ICS 03.220.20
CCS R 11

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

汽车客运站服务规范

Specification for the country passenger transportation service

2023－XX－XX 发布 2023－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　基本要求和规范 2
5　旅客服务 4
6　承运人服务 6
7　延伸服务 8
附录A（规范性）服务质量指标解释及计算公式 10
附录B（资料性）旅客乘车须知 12
附录C（资料性）实名制有效身份证件类别 14
附录D（资料性）旅客禁止携带物品 15
参考文献 17

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：辽宁省检验检测认证中心、辽宁省交通运输事务服务中心。

本文件主要起草人：黄月梅、徐兵、曲波、王殿龙、柯沪芬、米宸、牟炫宇、王珂、吴小威、李宏波。

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、来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实施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，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：024-83210357。

汽车客运站服务规范

1 范围

本文件规定了汽车客运站（以下简称“客运站”）的基本要求和规范、服务管理、旅客服务、承运人服务、延伸服务等方面要求。

本文件适用于辽宁省内一、二级客运站的服务管理。三级客运站、便捷车站可参照本文件执行。

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 3095 环境空气质量标准

GB 37487 公共场所卫生管理规范

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

JT/T 200 汽车客运站级别划分和建设要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车客运站 road passenger station

具有集散换乘、运输组织、信息服务、辅助服务等功能，为公众出行和运输经营者提供站务服务的场所，是道路旅客运输网络的节点，是公益性交通运输基础设施。

[来源：JT/T 200—2020,3.1]

3.2

一级车站 first station

设施与设备符合JT/T 200中一级车站配置要求，且具备下列条件之一：

a ） 日发量在 5000 人次及以上的车站；

b ） 日发量在 2000 人次及以上的旅游车站、国际车站、综合客运枢纽内的车站。

[来源：JT/T 200—2020,5.2]

3.3

二级车站 secondary station

设施与设备符合JT/T 200中二级车站配置要求，且具备下列条件之一：

a ） 日发量在 2000 人次及以上、不足 5000 人次的车站；

b ） 日发量在 1000 人次以上、不足 2000 人次的旅游车站、国际车站、综合客运枢纽内的车站。

[来源：JT/T 200—2020,5.3]

3.4

三级车站 third station

设施与设备符合JT/T 200中三级车站配置要求，且日发量在300人次及以上、不足2000人次的车站。

[来源：JT/T 200—2020,5.4]

3.5

便捷车站 convenient station

设施与设备符合JT/T 200中便捷车站配置要求，以停车场为依托，具有集散旅客、停发客运车辆功能的车站。

[来源：JT/T 200—2020,5.5,有修改]

3.6

站务员 station attendant

站务员属于非专业技术工种，是客运站的常规事务员，并与其签订劳动合同。

3.7

承运人 carrier

承担承运责任或实际承担旅客运送的运输企业或个人。

3.8

危险物品 dangerous goods

容易引起爆炸、燃烧、腐蚀、毒害或有放射性的物品及枪支、管制刀具等可能危害公共安全的物品。

4 基本要求和规范

4.1 行业管理

4.1.1 客运站应按照交通运输主管部门决定的许可事项从事经营活动，不得转让、出租经营许可证件，不得改变客运站基本用途和服务功能。

4.1.2 客运站应遵循“以人为本、安全第一”的宗旨，依法经营、诚实信用、公平竞争、优质服务。

4.1.3 客运站应具备运输服务、运输组织、中转换乘、多式联运、通讯、信息和辅助服务等功能，实行封闭式管理，做到客流、车流、行包流互不交叉，进站流、出站流互不交叉。

4.1.4 客运站经营者应建立健全各类台账和档案，并按照要求报送有关信息。

4.2 设施、设备配备

4.2.1 客运站服务设施、设备的配备应满足 JT/T 200 的要求，其中无障碍设施应符合 JGJ 50 的规定。

4.2.2 客运站各类设施设备应齐全有效，功能布局合理，方便取用和管理，各类图表和公用标志应清楚易懂。

4.2.3 鼓励客运站配备医疗救护室、自动售票机、电子车票识别设备、自助寄存柜、自动取款机、无线宽带、手机充电宝、按摩椅等更多先进设施设备。

4.3 标志标识

4.3.1 客运站应在明显位置标明站名和站级。

4.3.2 客运站应配置向旅客指引售票厅、综合服务处、候车厅、行包托运处、重点旅客候车室、寄存处、饮水处、盥洗室、卫生间、检票处、残疾人服务设施、无障碍通道、步行梯、自动扶梯等标识。

