

ICS 03.220.20  
R 11  
备案号: 25549-2009

# DB

# 北京市地方标准

DB11/T 648—2009

---

## 公共汽电车客运服务规范

Specifications for bus/trolleybus passenger transport service

2009-07-08 发布

2009-11-01 实施

---

北京市质量技术监督局 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 .....	1
4 一般要求 .....	2
5 运营调度 .....	2
6 行车服务 .....	3
7 车厢服务 .....	3
8 站台服务 .....	4
9 信息服务 .....	4
10 服务质量监督 .....	6
11 运营安全 .....	6
附录 A（规范性附录）线路及车站命名原则及方法 .....	7
附录 B（规范性附录）车辆例行检查项目 .....	9
附录 C（资料性附录）服务设施检查及报修项目 .....	10
附录 D（资料性附录）服务用语 .....	11
附录 E（资料性附录）服务质量检查项目 .....	12
附录 F（资料性附录）服务质量指标合格评价方法 .....	14

## 前 言

本标准附录 A 和 B 是规范性附录，其它附录是资料性附录。

本标准由北京市运输管理局提出。

本标准由北京市交通委员会归口。

本标准由北京市交通委员会组织实施。

本标准起草单位：北京市公共交通研究所、中国城市公共交通协会。

本标准主要起草人：林正、杨青山、卢峰、李明远、杨大忠、杜乃红、赵哲成、祝世钧、马从仁。

本标准为首次发布。

# 公共汽电车客运服务规范

## 1 范围

本标准规定了公共汽电车客运服务中的运营调度、行车服务、车厢服务、站台服务、信息服务、服务质量监督、运营安全的要求。

本标准适用于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，其随后所有的修改单（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。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

