

索引号:	11220000013544605G/2010-02752	分类:	重要文件;通知
发文机关:	吉林省交通运输厅	成文日期:	2010 年 01 月 29 日
标题:	关于印发《吉林省城市公共客运服务规范（试行）》的通知		
发文字号:	〔2010〕2	发布日期:	2010 年 01 月 29 日

关于印发《吉林省城市公共客运服务规范（试行）》的通知

〔2010〕2

各市（州）、长白山管委会、县（市、区）交通运输局、吉林市公用局：

现将《吉林省城市公共客运服务规范（试行）》印发给你们，请认真组织实施。

附件：《吉林省城市公共客运服务规范（试行）》

二〇一〇年一月二十九日

吉林省城市公共客运服务规范（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强城市公共客运行业管理,规范城市公共客运经营者及驾驶员的经营服务行为,不断提高城市公共客运服务质量,推动城市公共客运经营服务标准化、规范化发展,根据《吉林省城市公共客运管理条例》规定,制定本规范。

第二条 本规范适用于全省范围内从事城市公共客运客运的经营者和从业人员。

第三条 本规范为城市公共客运客运质量信誉考核的主要依据,由县级以上承担城市公共客运管理职能的机构负责组织监督实施。

第四条 贯彻执行党和国家各项方针政策,遵守国家有关法律法规,接受承担城市公共客运管理职能的机构的监督、检查和指导。

第五条 严格执行政府及有关部门制定的运价、税费政策,按时依法缴纳税费。代收税费的,要公示收费依据和标准。严禁私自设立收费项目或提高收费标准。

第二章 出租汽车客运服务规范

出租汽车客运，是指按照乘客意愿和要求提供客运服务，并依照行驶里程和时间收费的经营活动。

出租汽车经营者，是指经承担城市公共客运管理职能的机构许可取得出租汽车经营资格的企业和个体工商户。

出租汽车驾驶员，是指经承担城市公共客运管理职能的机构许可取得出租汽车客运从业资格的驾驶员。

第一节 经营者服务规范

第六条 积极推行出租汽车客运公司化经营。经营者承担经营管理责任，不向驾驶员转嫁经营风险，不出租、出借、违法转让出租汽车运营许可。经营者要依法与驾驶员签订劳动合同，并依法做好驾驶员的基本养老、基本医疗、失业等社会保障工作。经营者对驾驶员实行劳动定额管理或目标责任管理，与驾驶员协商确定合理的劳动定额或生产目标。

第七条 按规定建立健全管理机构和各项规章制度，配备符合规定的管理人员。建立健全与出租汽车驾驶员相关的各类档案和台帐。按规定向承担城市公共客运管理职能的机构报送相关报表和统计资料。

企业安全、财务、运营服务机构应专门设置。

管理人员应按照机构进行相应配置，安全、财务、运营服务、投诉受理应设置专人负责。

规章制度应包括安全生产责任制、财务制度、业务受理制度、运营服务规程、培训教育制度、投诉处理制度、劳动定额管理制度、劳动保障制度、质量信誉考核制度、驾驶员交接班制度等。

第八条 定期组织召开安全生产例会，层层落实安全责任人。按规定为车辆办理旅客意外伤害保险、第三者责任保险和国家规定的其他强制性保险。

第九条 要定期组织管理人员、驾驶员进行政策法规、职业道德和技能、行业服务规范、道路交通安全、治安防范等方面的教育和培训。

第十条 定期对运营车辆进行检测和检查，保证车辆安全技术性能完好、车辆运营服务设施和标识完好有效、运营服务证件齐全、车辆外观和卫生状况良好并符合规定标准。

第十一条 建立 24 小时投诉接待和受理制度，设专人、专车值班，公布服务监督电话，做好投诉受理记录。受理投诉后，应及时调查处理，24 小时内向投诉人反馈调查处理进展情况，5 日内做出正式答复，处理结果 3 日内报送承担城市公共客运管理职能的机构。

