

通村客运服务规范

Operation service specification for village bus

(报批稿)

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本规定 2

5 运营单位 2

6 服务设施 3

7 运营服务 4

8 监督与考评 6

附 录 A（规范性附录）农村道路旅客运输班线通行条件 7

附 录 B（资料性附录）服务质量乘客满意度调查表 9

附 录 C（规范性附录）考评指标的定义和计算方法 10

参考文献 15

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省交通运输厅提出并归口。

本标准起草单位：浙江省公路与运输管理中心、浙江交通职业技术学院

本标准主要起草人：邵昀泓、周静、胡嘉临、胡奕军、史毅军、黄海、童建忠、陈友清、孙继峰、潘新标、胡启祥、洪敏、沈艳、郑宇、颜文华

通村客运服务规范

1 范围

本标准规定了通村客运服务的基本规定、运营单位、服务设施、运营服务、监管与考评等的要求。
本标准适用于通村客运服务。

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/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 7258 机动车运行安全技术条件

GB 8410 汽车内饰材料的燃烧特性

GB 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法

GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务规范

GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分：通用术语

JTG/T H21 公路桥梁技术状况评定标准

JTG/T D81 公路交通安全设施设计细则

JT/T 616 乡村公路营运客车结构和性能通用要求

3 术语和定义

GB/T 32852.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

通村客运 village passenger transport

运行于各市、县（市、区）的城区及乡（镇）所在地与建制村之间，服务于建制村居民日常基本出行的公共客运。

3.2

城市公共汽电车客运服务 urban bus/trolleybus passenger transport services

覆盖所有建制村的通村客运运营服务形式。在城市人民政府确定的区域内，运用符合国家有关标准和规定的公共汽电车车辆和城市公共汽电车客运服务设施，按照核定的线路、站点、时间和票价运营，为公众提供基本出行服务的活动。

3.3

公交化运营服务 bus type operation of village passenger transport

运营纳入政府财政保障，执行优惠票价，服务水平较高的通村客运服务形式。公交化运营的通村客运线路发车间隔满足客流需求，日发车班次在2班以上，停靠站点设置站牌并公布班次信息，线路内统一服务标准、车型配置、外观标志、车内配套设施等。