CJ/T 3024.2 城市公共交通客运服务 城市公共汽车、无轨电车

DB11/T 532 公共汽车通用技术条件

DB11/T 649 公共汽电车运营安全管理规范

DB11/T 650 公共汽电车站台规范

DB11/T 657.3 公共交通客运标志 第3部分：公共汽电车

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

**客运服务** passenger transport service

公交企业的人员和设施为乘客出行而工作。

### 3.2

**服务质量** service quality

在客运服务中的安全、快捷、方便、舒适、文明等方面的优劣程度。

### 3.3

**服务用语** service terms

在客运服务中使用的礼貌、文明、准确、规范的语言。

### 3.4

**服务设施** service facilities

为乘客服务的建筑物、构筑物、设备及标志等。

### 3.5

**无障碍踏板** obstacle-free ramp

为方便坐轮椅的乘客乘车，在车内通道地板与站台地面（或路肩）之间搭桥的板形装置。

### 3.6

**线路名** line name

线路的名称，一般以阿拉伯数码加“路”（“线”）字命名。

### 3.7

**枢纽站** transfer hub

多条公共交通线路汇集的客流集散量较大的车站。

### 3.8

#### 服务标志 service sign

给乘客以引导、提示或警示的图形或文字符号。

### 3.9

#### 滞站 delay at stop

故意延迟运营车离站的行为。

### 3.10

#### 乘客投诉 passenger complaint

因对服务质量不满，乘客向有关部门提出对运营方的申诉。

## 4 一般要求

### 4.1 服务人员

#### 4.1.1 基本条件

4.1.1.1 遵纪守法，诚实敬业。

4.1.1.2 身体健康，无职业禁忌症。

4.1.1.3 具有相应职业资格。

4.1.1.4 岗位培训合格。

#### 4.1.2 仪容举止

4.1.2.1 上岗时着职业装，佩带服务标志。

4.1.2.2 着装整洁、仪表端庄、举止大方、文明礼貌。

4.1.2.3 使用普通话为乘客服务，做到吐字清楚，语速适中，用语文明。

4.1.2.4 尊重乘客，态度和蔼，耐心解答乘客的询问。

### 4.2 运营车辆

4.2.1 运营车辆应符合 DB11/T 532 规定的技术要求。

4.2.2 应按照运营车辆日常和定期维修保养计划进行维修保养。

4.2.3 各项服务设施应齐全完好，车身外表整洁，车内清洁卫生，驾驶区无杂物，标志外观平整、无破损。

### 4.3 站台设施

4.3.1 站台及服务设施的设置和维护应符合 DB11/T 650 的要求。

4.3.2 站台设施整洁，站台周边无杂物。

### 4.4 服务信息

4.4.1 信息应完整、准确。

4.4.2 信息表示应简单明了，易懂、易辨、易记。

4.4.3 信息更新应及时。

4.4.4 线路及车站名称应规范，命名原则及方法应符合附录 A 的要求。

## 5 运营调度

### 5.1 计划编制

5.1.1 每月应对运营线路进行不少于一次的客流调查。

5.1.2 根据客流规律和服务水平要求编制平日、节假日和季度行车时刻表，有效满足客流需求。

5.1.3 根据行车时刻表编制配班计划，保证运营需要。

5.1.4 制定突发事件和恶劣天气的应急预案。

### 5.2 行车调度

5.2.1 做好调度准备工作。

- 5.2.1.1 检查调度设施，核对时钟。
- 5.2.1.2 查看行车计划和调度日志。
- 5.2.1.3 确认出勤班组和运营车辆。
- 5.2.2 按计划发车。
- 5.2.3 发布待发车辆号和发车时间。
- 5.2.4 提示车组提前进站，督促车组按时发车。
- 5.2.5 掌握车辆运行状况，合理调配运力，及时疏散客流，保证有序运营。
- 5.2.6 遇有突发事件和恶劣天气启动应急预案。
- 5.2.7 填写调度日志，下班时向接班人员交代运营情况。

## 6 行车服务

- 6.1 每日出车前应按附录 B 规定的内容对车辆进行例行检查，确认车辆符合运行安全要求方可投入运营。
- 6.2 按调度指令提前进站，准时发车。
- 6.3 按规定的线路和站点行车。
- 6.4 按 DB11/T 649 的要求安全行车。
- 6.5 文明驾驶，安全礼让，行车中不应做与本职工作无关的事情。
- 6.6 有序进站，靠近站台平稳停车，上车门对准站台上车口，车停稳后开车门。乘客上下车完毕，关好车门后，平稳起步。有条件时，应等候跑来的乘客上车。
- 6.7 停车时车门位置宜避开积水。
- 6.8 不应滞站待客。
- 6.9 运行途中，读卡机或投币机故障，不应终止运营。
- 6.10 交接班时，应交代车辆性能状况，中途交接班时，接班人员未到，应继续行车到终点。

## 7 车厢服务

### 7.1 保洁

- 7.1.1 每日打扫卫生，达到车身外蒙皮无泥点、泥道及其它污垢，轮胎无泥，玻璃无污渍（痕），地板、踏步无积土、杂物，车门无油泥，扶手、座椅、内饰、仪表台无尘土和水珠。
- 7.1.2 车到终点站后清扫废弃物。
- 7.1.3 车内有呕吐物时应及时清理。
- 7.1.4 每个季度对空调过滤网除尘。

### 7.2 乘务

- 7.2.1 每日出车前按附录 C 规定的内容对服务设施进行检查，发现问题及时报修。
- 7.2.2 班前应准备好票据、零钱和售票用具，开启读卡机，刷卡登录。
- 7.2.3 提前上车，接到调度指令，关闭车门后给出行车信号。
- 7.2.4 礼貌待客，服务用语应符合附录 D 的规定，不说服务忌语和不文明话语。
- 7.2.5 按规程操作报站器、读卡机、GPS 车载机等电子设备。
- 7.2.6 运营中不做与本职工作无关的事情。
- 7.2.7 车辆进出站时应按 9.2.15 条内容报站。
- 7.2.8 车辆进站停稳后开车门，提示乘客按规定车门上下车，刷卡，购票。本车满员时，劝说乘客等候下次车。
- 7.2.9 乘客上下车完毕，应先关闭车门，再给出行车信号。
- 7.2.10 开关车门时注意乘客动向，避免夹摔乘客。