第十二条 定期开展服务质量信誉考核工作。包括管理人员、承包人、驾驶员、售票员、调度员考核以及本企业考核自检工作，要建立相应完备的考核档案，依据考核情况实施相应奖惩。考核结果，按规定报送承担城市公共客运管理职能的机构。

第十三条 加强企业文化和精神文明创建工作。统一规范出租汽车座套、驾驶员工作服装。积极组织开展本企业精神文明创建活动，提升企业形象、增强企业凝聚力。积极参与承担城市公共客运管理职能的机构组织的各项精神文明创建活动，完成政府和客运管理机构要求的公益性事务。

第十四条 强化企业社会责任和本企业维稳主体责任。建立本企业维稳和突发事件应急保障制度，制定维稳和应急处理预案。遇有突发事件、抢险救灾和重大活动，应服从政府和承担城市公共客运管理职能的机构的统一调度指挥。

不利用出租汽车进行违法犯罪活动、扰乱客运经营和社会秩序；不违反有关规定组织、煽动、参与游行示威、罢运、集体上访等活动。

第十五条 积极推进车辆管理、服务、调度、监控系统的科技化进程，不断提高管理和服务工作的科技含量。

第二节 车辆技术及设施服务规范

第十六条 符合国家有关营运车辆技术标准；符合当地政府的准入政策和条件；尾气排放达到环保部门的检测标准；定期检查合格、技术检测合格。

第十七条 车辆外观良好：

- （一）车身清洁、完好，无明显剐蹭、碰撞痕迹；
- （二）车门、车窗开闭自如、锁止可靠；
- （三）玻璃洁净、透亮，无破损；
- （四）车辆牌照清洁平整，车牌号清晰，悬挂端正，无遮挡物、反光物；
- （五）车灯齐全、洁净、明亮、功能有效；
- （六）轮胎胎面无过度磨损，轮盖齐全完好，洁净光亮。

第十八条 车厢内状况良好：

- （一）车辆仪表台、仪表板完好有效、洁净、无杂物；
- （二）车辆空调、音响、车厢内照明设施齐全有效；

（三）座椅牢固，坐垫及靠背无塌陷、无破损；

（四）安全带和锁扣齐全有效、无污渍；

（五）车辆后挡风窗台、车门内侧洁净、无杂物；

（六）车辆顶棚、遮阳板、后视镜齐全完好、洁净；

（七）车辆脚垫、地胶齐全完好，铺垫平整，洁净；

（八）车辆行李箱整洁卫生，清洁用品摆放稳固有序，除车辆必备的用品和工具以及乘客行李外，不得摆放其它物品；

（九）车辆安全防护设施规范、牢固、整洁；

（十）消防器具齐全有效，放置规范。

第十九条 运营服务设施和标识规范有效：

（一）车身颜色、图案、门字符合当地行业主管部门的统一规定；

（二）审验标志、运价标签完好有效并张贴在规定位置；

（三）出租标志灯样式、颜色、字样符合当地行业主管部门的统一规定，字迹清晰、洁净明亮；

（四）车座套和头枕套符合承担城市公共客运管理职能的机构规定，并由所属企业统一规范、齐全完好、铺垫平整、洁净无污渍，每日换洗；

（五）计价器置于仪表板中部以上位置，便于乘客查看和刷卡；计量准确、铅封完好、显示清晰、检定合格证齐全有效；

（六）空车待租标志、停运标志齐全有效、洁净、显示清晰；

（七）服务监督卡按照承担城市公共客运管理职能的机构要求，摆放在指定位置，显示清晰；

（八）车辆内外不得乱贴乱挂饰品及与运营服务无关的标识物。

第二十条 接受承担城市出租汽车客运管理职能的机构对利用出租汽车设置广告的日常管理和监督。利用出租汽车设置广告，应不影响对经营者、服务标志的识别。

第三节 驾驶员服务规范

第二十一条 驾驶员业务素质：

- （一）熟知和遵守道路交通和出租汽车营运服务管理的法律、法规；
- （二）经职业培训考试合格，取得客运从业资格；
- （三）熟悉本地人文、地理环境、交通，知悉本地名胜古迹、旅游景点、车站以及大型宾馆、酒店、机关、企业、影剧院等公共场所；
- （三）了解所驾驶车辆的技术性能，熟练使用车辆各种设施；
- （四）按时参加业务知识培训、安全教育学习及社会公益活动；
- （五）自觉接受社会监督和行业管理部门的检查。自觉遵守职业道德，勇于抢险救灾，救死扶伤，敢于见义勇为。

