

ICS XX. XXX. XX  
C XX

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—2020

代替 SZDB/Z 8-2008

## 深圳市公共汽车服务规范

Service specifications for bus in Shenzhen

2020-XX-XX 发布

2020-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布



# 目 次

前言

引言

1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 场站及附属设施 .....	3
5 车辆及附属设施 .....	6
6 运营调度 .....	9
7 线路运营 .....	9
8 营运服务 .....	11
参考文献 .....	15
附录（资料性附录）司乘人员服务用语 .....	16

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准代替 SZDB/Z 8-2008《深圳市公共汽车服务规范》，与 SZDB/Z 8-2008 相比主要变化如下：

- 增加了纯电动公共汽车、智能调度系统定义（见 3.11、3.20）；
- 删除了总站设施要求（2008 年版 4.1）；
- 增加了综合车场功能要求（见 4.2）；
- 修改了整车技术性能及车辆日常维护要求（见 5.1，2008 年版 5.1）；
- 增加了公共汽车无障碍设施要求（见 5.10）；
- 增加了运行计划、行车计划等运营调度规范（见 6.1-6.4）；
- 修改了驾驶员行车安全要求（见 8.2.2、8.2.3, 2008 年版 7.2.2、7.2.3）；
- 删除了跨越经济特区检查站线路司乘人员服务要求（2008 年版 7.3.10、7.3.11）；

本规范由深圳市公共交通运输管理局提出并归口。

本规范主要起草单位：深圳市公共交通运输管理局、深圳市综合交通设计研究院有限公司、深圳巴士集团股份有限公司、深圳市东部公共交通有限公司、深圳市西部公共汽车有限公司。

本规范主要起草人员：张永平、曾浩、张彬、卢旭、吕楠。

本规范于2008年6月首次发布，2020年12月第一次修订。

## 引 言

为提升深圳市城市公共汽车行业服务水平，规范企业经营行为和公共汽车司乘人员服务行为，全面提升服务质量，为乘客提供安全、快捷、方便、舒适的出行条件，制定本指导性技术文件。

本指导性技术文件参照《中华人民共和国道路交通安全法》、《基础设施和公用事业特许经营管理办法》、《城市公共汽电车客运服务规范》、《深圳市公共汽车运营服务管理办法》等，并为适应本行业要求，结合深圳市实际编写。



# 深圳市公共汽车服务规范

## 1 范围

本指导性技术文件规定了深圳市城市公共汽车营运服务的场站及附属设施、车辆及附属设施、运营调度、线路运营、运营服务的要求。

本指导性技术文件适用于深圳市公共汽车行业。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本指导性技术文件的引用而成为本指导性技术文件的条款。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指导性技术文件，然而，鼓励根据本指导性技术文件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指导性技术文件。

中华人民共和国道路交通安全法（中华人民共和国主席令第47号）

基础设施和公用事业特许经营管理办法（国家发展和改革委员会 财政部 住房城乡建设部 交通运输部 水利部 中国人民银行令第25号）

深圳市公共汽车运营服务管理办法（深圳市人民政府令第202号）

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB 9673 公共交通工具卫生标准

GB 50763 无障碍设计规范

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB/T 32960.3 电动汽车远程服务与管理系统技术规范 第3部分：通信协议及数据格式