- 7.2.11 执行票价规定，主动售票，认真验票，唱收唱付，收钱付车票，补票给凭证；乘客多时，应立席或流动售票。
- 7.2.12 认真执行政府有关减免费乘车规定，提供同等服务。
- 7.2.13 熟练回答乘客与本线路相关的乘车咨询。
- 7.2.14 照顾老幼病残孕乘客，遇有晕车者应提供清洁袋。
- 7.2.15 疏导车厢通道上的乘客，做好文明乘车、安全防范的宣传。
- 7.2.16 进站、拐弯及能见度较差时，提醒乘客扶好、坐好，注意乘车安全。
- 7.2.17 劝阻和制止违反乘车规则的行为。
- 7.2.18 站外非故障停车，不应开门上下客。
- 7.2.19 根据天气变化及时调整车窗开度，空调车应在车厢内温度低于 11℃时送暖风，高于 26℃时送冷风。
- 7.2.20 厢灯应与示廓灯同时打开。
- 7.2.21 本车因故不能继续行驶时，应向乘客说明原因，并引导乘客换乘同线路同方向后续车辆，后续车辆应主动接应乘客换乘。
- 7.2.22 发生服务矛盾时，应冷静对待，尽量化解矛盾。
- 7.2.23 无障碍车遇残疾人坐轮椅乘车时，放下无障碍踏板，协助残疾人上下车并固定和松脱轮椅。
- 7.2.24 中途交接班时，接班人员未到，应继续工作到终点。
- 7.3 其它要求
- 7.3.1 合理控制报站器音量，既要保证乘客的正常收听，又不造成对周边地区的噪音干扰。
- 7.3.2 拣拾乘客遗失的物品应妥善保管，按规定上缴。

## 8 站台服务

大型车站应配备站台服务员，站台服务员的服务包括以下内容：

- 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；
- 打扫站台卫生，达到站牌、候车亭等服务设施表面无污垢，栏杆、座凳无尘土和水渍；
- 发现服务设施损坏，及时上报。

## 9 信息服务

### 9.1 车站

- 9.1.1 站台应设置在本站停靠的各条线路的站牌，提供本站名称及汉语拼音、各条线路名称、沿线各站名称及站号、行驶方向、票制及首末车发车时间等信息。站牌的文字、颜色、符号等应符合 DB11/T 657.3 的规定。
- 9.1.2 根据需要设置运营服务、换乘引导、安全提示等标志，标志的图形符号、颜色、尺寸、设置等应符合 DB11/T 657.3 的规定。
- 9.1.3 有条件的车站宜设置标有本站和周边公交车站位置及停靠线路的街道交通简图。
- 9.1.4 向乘客公告与本站相关的公交线路开通、调整、撤消或临时变动等信息，始发站公告应张贴在信息栏内，中途站公告应张贴工整。
- 9.1.5 电子站牌应向乘客显示相关车辆动态位置或预计到达本站的时间及其它运营信息。
- 9.1.6 有条件的车站可设置触摸式查询机，向乘客提供公共交通信息查询服务。
- 9.1.7 始发站设置的发车显示屏，应提供待发车号、发车时间和北京时间。
- 9.1.8 公交枢纽站内应按 DB11/T 657.3 设置公交枢纽站的平面布局图，图上应标示各条线路的站位、问讯处、售卡充值处、楼梯、电梯、紧急出口、卫生间、公用电话及无障碍设施等信息。

## 9.2 车厢

- 9.2.1 车厢外侧应按 DB11/T 532 和 DB11/T 657.3 的规定标示企业名称（或标志）、车辆编号、空调车、无人售票车、无障碍车、上车门及下车门等。
- 9.2.2 车辆的前部、后部和靠站台侧应安装路牌。夜间行驶时路牌应发光显示。应在前风挡内设置快车、区间车的标志，向外标示。
- 9.2.3 使用 IC 卡收费的车辆应设提示乘客上车刷卡的标志，分段计价线路的车辆应设提示乘客下车刷卡的标志。
- 9.2.4 应提供本线路的示意图、票价表、服务监督电话号码、乘客须知、服务公约、行李包裹收费标准等信息，并以信息板的形式张挂，幅面规格、设置位置应按车型统一。
- 9.2.5 车厢内车门附近应设儿童购票高度标线。
- 9.2.6 老幼病残孕专座应有明显标志。
- 9.2.7 宜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。
- 9.2.8 空调车应在车厢前部提供车内温度及开启冷暖风条件的信息。
- 9.2.9 宜在车厢前部设置时钟。
- 9.2.10 车门内侧应标示“请勿靠门”、“当心夹手”。
- 9.2.11 乘客门的旋转立柱上和铰接护栏上应标示“请勿扶握”。
- 9.2.12 在醒目位置标示“禁止吸烟”、“请勿将头、手伸出窗外”及“请勿乱扔杂物”等。
- 9.2.13 配备安全带的座椅附近应标示“请系好安全带”。
- 9.2.14 驾驶台附近应标示“请勿与驾驶员谈话”。
- 9.2.15 车辆进站时应向车内乘客报到达站名，向站台上的乘客报本车线路名和行车方向，出站时向车内乘客报下一站站名。报站器、动态显示屏和移动电视同时报站时，内容应一致。动态显示屏和移动电视应优先保证乘客服务信息和公益宣传信息的播报。