第二十二条 驾驶员仪表仪容：

- （一）营运时应着所属企业统一规范的工作服装，工作服装洁净、平整、无异味、无破损；
- （二）身体无异味，勤洗澡更衣；口气清新，营运前不得食用带有刺激性异味食物；
- （三）发型大方、勤于修剪、梳理整齐，无怪异发型及颜色，手部洁净，指甲修饰得体。男驾驶员不剃光头、留盖耳长发、蓄胡须；女驾驶员不长发披肩。

第二十三条 驾驶员语言规范：

- （一）讲普通话，语言规范、简练，表述清楚，通俗易懂，不应使用俚语、生僻语言；
- （二）语气和蔼、适量适度、语速适中，提倡使用文明用语，严禁讲粗话、脏话和服务忌语。

第二十四条 驾驶员行为规范：

- （一）微笑服务，举止得体，态度诚恳、礼敬；
- （二）营运中严禁吸烟、进食、接打手机；不在乘客面前挖鼻孔、掏耳朵、剔牙、向车内外吐痰等，打喷嚏时应遮挡口鼻及回避乘客；
- （三）不向乘客索要计价器显示金额以外的财物，不接受乘客的任何食品、饮料和香烟等；
- （四）回答乘客问题应主动，与乘客交流应适度，交谈内容应健康文明，不信谣、不传谣；乘客间谈话时不得插话；

（五）尊重不同国家、地区、民族的宗教信仰和风俗习惯。

第四节 驾驶员服务流程规范

第二十五条 营运服务方式：

（一）扬手招车方式，指处于待租状态的出租汽车在允许停靠的道路上停车载客的服务；

（二）电话预约方式，指根据乘客通过电话提出的预约需求，提供处于待租状态出租汽车的服务；

（三）站点租车方式，指在设有出租汽车营业站的地方，提供处于待租状态出租汽车的服务；

（四）包车业务方式，指为固定客户在协议时间内提供满足其对出租汽车特定需求的服务。

第二十六条 营运服务要求：

（一）在准许停车的路段停车载客，不得影响路人和其它车辆的正常通行；

（二）按规定使用计价器；计价器失准时，及时停运并进行维修；

（三）在出租汽车营业站应文明排队，在车内等候，按顺序走车，服从调度人员的引导调派，不私自揽客；

（四）处于“停运状态”的出租汽车应停放在营业站区以外的允许停放的地点；

（五）执行调度中心任务的出租汽车，应准时到达指定地点，主动联系调度中心或乘客。乘客超过 10 分钟未出现在约定地点的，应与调度中心联系，经调度中心确认同意后，方可离开；