JT/T 1240 城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求

JT/T 888 公共汽车类型划分及等级评定

JT/T 999 城市公共汽电车应急处置基本操作规程

SZJG 31 公共汽车通用技术要求

SZDB/Z 12 深圳市公交中途站设置规范

SZDB/Z 30 公交智能调度系统 车载调度终端

SZDB/Z 35 公交智能调度系统 平台规范

SZDB/Z 36 公交智能调度系统 通信协议

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城市公共交通**

是对城市中供公众乘用的、大众型的、开放性的各种交通方式的总称。泛指由公共汽车、轨道交通、轮渡等交通方式组成的公共客运交通系统。

### 3.2

#### 城市公共汽车

按照核准的线路、站点、时间和票价运营，为社会公众提供基本出行服务的活动的客运车辆。

### 3.3

#### 城市公共汽车服务设施

是指保障城市公共汽车客运服务的停车场、保养场、站务用房、候车亭、站台、站牌以及加油（气）站、电车触线网、整流站和电动公交车充电设施等相关设施。

### 3.4

#### 场站

是指供城市公共汽车营运等活动或满足乘客上下车而设置的专用设施或场所，包括首末站、综合车场等。

### 3.5

#### 首末站

城市公共汽车线路起点端和终点端车站，功能包括客流集散、车辆停放、调度管理、车辆清洁、后勤保障、车辆加油或充电等。

### 3.6

#### 中途站

城市公共汽车线路营运途中的停靠站点，具有公交车辆停靠、乘客上下车、公交信息服务等功能。

### 3.7

#### 综合车场

是以公共汽车停放、充电、维修、保养为核心功能，兼顾车辆清洗和运营管理等辅助功能的场所。

### 3.8

#### 站牌

在中途站及场站设置的用于提供乘车信息的牌标志，包括普通站牌、电子站牌，其中电子站牌由电子站牌设备、通讯网络及电子站牌后台系统三部分组成。

### 3.9

#### 站架

用于固定站牌的设施。

### 3.10

#### 候车亭

为城市公共汽车服务的辅助设施，是为方便乘客候车，在场站或中途站设置的防护（用于遮阳、挡雨、休息等）设施。

### 3.11

#### **纯电动公共汽车**

由电动机驱动的公共汽车，电动机驱动电源来源于可充电蓄电池或其他能量储存装置。

### 3.12

#### **车容车貌**

车辆外观和内部设备的综合面貌。

### 3.13

#### **区间车**

只在线路全程的某一个区段提供客运服务的公共汽车。

### 3.14

#### **大站车**

只在线路中若干客流量比较大的车站提供客运服务的公共汽车。

### 3.15

#### **运营调度**

针对城市公共汽车运行的计划、组织、协调、指挥与控制。

### 3.16

#### **线路编号**

是一组由特定文字、数字、字母组合，用于简易识别城市公共汽车线路而采用的代码。

### 3.17

#### **线路牌**

用于标示公交车辆线路编号、首末站，统一的、有固定形状的装置。

### 3.18

#### **发车时刻表**

行车作业计划表的一种体现形式。

### 3.19

#### **发车间隔时间**

同一线路，从同一首站发出的相邻两辆公共汽车的时间差。

### 3.20

#### **智能调度系统**

融合了卫星定位技术、无线通信技术、视频监控技术等，实现车辆智能调度、运营及服务质量管理、行车安全监控及数据统计分析等的系统。

## 4 场站及附属设施

### 4.1 首末站

#### 4.1.1 标识、标牌

4.1.1.1 站务用房区标识应明显、统一规范。站务用房应设置在视野开阔的位置，便于工作人员管理调度，减少站内人车干扰。

4.1.1.2 标识、标牌应包括限速标志、其它车辆禁入标志、出入口禁停标志、公司标识、线路标志、失物招领处、服务监督投诉电话。

#### 4.1.2 设施

4.1.2.1 应具备相应的生产、通讯、消防、照明、安全设施和为乘客提供的便利设施，使用电动公共汽车的首末站需配置专用供配电设施、充电桩等，并保证这些设施齐全有效。临时场所配备各项设施应满足安全与生产的需求。

4.1.2.2 生产设施应包括与经营规模相适应的智能调度设备、餐厅、办公室、休息室、设备室、清洁间、茶水间、卫生间、坚实平整的专用停车场地、发车指示牌、对讲机（或电话），有条件的宜将休息室与其他生产设施分开设置。

4.1.2.3 安全设施应包括消防设施、保安设施、音视频监控系统等必要的安全设施，有条件的应加装安全护栏等安全设施。

4.1.2.4 场站功能划分明确，场站交通组织标识应明确；上、下客分区，应科学合理、排列有序、便于疏散，便于人流、车流各行其道；场站内部盲道的布置应连续，在交叉口、场站出入口等行人通行位置，通行线路存在立缘石高差的地方，应设置坡道，场站行人通行线路内盲道及坡道等无障碍设施的规划、设计和建设应符合 GB 50763（无障碍设计规范）要求。