## 9.3 公交热线、网站及其他

- 9.3.1 应提供公交线路信息，包括：
- 首末站和中途站站名；
  - 首末车时间；
  - 线路长度；
  - 所属公司；
  - 票制（票价表）；
  - 是否空调（夜班或高峰）车；
  - 全程时间；
  - 线路的走向图。
- 9.3.2 应提供公交乘车方案，包括：
- 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、乘降车站及乘车距离；
  - 在电子地图上标示乘车方案。
- 9.3.3 应提供公交服务质量监督电话号码。
- 9.3.4 应提供道路、公共服务设施等相关地理信息。
- 9.3.5 应提供公交政策法规等信息。

## 9.4 信息更新

- 9.4.1 下列情况应提前 7~10 天在始发站公告，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、撤消或临时变动；
  - 变更首末车发车时间；

- 变更线路名或车站名；
- 调整票价。

9.4.2 车站的公交线路图或街道交通简图，更新周期不宜超过半年。

9.4.3 电子地图的更新周期不宜超过3个月。

9.4.4 电子站牌显示的车辆动态位置信息，更新周期不大于60秒。

9.4.5 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。

## 10 服务质量监督

10.1 建立服务质量监控机构，健全服务质量监控制度。

10.2 设立乘客投诉接待室和服务监督电话，有条件的车站设置乘客意见箱。接待（接听）人员应做到态度和蔼、热情诚恳，耐心听取乘客的意见，认真做好记录，对需要转办的问题，及时转办。

10.3 对乘客提出的服务质量的投诉应及时处理，并将结果在10个工作日内反馈给乘客。

10.4 配备服务质量检查员，进行服务质量检查并填写服务质量检查项目表（参见附录E），做好统计分析工作。月检覆盖率不低于以下规定：

- 少于50辆车的公司：抽检50%的车次；
- 50~500辆车的公司：抽检30%的运营线路、抽检15%的车次；
- 500辆车以上的公司：抽检20%的运营线路、抽检10%的车次。

### 10.5 质量指标

10.5.1 车辆清洁合格率不低于95%。车辆清洁合格评价方法见附录F。

车辆清洁合格率 = 统计期内车辆清洁合格车次 / 被检查车次 × 100%

10.5.2 车厢及行车服务合格率不低于90%。车厢及行车服务合格评价方法见附录F。

车厢及行车服务合格率 = 统计期内车厢及行车服务合格车辆数 / 被检查车次 × 100%

10.5.3 车厢服务设施合格率不低于90%。车厢服务设施合格评价方法见附录F。

车厢服务设施合格率 = 统计期内车厢服务设施合格车辆数 / 被检查车次 × 100%

10.5.4 站台服务合格率不低于90%。站台服务合格评价方法见附录F。

站台服务合格率 = 统计期内服务合格人数 / 被检查人数 × 100%

10.5.5 乘客投诉率不大于1%。

乘客投诉率 = 月投诉件次 / 在册一线员工人数 × 100%

10.5.6 责任纠纷发生率不大于0.1%。

责任纠纷发生率 = 年度责任纠纷件次 / 在册一线员工人数 × 100%

10.5.7 运营车次兑现率不低于90%。

运营车次兑现率 = 统计期内运营车辆实际发车次数 / 计划发车次数 × 100%

10.5.8 高峰小时最大断面客流平均满载率不宜高于80%。

高峰小时最大断面客流平均满载率 = 高峰小时内最大断面客流量 / (高峰小时通过车数 × 定员) × 100%

10.5.9 乘客满意率不低于90%。

乘客满意率 = 合格程度的问卷数 / 收回的问卷调查表总数 × 100%

## 11 运营安全

运营安全管理和突发事件处理应符合DB11/T 649的要求。

**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 适用性：方便乘客出行，方便公交企业管理。
- A.1.2 准确性：指位明确，导向无误。
- A.1.3 唯一性：全市范围内不重名。
- A.1.4 方便性：简单明了，易读、易懂、易记。
- A.1.5 稳定性：不易因社会情况的变化而改变。
- A.1.6 延续性：保证尽可能多的现有名称继续使用。