（六）不拒绝载客、中途甩客；

（七）未经乘客同意，不得擅自招揽他人同乘；

（八）随身携带行车证、驾驶证、道路运输证、驾驶员从业资格证和服务监督卡。

第二十七条 营运服务准备：

（一）检查仪表仪容、车容车貌、车辆技术状况及各项服务设施；

（二）检查随车随身证件，备齐发票，备足零钱；

（三）添足燃料，不应在搭载乘客或在营业站排队时添加燃料。

第二十八条 营运执行规范：

（一）乘客乘车时，主动开启车门；在条件允许的情况下，协助乘客提取、放置行李物品；

（二）开车前，要问清楚乘客目的地，检查车门是否关牢，系好安全带，并提醒坐在前排的乘客系好安全带，注意乘车安全。

如乘客不知目的地详细地址，要主动热情地帮助查找；如乘客单程去郊区、外地需加收空驶费、过路费、过桥费时，应事先向乘客说明情况，使乘客心中有数；

（三）车辆起步后，按规定开始使用计价器；

（四）在使用空调的季节，应提前开启空调设备，并根据乘客的要求，随时进行调节；

（五）根据乘客要求升降车窗玻璃、使用音响，不无故拒绝；

（六）要主动关心和帮助乘客，对老、弱、病、残、孕等特殊乘客要服务热情，照顾周到；

（七）根据乘客目的地选择最近的路线行驶，不舍近求远无故绕道，如因道路改造或其他原因确需绕道时，应主动向乘客说明情况，如乘客不同意绕行要求下车时，应按实乘里程收费，不拒绝乘客下车或多收车费；

（八）严格遵守交通规则和操作规程，集中精力，规范驾驶，礼貌行车，确保安全；

（九）乘客要求临时等候时，与乘客约定时间和联系方式，告知乘客车辆停放地点、车牌号，耐心等待。

第二十九条 营运结束规范

（一）载客到达目的地时，应按乘客要求，在允许停车路段就近停车，终止计价器计费；

（二）按计价器显示金额收费，告知乘客收费金额，询问支付方式，钱款当面点清，主动出具发票。车辆装备完备的刷卡设备，须接受乘客刷卡付费。收费时唱收唱付，有零找零，主动出具发票，向乘客致谢；

（三）加收乘客过路、过桥费等，应按实际支付的金额收取，并提供相关发票；

（四）乘客下车时，主动为乘客开启车门，协助提取行李，检查车内有无乘客遗失的物品，提醒乘客拿好随身携带物品和注意安全；

（五）乘客下车后，将空车待租标志翻到“空车”字样。应清理车厢，发现乘客遗失物，应设法归还失主或送交主管部门或公安部门协助查找，不得私自留用。

第三十条 营运特殊情况处理：

（一）对乘客提出的违反法律、法规和社会公德的行驶要求，应不予接受，同时耐心解释，力求乘客理解；

（二）路面条件不允许停车落客时，须向乘客解释此处不能停车，行驶到就近允许停靠的地段再停车落客；

（三）营运中遇执法人员截停车辆、实施检查或纠正违章，应暂停计价器；

（四）计价器在营运途中发生故障，应立即向乘客说明情况，并提醒乘客按里程表显示里程计收车费，乘客下车后应立即向有关部门报修，不继续营运；

（五）出租汽车在营运途中如发生故障不能行驶时，应向乘客说明原因，请乘客等候，及时检修排除故障；如故障一时无法排除，应请乘客改乘其他车辆，少收或免收车费；

（六）出租汽车在营运中发生事故时，应按规定保护好现场，及时组织抢救受伤乘客，并立即报告有关部门，及时妥善处理善后事宜。

如果发生轻微事故，不影响车辆行驶，乘客、驾驶员均未受伤害，应暂停计价器或根据乘客决定是否进行营运；

（七）如质疑乘客交付的钞票，可婉言请乘客更换钞票。如乘客拒绝更换，驾驶员应与乘客一同到就近的金融或商业机构进行验证兑换，再将乘客送回原地。此过程如需用车应予免费；

（八）营运中如与乘客发生矛盾和纠纷时，态度要冷静，要虚心听取乘客的批评意见，做到以理服人、得理让人，不强词夺理。如双方不能协商解决时应请有关部门出面调解，妥善处理；

（九）当乘客醉酒说不清去向，或驾驶员人身安全受到侵犯等危害时，应向 110 求助。

第三十一条 营运语言规范

文明用语：您好，请上车！请问您去哪儿？请您系好安全带。您需要冷暖风吗？您要听音乐吗？您要去的地点到了，请您按计价器显示金额付费。这是找给您的钱。请您拿好车票。对不起，这里不允许停车。需要我帮忙吗？这是我应该做的。很高兴为您服务。欢迎您再乘我的车。欢迎您多提意见。您需要等候吗？请您记住我的车牌号。我在这里停车等您。请您拿好自己的东西。谢谢，再见。

