

上海市道路运输管理局文件

沪道运行规〔2023〕3号

上海市道路运输管理局关于印发 《上海市公共汽车和电车客运服务规范》的通知

各有关单位：

《上海市公共汽车和电车客运服务规范》已经市道路运输局2023年第8次局长办公会审议通过，现予以印发，自2023年7月1日起施行，有效期至2028年6月30日止。

特此通知。

上海市道路运输管理局

2023年5月22日

上海市公共汽车和电车客运服务规范

第一章 总则

第一条（目的依据）

为加强本市公共汽车和电车（以下简称公交）的客运管理，规范营运服务标准，提高服务质量，保障运营安全，促进公交事业健康有序发展，依据《上海市公共汽车和电车客运管理条例》和交通运输部《城市公共汽车和电车客运管理规定》等法规、规章的规定，制定本规范。

第二条（适用范围）

本规范适用于本市行政区域内公交客运的经营服务及相关管理活动。

本规范所称公交客运，是指在本市行政区域内，运用符合国家有关标准和规定的公交车辆和公交客运服务设施，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。

本规范所称公交客运服务设施，是指保障公交客运服务的停车场、保养场、站务用房、候车亭、站牌、电车触线网、整流站和电动公交车充电设施等相关设施。

第三条（基本原则）

本市公交客运服务秉持公共交通优先发展理念，坚持安全、便捷、高效、舒适、环保的基本原则。

第四条（责任主体）

上海市道路运输管理局（以下简称市道路运输局）负责本市公交客运的行政管理工作，并直接对黄浦、徐汇、长宁、静安、普陀、虹口、杨浦等区的公交客运进行日常管理和监督。

上海市道路运输事业发展中心根据市道路运输局的要求，负责本市公交客运领域日常事务，并做好相关技术支持、保障服务工作。

浦东新区以及闵行、宝山、嘉定、金山、松江、奉贤、青浦、崇明等区交通管理部门（以下简称区交通管理部门）负责本行政区域内公交客运的行政管理工作。

本市公交客运经营企业（以下简称公交运营企业）和从业人员按照本规范开展公交营运和服务活动。

第五条（企业标准）

公交运营企业应当按本规范的要求，建立健全服务质量管理体系，采取有效措施，持续改进公交客运服务。

公交运营企业制定本企业服务标准的，其标准不得低于行业要求。

第六条（社会监督）

公交行业接受社会监督。市道路运输局、区交通管理部门和公交运营企业应当通过多种渠道听取社会各界意见和建议，不断完善公交管理服务。

第二章 线网及线路

第七条（公交线网优化策略）

公交线网优化策略应当符合下列要求：

（一）内环内区域，公共交通出行以轨道交通、公交骨干线为主。在轨道交通客流走廊，视客流情况削减重复线路。对部分轨道交通客流溢出区域，规划在轨道交通重复路段上灵活设置公交线路疏散轨道交通的客流压力。对轨道交通未覆盖区域设置骨干线，依托专用设施提高线路的运行效率和可靠性，依托枢纽完善公交与轨道交通的衔接换乘；

（二）内、外环间区域，以轨道交通、骨干线为骨架，优化支线布局填补公共交通网络空白，增加连接轨道交通站点、枢纽和居住区客源点等之间的接驳线，便于市民出行换乘，为轨道交通和骨干线集散客流；

