**《长三角省际毗邻公交运营服务规范》**

**编制说明**

标准编制组

2021年8月

目 录

[一、工作简况 1](#_Toc446922136)

[二、编制目的及意义 3](#_Toc446922139)

[三、编制原则和确定依据 5](#_Toc446922140)

[四、标准主要内容说明 6](#_Toc446922143)

[五、主要试验分析、综述报告，技术经济论证，预期经济效果 13](#_Toc446922144)

[六、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况 13](#_Toc446922145)

[七、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系 14](#_Toc446922146)

[八、重大分歧意见的处理经过和依据 14](#_Toc446922147)

[九、作为强制性或推荐性国家标准的建议 14](#_Toc446922148)

[十、贯彻标准的要求和措施建议 14](#_Toc446922149)

[十一、废止现行有关标准的建议 14](#_Toc446922150)

[十二、其他应予说明的事项 14](#_Toc446922151)

**《长三角省际毗邻公交运营服务规范》编制说明**

# 一、工作简况

## 1.项目来源

为深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神和中央关于长三角区域一体化发展上升为国家战略的决策部署，充分发挥长三角一体化交通先行的作用，苏、沪、浙、皖等三省一市组织召开了长三角交通更高质量一体化发展座谈会和2019年长三角地区主要领导座谈会，共同签署了《长三角交通更高质量一体化发展座谈会备忘录》，审议通过了《长三角区域一体化发展2019年度工作计划》和《2019年长三角一体化发展重点合作事项清单》，其中明确提出“开展毗邻地区公交客运衔接线路试点”。为有序推进长三角毗邻地区公交客运衔接工作，全面推动长三角毗邻地区班线公交化发展，江苏省组织开展了《毗邻地区班线公交化发展研究》工作，形成了一部分研究成果。在研究过程中，结合长三角毗邻公共交通发展的实际和各地的需求，江苏省将《长三角省际毗邻公交运营服务规范》（下称《规范》）列入了标准研究计划，并组织开展了《规范》内容研究编制工作。

## 2.主要工作过程

《规范》申报过程：

**一是省地方标准申报。**2019年6月，江苏省交通运输厅提出将该标准列入了厅相关标准修订项目研究计划，并由厅运管局牵头组织华设设计集团和部分地市行业管理部门成立了标准编制工作组（下称：课题组）；经江苏省交通运输厅组织申报，江苏省市场监督管理局于2020年7月将《规范》列入了2020年度第一批江苏省地方标准项目计划。

**二是长三角地方标准申报。**2019年11月在交通运输部相关司局的见证下，长三角三省一市的市场监督管理、交通运输部门一起签订了《长江三角洲区域交通运输标准一体化建设框架协议》，会上江苏省交通运输厅提交了《标准》的申报说明和草案，该标准的提出得到三省一市的积极响应，大家一致推荐支持该标准的研究制定工作。2020年10月，浙江省市场监督局、上海市市场监督局、江苏省市场监督局、安徽省市场监督局联合发布《关于下达2020年第二批长三角区域统一地方标准制修订项目计划的通知》（浙市监标准〔2020〕9 号），将《规范》列入项目计划。

《规范》编制的几个阶段：

**一是前期准备及工作大纲阶段。**2019年8月至2020年1月，课题组根据毗邻公交相关研究的实际，研究提出了《规范》的基本需求和编制内容，分解了项目组各参加成员的编制任务，并经课题组内部多次讨论，最终起草完成了《规范》的大纲框架。

**二是资料收集及形成初稿阶段。**2020年2月至2020年年8月，课题组收集了与《标准》相关的省际毗邻公交运营、运营服务规范等方面的政策法规和标准规范，对毗邻公交运营服务现状、问题及发展诉求进行了函调和详细的分析。同时就毗邻公交运营的基本要求，参加由长三角三省一市行业发展协会、企业代表等进行了交流座谈，并专门赴南京六合、苏州吴江等部门地区开展了实地调研。根据政策标准学习、发展需求分析和实际情况调研等，课题组组织编制了《标准》初稿。

**三是意见征求和中间成果阶段。**2020年9月至今。课题组在完成初稿的基础上，内部多次讨论修改完善，并先后组织开展了省内专家内部征求意见，三省一市行业主管部门书面征求意见、三省一市专家研讨、征求公众意见等具体工作，目前已经根据意见形成最新一稿《标准》和起草说明，提交三省一市行业主管部门讨论。

