



中华人民共和国国家标准

GB/T 22484—2008

城市公共汽电车客运服务

Passenger transport services for bus/trolleybus

2008-10-27 发布

2009-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 一般要求	2
5 车站设施	2
6 运营车辆	3
7 运营服务人员基本要求	4
8 运营调度	4
9 行车服务	4
10 车厢服务	5
11 信息服务	5
12 运营安全	6
13 服务评价	7
附录 A (规范性附录) 线路及车站命名原则及方法	10
附录 B (规范性附录) 车辆例行检查项目	12
附录 C (资料性附录) 车厢服务用语	13
附录 D (规范性附录) 服务设施检查及报修项目	14
附录 E (资料性附录) 服务质量检查项目	15

前 言

本标准自实施之日起,CJ/T 3024.2—1995《城市公共交通客运服务 城市公共汽车、无轨电车》同时废止。

本标准的附录 A、附录 B、附录 D 为规范性附录,附录 C、附录 E 为资料性附录。

本标准由中华人民共和国住房和城乡建设部提出并归口。

本标准起草单位:中国城市公共交通协会、北京市公共交通研究所、建设部科技委城市车辆专家委员会、北京公共交通控股集团有限公司、重庆市公共交通促进会、珠海市公共汽车公司、郑州市公共交通总公司、太原市公共交通总公司、长春市公共交通集团公司、南京市公共交通总公司、武汉市公共交通集团公司、济南市公共交通总公司、西安市公共交通总公司、南昌市公共交通总公司、金华市公共交通总公司、上海市凯伦电子技术公司。

本标准主要起草人:朱滢、李世豪、曾宪舜、王荣林、杨青山、林正、叶东强、蔡霞、陈子乙,韩瑞成、王欣民、刘雄燕、王永济、徐贵华、李来宾、庄国舜、杨大忠。

城市公共汽电车客运服务

1 范围

本标准规定了城市公共汽电车客运服务的基本内容和质量要求。
本标准适用于城市公共汽电车客运服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

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 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 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)

CJ/T 107 城市公共汽车、电车候车亭

CJ/T 162 城市客车分等级技术要求与配置

CJJ 15 城市公共交通站、场、厂设计规范

CJJ/T 119 城市公共交通工程术语标准

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

3 术语和定义

CJJ/T 119 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1

客伤事故 **passenger injury accident**

在运营途中因急刹车、急拐弯、开关车门操作不当或交通事故等发生的撞、跌、挤、刮、夹伤乘客的事故。

3.2

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,公共汽电车交通覆盖面积与城市建成区面积之比。

3.3

发车间隔 **departure headway**

同一线路的相邻两车次驶离起点站的时距。

3.4

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。

3.5

运营时间 **operation time**

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。

4 一般要求

4.1 公共汽电车交通覆盖率

4.1.1 按车站服务半径 300 m 计算,城市建成区不应低于 50%,中心城区不应低于 70%。

4.1.2 按车站服务半径 500 m 计算,城市建成区不应低于 90%。

4.2 线路网密度

4.2.1 城市中心区应达到 $3 \text{ km/km}^2 \sim 4 \text{ km/km}^2$ 。

4.2.2 城市边缘地区应达到 $2 \text{ km/km}^2 \sim 2.5 \text{ km/km}^2$ 。

4.3 平均站距

4.3.1 常规公共汽电车市区站距宜为 300 m~500 m,郊区站距宜为 500 m~1 000 m。

4.3.2 快速公共汽车站距宜为 800 m~1 200 m。

4.4 换乘距离

4.4.1 在路段中的同向换乘距离不宜大于 100 m。

4.4.2 在平交路口换乘距离不宜大于 200 m。

4.4.3 在立交桥区换乘距离不宜大于 300 m。

4.4.4 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,设置公共汽电车站。

4.5 发车间隔

4.5.1 高峰时间应能满足乘客上车需求。

4.5.2 低谷时间不宜大于 15 min~20 min。

4.6 高峰小时平均满载率不宜大于 80%。

4.7 线路的运营时间应能满足公众日常出行的需要。

4.8 公交车辆保有率

城镇人口(含户籍人口、暂住人口和流动人口)平均每万人拥有的公共汽电车数,特大城市不应少于 15 辆标准车,大城市不应少于 10 辆标准车,中小城市不应少于 8 辆标准车。