（三）外环外区域，新城围绕轨道交通（市域线、市区线）节点，推动新城骨干线建设，优化公交网络，形成多层次公交服务；完善郊区其他区域公交服务覆盖。

第八条（公交线路优化策略）

公交线路优化策略应当符合下列要求：

（一）骨干线应当与轨道交通形成互补的骨干公共交通网络。对线路资源较多的干道，通过线路优化调整，形成骨干线网，覆盖主要客运走廊；

（二）支线优化以均衡网络密度、提高网络效率为目标，通过对线路实施合并、撤销等各类调整手段，使其既能满足公交覆盖的要求，也有助于提高公交网络的运行效率；

（三）接驳线优化以实现对居住社区、商务区、产业园区等主要社区的覆盖以及完善社区与轨道交通、骨干线间的联系为目标，根据社区建设发展情况不断优化服务；

（四）快线以完善跨区域的快速、便捷联系为主要优化目标；

（五）多样化线路优化以实际需求为导向，灵活调整运营调度模式。

公交线路新辟、调整以及终止的具体工作应当按照国家和本市的法规、规章及相关规定执行。

第九条（复线控制）

复线是指线路总长度70%以上与其他线路重复，或者经过其他线路主要客源段且首末站点相近。公交线路规划和设置，应当合理控制复线，新辟线路尽量避免复线。

第三章 站点设置与管理

第十条（站点设置原则）

公交站点设置应当遵循下列原则：

（一）新建首末站、枢纽站应当依法执行《公交场站规划用地及建设标准》（DG/TJ08-2057）等相关规范、标准的要求；

（二）公交站点应当与轨道交通车站结合考虑设置，设置应当便民，原则上内环内区域300米服务半径全覆盖，其余区域的城市建成区500米服务半径全覆盖；

（三）站距应当按照线路的客流量、换乘需求、道路条件（包括道路交通量）等相关因素确定。外环内区域及郊区城镇化地区

线路站距一般为500米-800米；郊区其他地区线路站距一般为800米-1200米。快速公交线路站距，参照《快速公共汽车交通系统建设与运营管理规范》（GB/T32985），宜为500米-1200米。

（四）公交中途站的设置应当能保证乘客安全，方便乘客换乘、过街，有利于公交车辆安全停靠、顺利驶离，并与道路通行能力相适应；交叉口公交中途站位置参照《城市道路平面交叉口规划与设计规程》（DG/TJ 08-96）的要求确定；

（五）同一站点停靠多条公交线路，中心城区一般控制在10条（不含夜宵线、旅游线路）以内，站台长度应当满足车辆停靠需求；因班次较密、乘客较多影响车辆正常停靠和通行时，在客观条件允许下应当分开设置站点，其间距一般为50-60米，郊区可以适当放宽；

（六）新、改、扩建城市主干道应当设置公交港湾式停靠站，建有港湾式停靠设施的，公交站点优先设置在港湾式停靠设施内。双向公交站点应当以方便乘客乘车为原则设置。

转弯地点、涵洞、桥梁、桥拱上端、陡坡、消防龙头、狭路、变压器、隧道、铁路道口等不宜设置公交站点。

对于历史遗留的占用道路、靠近路口、靠近重点单位等中途站点，应当结合道路拓宽改造、地块改造等工程，逐步予以规范。

鼓励在用地紧张、客流集中区域探索建设公交微枢纽¹，综合布置多种类型交通设施，打造一体化组织、多元化服务的换乘

¹ 微枢纽：区别于传统的利用城市建设用地建设的客运交通枢纽，微枢纽是一种主要在道路红线内结合轨道交通站点、公交站点进行资源整合，实现多种交通方式的汇集和衔接，为乘客提供到发、换乘和交通信息服务的交通设施。

衔接系统。

第十一条（换乘距离）

公交站点尤其是新增设站点，宜满足下列要求：

- （一）在路段中与既有站点的同向换乘距离小于100米；
- （二）在平交路口与既有站点的换乘距离小于200米；
- （三）在立交桥区与既有站点的换乘距离小于300米；
- （四）与轨道交通站主要出入口的换乘距离小于50米；
- （五）与长途汽车站、火车站、客运码头及住宅区主要出入口的换乘距离小于150米；与机场主要出入口的换乘距离小于200米。

第十二条（首末站、枢纽站设施）

首末站、枢纽站的设施应当依法执行《公交场站规划用地及建设标准》（DG/TJ08-2057）等相关规范、标准的要求，配备下列基础设施：

（一）配备管理用房、候车站台、信息化设施设备、公众服务等综合服务设施；

（二）管理用房有符合规定的标识,建筑面积与服务线路数量相适应。2条及2条以上线路的公交首末站、枢纽站管理用房宜集中设置；候车站台包括站台、候车亭（廊）、座椅、人行通道等；信息化设施设备包括站牌、线路图、实时动态信息设备；公众服务主要包括无障碍设施等；