4.3.3 客运站应配置警示标识，提示旅客注意安全，规范旅客行为，如小心地滑、禁止吸烟、安全出口、消防通道、紧急疏散方向指引等。

4.3.4 客运站标志标识应根据营业布局的调整及时进行补充和更新，方便旅客识别。

4.4 服务管理

4.4.1 管理制度

客运站应建立健全各项服务规章制度，并组织实施。

4.4.2 岗位设置

客运站应以满足旅客和进站经营车辆的需要设置服务岗位。一般应设置值班站长、综合服务、售票、安检、候车、小件寄存、行包托运、广播、检票、车场管理、调度等岗位，根据岗位设置配备站务员，明确岗位职责。

4.4.3 岗位培训

客运站应建立完善的培训体系，开展职业道德、业务技能、服务理念、服务礼仪、心理素质、突发事件处置等方面培训。

4.4.4 服务意识

客运站站务员应树立良好的服务理念和意识，爱岗敬业，热情周到，团结协作，开拓创新。

4.4.5 形象规范

客运站应规范站务员仪表、仪容、仪态，按规定统一着装，仪容整洁，修饰得体。

4.4.6 语言规范

客运站站务员在工作中应讲普通话，语言简洁、准确，态度和蔼亲切。鼓励使用简单外语和手语。

4.4.7 服务流程

客运站服务工作过程应规范化、人性化，简化各岗位服务程序，保证岗位职责衔接顺畅。

4.4.8 监督落实

客运站应建立健全考核评估机制，定期考核各项服务规章制度落实情况。

4.5 安全管理

4.5.1 客运站应坚持安全第一、预防为主、综合治理的安全生产方针，贯彻执行国家有关安全生产的法律、行政法规、规章、政策和标准，建立健全安全生产责任制、安全生产管理制度、业务操作规程和应急预案等，并组织实施。

4.5.2 客运站应实行全员安全生产责任制度，落实“一岗双责”。

4.5.3 客运站应实行封闭式管理，加强站务员、进站车辆安全管理，落实实名制管理和“三不进站、六不出站”要求。

注1：“三不进站”是指：危险品不进站、无关人员不进站（发车区）、无关车辆不进站。

注2：“六不出站”是指：超载营运客车不出站、安全例行检查不合格营运客车不出站、旅客未系安全带不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、营运客车证件不齐全不出站、《出站登记表》未经审核签字不出站。

4.5.4 客运站应制定有关自然灾害、客运量突增、公共卫生、生产安全事故应急救援以及其他突发事件的应急预案，每年至少开展 1 次综合或者专项应急演练。

4.6 服务环境和秩序

4.6.1 站前广场绿化美化，卫生、秩序良好。

4.6.2　旅客进站购票、候车、检票、上车有秩序，疏导旅客离站有序。
4.6.3　车站内整洁明快，温度适宜，空气清新，通风照明良好，座椅摆放整齐，地面干净清洁。
4.6.4　客运站应对站内商业设施设备实行统一管理，并划分专门区域进行设置，鼓励站内宣传公益广告。
4.6.5　停车场车辆停放整齐有序，场地平整干净，无闲杂人员。
4.6.6　车辆进、出站畅通有序，发车区、下客区与停车场分区明确。

4.7　服务质量

4.7.1　生产安全事故为0。
4.7.2　客运班车发车正班率99.9 %以上。
4.7.3　发车正点率98 %以上。
4.7.4　售票差错率0.5 ‰以下。
4.7.5　联网售票率98 %以上。
4.7.6　旅客满意率98 %以上。
4.7.7　旅客意见处理率100 %。
4.7.8　进站经营者满意率95 %以上。
4.7.9　进站经营者意见处理率100 %。
4.7.10　运费结算率100 %。

注：以上指标计算公示详见附录A。

5　旅客服务

5.1　值班站长

5.1.1　做好岗位工作交接，了解待处理事项和当日班车、旅客、路况、天气信息等情况，做好应对突发事件准备。
5.1.2　当班期间佩戴醒目标识，履行现场管理职责。
5.1.3　督促检查各岗位站务员出勤、仪容、履行岗位职责等情况，布置当班工作任务和注意事项，指挥协调各班组、岗位工作，做好当班日志。
5.1.4　了解旅客流量、流向、流时的变化情况，掌握班车晚点、停班、脱班及线路变更等情况，做好车辆加班、顶班准备，督促及时向旅客解释说明。
5.1.5　加强现场巡查，检查站内外卫生、设施设备、站务服务等情况，发现问题及时处理。
5.1.6　查阅旅客意见簿，处理协调旅客来访投诉、进站经营者诉求等工作，重要意见或建议及时反馈相关部门。

