**临安市公共交通车辆运营规范**

**（征求意见稿）**

为加强我市公共汽车运营管理，提高安全生产和文明服务水平，保障乘客安全、便捷、舒适的出行环境，规范公共交通车辆运营行为，根据《浙江省道路运输条例》、《杭州市公共汽车客运管理条例》，结合本市实际，制定本规范。

一、营运线路

1. 公交公司应当根据市交通运输主管部门线路经营批复的线路运营时间、行驶道路、站点、时刻、车辆额度范围、车型、服务规范组织运营，不得擅自变更或者停止运营。

2.公交公司可以使用线路经营规定的公共汽车场站。

3.公交公司确需变更或者停止营运的，应提前90天向交通运输主管部门提交书面报告，交通运输主管部门应当根据实际情况进行决定，并向社会公告。因道路施工线路走向调整的需提前3天向社会公示。

4.公共汽车线路应当保持相对稳定。因公共汽车专项规划修编和客流变化等情况确需作线路调整的，市交通运输主管部门在调整前应当充分听取规划、公安交警等部门、公众和经营者的意见，并在线路调整实施之日的7日前向社会公告调整方案。

二、营运车辆

5.公交公司应当按照规定配置足量车辆投入线路运营，投入线路运营的车辆不得低于最低配置车辆数，且不得高于最高配置车辆数。

6. 投入线路运营的车辆应当符合市交通运输主管部门确定的技术标准、车辆型号、服务设施、设备和运营标识的要求，并经检验合格后，方可投入使用。

7.公交公司应当定期对公共汽车车辆进行检查、保养和维修，做好记录，保证车辆符合下列要求:

(1)车辆技术状况及其附属设施符合安全运营的要求;

(2)车容整洁、设施完好;

(3)尾气排放符合环保技术要求;

(4)车辆应当按照规定设置投币箱、电子读卡器和电子报站器等设施，并保持完好;投币箱旁应当备有车票凭证;

(5)空调车应当定期维护车辆空调设施，保持其良好的工作状态，当车厢温度高于26摄氏度时应当开启空调设施;车辆运营过程中应当开启车辆通风换气设施;

(6)在车厢内规定位置配备和标明紧急逃生设备。

8.公共汽车车辆有下列情形之一的，不得投入运营: (一)投入运营时间超过规定的车辆运营年限的; (二)车辆技术状况不符合安全技术要求的。

三、从业人员

9.公交公司应当定期对从业人员开展安全生产、文明运营、优质服务等教育，强化从业人员的安全生产意识，提高文明服务水平。

10.公交公司应建立安全生产、服务质量等考核办法，对违反法律法规和相关规定的行为，在行政部门作出处罚的基础上，公司应根据考核办法进行相应处理。对违反从业人员规范的行为，应根据考核办法进行处罚。

四、驾驶行为

11.驾驶员从事运营服务时，应当安全行车：

（1）发生事故后应当立即报告，不得擅自处理、隐瞒不报或自行处理。

（2）不得将车辆交非本单位或本单位无驾驶证的人员驾驶，不得让无驾驶资质人员擅自移动车辆，或擅自将车辆停放其他场地。

（3）在营运过程中不得开“赌气车”、“霸王车”，应按规定超车行驶（包括弯道、桥梁），或车辆行驶过程中不得长时间占用超车道，或在非机动车道行车。

（4）行车时，应按规定使用转向灯。因车辆故障停驶时，应及时使用警示标志或采取警示措施。

（5）严格遵守公安部门载客规定和交通法规，不得超员超载。严格按照交通信号灯（包括闯红灯、抢黄灯）或车道导向标志指示通行，不得违法变道、超速行驶。

（6）严格遵守有关安全行车管理规定。驾驶员驾驶车辆时不得双手离开方向盘，或者长时间单手操作方向盘及内握方向盘，应按规定使用手制动。驾驶过程中不得打瞌睡，不穿拖鞋、高跟鞋驾车。