（三）有相应的照明、监控、消防等安全环保设施。

首末站、枢纽站应当在乘客上车的醒目位置张贴《上海市公

共汽车和电车乘坐规则》、营运收费价目表和乘客投诉电话号码等。

首末站、枢纽站应当设置清晰、规范、统一的站牌标志和候车标志。

因受道路条件限制或者其他特殊原因，利用租赁房屋、临时建筑物、调度亭等临时设置的首末站和枢纽站，应当具备本条第二款、第三款规定的条件。

第十三条（首末站、枢纽站日常管理）

首末站、枢纽站应当服务规范，调度合理，环境整洁，车辆停放有序，引导乘客有序候车：

（一）首末站、枢纽站日常管理单位应当配有相应的专业管理人员和物业维修技术人员，配置必要的设施和维修设备，保持站点设施工作正常，落实站点安全责任；

（二）日常管理单位应当建立健全首末站、枢纽站日常管理制度，保持站点环境整洁，落实卫生保洁责任制；站点用房内外墙面、门窗清洁，无积灰；设立宣传栏，无残缺或过时标语、横幅，无乱张贴现象；站点内外物品摆放定置化，无乱堆物现象，环境布置美观大方；按照垃圾分类要求设置垃圾分类设施，地面垃圾及时清扫，车辆进站后应当将车内垃圾倒入垃圾容器；及时清除油污，保持车道清洁；

（三）车辆停入首末站、枢纽站应当熄火。停站时间在8分钟以内，发动机可以保持工作状态，停站时间超过8分钟，发动机应当停止工作；

（四）对于设置电子显示屏的首末站，公交运营企业应当及时、准确发布发车信息；

（五）内环以内的首末站和枢纽站，1条线路（含多条线路使用同一车道的）停车不得超过2辆，即第三辆车到达时，站内第一辆车应当及时发车。客流低谷时段或者行车人员就餐时，在不影响周边道路通行前提下，可以超过上述规定临时停车。

内环以外有停车条件的首末站和枢纽站，在不影响周边环境和居民生活前提下，可增加停车数量，停车应当符合安全要求。

第十四条（候车设施）

候车设施应当具备避雨、遮阳、座椅等服务功能，醒目位置张贴禁烟标识。设置线路信息区的候车亭，有电源的应当保持发光设施完好，并采用节能型光源；无电源的且环境光照较差时，宜采用发光技术确保线路信息清晰可见。夜宵线信息应当显示在站牌上便于乘客观看的位置。

维护单位每周对候车设施和站牌清洁保养两次、巡检一次，发现差错、缺损等情况，应当在3日内补正、修复，确保服务信息正确，设施正常运行。

第十五条（站牌服务信息）

候车站牌服务信息应当标明下列内容：

- （一）线路名称，公交企业名称；
- （二）本站站名（包括副站名），下一站站名；途经各站站名及本站位置提示标记；标明行驶方向；
- （三）线路各站票价；

（四）线路过境本站的首、末班时间；夜宵线及营运班次间隔在30分钟以上的线路，标明每一班次途经本站时间；

（五）线路特性，包括夜宵线、定班线、高峰线、无人售票车以及相关提示语；

（六）距离该站350米范围内的轨道交通线路名称。

鼓励逐步显示距离本站最近一辆公交车的预计到站时间及车厢拥挤度。

第十六条（临时站牌）

因配合施工，需要迁移或者封闭站点的，公交运营企业应当根据管理部门要求，在拆除原候车设施的同时设置规范的临时站牌。临时站牌应当符合下列要求：

（一）标注容易识别的线路名称、首末班车时间、所在站点和沿途停靠站点的名称、开往方向、营运收费标准等内容；营运班次间隔在30分钟及以上的线路，还应当标明每一班次车辆途经所在站点的时间；

（二）配合工程施工3个月以上的，设置固定式临时站牌；

（三）线路、站点迁移封闭，于实施10日前在被调整的站点公告并设置临时站牌，施工完毕线路恢复时，应当同步撤除公告和临时站牌。

第十七条（站名规范）

公交的站名优先符合《城市公共汽电车客运服务规范》（GB/T 22484）相关要求。公交中途站站名一般用站点附近两条交叉道路名表示，前路名为该线路行驶道路，后路名为临近交叉