# 二、编制目的及意义

**1.统筹谋划区域一体化出行服务体系需要高质量一体化的运营服务规范作为保障**

长三角一体化上升为国家战略后，对城市群跨区域、毗邻地区的一体化出行提出更高要求。《长江三角洲地区交通运输更高质量一体化发展规划》提出：到2025年，中心城市之间享受 1—1.5 小时客运服务，上海大都市圈以及南京、杭州、合肥、苏锡常、宁波都市圈内享受 1 小时公交化通勤客运服务，传统公共交通、城际客运与个性化、定制化客运服务有效衔接。然而，目前长三角地区毗邻公交在车辆要求、场站要求、线路命名、安全要求等方面缺少统一的标准，一定程度制约了线路的开行和服务的提升，迫切需要符合长三角三省一市实际情况的运营服务标准作为保障。

**2、长三角地区率先发展省际毗邻公交需要运营服务规范引导健康可持续发展。**

长三角省际毗邻公交是长三角在全国率先发展的一种跨区域城乡公共交通形式，在规划、运营机制、服务模式、安全保障、监督管理等方面积累了宝贵的经验，取得了明显的社会效应。近年来，随着长三角经济社会的快速发展和区域经济一体化进程的不断加快，长三角地区交往日趋密切，长三角毗邻城镇接壤区域已形成了“同城化”的雏形，各毗邻地区因地制宜，主动对接，创新机制，通过客运班车公交化改造和公共交通延伸，已累计开通省际毗邻公交化客运线路61条，其中长三角一体化示范区内开通5条。从各省市开行情况来看，沪苏之间18条，苏皖之间19条，苏浙之间9条，沪浙之间9条，浙皖之间5条。惠及长三角半数以上毗邻县级节点，方便了跨省城乡居民的出行。随着长三角省际毗邻公交发展的进一步深入，为促进长三角省际毗邻公交健康可持续发展，需要制订符合地方特色的服务规范引导其有序发展，从而进一步发挥长三角省际毗邻公交在全国先行先试的作用，进一步彰显长三角客运服务特色。

**3.提高省际毗邻公交的辨识度和群众满意度，需要运营服务规范作为引领**

省际毗邻公交融合了班线客运和城市公交两种客运服务方式的特点，受各地实际情况和线路历史原因等因素影响，在线路命名、开行频率、车辆配置、安全监管方面多采用“一线一议”或“一地一议”的方式，缺少统一的标准规范，百姓对线路的辨识度不高，也缺少对线路运营效果的科学评价体系，因此迫切需要一套相对系统、完善的运营服务规范标准来提升省际毗邻公交的运营服务水平。

# 三、编制原则和确定依据

## 1.标准编制原则

一是与现行的国家标准和行业标准相衔接；二是与国家行政法规相配套；三是与国家确定的部门管理职责相一致；四是兼顾简洁目标和详实操作需要。

## 2.标准编制依据

**（1）符合地方实际和特色**

结合实践经验，总结长三角省际毗邻公交运营中存在的问题，体现标准的适用性、地方性和前瞻性，尤其充分考虑了毗邻地区客运需求和客流特征的特殊性，并吸纳了国家及长三角地区各省已经发布的公交相关政策文件，如：上海市交通委员会、江苏省交通运输厅、浙江省交通运输厅、安徽省交通运输厅联合印发的《关于促进长三角省际毗邻地区公化客运更高质量一体化发展的指导意见》（沪交道运〔2021〕50号）、《江苏省道路运输条例》（2017年修订）、《上海市公共汽车和电车客运管理条例》、《江苏省交通运输厅关于加快推进全省道路客运转型升级的实施意见》（苏交运〔2018〕38号）、《关于促进和规范省内毗邻县（市、区）之间道路客运和城市公交发展的通知》、浙江省道路运输管理局印发《关于加快推进我省道路客运转型升级的实施意见》的通知、《安徽省道路运输管理条例》（2015年修订）、《安徽省城市公共汽车客运管理条例》（2016年修订）等。