服务忌语：不清楚。不晓得。为啥不早点说？我不认识路，你带路。不要搞错，你开车还是我开车。塞车我也没办法。被扣证、罚款你负责吗？快点，时间长了我不等。你又没说我要车票。没零钱，你去换。

第五节 营业站和调度中心服务规范

第三十二条 出租汽车营业站服务规范：

（一）出租汽车管理机构应在人员密集、流动量大的机场、火车站、汽车站等地设立出租汽车营业站，并根据人员密集程度和流动情况，合理设计营运站规模，配备调度人员；

（二）标志清晰、明显，公示的内容便于乘客查看；

（三）应设有隔离护栏，有效隔离乘客和车辆，并清晰划分车辆停靠区、乘客候乘区、载客区和车辆落客区；

（四）须配备齐全、有效的消防器材。

第三十三条 营业站调度人员规范：

（一）仪容仪表和言行举止参照驾驶人员规范，佩戴有效证件、袖标或标牌；

（二）引导出租汽车有序的进出营运站，疏导乘客按序乘车，满足乘客合理选择乘坐车辆的要求；

（三）主动搀扶、携领行动不便的乘客上下车，优先安排乘坐车辆，帮助提拿行李；

（四）维护营运站秩序，对扰乱正常营运秩序的行为进行制止和纠正；

（五）遇特殊情况发生，按照有关规定或应急预案，妥善处置车辆拥堵、人员拥挤、警情、火情以及突发公共卫生事件等情况。

第三十四条 电话调度中心服务规范：

（一）省会城市、大中城市和旅游城市的出租汽车经营企业应根据出租汽车行业发展情况，设立统一的出租汽车电话调度中心；

（二）调度中心提供 24 小时电话预约租车服务；

（三）调度人员应根据乘客要求，合理调度安排车辆，做到有车必供、及时派车。

第三章 城市公共汽（电）车服务规范

城市公共汽（电）车客运，是指在城市内按照规定的线路、站点、时间和价格，为社会公众提供客运服务的经营活动。

城市公共汽（电）车客运经营者，是指经承担城市公共客运管理职能的机构许可获得城市公共汽（电）车经营许可证的企业。

城市公共汽（电）车驾驶员，是指经承担城市公共客运管理职能的机构许可取得城市公共汽（电）车客运从业资格的驾驶员。

第六节 企业经营规范

第三十五条 积极推行城市公共汽（电）车公司化、规模化经营。实行线路合作经营的，要依法与合作人签订线路合作合同；经营者承担经营管理责任，不向驾驶员转嫁经营风险，不出租、出借或以任何形式转让公共汽（电）车线路运营许可。经营者要依法与驾驶员签订劳动合同，并依法做好驾驶员的基本养老、基本医疗、失业等社会保障工作。

第三十六条 按规定建立健全管理机构和各项规章制度，配备符合规定的管理人员。建立健全与城市公共汽（电）车、驾驶员相关的各类档案和台帐。按规定向承担城市公共客运管理职能的机构报送相关报表和统计资料。企业安全、财务、运营服务机构应专门设置。管理人员应按照机构进行相应配置，安全、财务、运营服务、投诉受理应设置专人负责。规章制度应包括安全生产责任制、财务制度、业务受理制度、运营服务规程、培训教育制度、投诉处理制度、劳动定额管理制度、劳动保障制度、质量信誉考核制度、驾驶员交接班制度等。

第三十七条 定期组织召开安全生产例会，层层落实安全责任人。按规定为营运车辆办理乘客意外伤害保险、第三者责任保险和国家规定的其他强制性保险。

第三十八条 要定期组织管理人员、驾驶员进行政策法规、职业道德和技能、行业服务规范、道路交通安全、治安防范等方面的教育和培训。

第三十九条 定期对运营车辆进行检测和检查，保证车辆安全技术性能完好、车辆运营服务设施和标识完好有效、运营服务证件齐全、车辆外观和卫生状况良好并符合规定标准。

第四十条 建立 24 小时投诉接待和受理制度，设专人、专车值班，公布服务监督电话，做好投诉受理记录。受理投诉后，应及时调查处理，24 小时内向投诉人反馈调查处理进展情况，5 日内做出正式答复，处理结果 3 日内报送承担城市公共客运管理职能的机构。