5 车站设施

5.1 站台

5.1.1 停靠 6 条以下线路的车站,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。

5.1.2 根据需要在站台边缘应设置安全护栏。

5.1.3 排队上车的车站应按线路设置排队标志和标线。

5.1.4 在设有无障碍设施的街道,应按 JGJ 50 的要求设置站台。

5.1.5 有条件的车站宜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。

5.2 候车亭

5.2.1 候车亭应安全、实用、美观、简洁,具有标识性。

5.2.2 候车亭的设置便于乘客遮阳、避雨,且不影响乘客集散和行人通行。

5.2.3 候车亭的技术要求应符合 CJ/T 107 的规定。

5.2.4 顶篷限界与路缘石外缘的水平距离不应小于 0.4 m。

5.3 站牌

5.3.1 站牌的内容、形式和技术要求应符合 GB/T 5845.3 的规定。

5.3.2 线路及车站命名的原则和方法见附录 A。

5.3.3 站牌应设在站台前端,其朝向和高度应便于查看,且不应影响乘客集散。按 5.1.1 的要求分组

分区段停靠的线路,其站牌设在相应区段的前端。

5.3.4 有条件的线路可设电子站牌。

5.4 首末站应设置下列设施

5.4.1 线路管理、行车调度的工作用房和相应设施。

5.4.2 运营车回车道和停车坪。

5.4.3 车辆检修和保洁的场地和设施。

5.4.4 运营服务人员休息、餐饮、卫生等场所和设施。

5.4.5 消防设施。

5.4.6 有条件的始发站应设置发车显示屏(牌),指示下一车次的车号、发车时间和当前时间。

5.5 有条件时,应设港湾式车站。

5.6 车站设施各项技术要求,应符合 CJJ 15 的规定。

5.7 车站设施应定期维护、打扫,保持完好、整洁。

6 运营车辆

6.1 车辆的等级和配置应符合 CJ/T 162 的规定。

6.2 尾气排放应符合 GB 18285 和 GB 17691 的规定。

6.3 车辆的安全性能应符合 GB 7258 的规定。

6.4 服务设施

6.4.1 车门、车窗、顶窗设施应完好,开关应灵活,应安全可靠。

6.4.2 车身顶蓬及内外皮无破损、无变形。

6.4.3 地板、踏步、座椅、车内扶握设施应完整、牢靠。

6.4.4 电脑报站器、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。

6.4.5 应设有小型垃圾容器。

6.5 服务标志

6.5.1 在车厢外侧标明公交企业名称(或标志)和车辆编号。

6.5.2 车辆应设置路牌。

6.5.3 对空调车、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侧设置相关标志。

6.5.4 在车内适当位置应张贴本线路的站名排序、票制票价、服务监督电话号码、乘客须知、服务公约等。

6.5.5 车厢内上车门附近应设儿童购票高度标线。

6.5.6 老幼病残孕座席应设置标志。

6.5.7 空调车内应设温度计,并明示开启冷暖风条件。

6.6 安全提示标志

6.6.1 在驾驶区应设置“禁止与驾驶员谈话”标志。

6.6.2 在车门内侧设置“请勿倚靠”、“当心夹手”标志。

6.6.3 在乘客门旋转立柱上和铰接护栏上应设置“请勿触摸”标志。

6.6.4 在醒目位置应设置“请勿吸烟”、“禁止头手伸出窗外”及“请勿乱扔废弃物”标志等。

6.6.5 在快速公共汽车车门处应设置“请注意地板间隙”标志。

6.6.6 各种标志应分别符合 GB/T 5845.2、GB/T 5845.3 和 GB/T 5845.4 的要求。

6.7 车容和卫生

6.7.1 车身外表漆面整洁、完好、无刮痕、无污垢。

6.7.2 车外顶无污垢、堆积物。

- 6.7.3 车门及周边无污垢、油污。
- 6.7.4 地板、踏步无污垢、尘土和垃圾。
- 6.7.5 车厢内壁无污垢。
- 6.7.6 车窗玻璃清洁、明亮。
- 6.7.7 座椅无尘土和积水。
- 6.7.8 扶手杆、环无污垢。
- 6.7.9 驾驶舱无尘土、杂物。
- 6.7.10 轮胎、轮毂无积泥、油污。
- 6.7.11 车内外各种标志清晰、无破损。
- 6.7.12 车内垃圾箱应及时清理、无异味。