5.2　综合服务

5.2.1　客运站应在明显位置设置综合服务岗位，公示服务项目，放置救急药品、轮椅、针线、纸笔等便民用品，方便服务旅客。鼓励配置电脑查询系统和自助式触摸查询系统。
5.2.2　客运站应在显著位置公布进站客车的类型等级、运输线路、站点、班次、发车时间、票价等信息，以及收费项目和标准。
5.2.3　了解当日开行班次、线路及调整、变更情况，为旅客提供本地风土人情、名胜古迹及主要单位地址和换乘其他交通工具的咨询服务。
5.2.4　为旅客指引购票、候车、行包托运、小件寄存、残疾人服务设施、无障碍通道、检票等有关位

置。

5.2.5　热情耐心回答旅客问询，能够简单应用日常外语和手语。

5.2.6　及时帮助旅客广播找人、失物招领，做好旅客失物登记工作。

5.2.7　鼓励客运站印制本站前往本地主要政府机关、火车站、机场、医院、商业区、旅游景区（点）等地的“服务指南”。

5.3　售票服务

5.3.1　客运站应设有计算机售票系统，实现与省联网售票系统对接，实行售票双屏显示。可采取与第三方平台合作方式，扩大代售票网点，方便旅客购票。

5.3.2　客运站应公示旅客乘车须知（详见附录 B）、营运线路图、客运站服务部位示意图等，设置儿童身高标尺，售票室内应挂日历牌和时钟。

5.3.3　客运站应按照有关规定为军人、消防救援人员等提供优先购票服务，并建立老幼病残孕等重点旅客购票服务保障制度。

5.3.4　售票人员应熟记营运线路、班次、发车时间、车型、车属单位、沿途停靠站点、里程、票价和运行时间等，熟练掌握售票操作规程。

5.3.5　售票人员岗前应做好票据、零钱及其它各项准备工作，检查售票显示和柜台对讲系统是否正常。

5.3.6　售票时，售票人员应按照核定的线路、班次、时间、站点售票，遵守“三问一唱三交代”操作规程，即：问到达站名、乘车时间、购票张数，唱收款找零，交代站名、时间、售票张数。对旅客、参营单位、线路、班次平等售票，不强迫旅客购买保险。旅客排队购票时间一般不超过 15 分钟。

5.3.7　二类及以上客运班线应实行实名售票和实名查验，免票儿童除外。实行实名制管理的，购票人购票时应提供有效身份证件原件，实名制有效身份证件类别（详见附录 C）。通过网络、电话等方式实名购票的，购票时需提供乘车人的有效身份证件信息，并在客运站上车时凭借有效身份证件原件取票。

5.3.8　客运站应设置退票、改签窗口，并按照国家有关规定为旅客办理退票、改签手续。因不可抗力、客运站或承运人的责任造成延误发车或脱班，旅客退票时，应免收退票费。旅客遗失客票的，经核实其身份信息后，应免费为其补办客票。

5.3.9　鼓励使用非现金支付方式，鼓励设置自助售、检票机设备，但要保留现金支付以及人工服务。

5.4　安检服务

5.4.1　客运站应建立危险品查堵制度，制定危险品检查工作程序，设立专门的危险品查堵岗位，配置行包安全检查设备，公示“旅客禁止携带物品”的种类（详见附录 D），对进站旅客和行包开展安全检查。

5.4.2　危险品查堵处应配备指示标识、引导带、可疑行包开包检查工作台、危险品回收箱等辅助设施。

5.4.3　危险品查堵岗位工作人员上岗前，应参加常见危险品识别与处置、安全检查设备使用等相关知识和技能的培训，并经客运站考核合格。

5.4.4　危险品查堵人员应着装整齐，佩戴服务证章，签到上岗，检查设备及相关用品是否齐备、完好，并登记《危险品查堵工作登记簿》。

5.4.5　危险品查堵人员应熟悉危险品种类，熟练掌握安全检查操作规程，不得从事与工作无关的活动，不得擅自离岗，不得私拿收缴物品，遇到重大事情立即向值班站长汇报。

5.4.6　发现可疑物品时，安检员应打开箱包作进一步检查，确定为危险品时，做好记录，并根据危险品种类，采取劝说旅客拿走、代为保管、交有关部门处置等措施。代为保管的，应开具代管凭证。

