E_4 ——高级车辆配置率；
 F_4 ——高一级和高二级车辆数，单位为辆；
 J ——运营车辆总数，单位为辆。

E.5 车载服务终端安装率的计算方法见公式 (E.5)。

$$E_5 = \frac{F_5}{J} \times 100\% \dots\dots\dots (E. 5)$$

式中：

E_5 ——车载服务终端安装率；

F_5 ——安装车载服务终端的运营车辆数，单位为辆。

E. 6 站牌完好率的计算方法见公式（E. 6）。

$$E_6 = \frac{F_6}{K} \times 100\% \dots\dots\dots (E. 6)$$

式中：

E_6 ——站牌完好率；

F_6 ——检查合格的站牌数，单位为个；

K ——被抽检的站牌总数，单位为个。

E. 7 来车信息实时预报率的计算方法见公式（E. 7）。

$$E_7 = \frac{F_7}{L} \times 100\% \dots\dots\dots (E. 7)$$

式中：

E_7 ——来车信息实时预报率；

F_7 ——提供来车信息实时预报服务的线路数，指该线路上的所有站点均能够通过网络、手机、电子站牌等方式提供公共汽车实时行驶或到站信息服务的线路，单位为条；

L ——线路总数，单位为条。

E. 8 车辆整洁合格率的计算方法见公式（E. 8）。

$$E_8 = \frac{F_8}{M} \times 100\% \dots\dots\dots (E. 8)$$

式中：

E_8 ——车辆整洁合格率；

F_8 ——整洁合格车辆数，单位为辆；

M ——被检查车辆总数，单位为辆。

E. 9 车厢服务合格率的计算方法见公式（E. 9）。

$$E_9 = \frac{F_9}{M} \times 100\% \dots\dots\dots (E. 9)$$

式中：

E_9 ——车厢服务合格率；

F_9 ——车厢服务合格车辆数，单位为辆。

E. 10 车内服务设施完好率的计算方法见公式（E. 10）。

$$E_{10} = \frac{F_{10}}{M} \times 100\% \dots\dots\dots (E. 10)$$

式中：

E_{10} ——车内服务设施完好率；

F_{10} ——车内服务设施合格的车辆数，单位为辆。

E. 11 车辆中途故障频率的计算方法见公式（E. 11）。

$$E_{11} = \frac{F_{11}}{N \times 10^6} \dots\dots\dots (E. 11)$$

式中：

E_{11} ——车辆中途故障频率；

F_{11} ——车辆中途故障次数，单位为次；

N ——运营里程，单位为公里。

E. 12 行车责任事故死亡率的计算方法见公式（E. 12）。

$$E_{12} = \frac{F_{12}}{N \times 10^6} \dots\dots\dots (E. 12)$$

式中：

E_{12} ——行车责任事故死亡率；

F_{12} ——行车责任事故死亡人数，单位为人。

E. 13 道路交通运输违法（章）率的计算方法见公式（E. 13）。

$$E_{13} = \frac{F_{13}}{J} \dots\dots\dots (E. 13)$$

式中：

E_{13} ——道路交通运输违法（章）率；

F_{13} ——道路交通运输违法（章）次数，单位为次。

E. 14 服务质量乘客满意度的计算方法见公式（E. 14）。

$$E_{14} = \frac{\sum_i F_{14,i}}{\sum_i O_i} \times 100\% \dots\dots\dots (E. 14)$$

式中：

E_{14} ——服务质量乘客满意度；

$F_{14,i}$ ——第*i*份有效调查问卷的得分，单位为分；

O_i ——第*i*份有效调查问卷的满分，单位为分。

E. 15 投诉率的计算方法见公式（E. 15）。

$$E_{15} = \frac{F_{15}}{P \times 10^6} \dots\dots\dots (E. 15)$$

式中：

E_{15} ——投诉率；

F_{15} ——投诉量，单位为次；

P ——客运量，单位为人次。

参 考 文 献

- [1] GB/T 22484—2016 城市公共汽电车客运服务规范
 - [2] JT/T 934—2014 城市公共汽电车驾驶员操作规范
 - [3] JT/T 999—2015 城市公共汽电车应急处置基本操作规程
 - [4] JT/T 1001—2015 城市公共汽电车企业服务质量评价指标体系
 - [5] 城市公共汽车和电车客运管理规定（交通运输部令2017年第5号）
-