ICS 03.220.20
CCS R 80

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2022

城市公共汽电车驾驶员服务规范

Specification of service for city bus and trolleybus drivers

（报批稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　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 1
5　出车前准备 2
6　运行服务 2
7　进站停靠 2
8　收车后检查 3
9　安全驾驶 3
10　应急处置 3
参考文献 4

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。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由辽宁省交通运输厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省交通运输事务服务中心、辽宁省标准化研究院、辽华录智达科技股份有限公司、辽宁省道路运输协会、沈阳客运集团有限公司。

本文件主要起草人：姜辉、王珂、徐兵、周宇航、袁会武、徐强强、曲波、盖靖元、厉健、吕锡源、刘铁军、周万国、赵岩、段伟、张黎黎。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：沈阳市和平区十三纬路19号甲，联系电话：024-23867960。

文件起草单位通讯地址：沈阳市和平区十三纬路18甲2号，联系电话：024-23868192。

城市公共汽电车驾驶员服务规范

1 范围

本文件规定了城市公共汽电车驾驶员服务的一般要求、出车前准备、运行服务、进站停靠、收车后检查、安全驾驶、应急处置等要求。

本文件适用于辽宁省行政区域内城市公共汽电车驾驶员服务。

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 19596 电动汽车术语

GB/T 22484 城市公共汽电车客运服务

GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分：通用术语

GB/T 32852.2 城市客运术语 第2部分：公共汽电车

JT/T 999 城市公共汽电车应急处置基本操作规程

JT/T 934 城市公共汽电车驾驶员操作规范

3 术语和定义

GB/T 19596、GB/T 32852.1、GB/T 32852.2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 一般要求

4.1 应取得公安部门核发的与驾驶车型相符的机动车驾驶证，并经运营企业组织的有关法律法规、岗位职责、操作规程、服务规范、安全防范和应急处置、车辆维护等基本知识与技能的岗前培训，经考核合格后持证上岗。

4.2 应熟知本线路沿途站名、街道和道路名称及换乘线路，了解沿途主要机关单位、商业网点、旅游景点和公共服务设施等。

4.3 应按照规定着装，衣着整洁，仪表端庄，文明服务，佩戴或在规定位置放置服务证（卡）。

4.4 应使用普通话服务，语速适中，用语文明。根据需要，可采用方言或外语服务。

4.5 在服务过程中，不应做其他与本职工作无关的事情。

4.6 钻研驾驶技术，具有较强节能意识，熟练掌握车辆的技术性能，应具备城市公共汽电车运营突发事件应急处置能力。

4.7 宜积极参加各类服务竞赛，争当辽宁省公交行业星级驾驶员。

4.8 驾驶员机车操作应符合 JT/T 934 的规定。

5 出车前准备

5.1 按岗位规范程序，做好出车前各种例检，发现问题及时报修，应确保燃料或电量充足。
5.2 应检查并确保仪表信号齐全有效、固定良好，安全锤、破窗器和灭火器齐全有效，应急通道保持畅通。
5.3 车厢内外及有关设施设备整洁，应符合相关标准规范要求。
5.4 应检查车载服务器终端、报站器、读卡机（箱）、投币箱、电子显示屏、视频监控器、空调、暖风等服务设施并确认完好有效，发现故障应及时报修并配合对车辆进行维修。
5.5 冬季寒冷地区应做好车辆预热，清除车上前风挡等影响安全视线部位的霜雪，并按需要携带防滑器材。
5.6 按规定携带驾驶证、随车工具和有效票据等。
5.7 按照行车调度计划，按时到达指定发车位置，做好发车准备。