5.4.7　乘客或托运人不配合危险品查堵时，危险品查堵人员应做好解释和说明工作，经劝告仍不接受的，应拒绝其进站。经劝阻无效，仍强行进站或滞留现场扰乱秩序的，应移交公安机关处置。

5.5 候车服务

5.5.1 候车室卫生和环境空气质量，应符合 GB 37487 和 GB 3095 的要求。
5.5.2 候车室内应免费为旅客提供休息、饮水、盥洗、如厕等服务，设置母婴候车室（区）、超市、旅客意见簿等。
5.5.3 站务人员应及时劝阻旅客随地吐痰、吸烟、乱扔垃圾等不文明行为，为旅客提供报刊杂志、食品等。
5.5.4 引导旅客按班线、车次区域有序候车。

5.6 寄存服务

5.6.1 设置寄存柜或储物架，挂签存放，摆放整齐，妥善保管。
5.6.2 做好寄存物品安全检查，禁止危险品寄存。
5.6.3 在显著位置公示收费标准，按公示价格收费。
5.6.4 旅客提取物品时，认真查验凭证，核对无误交付。
5.6.5 鼓励客运站开展自助寄存服务。

5.7 托运服务

5.7.1 客运站受理客运班车行李舱载货运输业务的，应对托运人有效身份信息进行登记，并对托运物品进行安全检查或者开封验视，不得受理有关法律法规禁止运送、可能危及运输安全和托运人拒绝安全检查的托运物品。
5.7.2 客运班车行李舱装载托运物品时，应不超过行李舱内径尺寸、不大于客车允许最大总质量与整备质量和核定载客质量之差，并合理均衡配重；对于容易在舱内滚动、滑动的物品应采取有效的固定措施。

5.8 广播服务

5.8.1 使用普通话广播，声调亲切、语速适中，音响效果良好。
5.8.2 广播内容包括：预报检票通知，提醒旅客按时乘车；播报班车晚点误点、车次变更、临时停班、交通路况等信息；广播寻人启示、失物招领；宣传旅客须知、旅行安全、卫生常识等。

5.9 检票服务

5.9.1 检票前，使用规范用语，提示旅客有序排队。
5.9.2 检票时，动作规范迅速准确，对客票记载的身份信息与旅客及其有效身份证件原件进行一致性核对。优先安排老幼病残孕等重点旅客和军人、消防救援人员等旅客检票上车，严禁无票人员进入发车区。
5.9.3 对未按照规定购票以及携带超重行包未及时托运的旅客，督促其尽快办理补票手续。
5.9.4 开车前，清点旅客人数和行包票，认真填写检票记录。

5.10 下客服务

5.10.1 客运站应为旅客提供下客服务，下客区应与发车区、停车场有效分隔，指挥车辆停靠，疏导旅客离站，维护下客区秩序。
5.10.2 鼓励客运站设置接客人员等候的区域，提供物品搬运等便民服务项目。

6 承运人服务

6.1 车辆进站服务

6.1.1 客运站和进站发车的客运经营者应依法自愿签订服务合同，双方按照合同的规定履行各自的权利和义务。服务合同内容至少应包括：

a) 双方各自的权利和义务；

b) 营运班线、营运车辆、途经站点、发车时间、合同期限等具体事宜；

c) 客运站对承运人收费项目、标准和结算方式、结算周期等。

6.1.2 客运站应对承运人、班线、车辆和从业人员等信息登记造册，以备查验。

6.1.3 客运站应按进站服务合同和有关规定，与进站客运经营者按时结算。

6.1.4 客运站应禁止无证经营的车辆进站从事经营活动，无正当理由不得拒绝合法客运车辆进站经营。

6.1.5 客运站应建立结算档案，以便经营者查阅核对。

6.2 停车场服务

6.2.1 停车场实行封闭式管理，无关人员和车辆不得进入车场。

6.2.2 停车场应布局合理，便于车辆停靠、发车、进出站；应设置严禁烟火、禁鸣喇叭和限速标志、指示标识，安全消防设备和器材齐全有效。

6.2.3 停车场管理员应按照班次运行计划，指挥车辆有序进站进位，保证安全。

6.2.4 客运站应为司乘人员提供休息场所及饮水等服务。

6.2.5 停车场在夜间使用时应有足够的灯光照明，加强巡查，确保车辆停放、运行安全。

6.3 报班管理

6.3.1 客运站应按进站服务合同内容对车辆进行报班管理，保证班车正班率等指标符合规定：

a ）进站客运经营者应在发车 30 分钟前备齐相关证件进站并按时发车；

b ）进站客运经营者因故不能发班的，应提前 1 日告知客运站，双方协商调度车辆顶班；

c ）对无故停班达 7 日以上的进站班车，客运站应报告当地交通运输主管部门。

6.3.2 客运站应建立营运客车安全例行检查制度，按照《汽车客运站安全生产规范》（交运规〔2019〕13 号）的要求，对始发的营运客车进行安全例行检查，并采取措施防止未检的营运客车出站运行。