4.1.3 应在有条件的发车区设置发车指示牌或发车显示系统，标明首末站中英文名称、线路编号、中途站、发车间隔、发车计划等信息，并与企业调度系统联动。

4.1.4 张贴乘车规则、发车时刻表、票价表和行驶路线示意图，公布服务监督投诉电话。

4.1.5 站容整洁，卫生状况良好，应及时清理乱张贴、乱涂写。

4.1.6 站区的垃圾应集中存放，当日清运。

### 4.2 综合车场

4.2.1 综合车场应满足公交车辆停放、充电、保养、修理等核心功能，兼顾车辆清洗、运营管理等辅助功能的需求，符合《深圳市公交综合车场建设标准指引》相关要求。

4.2.2 停车功能。应建设停车坪（库）、回车道、试车道等车用场地和设施。

4.2.3 充电功能。应建设专用供配电设施、充电桩等，保障这些设施安全、有效。

4.2.4 维修保养功能。应建设维修保养空间、维修保养工具室、材料室（含轮胎等）、动力系统用房等。

4.2.5 服务功能。应建设仓库、洗车区、隔水槽、污水沉淀池等。

#### 4.2.6 辅助功能

4.2.6.1 应建设管理办公室、监控室、设备用房、配电房、弱电房等。

4.2.6.2 应建设休息室、值班室、餐厅、厕所、浴室等。

4.2.6.3 应同步建设智能信息系统的综合布线工程，并预留相应的接口。综合车场的智能信息系统应包括监控系统、广播系统、电子屏显示系统、道闸系统等。停车规模大于 100 辆的公交综合车场，宜建设智能车辆引导管理系统。

### 4.3 中途站

#### 4.3.1 站台

4.3.1.1 标明车辆停靠位置，规范车辆停靠。

4.3.1.2 根据道路、环境状况设置乘客候车设施，客流大的中途站宜能实现对停靠上下客区域和车辆进出站区域的视频监控。

4.3.1.3 站台规划、设计和建设应符合 SZDB/Z 12（深圳市公交中途站设置规范）要求，应设置无障碍设施、安全防护设施、换乘引导及安全提示等标志。

#### 4.3.2 候车亭

4.3.2.1 候车亭应整体完好，安全、实用、美观、简洁、夜间亮化，具有标识性且便于定期维护。候车亭的设计、制作和安装应符合 SZDB/Z 12（深圳市公交中途站设置规范）标准的有关要求。

4.3.2.2 候车亭应便于乘客遮阳、避雨及排水通畅。

4.3.2.3 候车亭的设置不应影响乘客集散，不应影响行人通行，保持步行道连续。

4.3.2.4 候车亭应保持整洁，卫生状况良好，及时清理乱张贴、乱涂写。

#### 4.3.3 站牌及站架

4.3.3.1 站牌、站架应与候车亭进行一体化设计。

4.3.3.2 站牌应标明本站中英文名称、线路编号、首末站、中途站、首末班车时间、票价及票制、行驶方向、早晚高峰及平峰时段的发车间隔、主要交通工具换乘标志、服务监督电话；站牌的形式、技术要求应符合 SZDB/Z 12（深圳市公交中途站设置规范）的规定。

4.3.3.3 站牌应式样统一，文字规范，便于识别，无歧义。

4.3.3.4 站牌应保持整洁、清晰、可视、无缺损。

4.3.3.5 站牌应配备周边的地图标识，标明所在车站的位置。

4.3.3.6 具备条件的中途站可安装电子站牌，宜提供动态显示车辆运行信息、智能报警到站查询、天气预报、地图查询、线路查询、换乘查询等功能。

4.3.3.7 站牌和站架应端正、美观耐用，表面光滑、无毛刺、尖角，安装应牢固。

4.3.3.8 临时迁移站牌，迁移时间在 3 个月以内，应设置临时性站牌设施；迁移时间在 3 个月以

上，应设置固定站牌设施，并及时在原站址处或附近设置提示信息，并在相关网站的交通信息动态栏目上发布信息。

## 5 车辆及附属设施

5.1 投入营运的公交车辆应符合 JT/T 888（公共汽车类型划分及等级评定）与 SZJG 31（公共汽车通用技术要求）的有关要求，整车技术性能应符合 GB 7258（机动车运行安全技术条件）的规定；做好车辆日常维护工作，并根据 GB/T 18344（汽车维修、检测、诊断技术规范）定期维护，及时排除车辆故障，保持车辆良好的技术状态。

### 5.2 车身长度

5.2.1 小型公共汽车： $6\text{m} \geq \text{车身长度} > 4.5\text{m}$ 。

5.2.2 中型公共汽车： $9\text{m} \geq \text{车身长度} > 6\text{m}$ 。

5.2.3 大型公共汽车： $12\text{m} \geq \text{车身长度} > 9\text{m}$ 。

5.2.4 特大型公共汽车（不含 BRT 车辆）： $13.7\text{m} \geq \text{车身长度} \geq 12\text{m}$  的双层公共汽车， $18\text{m} \geq \text{车身长度} > 12\text{m}$  的单层公共汽车（含铰接车）。

5.3 应安装车辆技术状况远程监控系统终端设备，支持电池、电机、整车电控系统的信息远程管理。远程监控系统功能应符合 GB/T 32960.3（电动汽车远程服务与管理系统技术规范 第3部分：通信协议及数据格式）的相关要求。