第四十一条 定期开展服务质量信誉考核工作。包括管理人员、驾驶员考核以及本企业考核自检工作，要建立相应完备的考核档案，依据考核情况实施相应奖惩。考核结果，按规定报送承担城市公共客运管理职能的机构。

第四十二条 加强企业文化和精神文明创建工作。统一规范城市公共汽（电）车座套、驾驶员工作服装。积极组织开展本企业精神文明创建活动，提升企业形象、增强企业凝聚力。积极参与承担城市公共客运管理职能的机构组织的各项精神文明创建活动，完成政府和客运管理机构要求的公益性事务。

第四十三条 强化企业社会责任和本企业维稳主体责任。建立本企业维稳和突发事件应急保障制度，制定维稳和应急处理预案。遇有突发事件、抢险救灾和重大活动，应服从政府和承担城市公共客运管理职能的机构的统一调度指挥。不得利用城市公共汽（电）车进行违法犯罪活动、扰乱客运经营和社会秩序；严禁违反有关规定组织、煽动、参与游行示威、罢运、集体上访等活动。

第四十四条 积极推进车辆管理、服务、调度、监控系统的科技化进程，不断提高管理和服务工作的科技含量。

第七节 运营车辆规范

第四十五条 车辆的等级和配置应符合《城市客车分等级技术要求与配置》CJ/T162-2002 的规定；符合当地政府的准入政策和条件；尾气排放应符合《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)》GB18285-2005 和《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)》GB17691-2005 的规定；车辆的安全性应符合《机动车运行安全技术条件》GB7258-2004 的规定。

第四十六条 车容和卫生：

- （一）车身外表漆面整洁、完好、无刮痕、无污垢；
- （二）车外顶无污垢、堆积物；
- （三）车门及周边无污垢、油污；
- （四）地板、踏步无污垢、尘土和垃圾；
- （五）车厢内壁无污垢；
- （六）座椅无尘土和积水；

- （七）扶手杆、环无污垢；
- （八）驾驶舱无尘土、杂物；
- （九）轮胎、轮毂无积泥、油污；
- （十）车内外各种标志清晰、无破损；
- （十一）车内垃圾箱应及时清理、无异味。

第四十七条 服务设施：

- （一）车门、车窗、顶窗设施应完好，开关应灵活，应安全可靠；
- （二）车身顶篷及内外皮无破损、无变形；
- （三）地板、踏步、坐椅、车内扶握设施应完整、牢靠；
- （四）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；
- （五）应设有小型垃圾容器。

第四十八条 服务标志：

- （一）在车厢外侧标明公交企业名称（或标志）和车辆编号；
- （二）车辆应设置路牌；
- （三）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标注相关标志；
- （四）在车内适当位置应张贴本线路的站外排序、票制票价、服务监督电话号码、乘客须知、服务公约等；
- （五）车厢内上车门附近应设儿童购票高度标线；
- （六）老幼病残孕座席应设置标志；
- （七）空调车内应设温度计，并明示开启冷暖风条件。

第四十九条 安全提示标志：

- （一）在驾驶区应设置“禁止与驾驶员谈话”标志；
- （二）在车门内侧设置“请勿倚靠”、“当心夹手”标志；

（三）在乘客门旋转立柱上和铰接护栏上应设置“请勿触摸”标志；

（四）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；

（五）在快速公共汽车车门处应设置“请注意地板间隙”标志；

（六）各种标志应分别符合 GB/T5845.2—2008《城市公共交通标志 第2部分：一般图形符号和安全标志》、GB/T5845.3 和 GB/T5845.4—2008《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》。