7 运营服务人员基本要求

- 7.1 身体条件符合岗位工作的要求。
- 7.2 遵纪守法,具有良好的职业道德。
- 7.3 具有相应的职业资格。
- 7.4 岗位培训合格。
- 7.5 工作时按规定着装,佩带或放置服务证、卡。
- 7.6 衣着整洁、仪表端庄、举止大方、文明礼貌。
- 7.7 使用普通话服务,吐字清楚,语速适中,用语文明。
- 7.8 在少数民族地区、地方话较难懂的地区及外宾较多的地区,宜使用双语服务。
- 7.9 尊重乘客,态度和蔼,耐心解答乘客的询问。
- 7.10 在服务过程中,不吸烟、不吃零食、不与他人闲谈,不做其他与本职工作无关的事,不擅离工作岗位。

8 运营调度

- 8.1 编制线路运行计划及应急调度预案。
 - 8.1.1 根据需要对线路进行客流调查。
 - 8.1.2 根据客流数据按季度编制平日和节假日行车时刻表。
 - 8.1.3 根据行车时刻表、运营车和人员出勤情况编排车次配班计划。
 - 8.1.4 编制突发事件时的应急调度预案。
- 8.2 行车调度
 - 8.2.1 按计划发车。
 - 8.2.2 提示车组提前进站,准时发车。
 - 8.2.3 保证首、末班车正点发车。
 - 8.2.4 掌握车辆运行状况,及时采取调度措施,保证正常的行车间隔。
 - 8.2.5 客流意外增大、受阻时,及时增发车次。
 - 8.2.6 遇突发事件和恶劣天气,启动应急调度预案。
 - 8.2.7 记录发车及运行情况信息。
- 8.3 接待乘客咨询和投诉。

9 行车服务

- 9.1 每日出车前应按附录 B 规定的内容进行车辆例行检查,确认车辆性能完好,符合运营安全要求。
- 9.2 按调度指令提前进站,准时发车。

- 9.3 按规定的线路和站点行车。不得擅自越站甩客、改道行驶。
- 9.4 按安全行车要求(见 12.1)行车。
- 9.5 车辆进站时,避让出站车辆,按规定位置停靠。
- 9.6 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。
- 9.7 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。
- 9.8 在不影响正常运行的情况下,应等候跑来的乘客上车,但不得滞站揽客。
- 9.9 交接班时,应交代车况和路况。在中途交接班的,接班人员未到时,应继续行驶到终点。

10 车厢服务

- 10.1 按规定提前上岗,检查服务设施。
- 10.2 礼貌待客,服务用语应符合附录 C 的规定,不说服务忌语和不文明用语。
- 10.3 按规定操作报站器、读卡机、GPS 车载机等电子设备。
- 10.4 提示乘客刷卡、投币、购票。本车满员时,劝告留站乘客等候下一次车。
- 10.5 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同时报站时,其内容应一致。报站器故障时,应人工报站。
- 10.6 开关车门时应注意防止夹摔乘客。
- 10.7 执行票制票价规定,有乘务员时主动售票,唱收唱付,认真验票,收钱给车票,必要时应流动售票。
- 10.8 执行政府有关减免免费乘车规定,并提供同等服务。
- 10.9 耐心解答乘客问询。
- 10.10 重点照顾老幼病残孕等需要帮助的乘客。
- 10.11 向乘客进行文明乘车和安全防范的宣传。乘客较多时,应进行疏导。
- 10.12 劝阻和制止乘客携带宠物、车内吸烟、头手伸出窗外、乱扔废弃物等违反乘车规则的行为。
- 10.13 根据天气变化及时调整车窗开度,按规定的车内温度开启空调。
- 10.14 夜间行车时,按规定开启发光路牌和厢灯。
- 10.15 本车因故不能继续行驶时,应引导乘客换乘本线路后续车,后续车应积极配合换乘。
- 10.16 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。
- 10.17 无障碍车遇残疾人坐轮椅乘车时,应放下无障碍踏板。
- 10.18 拣拾乘客遗失的物品应妥善保管,按规定上交。
- 10.19 车辆到达终点站,待乘客离车后,整理车内卫生,并对服务设施故障按附录 D 的规定及时报修。