道路。重要公共服务设施、知名地区名等经核准可作为副站名。
公交运营企业不得擅自更改站名。

第四章 营运车辆、车载服务设施

第十八条（车辆技术要求）

公交运营企业优先使用符合《公交客车运行技术要求》（DB31/T 306）等有关要求的车辆营运。

越江线路，行驶高架、高速道路的线路，应当配置达到安全通行相关性能要求的高等级公交车辆。

第十九条（车辆设施基本要求）

公交营运车辆服务设施应当符合下列要求：

（一）更新、新增公交车辆优先配置低入口或低地板车辆，车厢地板无破损，地板盖完整就位，通道平整，通道内不设置加座；车厢内侧围护板和顶盖护板完整，压条齐全平整，座椅齐全无破损；

（二）车内扶手杆和拉手杆齐全、装置牢固；

（三）乘客门旁分别标明“上客车门”“下客车门”；无人售票车辆在上客车门一侧规定位置标明“无人售票车”等字样；无障碍车辆标明“无障碍标志”等图样；

（四）车窗开闭灵活，锁止有效，玻璃完好；顶窗通风装置完整，闭合后不漏水；

（五）在规定的位置，张贴《上海市公共汽车和电车乘坐规则》、线路走向示意图、票价表、公交运营企业名称和乘客投诉

电话号码；

（六）车辆语音报站器和电子显示屏，车辆起步预报车辆行驶方向和前方站名，车辆到站前报清到达站名；

（七）支付设备安装在规定位置，保持完好，并备有车票凭证；

（八）车身及车厢内广告的设置应当符合国家和本市相关规定，不影响车辆的运行安全以及车辆标志、服务标志的识别；

（九）无障碍车辆的服务设施完好、安全、可靠；

（十）双层车辆在车厢内张贴“上层车厢不准站立”标识。

公交运营企业优先采用符合《公交客车运行技术要求》（DB31/T 306）和《公共汽（电）车车载信息系统一体化基本要求》（DB31/T 974）要求的公交营运车辆服务设施、设备。

第二十条（车辆管理）

公交运营企业应当加强营运车辆管理，建立健全营运车辆管理制度：

（一）加强对营运车辆的检查、保养和维修工作，并予以记录，建立车辆档案，确保营运车辆始终处于性能良好状态；

（二）建立健全车辆车容车貌清洁维护制度，确保营运车辆车厢内部、车身外表无积灰、无积垢、无积水，处于整洁状态；

（三）驾驶员或车辆专职维护人员在每日出车前、收车后进行车辆日常维护；

（四）开展车辆整洁检查、车内服务设施完好率检查和安全隐患排查，随机抽查频率不少于每月一次，抽查数量不少于30%

的线路和20%的营运车辆；

（五）按照公共卫生及其他突发事件应对处置要求，对车辆采取消毒等卫生措施。

第五章 营运服务要求

第一节 运营组织

第二十一条（基本服务要求）

公交运营企业在营运中应当执行下列营运管理制度：

（一）按照核准的线路、站点、班次、车辆数、车型、车辆载客限额等营运，不得擅自变更或者停止营运；

（二）根据规定的营运要求和客流量，按照核准的车辆数、车型，编制线路行车作业计划，向市道路运输局或者区交通管理部门报备。定期对线路进行客流调查，视情况调整运行计划。根据客流数据、服务质量要求，编制相应的行车时刻表；

（三）不得擅自增加或减少营运车辆和班次数；在特殊情况下，可以按客流状况，以核准的车辆数为基准，增加或减少10%车辆数及相应班次数；

（四）首末站设在铁路客运枢纽、客运码头、机场的线路，公交运营企业在提供导乘服务的前提下，经核准可以采用无人售票方式营运；

（五）实行多级票价的线路采用有人售票方式营运。

第二十二条（运营时间）

常规线路运营时间应当满足下列要求：

（一）首末站均在外环内的数字线路：首班车不晚于5:30，末班车不早于22:30；

（二）首末站均在外环内的文字线路：首班车不晚于6:00，末班车不早于21:00；

（三）首末站跨越外环的市通郊公交线路：首班车不晚于6:00，末班车不早于21:00，其中，潮汐特征明显、线路长度大于20公里（含）的线路，允许首末班时间单向达标；