第五十条 车辆广告发布：

（一）广告发布管理。接受承担城市公共客运管理职能的机构对利用城市公共汽（电）车设置广告的日常管理和监督；

（二）广告发布位置。1、车身外部位置不得发布广告；2、车内挂板广告位置：两侧车窗玻璃最高位置水平线以上和车顶间与成人的眼睛大体平行；3、公交车椅背上广告的位置：一是将广告页面放置于透明夹层里固定在椅背后面。二是直接将广告文字印在坐套套上。三是用线拴着掉在椅背后面，处于倾斜状态的小册子；4、拉手广告位置：全车或半车投放，广告投放面积较小，不适合过多文字的复杂广告。5、车辆多媒体广告：以即时新闻、公交动态、天气预报等便民信息及音乐等内容为主，商业广告时间不得超过总播放时间的20%，广告音量不得高于报站声音量的50%。6、公交站候车亭广告位置：设置于公共汽车候车亭，以灯箱为主要表现形式的一种户外广告形式；

（三）广告发布内容。广告内容应健康、文明、规范，制作整洁、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，其中药品、农药、医疗器械、食品、酒类、化妆品、烟草等特殊商品广告的发布必须严格遵循有关专门性法规的规定，严禁发布有关管理部门明确禁止发布的广告。广告不得影响车辆各种安全设施和各种服务规范标识；

（四）广告制作的材质。必须是环保、精美，提倡使用高科技含量的专用材料，保持画面不褪色，不鼓泡、不残缺、色泽鲜明整洁。广告字体除必须符合广告颜色规定外，还必须做到广告字体规范，用语文明。

第八节 车站设施规范

第五十一条 站台

（一）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；

（二）根据需要在站台边缘应设置安全护栏；

（三）排队上车的车站应按线路设置排队标志和标线；

（四）在设有无障碍设施的街道，应按《为方便残疾人使用的城市道路和建筑设计规范》JCJ50—88 的要求设置站台；

（五）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。

第五十二条 候车亭

（一）候车亭应安全、实用、美观、简洁，具有标识性；

（二）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；

（三）候车亭的技术要求应符合《城市公共交通客运设施 城市公共汽、电车候车亭》CJ/T107-1999 的规定；

（四）顶篷界与路缘石外缘的水平距离不应小于 0.4M。

第五十三条 站牌

（一）站牌的内容、形式和技术要求应符合《公共汽（电）车站牌和路牌》GB/T5845.3 的规定；

（二）线路及车站命名的原则和方法；

（三）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。按第二十一条第一款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；

（四）有条件的线路可设电子站牌。

第五十四条 首末站应设置下列设施

（一）线路管理、行车调度的工作用房和相应设施；

（二）运营车回车道和停车坪；

（三）车辆检修和保洁的场地和设施；

（四）运营服务人员休息、餐饮、卫生等场所和设施；

（五）消防设施；

（六）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；

- （七）有条件时，应设港湾式车站；
- （八）车站设施各项技术要求，应符合 CJJ15 的规定；
- （九）车站设施应定期维护、打扫，保持完好、整洁。

第九节 运营服务人员规范

第五十五条 基本要求：

- （一）身体条件符合岗位工作的要求；
- （二）遵纪守法，具有良好的职业道德；
- （三）具有相应的职业资格；
- （四）岗位培训合格；
- （五）工作时按照规定着装，佩带或放置服务证、卡；
- （六）衣着整洁、仪表端庄、举止大方、文明礼貌；
- （七）使用普通话服务，吐字清楚，语速适中，用语文明；
- （八）尊重乘客，态度和蔼，耐心解答乘客的询问；
- （九）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。

第五十六条 驾驶员安全行车要求：

- （一）遵守交通安全法规；
- （二）熟悉车辆性能，集中精力，文明驾驶，礼让行车；
- （三）按规定车速驾驶，保持安全车距；
- （四）超车和会车时注意车头和车尾、让车时应让道减速；
- （五）通过人行横道时，应减速行驶或停车让行；
- （六）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；
- （七）熟悉本线路所经事故多发路段和限高部位，谨慎驾驶；
- （八）通过铁道口时要做到一停二看三通过；