6.3.3 客运站在调度营运客车发班时，应对营运客车机动车行驶证、道路运输证、客运标志牌、“营运客车安全例行检查合格通知单”和驾驶员机动车驾驶证、从业资格证等单证进行检查，确认完备后方可准予报班。客运站报班记录保存期限不少于 3 个月。

6.3.4 鼓励客运站采用信息化手段进行报班管理，提高运营组织效率。

6.4 发班安排

6.4.1 客运站应坚持公平、公正原则，科学合理安排发车时间。

6.4.2 客运站应按进站班车确定的类型等级、运输线路、配客站点、班次、发车时间、票价等信息编制运行计划，并按计划运行。

6.4.3 客运站应组织检票后的旅客乘车、就座，有序出站。

6.4.4 遇客流高峰时，客运站应按应急预案要求，组织做好站务作业及运力安排等事宜，及时疏运旅客。

6.4.5 客运经营者在发车时间安排上发生纠纷，客运站协调无效时，由属地交通运输主管部门裁定。

6.5 出站服务

6.5.1 发车前，驾驶员应落实安全告知制度，向乘客进行面对面的安全承诺，承诺在驾驶过程中做到

“五不两确保”。

注：“五不两确保”是指：不超速，严格按照道路限速要求行驶；不超员，车辆乘员不得超过载客人数；不疲劳驾驶，日间连续驾驶不超过4小时，夜间连续驾驶不超过2小时；不接打手机，在驾驶过程中保持注意力集中；不关闭动态监控系统，做到车辆运行实时在线；确保乘客系好安全带，全程按要求佩戴使用；确保乘客生命安全，为旅途平安保驾护航。

6.5.2 客运站应建立出站检查制度，配备出站检查人员，对出站营运客车和驾驶员的相关情况进行检查，落实“六不出站”要求，严禁不符合条件的营运客车和驾驶员出站运营。

6.5.3 经检查符合要求的营运客车和驾驶员，检查人员应在《出站登记表》上进行记录，并经驾驶员签字确认。《出站登记表》保存期限不少于 3 个月。

6.5.4 营运客车不配合出站检查的，客运站有权拒绝营运客车出站。经劝阻无效，仍滞留现场扰乱秩序的，客运站应采取相应措施安排旅客改乘并报属地交通运输主管部门；对强行出站的，客运站应立即报告属地交通运输主管部门处理。对相应营运客车，客运站可在一定期限内禁止其进站发班。

6.5.5 鼓励客运站在出站环节运用信息化手段开展营运客车、驾驶员有关单证一致性查验，提高查验效率。

7 延伸服务

7.1 总则

客运站在不改变基本服务功能的前提下，可以根据客流变化和市场需要，拓展旅游集散、邮政、物流等服务功能开展快餐、直播带货、商超、住宿、旅游、网络信息、汽车检测、维修、清洗、美容、汽车租赁等配套服务。从事前款经营活动的，应遵守相应的法律、行政法规的规定。

7.2 综合运输服务

7.2.1 鼓励客运站设置专用区域，作为定制客运线路、公交线路、城际公交化线路和城乡客运一体化线路首末站，为承运企业提供组织客流、停车、洗车、维修等综合服务。

7.2.2 鼓励客运站在城市市区、县城城区的客运班线主要途经地点设立停靠点，提供售检票、行李物品安全检查和营运客车停靠服务，与城市公交相衔接，便于换乘。

7.2.3 鼓励客运站建设城市候机楼，为旅客提供航班信息咨询、办理购票、行李托运、换登机牌等服务。

7.2.4 鼓励客运站开通铁路联程运输售票服务，为旅客联程运输提供便利。

7.2.5 客运站可因地制宜推进充换电基础设施建设，满足新能源汽车用户用电需求。

7.2.6 鼓励客运站发展共享汽车、汽车租赁等业务。

7.3 站游融合发展

7.3.1 支持客运站设立旅游集散中心，提供旅游服务咨询、景区展示、旅游商品售卖、旅游交通预订、文化休闲、集散换乘等综合服务，提升旅客出行体验。

7.3.2 支持客运站与旅行社、旅游景区（点）合作，立足游客需求，提供“门票+车票”“车票+门票+酒店”“车票+酒店”等“一站式”旅游客运产品，满足游客个性化、多元化的便捷出行服务。