（四）首末站均在外环外的跨区线路：首班车不晚于6:00，末班车不早于19:00；

（五）首末班车时间可根据客流变化作适当调整。首班车或末班车有较大客流的，公交运营企业提前首班车或延迟末班车时间。首班车或末班车客流连续两周均少于10人的，公交运营企业可提出调整申请。推迟首班车或提前末班车时间，需经市道路运输局或区交通管理部门审核批准；

（六）首末站、枢纽站设在轨道交通枢纽站内的线路，逐步与轨道交通运营时间衔接。中心城轨道交通站点100米内设置首末站的衔接线路，末班车时间应当晚于轨道交通非延时运营末班车15分钟及以上；中心城以外轨道交通站点100米内设置首末站的线路，根据客流情况逐步实施达到要求；

（七）与机场、火车站等相衔接且客流较高的公交线路，运营时间应当与上述公共设施营运时间衔接。

特殊线路运营时间应当满足下列要求：

（一）高峰线：一般为早高峰首班车6:00至末班车8:30，晚高峰首班车16:30至末班车19:00；

（二）夜宵线：一般为首班车23:00至末班车次日5:00之间，重点保障机场、铁路客运枢纽等大型综合枢纽。

第二十三条（运营间隔）

公交运营企业制定行车作业计划时，运营间隔应当符合下列要求：

（一）首末站均在外环内的数字线路，高峰时段不超过8分钟，其他时段不超过20分钟；首末站跨越外环，且线路长度三分之二在外环内的线路，参照执行。其中，骨干线高峰时段原则上不超过5分钟，平峰时段不超过15分钟；

（二）特殊线路运营间隔：高峰线不超过8分钟；数字夜宵线不超过40分钟，文字夜宵线不超过60分钟；村村通、最后一公里、定班线等线路实行“挂牌”服务，原则上不超过60分钟；

（三）除第（一）（二）项线路外，其他公交线路运营间隔均不超过25分钟。

鼓励公交运营企业根据客流增加运能，缩短运营间隔。因客流变化等特殊情况需要变更运营间隔的，公交企业应当向市道路运输局报备相应时刻表。

第二十四条（公交可靠性）

线路早晚高峰时段班次计划完成率不低于95%。

线路日均发车正点率不低于88%。

第二节 信息服务

第二十五条（信息服务要求）

市道路运输局、区交通管理部门应当提供公交线路信息，供乘客通过多种方式获取，信息内容包括：

- （一）公交线路的首末班车时间、线路走向、途经站点；
- （二）实时车辆信息，包括无障碍车辆信息、预计到站时间信息等。

市道路运输局、区交通管理部门应当充分运用信息技术手段，逐步通过移动终端、网站、电子站牌等方式实现智能化公交信息服务。

第二十六条（信息提前公告）

除不可抗力或者其他紧急情况外，经市道路运输局或者区交通管理部门批准实施营运调整(变更站点或者营运线路)的，公交运营企业应当于实施之日的5日前，在线路各站点公开告示。

除不可抗力或者其他紧急情况外，市道路运输局、区交通管理部门实施线网规划调整或者因道路、地下管线等城市基础设施施工或者道路状况影响营运安全实施营运调整的，公交运营企业应当于实施之日的10日前，在线路各站点公开告示营运调整和临时站点设置情况。

第三节 运营安全

第二十七条（企业主体责任）

公交运营企业是公交客运安全生产的责任主体。公交运营企

业应当建立健全企业安全生产管理制度，设置安全生产管理机构或者配备专职安全生产管理人员，保障安全生产经费投入，增强突发事件防范和应急处置能力，定期开展安全检查和隐患排查，加强安全乘车和应急知识宣传。

