



中华人民共和国城镇建设行业标准

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

The passenger service of urban
public transportation—
Urban buses and trolley buses

1995-08-08 发布

1995-12-01 实施

中华人民共和国建设部 发布

中华人民共和国城镇建设行业标准

城市公共交通客运服务 城市公共汽车、无轨电车

CJ/T 3024.2—1995

The passenger service of urban
public transportation—
Urban buses and trolley buses

1 主题内容与适用范围

本标准规定了城市公共汽车、无轨电车乘务服务的基本内容和质量要求。

本标准适用于城市公共汽车、无轨电车的乘务服务。有轨电车乘务服务亦应参照使用。

2 运营服务

2.1 发车

2.1.1 始发站应预告待发车辆号或调度车辆提前进入站位开门候客。

2.1.2 调度员应按行车时刻表签发路单,并准点发出发车信号。

2.1.3 乘务人员收到发车信号应立即关门启动。

2.2 运行

2.2.1 按路单做到中途站、终点站运行正点。

2.2.2 坚守岗位,不准擅离职守,中途接班人员未到,当班人员不得离车下班,应继续工作到终点。

2.2.3 车辆因故不能继续行驶时,乘务人员应向乘客说明原因,并安排乘客转乘本线路后续车辆。

2.2.4 遇到本线路车辆不能继续行驶时,后续车辆的乘务人员应积极协助转乘。

2.3 停站

2.3.1 停车时车身应与道路平行,右轮外侧离路边 50 cm 以内为宜。车门应对正站牌,但应避开积雪或积水。

2.3.2 三辆车以上(含三辆)同时进站,第三辆及以后车辆应二次停站,开门上客。

3 车厢服务

3.1 服务语言

3.1.1 普通话应为服务的标准语言。

3.1.2 少数民族区域可以使用民族语言重复站名、路别及方向。

3.1.3 语言应规范、吐字清楚。

3.1.4 每站应报站名,并线站应报路别和方向。

3.1.5 应使用文明用语。

3.2 售票、验票

3.2.1 始发站乘务员应提前上车售票。

3.2.2 售票应主动、迅速、准确,必要时还应唱收唱付。

中华人民共和国建设部 1995-08-08 批准

1995-12-01 实施

- 3.2.3 认真验票、查票。
- 3.2.4 处理违章车、月票应照章办事。
- 3.2.5 收钱付车票,补票给凭证。
- 3.3 服务要求
 - 3.3.1 应衣着整洁、仪表端庄、举止大方。
 - 3.3.2 应耐心解答乘客询问,做到有问必答。
 - 3.3.3 应尊重乘客,态度和蔼,照顾老、幼、病、残、孕等特殊乘客,协助找座位。
 - 3.3.4 应积极疏导车内乘客,方便乘客上、下车。
 - 3.3.5 应根据天气变化及时调整车窗开度。
 - 3.3.6 有条件时应照顾赶到的乘客上车,满员时劝等下次车。
 - 3.3.7 拣拾乘客遗失物品应及时上交。
 - 3.3.8 乘务人员应佩戴或安置标志。

4 乘务安全

- 4.1 司机应遵守交通法规等有关规定,做到安全驾驶。
- 4.2 每日出车前必须检查车辆,符合要求才能投入运营。
- 4.3 应做到起步稳、行车稳、停车稳。
- 4.4 行车中应提醒乘客头、手不要伸出车外。
- 4.5 进出站、拐弯、调头、倒车和通过繁华、危险路段以及能见度较差时,乘务员应配合司机安全行车。
- 4.6 司机、乘务员应配合,进站停稳后开门,关好车门后行车。
- 4.7 站外非故障停车不得开门上下乘客。
- 4.8 不得用车门催、夹乘客。
- 4.9 应按规定配置消防器材。
- 4.10 发生行车事故或其他肇事时,乘务员应积极抢救伤者,必要时应采取相应措施,照顾乘客安全离车。
- 4.11 发生漏电、冒烟、起火故障时,应立即停车,采取断电、灭火等相应措施,并组织乘客有序地离车。

5 服务设施与标志

- 5.1 车门设备应完好,保持车门正常开度。
- 5.2 车窗玻璃应无缺损,推拉或升降灵活。
- 5.3 顶窗开关应灵活,闭合后不漏水。
- 5.4 伸缩篷应完好不漏水。
- 5.5 座垫、靠背应齐全完整,座椅安装牢固。
- 5.6 扶手杆应不缺损、不松动。
- 5.7 地板、盖板应完整,地板条牢固。
- 5.8 播音、扩音设备应完好,音质清晰,宜使用语音合成式电脑报站器。
- 5.9 儿童购票高度标志应完好、准确。
- 5.10 前后路牌、侧路牌应齐全完好,路别号码清楚,并与行驶路线一致。
- 5.11 跳站运行、区间运行的车辆应有相应标志。
- 5.12 车厢内应标有乘客监督电话号码。
- 5.13 应在车厢内适当位置设置禁止与驾驶员谈话、禁止危险品上车、禁止吸烟、禁止靠门、禁止头手伸出窗外、禁止编织、当心夹手及老幼病残孕座席等标志。
- 5.14 无人售票车的服务设施与标志可参照附录 A(参考件)执行。

6 车容与卫生

- 6.1 车身外蒙皮应无面积为 40 cm^2 以上破损。
- 6.2 车身漆膜应无面积为 400 cm^2 以上剥落或暴露底色。
- 6.3 车头灯、尾灯、方向灯的面罩等各项设施应完好,无缺损。
- 6.4 装饰条翘头应不超过 2 cm 。
- 6.5 车厢内的《乘车规则》、广告牌等附加设施应安装牢固、规格统一、位置得当、排列有序。
- 6.6 车身外表应无污垢。
- 6.7 玻璃应无水渍、污痕。
- 6.8 座椅应无尘土、积水及油污。
- 6.9 车厢内壁应无污痕。
- 6.10 地板、踏板应无积土、杂物。
- 6.11 车门应无油迹。
- 6.12 驾驶区应无积尘、油污。

附 录 A
无人售票服务要求
(参考件)

- A1** 无人售票宜在实行单一票制且乘客能在车厢内流动的线路上采用。
- A2** 无人售票车的乘客门不宜超过两个。
- A3** 无人售票车应配备安全和服务设备,其中宜包含:收款设备、报站器、倒车报警(提示)设备以及车厢与驾驶员之间的通讯设备等。
- A4** 车厢内外宜设置标有无人售票、自备零钱、主动投币、不找零钱以及票价等项内容的标志。
-

附加说明:

本标准由建设部标准定额研究所提出。

本标准由建设部城镇建设标准技术归口单位建设部城市建设研究院归口。

本标准由北京市公共交通研究所负责起草。

本标准主要起草人李明远、王燕萍、魏家蕴、陈德发、牟振川、黄敏玉、杜乃红、陈贤举、王新政、陈凤英、王志、苏明适、赵幸一、何萱。

本标准委托北京市公共交通研究所负责解释。

中华人民共和国城镇建设
行 业 标 准
城市公共交通客运服务
城市公共汽车、无轨电车
CJ/T 3024.2—1995

*

中国标准出版社出版
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码:100045
电 话:8522112
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
新华书店北京发行所发行 各地新华书店经售
版权专有 不得翻印

*

开本 880×1230 1/16 印张 1/2 字数 6 千字
1996 年 2 月第一版 1996 年 2 月第一次印刷
印数 1—1 000

*

书号: 155066·2-10273 定价 3.00 元

*

标 目 281—50