3.4

定制客运服务 customized passenger service

以需求为导向，满足个性化、差异化出行需求的灵活、快速、小批量的通村客运服务形式，一般包括班车定制服务和预约定制客运服务。

班车定制服务一般为定班、定线、定点运行，如假日班车、集市班车、隔日班车等。

预约定制客运服务适用于出行频次低、出行需求少、出行距离较远的建制村日常出行，采用电话、手机APP等方式预约客运服务的形式。其车型可采用7座及以下的小型车。

3.5

首末站 bus and trolley bus terminal

通村客运线路起点端和线路末端车站。

4 基本规定

4.1 运营服务形式

通村客运运营服务形式包括城市公共汽电车运营服务、公交化运营服务和定制客运服务三类。

4.2 政策支持

通村客运应纳入财政保障范围，执行政府确定的票制与票价，确保通村客运正常运行、持续服务。

4.3 差异化发展目标

4.3.1 运营服务形式

平原地区应实现城市公共汽电车客运服务，非平原地区应实现公交化运营服务。

4.3.2 建制村通客车率

平原地区建制村1公里通客车率应达到100%，有条件的宜实现建制村0.5公里通客车率达到100%。

非平原地区建制村通客车率应达到100%，有条件的宜实现建制村1公里通客车率达到100%。

计算方法见附录C.1。

4.4 经营模式

通村客运运营企业宜实行规模化、集约化经营。

4.5 线路开行条件

4.5.1 运营单位应符合本规范 5.1 的要求。

4.5.2 线路的通行条件应符合附录 A 的规定。

5 运营单位

5.1 一般规定

- 5.1.1 应取得合法的经营资格。
- 5.1.2 应按照线路经营许可配备车辆，并满足 4.4.3 的要求。
- 5.1.3 应具有符合运营要求的场站及设施。
- 5.1.4 应具有健全的运营安全和服务质量管理制度，并制定长效管理措施，健全管理台帐。
- 5.1.5 应执行政府确定的票制票价，使用统一印制的票证。
- 5.1.6 应配备满足运营要求的人员，并制定相关工作岗位的操作规程。
- 5.1.7 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与技能的培训和考核。
- 5.1.8 应制定突发事件的应急预案，并按要求定期开展应急预案演练。
- 5.1.9 提供定制客运服务的车辆及驾驶员相关信息应上报当地交通运输管理部门。

5.2 管理和服务要求

- 5.2.1 行车责任事故死亡率应不高于 0.1 人/百万公里，计算方法见附录 C.2。
- 5.2.2 每月道路交通安全违法（章）率不高于 0.05 次/辆，计算方法见附录 C.3。
- 5.2.3 有责投诉率应不高于 20 次/百万人次，计算方法见附录 C.4。
- 5.2.4 服务质量乘客满意度不低于 80%，计算方法见附录 C.5。

按照附录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，每条线路回收有效问卷不应少于30份或者日均客流量的5%。

6 服务设施

6.1 一般规定

- 6.1.1 线路及车站命名的原则和方法应符合 GB/T 22484 的规定
- 6.1.2 服务设施应定期打扫、巡检、维护，确保设施清洁、完好、可用。
- 6.1.3 应保持营运车辆技术状况良好，车辆的维护和检测应符合 GB 18344 的规定。
- 6.1.4 宜使用新能源和清洁能源车型。

6.2 站场

6.2.1 首末站

- 6.2.1.1 消防、应急救援、安保等物资应储备齐全，并定期检查和维护。
- 6.2.1.2 发车标识有效、醒目；车辆停放规范有序。
- 6.2.1.3 应具有线路管理、行车调度和从业人员休息等功能。
- 6.2.1.4 应当有明显的线路站点标识，配有线路走向图、发车牌，有条件的宜设置零钞兑换点、候车岛、候车亭、排队候车区域等。

6.2.2 中途站

- 6.2.2.1 宜设置标有本站及其附近公交车站位置和停靠线路的道路交通简图。

6.2.2.2 应无积水，宜具有为乘客遮阳、避雨和夜间照明等功能。

6.3 站牌

站牌的内容、形式、设置应符合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、最大发车间隔、票制、票价、首末班车发车时间、投诉电话、服务热线等。

对提供定制客运服务的站点，站牌上应标明定制客运服务主要内容、服务时间、联系电话等。

6.4 车辆

6.4.1 车辆设施

6.4.1.1 运营车辆除符合本规范 4.4.2、6.4 的要求外，车辆的技术要求及安全性应符合 GB 7258 和 GB 18565 的要求，内饰材料燃烧性能应符合 GB 8410 的要求，配置应符合 JT/T 616 的要求。

6.4.1.2 车辆应安装视频监视器和车载智能定位装置，所采集的数据应纳入行业监控。安装率达到 100%，计算方法见附录 C.6、C.7。车辆视频监视器和车载智能定位装置在线率达到 95%及以上，计算方法见附录 C.8、C.9。

6.4.1.3 车门、车窗、顶窗、车载刷卡系统（读卡机）、视频监视器和车载智能定位装置等车内服务设施应完好有效。车内服务设施完好率应达到 98%及以上，计算方法见附录 C.10。