11 信息服务

- 11.1 采用公交热线、网站及多媒体查询等方式提供信息服务。
- 11.2 提供以下公交线路信息:
 - 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;
 - 不同时段的发车间隔等。
- 11.3 提供以下任意两站之间的公交乘车方案:
 - 乘车距离最短、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。

11.4 提供公交服务质量监督电话号码。

11.5 提供相关道路、公交服务设施等地理信息。

11.6 提供公交政策法规等信息。

11.7 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:

- 公交线路的开通、调整、撤消;
- 变更首末车发车时间;
- 变更线路名或车站名;
- 票价调整。

11.8 车站设置的公交线路图或街道交通简图,应适时更新。

11.9 电子地图的更新周期不宜超过3个月。

11.10 电子站牌显示的车辆动态位置信息,更新周期不大于60 s。

11.11 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车次的发车信息。

12 运营安全

12.1 驾驶员安全行车要求

12.1.1 遵守交通安全法规。

12.1.2 熟悉车辆性能,集中精力,文明驾驶,礼让行车。

12.1.3 按规定车速驾驶,保持安全车距。

12.1.4 超车和会车时注意车头和车尾,让车时应让道减速。

12.1.5 通过人行横道时,应减速行驶或停车让行。

12.1.6 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。

12.1.7 熟悉本线路所经事故多发路段和限高部位,谨慎驾驶。

12.1.8 通过铁道口时要做到一停二看三通过。

12.1.9 站外非故障停车,不得开门上下乘客。

12.1.10 能见度较差的风雾雨雪天气及在冰雪路面行车时,保持安全车速,禁止超车。

12.1.11 在冰雪路面行车时,应点刹制动,配备缓速器的车辆宜使用缓速器辅助制动。

12.1.12 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。

12.1.13 无轨电车通过分线器、并线器、交叉器时应减速行驶。

12.1.14 随时观查气压是否正常,如低于规定值时应补足气量到规定值后再行车。

12.1.15 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,不得继续行车。

12.1.16 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。

12.1.17 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。

12.1.18 行车中不与他人闲谈和使用手机。

12.1.19 停车场内限速15 km/h,出入口限速5 km/h。

12.1.20 离开车辆时,拉好手刹。收车时,关闭电源和燃气总开关。

12.1.21 如遇突发事件,按应急预案的规定执行。

12.2 乘务员安全要求

12.2.1 维护乘车秩序,劝解乘客纠纷。

12.2.2 配合驾驶员开关车门防止夹摔乘客。

12.2.3 进出站、拐弯、经过繁华地段及能见度较差时,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。

12.2.4 关照老幼病残孕乘客乘车安全。

12.2.5 运营中不与驾驶员闲谈。

12.2.6 发现乘客携带易燃、易爆、危险、有毒及其他禁带物品乘车时应及时制止。

12.2.7 每一单程运营结束时,应检查车内有无乘客遗留物品。

12.2.8 如遇突发事件,按应急预案的规定执行。

12.3 运营中突发事件的处置

12.3.1 运营车发生冒烟、起火、漏电事故时,立即停车,打开车门,切断电、气源,疏散乘客,用消防器材灭火,及时报警。

12.3.2 发生客伤事故时,积极抢救受伤人员,保护现场,寻找证人,及时向相关部门报告。

12.3.3 发现可能造成严重损害人身安全的可疑危险物品(例如爆炸物、剧毒物等),立即组织乘客离车疏散,迅速报警。

12.3.4 遇有持械抢劫伤人等事件时,保持冷静,并寻机报警。

12.3.5 发生重大盗窃事件时,协助失主报警。

12.3.6 遇有严重传染病流行时,按传染病防治法的要求处理。

12.3.7 遇有突发严重病人时,立即向急救中心呼救,协助医务人员抢救病人。

12.3.8 发生交通事故时,按交通法规处置。

13 服务评价

13.1 车辆整洁合格率

13.1.1 考评指标

——优秀:合格率 $\geq 98\%$;