7.3.3 鼓励客运站划出一定区域范围，为优质农产品、旅游纪念品提供展销场所和必要设施；结合区域文化、民俗和产品特点，在重要节日或重点时段，组织策划形式多样的宣传推介活动，推广当地文化、乡村特色美食和优质农产品。

7.3.4 支持客运企业优化完善旅游客运线路，鼓励开通客运站、旅游集散中心至景区的直通车。

7.3.5　鼓励客运站与第三方出行平台合作，依托旅游集散中心打造区域性旅游综合信息服务平台，线上通过信息查询、票务预订等一站式服务，线下通过旅游集散中心提供全程运输服务。

7.4　站邮融合发展

7.4.1　支持客运站与邮政、快递物流、供销等部门深度合作，建立工作机制，拓展服务功能。

7.4.2　客运站应合理规划客、货分流线路，配备必要设施设备，规范营运客车带邮带件、中转运输等服务。

7.4.3　没有下置行李舱或者行李舱容积不能满足需要的客车，可以在车厢内设立专门的行李堆放区，但行李堆放区和座位区必须隔离，并采取相应的安全措施。严禁行李堆放区载客。

7.4.4　鼓励客运站整合各方信息资源，完善平台网上交易、运输组织、过程监控、结算支付、数据分析等服务功能，优化组织服务，提升运输效率。

附　录　A
（规范性）
服务质量指标解释及计算公式

A.1　生产安全事故

生产经营活动中发生的造成人身伤亡或者直接经济损失的事件，一般分为四个等级：

a)　特别重大事故，是指造成 30 人以上死亡，或者 100 人以上重伤（包括急性工业中毒，下同），或者 1 亿元以上直接经济损失的事故；

b)　重大事故，是指造成 10 人以上 30 人以下死亡，或者 50 人以上 100 人以下重伤，或者 5000 万元以上 1 亿元以下直接经济损失的事故；

c)　较大事故，是指造成 3 人以上 10 人以下死亡，或者 10 人以上 50 人以下重伤，或者 1000 万元以上 5000 万元以下直接经济损失的事故；

d)　一般事故，是指造成 3 人以下死亡，或者 10 人以下重伤，或者 1000 万元以下直接经济损失的事故。

注：　该等级标准中所称的“以上”包括本数，所称的“以下”不包括本数。

A.2　客运班车发车正班率（%）

$$客运发车正班率（\%）=\frac{报告期正班发车次数}{报告期总发车次数}\times 100\%$$

A.3　发车正点率（%）

$$发车正点率（\%）=\frac{报告期正点发车次数}{报告期总发车次数}\times 100\%$$

A.4　售票差错率（‰）

$$售票差错率（‰）=\frac{报告期售票差错张数}{报告期售票张数}\times 100\%$$

A.5　联网售票率（%）

$$联网售票率（\%）=\frac{报告期联网售票线路数}{报告期总线路数}\times 100\%$$

A.6　旅客满意率（%）

$$旅客满意率（\%）=\frac{感到满意的旅客人数}{抽样调查的总人数}\times 100\%$$

A.7　旅客意见处理率（%）

$$旅客意见处理率（\%）=\frac{报告期旅客意见处理件（条）数}{报告期旅客意见总件（条）数}\times 100\%$$

A.8　进站经营者满意率（%）

$$进站经营者满意率（\%）=\frac{感到满意的进站经营者人数}{抽样调查的总人数}\times 100\%$$

A.9　进站经营者意见处理率（%）

$$进站经营者意见处理率（\%）=\frac{报告期进站经营者意见处理件（条）数}{报告期进站经营者意见总件（条）数}\times 100\%$$

A.10　运费结算率（%）

$$运费结算率（\%）=\frac{结算期实际结算运费金额}{结算期应结算运费金额}\times 100\%$$

附　录　B
（资料性）
旅客乘车须知

B.1　购票

B.1.1　车票是乘车凭证，包括纸质车票和电子车票两种，是您与承运方签订的旅客运输合同。

B.1.2　成人及身高超过1.5米的儿童购买全价票。持一张全价票的旅客可携带一名6周岁（含6周岁）或身高1.2米（含1.2米）以下、且不单独占用座位的儿童免费乘车，不提供座位。需单独占用座位或者超过1名时，超过的人数执行客票半价优待，并提供座位。除9座及以下客车外，符合条件的儿童享受免费乘车或者客票半价优待，在客车满载的情况下免费乘车儿童数量不得超过核定载客人数的10%（舍去小数位取整）。证明儿童年龄的有效身份证件包括中华人民共和国居民身份证、中华人民共和国临时居民身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照、外国人永久居留身份证等。