6.4.1.4 车厢内应按规定设置老、弱、病、残、孕专用座位。

6.4.1.5 车厢内应按规定配备灭火器，并固定安装；扶手杆、立柱应齐全，安装牢固无松动。封闭式车厢内应配备安全锤。

6.4.1.6 车厢内禁止存放油桶等危险物品。

6.4.1.7 有条件的地区宜选用无障碍车型；无障碍设施应完好，安全可靠。

6.4.2 车辆标志

6.4.2.1 车身规定位置标明运营单位名称、投诉电话，设置规范醒目的头腰尾牌。

6.4.2.2 车厢内指定位置应张贴《线路示意图》、禁烟标志等，且规格一致。应在投币箱醒目处张贴有价格标签，配备正式有效车票。

6.4.2.3 车门踏板处应标识站立禁区。

6.4.2.4 空调车应设置醒目的应急窗标志。

6.4.2.5 车内相应图形符号、安全标志的设置及要求应符合 GB/T 5845.2 的规定。

6.5 信息服务设施

6.5.1 宜采用移动终端、网站、APP、电子站牌、服务热线等方式提供通村客运信息服务。

6.5.2 首末站宜设置电子显示牌，提供动态的线路和班次信息。有条件的中途站可设电子站牌，提供车辆动态信息。

7 运营服务

7.1 一般规定

7.1.1 运行在除高速公路以外的三级公路以上的通村客运线路，路况、站台设施、标志标线以及车况和车辆行驶速度等符合安全保障要求，并经市、县（市、区）人民政府批准，其车辆可设立站立乘员席。

- 7.1.2 线路及车站命名的原则和方法应符合 GB/T 22484 的规定。
- 7.1.3 线路的运营时间应结合地域特点、线路客流需求特征等因素确定，确保日常、高峰时乘客出行需求。
- 7.1.4 班次计划完成率应达到 90%及以上，计算方法见附录 C.11。
- 7.1.5 发车正点率不宜低于 90%，计算方法见附录 C.12。

7.2 服务人员

- 7.2.1 服务人员身体条件应符合岗位工作的要求，应遵纪守法，着装上岗，挂牌服务。
- 7.2.2 驾驶员、维修人员等专业岗位应当具有相应的专业资格。
- 7.2.3 驾驶员应在最近连续 3 个记分周期内交通违法记分未满 12 分，无同等责任以上（含同等）重大交通事故，无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录，无饮酒后驾驶记录。

7.3 运营调度

- 7.3.1 应编制线路运行计划及应急调度预案，编制行车时刻表。
- 7.3.2 根据行车时刻表、营运车辆情况编排车次配班计划。
- 7.3.3 记录发车及运行情况信息。

7.4 运营安全

运营单位应根据有关规定，按线路运营情况制定相应行车安全规则，确保运营安全。

7.5 行车服务

- 7.5.1 每日出车前应对车辆和车内设施进行例行检查以及日常维护，确认检查项目符合要求。
- 7.5.2 应按规定的时间、线路和站点行车。
- 7.5.3 应按运营单位安全行车要求行车。

7.6 车厢服务

- 7.6.1 执行票制票价规定，应提示并协助乘客刷卡、投币、购票。
- 7.6.2 空调车应根据天气变化开启空调。
- 7.6.3 劝阻和制止乘客携带违禁物品、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。

7.7 信息服务

- 7.7.1 宜利用互联网技术、手机 APP 等非现金移动支付方式。
- 7.7.2 应提供通村客运线路信息，包括线路名称、全线路的站名排序、首末班车发车时间、发车间隔、线路长度、运营单位、票价、预计单程运行时间。
- 7.7.3 在可预知的情况下，下列情况应提前 10 天通过各通村客运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，宜在媒体公布；若不可预知，应及时通过通村客运信息服务方式对下列情况进行公告：

- 通村客运线路的开通、调整及撤销；
- 变更停靠站点；
- 变更首末班发车时间；

- 变更线路名或车站名；
- 票价调整；
- 其他有关重要信息。

7.8 投诉处理及其他服务

- 7.8.1 应当建立投诉受理和处理制度。向社会公布运营单位监督投诉电话，并设有专人在营运时受理乘客投诉，建立台账。
- 7.8.2 应定期对投诉情况进行分析，梳理问题并及时改进服务质量。
- 7.8.3 应建立遗失物品登记认领记录台账，拣拾乘客遗失的物品应妥善保管并按规定上交。