——良好:合格率 $\geq 90\%$;

——合格:合格率 $\geq 85\%$;

——不合格:合格率 $< 85\%$ 。

13.1.2 考评方法按 E.1 的内容作随机抽查,每月不少于一次。抽查数量不少于 30% 的线路和 20% 的运营车。

13.1.3 计算方法按公式(1):

$$\text{车辆整洁合格率} = \frac{\text{整洁合格车辆数}}{\text{被检查车辆数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(1)$$

13.2 车厢服务合格率

13.2.1 考评指标

——优秀:合格率 $\geq 98\%$;

——良好:合格率 $\geq 90\%$;

——合格:合格率 $\geq 85\%$;

——不合格:合格率 $< 85\%$ 。

13.2.2 考评方法按 E.2 的内容作随机抽查,每月不少于一次。抽查数量不少于为 30% 的线路和 20% 的运营车。

13.2.3 计算方法按公式(2):

$$\text{车厢服务合格率} = \frac{\text{车厢服务合格车辆数}}{\text{被检查车辆数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(2)$$

13.3 车内服务设施完好率

13.3.1 考评指标

- 优秀:完好率 $\geq 98\%$;
- 良好:完好率 $\geq 90\%$;
- 合格:完好率 $\geq 85\%$;
- 不合格:完好率 $< 85\%$ 。

13.3.2 考评方法按 E.3 的内容作随机抽查,每月不少于一次。抽查数量不少于 30% 的线路和 20% 的运营车。

13.3.3 计算方法按公式(3):

$$\text{车内服务设施完好率} = \frac{\text{车内服务设施合格车辆数}}{\text{被检查车辆数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(3)$$

13.4 发车正点率

13.4.1 考评指标

- 优秀:正点率 $\geq 98\%$;
- 良好:正点率 $\geq 90\%$;
- 合格:正点率 $\geq 80\%$;
- 不合格:正点率 $< 80\%$ 。

13.4.2 考评方法为检查考核期内的台账和原始记录。

13.4.3 计算方法按公式(4):

$$\text{发车正点率} = \frac{\text{正点发车次数}}{\text{发车总次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(4)$$

13.5 车次完成率

13.5.1 考评指标

- 优秀:完成率 $\geq 98\%$;
- 良好:完成率 $\geq 90\%$;
- 合格:完成率 $\geq 80\%$;
- 不合格:完成率 $< 80\%$ 。

13.5.2 考评方法为检查考核期内的台账和原始记录。

13.5.3 计算方法按公式(5):

$$\text{车次完成率} = \frac{\text{实际完成的车次数}}{\text{计划完成的车次数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(5)$$

13.6 行车责任事故频率

13.6.1 考评指标

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

13.6.2 考评方法为检查考核期内的台账和原始记录。

13.6.3 计算方法按公式(6):

$$\text{行车责任事故频率} = \frac{\text{运营车发生的交通和客伤一般及以上责任事故次数}}{\text{总行驶里程}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(6)$$

13.7 乘客满意度

13.7.1 考评指标

- 优秀:乘客满意度 $\geq 90\%$;
- 良好:乘客满意度 $\geq 80\%$;
- 合格:乘客满意度 $\geq 70\%$;

——不合格:乘客满意度<70%。

13.7.2 考评方法按 E.4 的内容作随机抽查,每年不少于一次。调查数量不少于 20%的线路,每条线路收回问卷不少于 200 张。

13.7.3 计算方法按公式(7):

$$\text{乘客满意度} = \frac{\text{对服务质量满意的乘客数}}{\text{被调查的乘客数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(7)$$

13.8 乘客投诉处理率

13.8.1 考评指标

——优秀:乘客投诉处理率 $\geq 98\%$;

——良好:乘客投诉处理率 $\geq 90\%$;

——合格:乘客投诉处理率 $\geq 85\%$;