B.1.3　6～14周岁或者身高为1.2～1.5米的儿童乘车执行客票半价优待，并提供座位。持《中华人民共和国残疾军人证》的伤残军人、持《中华人民共和国伤残人民警察证》的伤残人民警察、持国家综合性消防救援队伍伤残人员证件的残疾消防救援人员执行客票半价优待。儿童票和优待票按所乘班次执行票价的50%计算。

B.1.4　购票时应仔细核对所购客票的车次、乘车日期、发车时间、到达站名和票价等内容，并且当面点清票款。如有差错，应立即向售票员核实纠正。

B.2　退票

B.2.1　旅客退票时，退票手续费按下列标准收取：

a)　当次客运班车开车时间 2 小时前办理退票，按票面金额 10 ％计收，不足 0.5 元按 0.5 元计算；
b)　当次客运班车开车前 2 小时以内办理退票，按票面金额的 20 ％计收退票费，不足 1 元按 1 元计算；
c)　开车后不办理退票。

B.2.2　由于不可抗力、客运站或承运人责任造成班车晚点、脱班等延迟运输的，旅客可根据需要改乘其他班次或者退票，免收退票手续费。

B.3　改签

B.3.1　旅客不能在指定日期、班次乘车时，可在开车前2小时办理签证改乘1次，改签同一线路同一票价，签证改乘客票不能办理退票。开车前2小时内不办理签证改乘，可作退票处理，按规定收取退票费。

B.3.2　车票改签不收手续费。

B.4　乘车

B.4.1　旅客应持有有效客票，并按票面指定的车次、乘车日期、发车时间、检票口乘车。旅客不得携带或者夹带危险物品、禁运物品、超限物品进站乘车。

B.4.2　乘车时对号入座，全程系好安全带，听从驾驶员安排，不做可能危害安全的行为。

B.4.3　凡有下列情形之一者不予乘车：

a)　不遵守道路客运相关法律法规、规章制度且不听劝告者；

b)　精神失常无人陪同或者虽有人陪同仍可能危及其他旅客安全者；

c)　恶性传染病患者和酗酒者；

d)　危害公共安全的其他情形。

B.5　小件寄存

B.5.1　旅客寄存小件物品必须包装完好，分清件数，不得多件捆扎。

B.5.2　危险物品、鲜活物品、机密文件、有价证券、贵重物品等不能寄存。

B.6　行包托运

旅客乘车随身携带的物品，每张全票或优待票可免费10千克，每张儿童票可免费5千克；体积不能超过0.02立方米，长度不得超过1.8米，并以能放置本人座位下或者行李架（箱）为限。超过规定时，其超过部分按行包收费，轻泡物品按体积每0.003立方米折合1千克的折算标准确定计费重量。

附 录 C
（资料性）
实名制有效身份证件类别

C.1 人工售票有效身份证件类型

中华人民共和国居民身份证，中华人民共和国临时居民身份证，港澳台居民居住证，港澳居民来往内地通行证，台湾居民来往大陆通行证，护照，外国人永久居留身份证，中国人民解放军、中国人民武装警察部队制发的军官证、警官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证，国家综合性消防救援队伍干部证、消防员证，海员证，公安部门出具的临时乘车身份证明。

C.2 网络、电话、终端等方式售票有效身份证件类型

中华人民共和国居民身份证、港澳台居民居住证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证、护照、外国人永久居留身份证。