第二十八条（人员安全管理）

公交运营企业应当制定公交客运运营安全操作规程，加强对驾驶员、乘务员等从业人员的安全管理和教育培训。驾驶员、乘务员等从业人员在运营过程中应当执行安全操作规程。

第二十九条（设施设备安全）

公交运营企业应当对公交客运服务设施设备建立安全生产管理制度，落实责任制，加强对有关设施设备的管理和维护。

第三十条（车辆安全管理）

公交运营企业应当建立公交车辆安全管理制度，定期对营运车辆及灭火器、安全锤、视频监控等设备进行检测、维护、更新，保证其处于良好状态。不得将存在安全隐患的车辆投入运营。

第三十一条（安全标志标识）

公交运营企业应当在公交车辆和场站醒目位置设置安全警示标志、安全疏散示意图等。

第三十二条（违禁物品提示）

公交运营企业应当在枢纽站的醒目位置公布禁止携带的违禁物品目录。

第三十三条（安检和安保要求）

公交运营企业应当依照法律法规和国家有关规定配备安保

人员和相应设备设施，加强安全检查和保卫工作。

第三十四条（定期安全检查）

市道路运输局、区交通管理部门应当会同有关部门，定期进行安全检查，督促公交运营企业及时采取措施消除各种安全隐患。

第三十五条（应急预案制定）

市道路运输局、区交通管理部门应当会同有关部门制定城市公交客运突发事件应急预案。

公交运营企业应当根据公交客运突发事件应急预案，制定本企业的应急预案，并定期演练。

发生安全事故或者影响公交客运运营安全的突发事件时，公交运营企业应当立即启动应急预案，妥善处理事故，并按照相关规定及时向市道路运输局、区交通管理部门报告。

鼓励公交运营企业采取商业保险、事故赔偿专用资金等方式，保障营运事故的善后处理。

第四节 其他服务要求

第三十六条（车辆舒适性）

车辆高峰小时高单向高断面平均满载程度不超过70%，非高峰小时高单向高断面平均满载程度不超过60%。当公交营运车辆载客人数超过本条满载规定时，营运企业应当增加运能。

车辆应当保持运营性能良好，行驶平稳，避免急加速、急转弯。

车厢内部乘车环境舒适，外部干净整洁。

第三十七条（空调使用和管理）

每年6月1日至9月30日期间、12月1日至次年3月1日期间，以及除此期间外车厢内温度高于28摄氏度或者低于12摄氏度时，公交运营企业应当开启车辆空调设施。

在高温黄色预警发布后，首末站、枢纽站的待发车辆在发车前5分钟必须开启空调设施。

除本条第一款规定应当开启车辆空调设施的情形外，经营者应当开启车辆通风换气设施。

公交运营企业应当定期维护车辆空调设施，保持其良好的工作状态，并在车厢内显著位置显示温度。夏冬两季前，应当按规定对车辆的空调设施进行维护和工作性能技术检测；空调车制冷系统的回风滤网每周至少清洗一次；空调机蒸发器及新风装置滤网等重点部件清洁维护应当纳入车辆一级维护工作中进行。

车辆营运时，空调设施发生故障不能正常使用应当及时修复。空调设施未修复的车辆不得继续营运。

第三十八条（营运调度）

营运调度应当合理，确保服务供应。公交运营企业应当记录发车及运行情况信息。因路阻、恶劣气候或者其他原因造成较大运营间隔时，调度员应当根据实际情况，采取适当的调度措施，合理调整行车时间，尽快恢复正常运行秩序。

鼓励公交运营企业使用智能调度系统，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。鼓励公

交运营企业灵活编制行车作业计划并实施车辆调度，实施前向市道路运输局、区交通管理部门报备。

公交运营企业应当重点针对下列情形编制突发事件时的应急调度预案。遇有下列情形之一的，公交运营企业应当按照市道路运输局、区交通管理部门的统一调度，启动应急预案，及时组织车辆、人员进行应急疏运：

- （一）轨道交通发生突发事件需要应急疏散的；
- （二）主要客运集散点供车严重不足或者产生突发性客流的；
- （三）举行重大社会活动的；
- （四）发生重大公共卫生及其他突发事件等需要应急疏运的。

第三十九条（现场管理）

公交运营企业应当加强营运现场管理，通过驻站、上车检查等形式，及时掌握了解行车秩序、车况车貌、规范停站、服务操作、从业人员身心状态等，及时协调解决运营过程中发生的问题。