**（2）国内相关资料借鉴**

长三角地区在全国率先探索省际毗邻公交发展模式，在运输服务模式上分为跨省城市公交客运及道路旅客运输班车客运两种模式，因此在车辆、线路、场站和服务要求方面借鉴了城市公共汽电车和道路客运的相关标准，如《道路旅客运输及客运站管理规定》（交通运输部令2020年第17号）、GB/T 22484-2016 城市公共汽电车客运服务规范。国内宁镇扬都市圈、杭州都市圈、广佛都市圈等在城际公交的定位与适应性以及相关机制体制方面有初步探索，可作为编制的参考。

**（3）依据标准化法律法规规章**

依据《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国标准化法实施条例》、《国家标准管理办法》等法律、法规、规章。标准编写符合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。

# 四、标准主要内容说明

本标准除范围、规范性引用文件外，主要包含术语与定义、总体要求、线路、运营车辆、场站、运营调度、服务、安全、服务监管等9个部分内容。

**（1）术语和定义**

本部分界定了未在既有相关标准规范中定义的术语，“长三角省际毗邻公交”是新增术语。

**（2）总体要求**

总体要求包括服务原则、企业经营要求、车辆和人员、设施配置要求、运营要求、新技术应用要求和考核评价要求等。总体要求主要是对《标准》具体条文的总领，不涉及详细的规范内容，是具有纲领性质的总体要求。

**（3）线路**

从省际毗邻客运服务网络一体化、线路编号原则、线路运行计划、线路调整公告、线路改变信息发布、线路运营里程等方面提出相关要求。省际毗邻客运服务网络一体化方面，要求根据长江三角洲区域一体化发展相关规划和毗邻地区的相关规划，结合省际毗邻区域城镇布局、经济社会发展和城乡居民出行需求等，科学规划、合理布局，与轨道交通等其他客运方式衔接、协调、融合，构建一体化服务网络；线路编号方面，应按照区域、线路运营特点进行编号，线路命名原则符合《关于促进长三角省际毗邻地区公化客运更高质量一体化发展的指导意见》（沪交道运〔2021〕50号）相关要求；新增、调整、取消线路应符合途经地县级及以上交通运输主管部门相关要求。上述情况以及首末班时间变更、线路或车站名变更、票价调整等情况正式实施前，企业应提前7日向社会公告。同时，考虑到乘客出行体验，公交乘坐时间一般宜控制在1.5小时以内，对于采用跨省城市公交客运模式运行的线路，运行时速参考城区公交一般行车速度30公里/小时，考虑各地实际情况，线路里程一般不宜超过50公里，超过30公里的线路宜同时开通大站快车或更为灵活的运输方式，对于采用班车客运模式运行的线路，运行时速参考一般行车速度60公里/小时，里程宜小于100公里。

**（4）运营车辆**

车辆要求从三个方面提出相应规范标准，一是基本要求，二是车厢设施，三是维修。基本要求主要从公交车型、车辆技术标准和规范、卫星定位装置和线路指示牌方面提出了相应要求，鼓励使用节能环保车辆和无障碍公交车辆；车容车貌要求车辆应按规定喷贴相应的内容，且文字要求清晰可辨，同时提出了长三角省际毗邻公交统一标识，见附录B；企业名称、监督电话等信息要求在车身上清晰可辨。车厢设施方面，车辆应按规定安装符合技术标准的卫星定位终端、视频监控和刷卡设备，并按规定与运营企业及行业管理系统连接，保证其正常运行。宜安装支持二维码、生物识别等多种支付方式的刷卡设备。运营车辆的前部、后部和靠站台侧应安装线路指示牌，宜配置具备夜间显示功能的LED线路指示牌。车厢内应在明显位置张贴线路走向图、站点名称、票价，公布监督电话和服务承诺，并且应有禁止携带易燃易爆危险品乘车、禁止吸烟、做文明乘客、主动让座等温馨提示。车厢内应配投币箱、灭火器、安全锤。采用公交客运模式运营的车辆，车内服务设施应符合GB/T 22484的规定。维修方面，省际毗邻公交企业在坚持安全第一、预防为主、定期维护的原则，建立车辆维护制度，且维修保养应符合国家、途经地省市和行业最新标准要求。