**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 全线或部分在城八区（含东城、西城、崇文、宣武、朝阳、海淀、丰台、石景山八区）内运营的任意两条线路，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。

注：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、县政府等均没有指位性。

- 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不大于100米时，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。
- 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）的专名部分。例如：西八里庄、广外甘石桥、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。

DB11/T 648—2009

A. 3. 18 车站因故移动后，已不符合A3. 11~A3. 15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 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。  
注1：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。  
注2：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。  
注3：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机和空调工作是否正常。
- B.14 灭火器是否完好。
- B.15 全车无漏油、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)

服务设施检查及报修项目

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

附 录 D  
(资料性附录)  
服务用语

- D.1 对不同的乘客用不同的尊称。
- D.2 经常使用敬语，例如“请”、“您”等。
- D.3 ×××路，开往×××。
- D.4 前方到站是×××，要下车的乘客请做好下车准备。
- D.5 ×××站到了。
- D.6 没票的乘客请买票，持卡乘客请刷卡。
- D.7 下车的乘客，请您出示车票。
- D.8 车上的乘客较多，请大家往下车门走一走。
- D.9 哪位乘客给这位老大爷（妈）让个座位。
- D.10 现在开始验票，请协助我们工作，出示您的车票。
- D.11 对持有效票证乘客，查验过后要说“谢谢”、“请收好”。
- D.12 终点站就要到了，请大家携带好自己的物品准备下车。
- D.13 乘客投大额钱币不找赎时，应说“真抱歉”、“请您谅解”、“请下次备好零钱”。
- D.14 得到乘客帮助或协助前后应说“请帮忙”或“谢谢”。
- D.15 受到乘客表扬说“不客气”。
- D.16 不慎失礼或失误时应说“对不起”。
- D.17 遇到乘客道歉应说“没关系”。
- D.18 当乘客妨碍安全视线或向乘客提出某项具体要求时，应说：“对不起，我看不见反光镜了”、“请您让一下”或“请您往里走”。
- D.19 在“元旦”、“春节”、“五一”、“十一”等国家法定节假日期间，应说节日问候语，例如“各位乘客，新年好!”、“各位乘客，节日好!”等。

附 录 E  
(资料性附录)  
服务质量检查项目

服务质量检查项目见表E. 1~E. 5

表 E. 1 车辆清洁检查项目

线路 \_\_\_\_\_ 检查日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 天气: \_\_\_\_\_

车号	车皮	玻璃	外顶	地板	扶手	轮胎	座椅	踏板	驾舱	内饰	备注

被检查人: \_\_\_\_\_ 检查人: \_\_\_\_\_

表 E. 2 车厢及行车服务检查项目

线路 \_\_\_\_\_ 检查日期: \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 天气: \_\_\_\_\_

车号	时间	着装	报站	售票 验票	文明 用语	重点 照顾	服务 态度	有序 进站	遵守 交通 法规	正确 操作 车载 设施	安全 礼让	备注

被检查人: \_\_\_\_\_ 检查人: \_\_\_\_\_



附 录 F  
(资料性附录)

服务质量指标合格评价方法

- F.1 车辆清洁合格 100 分评价法：85 分（含 85 分）以上为合格。其中：  
车皮、玻璃、外顶、轮胎、地板、扶手、座椅、踏板、驾舱、内饰，每项 10 分。
- F.2 车厢及行车服务合格 100 分评价法：85 分（含 85 分）以上为合格。其中：  
着装、报站、售票验票、文明用语、重点照顾、服务态度、有序进站、遵守交通法规、正确操作车载设施、安全礼让，每项 10 分。
- F.3 车厢服务设施合格 100 分评价法：85 分（含 85 分）以上为合格。其中：  
投币机、读卡机、GPS 车载机、报站器、动态显示屏、移动电视、监视器（含摄像头），每项 6 分；  
车门、车窗玻璃、地板、座椅、扶手、空调、厢灯，每项 6 分；  
服务标志：16 分。
- F.4 站台服务合格 100 分评价法：90 分（含 90 分）以上为合格。其中：  
着装、佩带标志，每项 5 分；  
礼貌用语、组织排队、引导车辆、进站避让、咨询解释、照顾老幼、调解乘客纠纷，每项 10 分；  
清洁卫生，10 分；  
站台地面、站台服务设施，每项 5 分。
-