——不合格:乘客投诉处理率<85%。

13.8.2 考评方法为检查考核期内的抽查台账和原始记录。

13.8.3 计算方法按公式(8):

$$\text{乘客投诉处理率} = \frac{\text{对乘客投诉处理和回复的件数}}{\text{乘客投诉件数}} \times 100\% \quad \dots\dots\dots(8)$$

附录 A
(规范性附录)
线路及车站命名原则及方法

A.1 线路及车站命名原则

- 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 企业出资冠名的车站,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、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。例如:玉泉路口西、花园桥南、天坛东门等。
- 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 全市范围内的地名相同的车站,可冠以方位、当地知名度较高的地名或所属区(县)名称的专名部分。例如:西八里庄、广安门外甘石桥、通州北苑等。
- A.3.17 当代的地理实体已经搬迁者,宜更改其站名。
- A.3.18 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. 19 站名的英语、法语、德语、西班牙语、世界语的译文：地名部分按汉语拼音方案拼写；通名“站”字按意译写。
- A. 3. 20 少数民族地区，可用双语命名车站。
- A. 3. 21 在公交车站的车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 雨雪天出车前检查刮水器工作是否正常;
- B.12 冬季出车前检查除霜机是否正常;
- B.13 冬夏两季,暖风、空调车出车前检查暖风和空调系统工作是否正常;
- B.14 灭火器是否完好;
- B.15 全车有无漏油、漏水、漏气、漏电;
- B.16 电车滑块、集电头、安全绳是否完好。

附 录 C
(资料性附录)
车厢服务用语

- 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 ×××站到了。
- C.6 没票的乘客请买票,持卡乘客请刷卡。
- C.7 下车的乘客,请出示车票。
- C.8 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.9 哪位乘客给老大爷(妈)让个座位。
- C.10 现在开始验票,请协助我们工作,出示您的车票。
- C.11 查验过后对票证有效的乘客说“谢谢,请收好”。
- C.12 终点站就要到了,请大家携带好自己的物品准备下车。
- C.13 需要乘客帮助时说“请帮忙”,“谢谢”。
- C.14 受到乘客表扬时说“不客气”。
- C.15 不慎失礼或失误时应说“对不起”。
- C.16 遇到乘客道歉时说“没关系”。
- C.17 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”。

附录 D
(规范性附录)
服务设施检查及报修项目

- D.1 车辆不能正常行驶的故障或故障隐患。
- D.2 车门异常不能正常工作。
- D.3 车门开关异常不能达到正常开度。
- D.4 车窗玻璃缺损、推拉或升降不灵活、行车中振动噪声过大或关不严。
- D.5 车顶漏水。
- D.6 顶窗开启关闭不灵活,闭合后漏水。
- D.7 伸缩篷破损或漏水。
- D.8 座椅松动,坐垫和靠背不齐全完整。
- D.9 扶手杆及扶手套松动、缺损;拉手损坏及不齐全。
- D.10 地板塌漏,地板盖缺损,地板条翘曲。
- D.11 报站设备损坏或音质不清晰。
- D.12 路牌不完好,或线路号与行驶路线不一致。
- D.13 跳站运行或区间运行的车辆无跳站或区间标识。
- D.14 车厢内的标志残缺不清。
- D.15 厢灯故障。
- D.16 空调故障。
- D.17 车灯面罩缺损。
- D.18 车厢内饰破损。
- D.19 装饰条翘头超过 2 cm。
- D.20 显示屏不能正常工作。
- D.21 监视器或摄像头故障。
- D.22 投币机故障。
- D.23 读卡机计价不准、显示字迹不清等故障。
- D.24 GPS 车载机不能正常工作。
- D.25 电视故障。
- D.26 发动机舱盖缺损或漏风。
- D.27 灭火器或其固定支架缺损。
- D.28 其他服务设施缺损。

附录 E
(资料性附录)
服务质量检查项目

服务质量检查表参照表 E.1~E.3 执行。

表 E.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 E.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 E.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 机	读卡 机	报站 器	动态 显示屏	监视 器	移动 电视	GPS 车载机	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 分以上为合格。																

表 E.4 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				
调查结果					
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。 2) 四项以上(须含第1项、第2项)优良,其余为合格者,视为乘客满意。					