**（6）场站要求**

场站要求从三个方面提出相应规范标准，一是基本要求，二是首末站和停保场，三是中途站。基本要求方面，毗邻各地应本着资源共享的原则，共享站点、充电桩等资源，优先使用现有城市公交和道路客运场站或停靠点，对非本地企业车辆使用本地设施的条件和要求应与本地企业同等对待。首末站和停保场方面，长三角省际毗邻公交应配置与车辆规模相适应的停车场和维修保养场，选址应方便车辆到达，可与首末站合建。首末站宜结合等级客运站设置，配置候车、卫生、管理等场所和设施，未设置在等级客运站的应设置候车亭和回车场。中途站方面，采用公交客运模式运营的中途站设置应符合CJJ/T15的规定，根据GB/T22484-2016相关要求：常规公共汽电车市区站距宜为300m-500m,郊区站距宜为500m-1000m，快速公共汽车站距宜为500m-1200m。因此，本规范提出，中途站距宜不大于1.2公里，跨境超过3公里宜设置中途站。站牌应标明本站名称及汉语拼音、线路编号、首末站、中途站、首末班时间、票价票制及行驶方向；宜标明与其他主要交通工具的换乘标志；应公布服务监督电话。站牌的形式、技术要求应符合GB/T 5845.3的规定，夜间应能识别站牌信息，亮度应符合GB 50034的规定。

**（7）运营调度要求**

运营要求从运营时间、票制票价和调度三个方面提出相应规范标准。时间方面，为方便旅客换乘，要求班次运行时间尽可能与城市公共汽电车、城市轨道交通、铁路、航空、水路等运输方式相衔接，首末班时间应考虑与之衔接的运输方式的运营时间，满足乘客换乘需求。应根据当地群众出行习惯和季节合理制定首班车、末班车发车时间，首班车发车时间不宜晚于7:00，末班车发车时间不宜早于17:00。发车间隔小于30分钟的线路应标注首末班时刻，发车间隔超过30分钟的线路应标注班次时刻和班次间隔，发车间隔最长宜不超过1小时。根据每天最短运行时间和最长发车间隔计算，每日发车班次不少于10班。企业应做到准点发车，首末班发车准点率应不低于96%，首末站发车准点率不低于95%。票制票价方面，为促进长三角省际毗邻公交健康良性发展，应本着“开的出，留得住”的原则，综合线路里程、运营成本、地方财力等因素，制定地方财政、企业、当地百姓都能承受的票价体系，具体票价以毗邻地区相关物价部门共同核定为准，同一线路上下行票价宜保持一致。宜制定与城市公交、轨道交通等其他客运方式的换乘优惠政策。可根据实际情况推行月票、季票、年票等多形式、多层次的票制票价模式。调度方面，为保障长三角省际毗邻公交服务品质，车辆应提前进站，按计划准时发车，首末班车不可提前或延迟发车；应根据车辆运行状况和客流变化情况，及时采取调度措施，确保正常的行车间隔，同一线路应实现统一调度。客流量剧增、车辆晚点、突发事件和恶劣天气等紧急情况，应及时启动应急预案。应做好行车调度日志，宜实行路单电子化管理。

**（8）服务要求**

服务要求包括行车服务和智能化服务两个方面内容。行车服务方面从出车前、行驶中和进站时提出相应要求和禁止行为，如驾驶员出车前应做好车辆维护保养，保持车辆技术性能完好、牌证齐全和车辆内外整洁。行驶途中履行安全职责，车停稳后开门，车门关好后起步。驾驶人员不得在途中私自更换车辆或者将乘客移交他人运送等。智能化服务方面，主要包括信息发布渠道、信息发布要求以及支付手段等内容，信息发布渠道方面，宜采用智能移动终端、公交热线或网站等方式提供在线时刻表查询；信息发布要求方面，遇到线路的开通、调整、撤销、首末班时间变更、线路或车站名变更、票价调整等情况，应提前7天采用多种方式进行公告；考虑到长三角省际毗邻公交为跨省线路，刷卡设备应支持毗邻地区公交卡以及全国交通一卡通；支付手段方面，鼓励长三角省际毗邻公交推行电子客票和非现金支付方式，方便乘客购票出行，考虑到方便老年人购票出行，传统的线下购票方式应当始终保留。