（7）履行兼职安全员管理职责，严禁违禁物品携带上车。行车时，应按规定使用转向灯。因车辆故障停驶时，应及时使用警示标志或采取警示措施。

12.驾驶员从事运营服务时，应当服从管理：

（1）驾驶车辆时应随身携带驾驶证；各类牌证携带齐全，配挂牌证。因违法接受交警处理时，应主动出示驾驶证，不得拒绝签名或弃车离岗。

（2）因交通违法行为被交通管理部门抄告后，应按规定期限接受处理。

（3）服从调度指挥或临时调度，服从现场管理，不得无理取闹。上客点，应在站调人员的指挥下擅自倒车、发车。

（4）按规定进站、出站、停站和场区按序停车（含员工私家车），服从场站管理人员指挥。

13.驾驶员从事运营服务时，应当文明驾驶：

（1）按照规定运营线路行驶。车辆进出场、各类包车和临时抽调支援其他线路均应按规定或指定线路行驶。 按照规定报站; 车辆依次进站，在规定的区域停靠; 按照运营班次、时间准时发车。

（2）按规定使用灯光。行经人行横道(路口)，按规定减速或斑马线礼让行人及非机动车。

（3）行驶中不超同类车〔复线路段同一站点停靠的，高速（02省道临安至昌化）不涉及〕。车辆未停稳开门，门未关好不起步、行驶。

（4）按规定使用服务设施（空调、电子显示牌、语音报站等），及时调整电子显示牌。

（5）营运中应按规定使用安全带，同时提醒、劝导乘客系好安全带。按规定在车辆起步行驶前，应关好车门、车辆后盖及行李箱门。应遵守车载外音喇叭使用规定》，不在禁鸣号区域内鸣号。

五、文明服务

14.从业人员应当文明服务，遵守下列规定：

（1）从业人员应按要求着装，佩戴工号牌，保持仪容仪表整洁，按规定到岗。规范使用“文明礼貌用语”。

（2）司乘人员应按规定城市（城乡）提前10分钟，高速（02省道临安至昌化）提前15分钟做好进站上客。

（3）当（带）班驾驶员营运过程中与不与他人闲谈。行驶过程中不吸烟、吃零食、使用手机、看报、杂志、书籍等。

（4）司乘人员应当维护乘车秩序，为老、弱、病、残、孕及抱婴者提供必要的帮助; 向乘客提供合法有效的等额车票。

六、 运营监管

15.市交通运输主管部门建立公共汽车服务质量考核体系，定期对经营者的运营服务情况及其运营的线路进行考核。考核体系应当包括安全生产、车辆设施、服务设施、人员素质、乘客满意度调查、司乘人员满意度调查、投诉处理、遵章守纪等方面内容。

16.经营者及其线路服务质量考核不合格的，经营者应当在结果公布之日起15日内提出整改方案和改善服务的承诺，进行整改，并在我市主要媒体显著位置刊登。

17.市财政部门和市交通运输主管部门应当依据服务质量考核结果确定经营者的实际补贴水平。 交通投资发展有限公司应当将服务质量考核结果作为决定聘任或者解聘公司经理、高级管理人员及其报酬事项的重要依据之一。

七、监督检查

18.市交通运政管理机关应当加强对公共汽车运营管理法律、规范等执行情况的监督检查。

19.市交通运政管理机关依法检查公共汽车时，应当出示有效检查证件并说明理由和法律依据，需要扣留车辆或者驾驶员有关证件的，应当为当事人出具凭证。 市交通运政管理机关检查车辆运营、扣留车辆和驾驶员的有关证件违反前款规定的，经营者和驾驶员有权拒绝。

20.公共汽车运营安全生产事故的报告和调查处理，依据相关法律、法规的规定进行。

21.发生影响较大的服务质量事件时，交通运输主管部门应当及时报告和调查处理，情节严重的应对公司领导层进行约谈或问责。

八、乘客行为

22.乘坐公共汽车的乘客应当遵守下列规定：

（1）不得妨碍驾驶；

（2）不得携带重量、体积超过乘坐规则规定的物品；

（3）不得携带爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质或者传染病病原体等危险物品和国家规定的管制器具；

（4）不得携带有严重异味、外表尖锐或者其他易污损设施、易损伤他人的物品；

（5）不得携带犬、猫等动物，但携带有证明文件且采取了保护措施的导盲犬除外；

（6）不得乞讨、卖艺；

（7）不得损坏车辆设备；

（8）学龄前儿童以及醉酒者、精神病患者应当有他人陪同。

乘客违反本条前款规定，经劝阻拒不改正的，驾驶员、乘务员可以拒绝为其提供营运服务，并可以向相关部门报告。相关部门接到报告后应当及时处理。