5.4 应配置车载智能调度终端、视频监控终端等设备，设备应符合 SZDB/Z 30（公交智能调度系统 车载调度终端）、SZDB/Z 35（公交智能调度系统 平台规范）、SZDB/Z 36（公交智能调度系统 通信协议）的规定。

5.5 尾气排放应符合市环保部门公布的排放标准。

5.6 制动系统应具备辅助缓速功能，快速、高速公路运行车辆（快速公共大巴和快速直达公共中小巴）还应安装防抱死制动系统（ABS）。

5.7 宜在驾驶区安装一键紧急报警装置，一旦发生危险或紧急情况，驾驶员可触发紧急报警装置，与公安部门做好数据对接工作。有条件的可在车辆前后电子发光头牌、尾牌显示求救或警示信号。

5.8 车门设备完好，确保车门正常开合，密封良好，设有防止夹伤乘客的胶条或缓冲装置；车窗玻璃、顶窗无缺损，开闭灵活，闭合后不漏水；地板、盖板完整、牢固、无破损与翻卷。

5.9 车内扶握设施齐全完整，不松动、无残损；座位安装牢固，完整无损，规格统一，无凸出尖锐部分。

5.10 无障碍公共汽车应为轮椅使用者在乘客舱内至少提供一个符合 GB 50763（无障碍设计规范）的轮椅空间，并配置辅助上车装置和轮椅约束系统。轮椅空间可选装折叠型座椅，无轮椅时折叠型座椅可放下供乘客使用，应在轮椅专用座位旁设置停车提示按钮。车厢内应张贴轮椅使用者标志，轮椅使用者的标志应符合 GB/T 10001.9（标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号）的规定。

- 5.11 读卡机/投币机设置应便于乘客通行，应符合相关安全要求。
- 5.12 高速公路运行车辆的每个座位都应配备安全带。
- 5.13 应配备灭火器、安全锤、一键破玻器、驾驶区防护隔离设施等安全应急和紧急逃生设备，设置在方便使用的位置，并保证完好、有效。安全设施应符合 JT/T 1240（城市公共汽电车车辆专用安全设施技术要求）的要求。
- 5.14 车内附属设备
- 5.14.1 车内附属设备完好有效。
- 5.14.2 车内附属设备应包括车载服务终端、电子显示屏、报站器、投币机、读卡机、智能视频监控报警装置、后车门落客夜间照明灯、车厢照明灯、视频监控、秽物袋等。
- 5.14.3 读卡机应包含识别身份证、学生卡、老年卡等优惠乘车证件的功能，实现公共交通一卡通跨区域、跨交通方式的互联互通。
- 5.14.4 宜配备客流数据采集设备。
- 5.14.5 车内报站器、音响等电子设备应具有调节音量的功能。
- 5.15 应按规定悬挂或张贴清晰可辨的服务监督电话（包括服务监督号码、运政监督号码、车牌号码）票价表和线路运行图、乘车指导规则、深圳市公共汽车行业规范、上下车刷卡（码）指引（单次刷卡线路及人工售票线路除外）。如遇行车路线临时变动等情况，须及时张贴公告。
- 5.16 无人售票车辆，车厢内醒目处设置“一票制”、“欢迎使用深圳通”标志或标识及票价等内容。
- 5.17 车厢内警示性与提示性标志或标识
- 5.17.1 车厢内的适当部位设置必要的警示性与提示性标志或标识，标志或标识应充分体现人性化特点。
- 5.17.2 标志或标识应包括：
- 5.17.2.1 “严禁携带易燃易爆危险品乘车”、“注意安全，勿将头手伸出车外”；
- 5.17.2.2 “票据保留及找赎廉洁提示”；
- 5.17.2.3 “儿童购票线”、“爱心专座”、“车辆消毒卡”及装载盒、“安全锤”、“安全出口”、“高速路段请系好安全带”、“滋扰司机危害公共安全，涉嫌违法犯罪”、“禁止吸烟”；
- 5.17.2.4 “客满标志牌”。
- 5.18 营运标志标识
- 5.18.1 应在车辆前后挡风玻璃顶部或醒目位置安装前后线路牌、车辆上车门处安装腰牌。

5.18.2 前后线路牌应采用电子发光显示线路编号和班次末站站名,鼓励显示线路途经主要道路或地点名称;腰牌应显示线路编号和至少5个沿途客运量较大的中途站名称,有条件的应显示该线路所有中途站名称,支持翻页显示。显示内容均应字迹清晰,文字规范,易辨识,并与核定的行驶路线一致。