第四十条（票证管理）

公交运营企业应当按照市人民政府核定的营运收费标准收费。向乘客收取营运费用后，应当提供经税务部门认可的等额车票凭证。

车票凭证应当标明票号、票价、“乘客自取”、“车资凭证”、监制单位等标记。

第四十一条（服务监督）

公交营运企业应当建立服务质量社会监督机制，通过公开监督电话等方式，畅通服务监督渠道。

公交运营企业应当建立乘客满意度调查制度，对乘客期望质量与满意质量进行调查。

公交运营企业应当开展服务质量检查，做好统计分析工作，并按年度开展公交运营企业服务质量评价。

公交运营企业应当及时处理乘客提出的服务质量投诉，并在规定时间内将结果反馈给乘客。

第六章 司乘人员服务规范

第四十二条（驾驶员服务要求）

驾驶员在车辆行驶前，应当做好下列工作：

- （一）穿着统一识别服，保持衣着整洁，仪表端正；
- （二）携带有效的营运资格证件，并完成签卡；
- （三）做好例行保养，保持车辆性能完好和车辆内外清洁，确保服务设施和车载信息设备处于正常工作状态；
- （四）在起点站提前上车，做好发车准备，按照调度指令准时发车。

驾驶员在车辆行驶中应当规范操作，安全行车：

- （一）服从调度，按照核准的线路、走向、班次、车辆载客限额营运；服从客运管理人员的监督、检查；
- （二）关妥车门，待乘客坐稳、站稳和扶牢后平稳起步，车辆进站停稳后开门；行驶过程中不得随意开关门；

（三）遵守交通法规，文明驾驶；正确判断情况，适当运用制动，不随意鸣号；外环以内以及公安机关规定的其他区域禁止鸣号；车辆转弯减速慢行，避免车辆左右晃摆；注意路况，进出站、拐弯和通过繁华、危险路段以及能见度较低时，小心谨慎驾驶；通过铁道口时要做到“一停二看三通过”；营运途中禁止使用电子设备，不吸烟，不与他人闲谈，不做与工作无关的事；

（四）保持安全行车距离，均衡车速行驶；

（五）执行调派指令，不得擅自放站；按站停靠，靠边停直，不在站点滞留、妨碍营运秩序；第一辆车进站靠前停；多辆车同时到站停靠时，第三辆及以后车辆执行二次停站；

（六）正确使用报话（站）器，执行两次报站，车辆起步预报车辆行驶方向和前方站名，车辆到站前报清到达站名。车辆运行发现异响或异物时，驾驶员应当靠路边停车检查，在判明原因并排除故障前，不得继续行车。车辆发生故障时，应当立即靠路边停车，开启危险报警闪光灯，并在车后方向设置警示标志；

（七）保持车辆整洁，维护车厢内的乘车秩序；

（八）为老、幼、病、残、孕妇及怀抱婴儿的乘客提供必要的乘车帮助；遇有坐轮椅的乘客，无障碍车辆的驾驶员应当提供无障碍设施服务，包括询问乘客目的地，启动车身升降功能设施，通过轮椅导板协助乘客上车，上车后协助乘客固定轮椅和绑系安全带，到达目的地后，重复操作，协助乘客下车；