6 运行服务

6.1 应根据调度要求的发车时间在关好车门后准时发车，车辆起步前应注意观察四周及车内乘客动态，确认车门关闭后平稳起步、依次出站。
6.2 应按规定的线路、走向、班次、站点、车道行车，不得擅自越站甩客、滞站揽客、追抢客源、改道行驶。
6.3 在施划公交专用道的路段，应使用公交专用道行驶，不宜长时间占用其它社会车道。
6.4 车辆进站前，在离站 50 m～100 m 处提前进行到站播报。车辆出站时，预报下一站站名；车辆到达终点站，播报终点语，提醒乘客携带好随身物品下车；报站器发生故障不能正常使用时，应进行人工报站。报站期间应停止播放视频广告或语音。
6.5 在车辆启动、转弯、进出站和遇特殊乘客乘车时，按照规定使用提醒用语。
6.6 提示乘客出示证（卡）、购票，查验乘客投币，在不影响安全驾驶的情况下耐心解答乘客问询。
6.7 按照当地政府有关优待乘车政策提供服务，乘客较多时要积极疏导，重点照顾或提醒乘客礼让老、幼、病、残、孕等需要帮助的乘客。
6.8 车辆不宜播放与公交服务、乘车秩序、安全行驶、公益文明方面无关的其它广播和音视频等，提醒乘客不宜使用手机外放播放音视频。
6.9 运行中发现异常现象及时处理，发现故障及时报修并配合对车辆进行维修。车辆因故不能继续行驶，应向乘客说明情况，引导乘客安全转乘本线路后续车辆，后续车辆应积极配合换乘。
6.10 发现乘客有车内吸烟、肢体伸出窗外、乱扔废弃物等违反乘车规则或政府规定的行为，应予以提示和劝阻。
6.11 应根据天气变化，开关车辆制冷、供暖或换气设备，保证车厢内温度适宜。

7 进站停靠

7.1 接近站点时，应减速、慢行，并提前开启转向信号灯。有序进站，按规定站位停靠，应尽量避开积水区域。不在站点滞留、妨碍营运秩序，车头对齐站牌或停车线停车，停车时车身应与道路平行，车轮外侧距离路缘石内沿在 80 cm 以内。
7.2 多辆车同时到站停靠时，应按顺序进站，无法及时进站车辆执行二次进站。
7.3 车辆进站停稳 3 s 后开门，行驶过程中不得随意开关门，防止摔夹事故发生。

7.4　无障碍车辆遇坐轮椅乘客乘车时，应放下无障碍踏板，并提供相应服务。

8　收车后检查

8.1　收车后应将车辆按照规定路线安全返回停车场并按指定位置有序停放，具体见表格 1。

表 1 车辆安全间隔表

车长	车宽	安全间隔
≤6 m	≤1.8 m	≥0.5 m
6 m＜车长≤8 m	1.8 m＜车宽≤2.2 m	≥0.7 m
8 m＜车长≤12 m	2.2 m＜车宽≤2.5 m	≥0.8 m
＞12 m	＞2.5 m	≥ 0.9 m

8.2　应检查车辆有无漏水、漏气、漏电、漏油等现象，发现故障及时报修。
8.3　应检查车辆燃油（气）或电量，不足时应及时补充。
8.4　做好安全检视，关闭车辆电源，关好车门、车窗和天窗。检查安全锤、灭火器有无遗失。检查车内有无乘客遗失物品，发现乘客遗失物品应妥善保管并及时上交。
8.5　应按规定完成车厢清洁等工作。

9　安全驾驶

9.1　驾驶员应严格遵守交通法规，　驾驶过程中应注意力集中，按规定车速行驶，文明驾驶。
9.2　发现乘客携带易燃、易爆等危险品乘车时，应阻止其上车，必要时向单位和公安机关报警。
9.3　经过临水、临桥、淹积水等危险路段，能见度较差的风、雨、雪、雾等特殊天气条件下及在冰雪路面行车时，应减速慢行，不冒险涉水。
9.4　驾车时不得接打手机、听广播、听音乐、看书报、吸烟、饮食、闲谈或者有妨碍安全行车的行为。
9.5　做好安全提示，提醒乘客注意安全，避免急加速、急减速及紧急制动。
9.6　夜间行驶应开启外灯及厢灯，会车时应将远光灯变为近光灯。
9.7　运行途中驾驶员遇事应保持良好心态，不得与人赌气、争吵。发生服务纠纷时，应冷静处理，在停车状态下或确保行车安全的前提下尽量化解矛盾。当矛盾无法控制时，应立即停车报警并向所属单位报告。

10　应急处置

10.1　驾驶员应按要求参加城市公共汽电车企业组织的应急处置培训和演练，掌握突发事件处置和报告工作程序。
10.2　发现车辆存在安全隐患时，应立即靠边停车查验，做好相应处置。必要时应疏散乘客，按规定做好有关处置，并向单位报告。
10.3　遇突发事件、治安事件、公共安全事件、恶劣天气和自然灾害等，按 JT/T 999 的规定处置。
10.4　遇有公共卫生事件时，应按有关要求处置。

参 考 文 献

[1] GB/T 4094.2 电动汽车 操纵件、指示器及信号装置的标志
[2] JT/T 1240 城市公共汽电车车辆专业安全设施技术要求