8 监督与考评

- 8.1 通村客运运营服务监督与考评应包括运营服务质量和安全的监督与考评、政府购买服务方案执行情况考评。
- 8.2 通村客运应接受市、县（市、区）人民政府对通村客运运营服务质量和安全、政府购买服务方案执行情况的考评。
- 8.3 运营单位的通村客运运营服务形式、服务管理应符合市、县（市、区）政府购买服务的有关要求。
- 8.4 运营单位应建立运营服务质量和安全的自查机制，定期开展自查并实施改进。

附 录 A
(规范性附录)
农村道路旅客运输班线通行条件

A.1 基本要求

开通农村客运班线，应当符合《道路旅客运输及站场管理规定》规定的条件，并按市、县（市、区）政府有关部门规定开展农村客运班线通行条件审核工作，确保安全运行。

农村客运班线通行条件主要包括农村客运班线途经公路的技术条件、公路安全设施状况、车辆技术要求及相互匹配情况。

A.2 运行于等级公路的营运客车要求

经竣（交）工验收合格，有合格的工程验收档案，路线技术指标符合行业标准规范要求的等级公路，可通行符合《营运车辆综合性能要求和检验方法》（GB18565）要求的对应车长的营运客车。不同等级公路可通行营运客车车辆如下：

- a) 二级及以上公路，可通行各系列营运客车。
- b) 设计速度为40公里/小时的三级公路，可通行车长不超过12米的营运客车。
- c) 设计速度为30公里/小时的三级公路和双车道四级公路，可通行车长不超过7米的营运客车。
- d) 单车道四级公路，可通行车长不超过6米的营运客车。

A.3 运行于等外公路的营运客车要求

对等外公路确需开通农村客运班线或农村客运班线需途经等外公路的，营运客车应当为符合《营运车辆综合性能要求和检验方法》（GB18565）和《乡村公路营运客车结构和性能通用要求》（JT/T 616）要求且车长小于6米的车辆，途经的农村公路应当满足《交通运输部关于印发农村公路建设指导意见的通知》（交公路发〔2004〕372号）中《农村公路建设暂行技术要求》的规定。

A.4 途径路段隧道条件

农村客运线路途径的受限路段单车道隧道净高不应当小于3.5米，行车道宽度不应当小于4.0米；与单车道路基连接时，洞口两端应按规定设置错车道。

A.5 途径路段桥梁条件

农村客运线路途径的桥梁技术状况不得低于JTG/T H21规定的三类桥梁。

A. 6 途径受限路段

农村客运线路途径的农村公路受限路段尤其是起始点,应当增设必要的警示、警告等公路安全设施,其设置应符合GB5768.2、JTG/T D81的规定。

附 录 B
(资料性附录)
服务质量乘客满意度调查表

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	乘车便捷				
4	发车准时				
5	车辆整洁				
6	站点设施完好				
7	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：表B.1为服务质量乘客满意度调查表； 注2：乘客根据自身感受在表中相应位置“√”。 注3：乘客可在“其他意见和建议”栏中提出自己其他相关意见和建议。					

附 录 C
(规范性附录)
考评指标的定义和计算方法

C.1 建制村通客车率

行政区内通客运车辆的建制村数占行政区建制村总数的比例。其中，通客运车辆的建制村数是指通村客运服务距离在2公里以内的建制村数。

建制村通客车率的计算方法见公式（C.1）。

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

式中：

- E_1 ——建制村通客车率；
- F_1 ——行政区内通客运车辆的建制村数，单位为个；
- G ——行政区建制村总数，单位为个。

通村客运服务距离指建制村村委会、村文化活动中心或传统的村民聚集点距离道路客运班车、公交化运营车辆或者城市公交运行起点、终点、中途停靠站点的距离。

类似的，建制村1公里通客车率指通村服务距离在1公里以内，或者开通了预约定制服务的建制村占比；建制村0.5公里通客车率指通村服务距离在0.5公里以内，或者开通了预约定制服务的建制村占比。