5.18.3 在车头及车厢醒目处设置表明车辆运行性质的标志或标识,如:“区间车”、“暂停服务”、“乘客已满,请乘坐后续车辆”、“末班车”等。

5.19 无障碍公共汽车应在车身外设有醒目的无障碍标志,无障碍标志与车辆设置的公共信息图形符号应符合 GB/T 10001.9(标志用公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号)和其他相关规定的标准。

## 5.20 车容车貌

5.20.1 车身外蒙皮应无面积为40cm<sup>2</sup>以上的破损。

5.20.2 车身漆膜(包括车身涂装)应无面积为400cm<sup>2</sup>以上剥落或暴露底色。

5.20.3 车身涂装不得有覆盖车辆运营标识、妨碍车辆行驶安全视线等影响运营安全的情形。

5.20.4 车辆广告内容符合广告管理、城市市容管理等有关规定,广告不宜遮挡车辆运营信息及车窗玻璃,不应阻碍行车安全视线。

5.20.5 车厢内除电子媒体、座套、风道、座椅和拉手外,不应设置广告,鼓励利用车厢内电子设备显示车辆到站信息。

5.20.6 车厢内广告、警示牌与提示牌应按有关规定统一制作,位置得当、排列有序、画面完整、安装牢固。

5.20.7 车头灯、尾灯、方向灯、车内顶灯的面罩等各项设施完好,无破损。

5.20.8 装饰条翘头不应超过2cm。

5.21 根据 GB 9673(公共交通工具卫生标准)相关要求,做好车辆卫生工作。车身外表、车门无污垢、油迹,车窗玻璃洁净,轮毂无积污,驾驶区、前挡风玻璃处无积尘、油污和杂物,车厢内壁、扶握设施、座椅座套、地板、踏板无积垢、积水,车厢内无异味。

5.22 保持车内空气清新,空调应保持适度冷暖,应安装强制通风设备,符合 SZJG 31(公共汽车通用技术要求)的要求,车厢内温度高于二十六摄氏度时,应当开启空调设施降低车内温度;空调制冷系统关闭时,须开启通风设备。

5.23 每半月对空调车空调系统的过滤网、风口进行清洗。当空气传播性疾病暴发流行时,应根据有关规定进行清洗、消毒或更换。

5.24 应每天清洁车厢内部,对座椅、扶握设施等乘客常接触的设施进行重点清洁,并填写车内车辆清洁日志。车辆营运回场或发班前对车厢卫生进行保洁,每季度清洁车辆窗帘至少1次,每半月杀虫至少1次,每月至少2次对全车内外进行全面清洁和消毒,并在车队保存相关记录表。

## 6 运营调度

6.1 应使用城市公共交通汽车智能调度系统，支持实现基础信息管理、调度管理、运行监控、统计分析与决策支持等工作。

6.2 运营时间应结合地域特点、线路客流需求特征等因素确定。线路的运营时间应能满足市民日常出行的需要。起讫点与城市轨道交通、公路、铁路、航空、水路等客运方式相衔接的线路，其运营时间宜与其他客运方式的运营时间相衔接，满足乘客接驳需求。

### 6.3 运行计划

6.3.1 应根据线路运营指标、服务质量要求、客流量、客流规律，按照核准的车辆数、车型，编制工作日和节假日行车作业计划，行车作业计划应根据季节的变化及时调整，以满足客流需求。

6.3.2 应定期对线路进行客流调查，视情调整运行计划。

6.3.3 应根据行车时刻表、车辆运能和人员出勤情况编排车次配班计划。

6.3.4 应编制特殊天气、突发事件等应急预案。

6.3.5 因施工以及重大活动等原因，线路需临时调整的，应制定公交线路临时调整方案，报城市公共汽车行业管理部门备案后组织实施，并在相应车厢、首末站、中途站、互联网信息平台做好线路临时调整的温馨提示。

### 6.4 行车调度

6.4.1 应按照核准的线路、站点、运营时间组织运营，严禁擅自变更或者停止运营。

6.4.2 应提示车辆提前进站，按计划准时发车，保证首、末班车正点发车。

6.4.3 应掌握车辆运行状况，合理调配运力，按照线路行车计划与客流量变化，及时采取调度措施。

6.4.4 遇突发事件和恶劣天气时，应启动应急预案，及时处置。

## 7 线路运营

### 7.1 发车

7.1.1 调度员按公司公布的线路运行间隔、行车方案发出发车指令。

7.1.2 驾驶员提前 3 分钟至 5 分钟进入发车准备状态，做好发车准备工作（注：夏季空调车发车前，保持车内温度低于车外温度 2℃以上），开门候客。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/847116045006010003>