附 录 D
（资料性）
旅客禁止携带物品

D.1 禁止旅客携带和托运的物品目录

D.1.1 枪支、子弹类（含主要零部件）

D.1.1.1 军用枪、公务用枪：手枪、冲锋枪、步枪、机枪、防暴枪等以及各类配用子弹。

D.1.1.2 民用枪：气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪等以及各类配用子弹。

D.1.1.3 其他枪支：发令枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪、水弹枪等。

D.1.1.4 上述物品的样品、仿制品。

D.1.2 爆炸物品类

D.1.2.1 弹药：炸弹、手榴弹、手雷、地雷、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹等。

D.1.2.2 爆破器材：炸药、雷管、导火索、导爆索、震源弹、爆破剂等。

D.1.2.3 烟火制品：礼花弹、烟花（含冷光烟花和钢丝棉烟花）、鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮等各类烟花爆竹以及发令纸、黑火药、烟火药、引火线等。

D.1.2.4 上述物品的仿制品。

D.1.3 管制器具

D.1.3.1 管制刀具：匕首、三棱刀（包括机械加工用的三棱刮刀）、带有自锁装置的弹簧刀（跳刀）、刀尖角度小于 60 度、刀身长度超过 150 毫米的各类单刃、双刃和多刃刀具，刀尖角度大于 60 度、刀身长度超过 220 毫米的各类单刃、双刃和多刃刀具，以及符合上述条件的陶瓷类刀具等。

D.1.3.2 其他器具：警棍、军用或警用匕首、刺刀、催泪器、电击器、防卫器、弩、弩箭等。

D.1.4 易燃、易爆物品

D.1.4.1 压缩气体和液化气体：氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气（供病人吸氧的袋装医用氧气除外）、水煤气等。

D.1.4.2 易燃液体：汽油、煤油、柴油、苯、体积百分含量大于 75%或者标识不清晰的酒精或酒类饮品、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂的制品等。

D.1.4.3 易燃固体：红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂 H 等。

D.1.4.4 自燃物品：黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品等。

D.1.4.5 遇湿易燃物品：金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉等。

D.1.4.6 氧化剂和有机过氧化物：高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水等。

D.1.5 毒害品

氰化物、砒霜、硒粉、苯酚等高毒化学品以及剧毒农药等。

D.1.6　腐蚀性物品

硫酸、盐酸、硝酸、有液蓄电池（含氢氧化钾固体、注有酸液或碱液的）、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）等。

D.1.7　放射性物品

放射性同位素等

D.1.8　传染病病原体

乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒等。

D.1.9　其他危害道路客运车辆公共卫生或运行安全的物品

D.1.9.1　有强烈刺激性气味的物品。

D.1.9.2　有恶臭等异味的物品。

D.1.9.3　容易引起旅客恐慌情绪的物品，以及不能判明性质，但是可能具有危险性、妨碍公共安全或公共卫生的物品（含活动物，持有身份证明和检疫证明、戴有口套和牵引绳索的服务犬除外）。农村客运车辆经营者可视情况允许旅客携带少量家禽。

D.1.9.4　国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止携带、运输的物品。

D.2　限制旅客携带和托运的物品目录

D.2.1　包装密封完好、标识清晰且体积百分含量大于或等于24 %、小于或等于75 %的酒精或酒类饮品不超过3000毫升。

D.2.2　指甲油、去光剂不超过50毫升。

D.2.3　冷烫精、染发剂、摩丝、发胶、杀虫剂、空气清新剂等自喷压力容器不超过600毫升。

D.2.4　安全火柴不超过2小盒，普通打火机不超过2个。

D.2.5　充电宝、锂电池数量不超过5块、单块额定能量不超过20000毫安/时。

D.2.6　国家法律、行政法规、规章规定的其他限制携带、运输的物品。

D.3　禁止携带但可以在行李舱托运的物品目录

D.3.1　锐器：菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀等日用刀具；手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀等专业刀具；刀、矛、剑、戟等表演刀具。

D.3.2　钝器：棍棒、球棒、桌球杆、曲棍球杆等。

D.3.3　工具农具：钻机、凿、锥、锯、斧头、焊枪、锤、冰镐、耙等。

D.3.4　其他：弓、弓箭、飞镖、弹弓、不超过50毫升的防身喷剂等。

D.3.5　持有身份证明和检疫证明、装于封闭容器内的宠物可在具备通风条件的行李舱托运，并应向旅客说明运输过程中通风、温度条件。

参 考 文 献

[1] GB/T 31381—2015 城市旅游集散中心等级划分与评定
[2] 中华人民共和国道路运输条例（中华人民共和国国务院令第752号）
[3] 道路旅客运输及客运站管理规定（交通运输部令2022年第33号）
[4] 汽车客运站安全生产规范（交运规〔2019〕13号）
[5] 交通运输部 公安部关于公布《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》的公告（交运规〔2021〕2号）