C.2 行车责任事故死亡率

统计期内，运营单位在运营过程中发生的行车责任事故死亡人数与运营总里程之比。

运营单位行车责任事故死亡率的计算方法见公式（C.2）。

$$E_2 = \frac{F_2}{H} \times 100\% \dots\dots\dots (C.2)$$

式中：

- E_2 ——运营单位行车责任事故死亡率；
- F_2 ——运营单位行车责任事故死亡人数，单位为人；
- H ——运营单位的运营总里程，单位为公里。

C.3 道路交通安全违法（章）率

统计期内，运营单位在运营过程中发生的道路交通安全违法（章）的次数与运营车辆总数之比。

运营单位道路交通安全违法（章）率的计算方法见公式（C.3）。

$$E_3 = \frac{F_3}{I} \times 100\% \dots\dots\dots (C.3)$$

式中：

E_3 ——运营单位道路交通安全违法（章）率；
 F_3 ——运营单位道路交通安全违法（章）次数，单位为次；
 I ——运营单位的运营车辆总数，单位为辆。

C.4 有责投诉率

统计期内，运营单位在运营过程中发生的有责投诉次数与客运总量之比。
运营单位有责投诉率的计算方法见公式（C.4）。

$$E_4 = \frac{F_4}{J \times 10^6} \times 100\% \dots\dots\dots (C.4)$$

式中：
 E_4 ——运营单位有责投诉率；
 F_4 ——运营单位的有责投诉量，单位为次；
 J ——运营单位客运量，单位为人次。

C.5 服务质量乘客满意度

统计期内，服务质量满意度调查中，各单项的服务质量乘客满意度总和与调查单项数量之比。
运营单位服务质量乘客满意度的计算方法见公式（C.5）。

$$E_5 = \frac{\sum F_j}{7} \dots\dots\dots (C.5)$$

式中：
 E_5 ——运营单位服务质量乘客满意度；
 F_j ——调查单项的服务质量乘客满意度，j分别为文明服务、行车安全、乘车便捷、发车准时、车辆整洁、站点设施完好、车内设施完好，计算方法如下：

$$F_j = \frac{\sum_i (Q_i \times G_{i,j})}{Q_{\text{优秀}} \times T} \times 100\%$$

Q_i ——i选项的赋值，i分别为优秀、良好、合格、不合格；
 $G_{i,j}$ ——调查项目j的调查数据中，选择i选项的问卷份数，单位为份；
 T ——有效问卷的份数，单位为份。

注：调查单项的服务质量乘客满意度计算示例。对不同选项进行赋值， $Q_{\text{优秀}} = 4$ ； $Q_{\text{良好}} = 3$ ， $Q_{\text{合格}} = 2$ ， $Q_{\text{不合格}} = 1$ 。若调查回收有效调查问卷100份，“文明服务”这一单项中，选择“优秀”的问卷有35份，选择“良好”的问卷有53份，选择“合格”的问卷有10份，选择“不合格”的问卷有2份。

“文明服务”调查单的服务质量乘客满意度 $F_{\text{文明服务}}$ 计算如下：

$$F_{\text{文明服务}} = \frac{(4 \times 35 + 3 \times 53 + 2 \times 10 + 1 \times 2)}{4 \times 100} \times 100\% = 80.25\%$$