（九）正确操作车辆空调设施和换气设施；

（十）交接班时，应当交代车辆性能状况；严格执行“一程

一检”制度，首末站、枢纽站驾驶员离车时应当熄火，并带走钥匙。

无人售票车驾驶员还应当做好下列工作：

（一）按照有关规定，对携带不准乘车物品的乘客，耐心劝阻；

（二）在不影响安全驾驶的前提下，耐心解答乘客问询，验看乘客投币，正确操作电子读卡机；

（三）车辆因故不能继续行驶的，向乘客说明情况，安排乘客免费转乘同线路、同方向的车辆。同线路、同方向车辆的驾驶员不得拒绝；

（四）执行有关免费乘车规定，对符合免费乘车规定的乘客不得怠慢拒载。

第四十三条（乘务员服务要求）

乘务员在车辆行驶前，应当做好下列工作：

（一）穿着统一识别服，保持衣着整洁，仪表端正；按规定放置或者佩带服务证；

（二）做好例行保养，保持服务设施和车载信息设备工作正常和车辆内外整洁；

（三）带好售票工具，备足客票；提前上车，报清路别和方向；按调度指令安全开、关门。

乘务员在车辆行驶中，应当做好下列工作：

（一）文明礼貌，用语规范，使用普通话；耐心解答乘客问询；营运途中不吸烟，不与他人闲谈，不做与工作无关的事；维

护车厢内的乘车秩序，服从客运管理人员的监督、检查；

（二）主动为需要帮助的乘客提供必要的乘车帮助，宣传动员其他乘客让座；

（三）正确使用报话（站）器，执行两次报站，车辆起步预报车辆行驶方向和前方站名，车辆到站前报清到达站名；按核定票价售清客票，正确操作电子读卡机；

（四）进出站、拐弯、经过繁华地段及能见度较差时，提醒乘客扶好、坐好，注意乘车安全；开、关门注意车厢内外情况，安全上下客，车辆超过载客限额时做好劝导工作；夜间行驶应当开启厢灯和路牌照明装置；

（五）车辆因故不能继续行驶，应当向乘客说明情况，组织安排乘客转乘同线路、同方向的车辆。同线路、同方向车辆的乘务员不得拒绝；按照有关规定实施退票；

（六）按照有关规定，对携带不准乘车物品的乘客，耐心劝阻；

（七）积极宣传，保持运营途中车厢清洁，制止车内吸烟、饮食等行为；

（八）执行有关免费乘车规定，对符合免费乘车规定的乘客不得怠慢拒载。

车辆到达终点站，待乘客离车后，乘务员应当做好下列工作：

（一）整理车内卫生，并对服务设施故障及时报修；

（二）捡拾乘客遗失物品的，及时移交线路调度员处理。

第四十四条（特殊情况）

驾驶员、乘务员在车辆行驶中遇特殊情况，按下列要求执行：

（一）发生行车（客伤）事故应当立即停车，抢救伤者，保护现场，寻找证人、证物，并及时报告有关部门；

（二）发生漏电、冒烟、起火情形时，立即停车，采取断电、灭火等相应措施，组织乘客有序离车，并及时报告有关部门；

（三）发生乘客急病等意外情况时，协助做好有关工作；

（四）其他突发事件的处置参照《城市公交应急处置基本操作规程》（JT/T 999）中的要求执行。

第四十五条（调度员服务要求）

调度员在营运前，应当做好下列工作：

（一）穿着统一识别服，保持衣着整洁，仪表端正；佩带调度证；

（二）对准钟表，查看交接班日记和本线路车辆、人员的配备情况，做好行车调度的准备工作；

（三）检查车辆调度系统和电子显示屏，保证设备正常使用。

调度员在营运中，应当做好下列工作：

（一）严格执行行车作业计划，正确使用报话（站）器和电子显示屏；

（二）如实填写行车日报表，记录营运情况，建立健全相关台账；

（三）遇客流大或者车辆脱档时，合理调度尽快疏散客流，保持车距平衡；遇影响行车的特殊气候时，提醒司乘人员注意安全；

（四）使用普通话，耐心解答乘客询问，妥善处理司乘人员移交的票务纠纷；

（五）及时登记、妥善保管司乘人员及乘客移交的遗失物品，做好招领、上交工作；

（六）协同做好重大事件应急疏运调度，按规定及时向有关部门报告。

第四十六条（公共卫生管理）

驾驶员、乘务员、调度员等应当遵守有关公共卫生及其他突发事件等方面的管理规定。

第七章 附则

第四十七条（行政处罚）

对涉及公交客运服务规范的违法行为，按照《上海市公共汽车和电车客运管理条例》等有关规定，实施行政处罚。

第四十八条（区域标准）

区交通管理部门应当结合辖区实际，制定本区域的公交客运服务规范，并在发布实施区域标准前，向市道路运输局报备。

第四十九条（实施日期）

本规范自2023年7月1日起施行，有效期至2028年6月30日止。

信息公开属性：主动公开

上海市道路运输管理局办公室

2023年5月22日印发
