

T/JCBD

吉林省品牌建设促进会团体标准

T/JCBD 20—2023

“吉致吉品” 道路客运公交化运营服务

"Jizhijipin"- service for public transportation operation of road passenger transport

2023 - 11 - 18 发布

2023 - 11 - 28 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由吉林省品牌建设促进会提出并归口。

本文件起草单位：吉林省运输管理局、延边州交通运输管理处、长白山保护开发区运输管理处、公主岭市交通运输综合行政执法大队、吉林大学、盛威时代科技股份有限公司、长春公路客运集团有限公司、长春红旗国际小镇运营管理有限公司。

本文件主要起草人：黄俊生、慕德春、吴小威、张湫实、林圣捷、孟琳、宋笑毅、苏蕾、关智骞、王继宗、庞志有、金泰寿、淡晓阳、祝琳颖、刘华胜、胡兴华、杜海鹏、李磊、王浩、吴国奇、康健、陈野、靳明磊、张海波、潘晓东。

引 言

道路客运公交化运营是推动客运体制机制改革，构建吉林道路运输发展新格局的重要手段，能够有效提升运输服务水平、激发市场活力。公交化线路实现了滚动发车、公交化运营，票价平均降低，发车班次增加，企业实现扭亏为盈，群众在道路运输领域的获得感、幸福感显著提升。随着道路客运公交化规模的逐步扩大，实施品牌化、标准化服务，打造多层次、高品质、运营规范、服务高效的道路客运公交化运营服务品牌势在必行。

“吉致吉品”是吉林省区域品牌象征，代表吉林产品和服务形象。“吉致吉品”品牌的打造，从品牌价值定位、形象重塑、传播策略、实施路径等方面进行深度策划，为道路客运公交化有序健康发展提供了最好的时机，真正实现品牌引领，赋能道路客运公交化运营服务。

本文件将发挥关键引领作用，是推进吉林省道路客运公交化运营服务品牌认证的主要依据，推动实现品牌培育，树立“吉致吉品”道路客运公交化运营服务高品质形象。

“吉致吉品” 道路客运公交化运营服务

1 范围

本文件规定了“吉致吉品”道路客运公交化运营服务的基本要求、场站线路要求、车辆要求、服务要求、安全管理和持续改进。

本文件适用于“吉致吉品”道路客运公交化运营服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/T 8226—2023 道路运输术语

GB/T 22484—2016 城市公共汽电车客运服务规范

3 术语和定义

GB/T 8226 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“吉致吉品” 道路客运公交化运营服务 “jizhijipin” service for public transportation operation of road passenger transport

符合“吉致吉品”品牌标准要求，通过“吉致吉品”认证，获得“吉致吉品”标志，提供城市公交模式运营的道路客运服务方式。

3.2

道路运输 road transport

汽车运输

在道路上使用汽车从事旅客或货物的运输。

[来源：GB/T 8226-2023, 3.1.2]

3.3

道路运输站（场） road transport terminal

为社会提供运输服务的车站、库场及其附属设备。

[来源：GB/T 8226-2023, 6.1.1]

3.4

停靠点 bus stop

在客运线路沿线，用于客运车辆停靠、上下旅客的场所。

[来源：GB/T 8226-2023, 6.2.2]

4 基本要求

4.1 应使用新技术、建立智能运营系统，提供智能化、高效化、人性化服务。

4.2 应提供连续服务，未经批准，不得擅自变更或终止服务。

4.3 应公司化经营，不得挂靠、承包经营。

4.4 应及时准确记录运营信息，并按照所在地行业主管部门要求及时报送线路配置车辆、客运量等运营信息。

5 场站线路要求

5.1 场站

- 5.1.1 应配置“吉致吉品”标识，宜配置电子站牌。
- 5.1.2 场站设施应符合 GB/T 22484—2016 第 5 章的规定。
- 5.1.3 宜在景区内设置停靠点。
- 5.1.4 自主选择将首末站设立在道路运输站（场）或具备安全发车条件的公交枢纽站等。
- 5.1.5 农村地区的首末站宜结合农村客运站设置，如无农村客运站，应综合考虑旅客出行需求，合理设置停靠点。
- 5.1.6 中途站应设置于居民相对集中、出行方便、安全的区域。