C.6 车辆视频监视器安装率

统计期内，安装视频监视器的运营车辆数与运营车辆总数之比。

运营单位车辆视频监视器安装率的计算方法见公式（C.6）。

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

式中：

- E_6 ——运营单位车辆视频监视器安装率；
- F_6 ——安装视频监视器的运营车辆数，单位为辆。
- I ——运营单位的运营车辆总数，单位为辆。

车载智能定位装置安装率的定义及计算方法同上。

C.7 车载智能定位装置安装率

统计期内，安装车载智能定位装置的运营车辆数与运营车辆总数之比。

运营单位车载智能定位装置安装率的计算方法见公式（C.7）。

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

式中：

- E_7 ——运营单位车载智能定位装置安装率；
- F_7 ——安装车载智能定位装置的运营车辆数，单位为辆。
- I ——运营单位的运营车辆总数，单位为辆。

C.8 车辆视频监视器在线率

统计期内，运行车辆中的视频监视器采集数据实时上传行业监控平台的车辆数与安装视频监视器的运营车辆总数之比。因山区信号源不稳定造成的断线不计在内。

运营单位车辆视频监视器在线率的计算方法见公式（C.8）。

$$E_8 = \frac{F_8}{F_6} \times 100\% \dots\dots\dots (C.8)$$

式中：

- E_8 ——运营单位车辆视频监视器在线率；
- F_8 ——运行车辆中的视频监视器采集数据实时上传行业监控平台的车辆数，单位为辆。
- F_6 ——运营单位安装视频监视器的运营车辆数，单位为辆。

C.9 车载智能定位装置在线率

统计期内，运行车辆中的车载智能定位装置采集数据实时上传行业监控平台的车辆数与安装车载智能定位装置的运营车辆总数之比。因山区信号源不稳定造成的断线不计在内。

运营单位车载智能定位装置在线率的计算方法见公式（C.9）。

$$E_9 = \frac{F_9}{F_7} \times 100\% \dots\dots\dots (C.9)$$

式中：
 E_9 ——运营单位车载智能定位装置在线率；
 F_9 ——运行车辆中的视频监视器采集数据实时上传行业监控平台的车辆数，单位为辆。
 F_7 ——运营单位安装车载智能定位装置的运营车辆数，单位为辆。

C.10 车内服务设施完好率

统计期内，车内服务设施完好的车辆数占被检车辆总数的比率。

运营单位车内服务设施完好率的计算方法见公式（C.10）。

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

式中：
 E_{10} ——运营单位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；车内服务设施合格，指的是车辆的车门、车窗、顶窗、车载刷卡系统（读卡机）、视频监视器和车载智能定位装置都完好有效。
 K ——统计范围内的车辆总数，单位为辆。

C.11 班次计划完成率

统计期内，运营单位所有运营线路实际完成的车次数与计划完成的车次数之比。

运营单位班次计划完成率的计算方法见公式（C.11）。

$$E_{11} = \frac{F_{11}}{L} \times 100\% \dots\dots\dots (C.11)$$

式中：
 E_{11} ——运营单位班次计划完成率；
 F_{11} ——实际完成的车次数，单位为次；
 L ——计划完成的车次数，单位为次。

C.12 发车正点率

统计期内，运营单位所有线路按计划正点发车次数与总发车次数之比。

运营单位发车正点率的计算方法见公式（C.12）。

$$E_{12} = \frac{F_{12}}{M} \times 100\% \dots\dots\dots (C. 12)$$

式中：

E_{12} ——运营单位发车正点率；

F_{12} ——正点发车次数，单位为次；

M ——总发车次数，单位为次。

参 考 文 献

- [1] 《交通运输部关于印发农村公路建设指导意见的通知》（交公路发〔2004〕372号）
 - [2] 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）
 - [3] JT/T 934—2014 城市公共汽电车驾驶员操作规范
 - [4] 《政府购买服务管理办法（暂行）》（财综〔2014〕96号）
 - [5] 《城市公共交通“十三五”发展纲要》（2016 年 7 月）
 - [6] 中华人民共和国交通运输部 中华人民共和国公安部 国家安全生产监督管理总局关于印发《道路旅客运输企业安全管理规范（试行）》的通知（交运发〔2012〕33 号）
-