**（9）安全要求**

安全要求主要从安全管理和突发事件处置两方面提出。安全管理方面，从企业安全生产主体责任，安全生产管理机构设置、车辆维护检测、乘车危险物品管理要求、安全隐患排查、行车站立位设置等方面形成安全生产闭环。企业安全生产主体责任方面，应建立、健全本单位的安全生产责任制、本单位安全规章制度和操作规程、客运生产事故应急救援预案，接受交通、公安、安监等部门的管理，严格遵守途经地的安全生产法律法规，落实企业各项管理制度。应保证本单位安全投入的有效实施，加强企业职工安全教育，并建立培训制度；安全生产管理机构设置方面，应依法设置安全生产管理机构，配备与本企业安全生产工作相适应的专职安全管理人员；车辆维护检测方面，应加强对车辆技术管理，按规定对车辆进行维护和检测，保证车辆技术状况良好；乘车危险物品管理要求方面，应依法运营，严禁乘客携带易燃、易爆、有毒等危险物品；安全隐患排查方面，应加强车辆、场站设施日常巡查，发现安全隐患，及时报告并采取相应措施；行车站立位设置方面，提出对于采用城市公交方式运营的线路在符合安全要求的路段可设立站立位。

突发事件处置包括编制应急预案、各类突发事件处置原则等。应急预案编制方面，企业应编制不同类型突发事件应急预案，并向途经地公安、交通运输部门报备，加强培训，定期演练，应按照预案执行。突发事件处置方面，行驶途中，如遇突发路况或特殊天气等情况，可能影响运输安全的，驾驶员应立即就近在安全区域停车，查勘限制条件，及时向企业汇报。企业应以安全第一为原则，及时调整运营组织方案，并明确告知当事驾驶员原地等候、返程或绕行等处置方案。交通事故时，驾驶员应保护伤者免受二次伤害、保护现场，拨打事故报警电话122、急救电话120等，同时向企业及时、如实报告。车辆发生火警、燃料泄漏等突发事件时，驾驶人员应按正确程序疏散乘客，及时拨打火警电话119，严格按照突发事件处置程序进行处理，同时向企业及时报告。考虑到长三角省际毗邻公交跨省市运行的特点，若发生公共突发事件，应服从当地政府统一调度、指挥。

**（10）服务监管要求**

长三角毗邻公交企业应建立乘客满意度调查制度,定期调查，根据合理建议，改进服务。投诉处理方面包括公布监督举报电话，建立服务投诉举报查处机制，投诉之日起10个工作日内作出答复。

# 五、主要试验分析、综述报告，技术经济论证，预期经济效果

本标准为服务规范，主要对长三角省际毗邻公交提出要求，未进行相关试验，无试验（或验证）分析、综述报告和技术经济论证。本标准的发布，将提升毗邻公交运营服务水平，使长三角省际毗邻公交运营服务有统一标准可依，达到标准化、规范化运营要求，提高长三角省际毗邻公交运营服务质量，提升公交企业的经济社会效益，推动和引导长三角省际毗邻公交健康可持续发展。

# 六、采用国际标准和国外先进标准的程度，以及与国际、国外同类标准水平的对比情况

目前尚无与毗邻公交运营服务紧密相关的国际标准和国外先进标准。

# 七、与有关的现行法律、法规和强制性国家标准的关系

《长三角省际毗邻公交运营服务规范》地方标准与现行法律、法规和政策以及有关基础和相关标准不矛盾，并与已发布的毗邻公交相关管理性文件相配套。

# 八、重大分歧意见的处理经过和依据

《长三角省际毗邻公交运营服务规范》地方标准在起草过程中尚未出现重大意见分歧。

# 九、作为强制性或推荐性国家标准的建议

《长三角省际毗邻公交运营服务规范》地方标准为新制定标准，具有长三角特色，且长三角地区在全国率先开展毗邻公交试点和推广，突破了省级行政范围的限制，突破了城乡二元结构，具有创新性和示范性，未来可考虑升级为国家标准。

# 十、贯彻标准的要求和措施建议

标准发布后，编制组将及时开展标准的宣传贯彻，进行标准实施的培训，促进标准的推广应用，推进标准的有效实施。建议各级交通运输行业主管部门及公交运营企业在本标准颁布后，积极遵照本标准的规定，规范毗邻公交运营服务，逐步提升毗邻公交服务水平，推动毗邻公交可持续发展。

# 十一、废止现行有关标准的建议

无。

# 十二、其他应予说明的事项

无。