5.2 线路

- 5.2.1 应合理利用现有城市公交站点资源，与机场、火车站、城市轨道交通、主干公交线网衔接。
- 5.2.2 同一线路应统一运营车辆及停靠点。

6 车辆要求

- 6.1 应使用未设置乘客站立区的客车，车内座椅应全部纵向布置（与车辆前进方向相同），并配有安全带。
- 6.2 宜投入新能源（含氢能源）、空调车辆。
- 6.3 应在前挡风和后挡风玻璃中间顶部位置统一张贴具备夜间显示功能的线路编码，且与站牌保持一致。道路客运公交化运营车辆标识要求见附录 A。
- 6.4 应将本车辆的车牌号、线路运行图、首末班时间、票价收费标准、服务承诺、服务监督电话等信息公示在车厢内显著位置。
- 6.5 应安装智能视频监控设备。
- 6.6 应支持移动支付、扫码支付等信息化支付功能。
- 6.7 其他要求应符合 GB/T 22484—2016 第 6 章的规定。

7 服务要求

7.1 人员

应符合 GB/T 22484—2016 第 7 章规定。

7.2 行车

- 7.2.1 应根据季节、线路客流特征和当地居民作息习惯，合理确定首末班车发车时间。
- 7.2.2 高峰时段发车间隔不宜大于 30 分钟，平峰时段发车间隔不宜大于 90 分钟。
- 7.2.3 应制定发车时间表，准点发车。首末班车延误时间不应超过 1 分钟。
- 7.2.4 全天首末站发车正点率不应低于 98%。
- 7.2.5 行驶一个运次后，应在首站下个运次发车前检查车辆状况，清洁车厢内外卫生。
- 7.2.6 宜在车厢内配备便民服务用品等。
- 7.2.7 其他要求应符合 GB/T 22484—2016 第 9 章的规定。

8 安全管理

运行安全按 GB/T 22484—2016 规定执行。

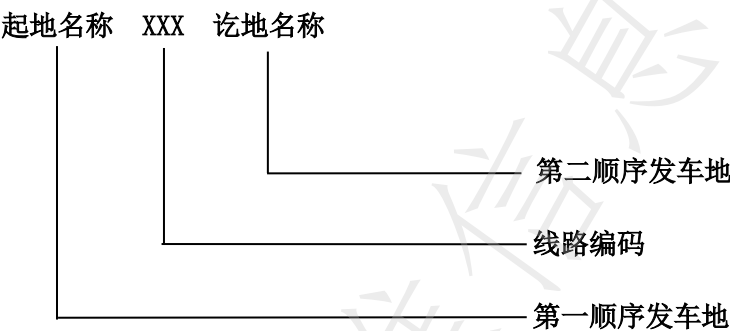
9 持续改进

- 9.1 应建立投诉处理制度，在收到乘客投诉之日起 3 个工作日内处理完毕。
- 9.2 应使用信息化手段开展乘客满意度调查（调查问卷参见附录 B），根据乘客满意度调查结果持续提升服务水平。

附录 A
(规范性)
道路客运公交化运营车辆标识要求

A.1 车头和车尾标识要求

A.1.1 应分别在前、后挡风玻璃顶部中间位置，采用电子显示或粘贴、喷涂等方式标注线路编码和起讫地信息，具体样式如图1所示：



图A.1 车头和车尾标识样式

A.1.2 线路编码和起讫地的字体统一使用黑体字加粗，字体颜色为红色，字体大小可根据车辆情况调整，线路名称和编码信息应清晰易识别。

A.2 车身标识要求

A.2.1 应在车厢上车门外表面喷涂企业名称、核载人数和企业服务监督电话。

A.2.2 应在车身中部喷涂具体线路名称，字体样式美观，清晰易识别。根据线路类别划分为城际公交、城乡公交。例如：“长春—榆树城际公交”，“农安—烧锅店城乡公交”。

A.2.3 应在车厢内部显著位置张贴或喷涂“严禁携带易燃易爆等危险物品上车”警示语。

附 录 B
(资料性)
乘客满意度调查表

乘客满意度调查表见表 B.1。

表B.1 乘客满意度调查表

序号	调查内容（指标）	权重	满意度（分）			
			满意 （100~90）	较满意 （89~75）	一般 （74~50）	不满意 （0 分）
1	候车时间长度	0.2				
2	乘车便捷度	0.2				
3	服务态度	0.15				
4	出行信息服务	0.15				
5	乘车舒适度	0.1				
6	候车环境	0.1				
7	车内卫生环境	0.1				
其它意见和建议：						
线路名称：		填表日期：	年	月	日	填表人：
注：用划“√”的形式，填写有关栏目。						