（九）站外非故障停车，不得开门上下乘客；

（十）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；

（十一）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；

（十二）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；

（十三）随时观察气压是否正常，如低于规定值时应补足气量到规定值后再行车；

（十四）发现异响或异味时，靠路边停车检查，在判明原因并排除故障前，不得继续行车；

（十五）车辆发生故障时，立即靠路边停车检查，开启危险报警闪光灯，并在车后方向设置警示标志；

（十六）行车中不与他人闲谈和使用手机；

（十七）停车场内限速 15KM/H，出入口限速 5KM/H；

（十八）离开车辆时，拉好手刹。收车时，关闭电源和燃气总开关；

（十九）如遇突发事件，按应急预案的规定执行。

第五十七条 乘务员安全要求：

（一）维护乘车秩序，劝解乘客纠纷；

（二）配合驾驶员开关车门防止夹摔乘客；

（三）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；

（四）关照老幼病残孕乘客乘车安全；

（五）运营中不与驾驶员闲谈；

（六）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；

（七）第一单程运营结束时，应检查车内有无乘客遗留物品；

（八）如遇突发事件，按应急预案的规定执行；

（九）运营中发生冒烟、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；

（十）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；

（十一）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；

（十二）遇有持械抢劫伤人等事件时，保持冷静，并寻机报警；

（十三）遇有严重传染病流行时，按传染病防治法的要求处理；

（十四）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；

（十五）发生交通事故时，按交通法规处置。

第十节 营运执行规范

第五十八条 运营调度：

（一）编制线路运行计划及应急调度预案；

（二）根据需要对线路进行客流调查；

（三）根据客流数据按季度编制平日和节假日行车时刻表；

（四）编制突发事件时的应急调度预案；

（五）按计划发车。提示车组提前进站，准时发车。保证首、末班车正点发车；

（六）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；

（七）客流意外增大、受阻时，及时增发车次；

（八）遇突发事件和恶劣天气，启运应急调度预案；

（九）记录发车及运行情况信息；

（十）接待乘客咨询和投诉。

第五十九条 行车服务：

（一）每日出车前按规定进行车辆例行检查后，确认车辆性能完好，符合运营安全要求；

（二）按调度指令提前进站，准时发车；

（三）按规定的线路和站点行车，不得擅自越站甩客、改道行驶；

（四）车辆进站时，避让出站车辆，按规定位置停靠；

（五）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；

（六）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；

（七）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；

（八）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。

第六十条 车厢服务：

1、按规定提前上岗，检查服务设施；

2、礼貌待客，不说服务忌语和不文明用语；

3、按规定操作报站器、读卡机、GPS 车载机等电子设备；

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辆车；

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；

6、开关车门时应注意夹摔乘客；

7、执行政府有关减免费乘车规定，并提供同等服务；

8、耐心解答乘客问询；

9、重点照顾老幼病残孕等需要帮助的乘客；

10、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；

11、劝阻和制止乘客携带宠物、车内吸烟、头手伸出窗外、乱扔废物等违反乘车规则的行为；

12、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；

13、夜间行车时，按规定开启发光路牌和厢灯；

14、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；

15、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；

16、无障碍车遇残疾人坐轮椅乘车时，应放下无障碍踏板；

17、拣拾乘客遗失的物品应妥善保管，按规定上交；

18、车辆到达终点站，待乘客离车后，整理车内卫生，并对服务设施故障及时报修；

19、采用公交热线、网站及多媒体查询等方式提供信息服务；

20、提供任意两站之间的公交乘车方案；

21、提供公交服务质量电话号码；

22、提供相关道路、公交服务设施等地理信息；

23、提供公交政策法规等信息；

24、车站设置的公交线路图或街道简图，应适时更新。

第四章 附 则

第六十一条 各地城市公共客运管理部门可根据本规范，结合本地区实际，制定实施细则。

第六十二条 本规范自 2010 年 3 月 1 日起 实施