

ICS 03.220.20
CCS R 11



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1355—2020

城市定制公交服务规范

Services specifications for urban demand responsive transit



2020-12-30 发布

2021-04-01 实施



中华人民共和国交通运输部 发布

城市定制公交服务规范

1 范围

本文件规定了城市定制公交服务的总体要求、运营线路、运营车辆、服务信息系统、服务要求和服务监督与评价等内容。

本文件适用于城市定制公交服务。

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 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 13094 客车结构安全要求
- GB/T 22484 城市公共汽车客运服务规范
- GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分:通用术语
- JT/T 808 道路运输车辆卫星定位系统 终端通讯协议及数据格式
- JT/T 809 道路运输车辆卫星定位系统 平台数据交换
- JT/T 888 公共汽车类型划分及等级评定
- JT/T 999 城市公共汽车应急处置基本操作规程
- JT/T 1076 道路运输车辆卫星定位系统 车载视频终端技术要求
- JT/T 1078 道路运输车辆卫星定位系统 视频通讯协议
- JT/T 1156 城市公共汽车运营安全管理规范
- JT/T 1240 城市公共汽车车辆专用安全设施技术要求

3 术语和定义

GB/T 32852.1 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

定制公交 demand responsive transit

通过整合出行起讫点、出行时间等相近出行需求,向乘客提供预订线路或车次的一种差异化、集约化、高品质的城市公共交通服务。

3.2

定制公交经营者 demand responsive transit operator

具有城市公共交通经营资格、从事城市定制公交运营的企业。

3.3

乘车服务协议 bus service agreement

定制公交经营者与乘客就乘车的线路、车次、时间、费用等事项经协商确定、共同遵守的文件。



3.4

预订率 reservation rate

预订人数与运营车辆座位数的比率。

4 总体要求

- 4.1 应合理规划定制公交线路、站点和区域布局,为乘客提供安全、准点、舒适的出行服务。
- 4.2 定制公交运营服务人员、行车服务、车厢服务应符合 GB/T 22484 相关规定。
- 4.3 宜为乘客提供一人一座、快捷直达的高品质公共交通出行服务。
- 4.4 应坚持优质优价并兼顾公益性的原则,合理确定票制票价。
- 4.5 运营安全管理应符合 GB/T 22484、JT/T 1156 的规定,应急处置应符合 JT/T 999 的规定。
- 4.6 应加强互联网技术和大数据、人工智能等信息化手段在定制公交运营服务的应用。
- 4.7 应建立信息安全管理制度的技术措施,不应泄露乘客个人信息。

5 运营线路

5.1 运营线路包括通勤定制公交线路、交通客流集散地定制公交线路、商务定制公交线路和其它类型定制公交线路,分别应满足以下要求:

- a) 通勤定制公交线路:依据早、晚交通高峰时段的乘客出行需求,以一站直达或大站停靠快速到达等多种服务形式,满足高峰时段乘客通勤需求;
- b) 交通客流集散地定制公交线路:以交通客流集散地(火车站、高铁站、飞机场等)为起讫点,以一站直达或大站停靠快速到达等多种服务形式,满足乘客交通客流集散地换乘需求;
- c) 商务定制公交线路:串联市区主要旅游景点、商业区、宾馆等设计线路,满足商务、旅游等需求;
- d) 其他类型定制公交线路。

5.2 宜依托公交专用车道规划线路,可选择城市快速路等高等级道路运行。

5.3 应优先利用现有的公共交通站点,必要时也可单独设置停靠站点。应合理控制中途站点数量,缩短乘客的出行时间。

5.4 站点设置应充分考虑与其他交通方式的接驳,方便乘客换乘。

6 运营车辆

6.1 运营车辆技术性能应符合 GB 7258、GB 13094 的规定,车辆等级和配置应符合 JT/T 888 的规定,所配置的安全设施应符合 JT/T 1240 的规定。

6.2 应为车辆配备卫星定位系统,车辆卫星定位系统应符合 JT/T 808 和 JT/T 809 的规定。

6.3 应为车辆配备视频监控系统,视频监控系统应符合 JT/T 1076 和 JT/T 1078 的规定,视频监控覆盖范围至少应包括驾驶室、乘客门区、乘客区及车外前部区域。

6.4 运营车辆路牌、服务设施、标志应符合 GB/T 22484 的规定,并在明显位置设置定制公交标识。

6.5 宜在车内安装通用串行总线 USB 充电插口、无线网络(WiFi)、无障碍设施等服务设施。

6.6 宜选用新能源车辆和清洁能源车辆。

7 服务信息系统

7.1 一般要求

应充分利用智能移动终端、网站、热线电话等方式,建立功能齐全的定制公交服务信息系统。

7.2 功能要求

7.2.1 应提供用户注册登记、线路招募、线路规划、信息查询、购票退票、票务生成、乘车核验、服务评价等功能。

7.2.2 应具备车辆运行实时动态信息发布功能,向智能移动终端提供车辆运行位置等信息。

7.2.3 应配备客服平台,承担业务咨询、投诉处理、建议收集等相关乘客服务功能。

7.2.4 应为定制公交经营者提供车辆和线路监控、统计分析、辅助查询等功能。

7.2.5 应支持整月、整周、单日等预订功能。

8 服务要求

8.1 线路定制

8.1.1 乘客出行需求调查

可通过服务信息系统调查、人工调查和辅助调查等手段获取:

- a) 服务信息系统调查:由乘客直接通过服务信息系统填写并提交乘客出行需求信息;
- b) 人工调查:可在机关、企事业单位、学校、园区、社区等进行问卷调查,调查内容主要包括乘客出行的起点和终点、出行时间和出行目的等;
- c) 辅助调查:可充分利用公交智慧卡(IC卡)数据及移动互联网数据等,预测乘客出行的起点和终点、出行时间等信息。

8.1.2 线路招募

根据乘客需求调查,拟定线路开行方案,包括线路起讫点、中途站、运行时间、车型、票制票价等信息,进行线路招募。

8.1.3 线路预订

根据线路招募情况发布可预订线路,为乘客提供线路预订服务。预订成功后应签订乘车服务协议,约定乘坐权利义务等事项。

8.2 线路开通

8.2.1 定制公交经营者应根据乘客预订情况,达到公布的预订人数或预订率时开通线路,并通过服务信息系统等多种方式通知乘客具体的开行日期等信息。

8.2.2 定制公交经营者应及时处理乘客预订订单并及时反馈乘客。

8.3 线路运营

8.3.1 应按照约定的站点、时间和车型提供定制公交运营服务。

8.3.2 应为预订乘客提供有效乘车凭证,实行核验乘车。

8.3.3 具备条件的线路应发布中途站时刻表。

JT/T 1355—2020

8.3.4 在因道路施工、突发意外情况等造成线路改变或无法正常提供服务时,应及时通过服务信息系统进行信息的发布和通知。

8.3.5 当不再具备线路开行条件时,定制公交经营者可暂停或取消运行线路并提前发布公告。

9 服务监督与评价

9.1 基本要求

服务评价及投诉处理基本要求应符合 GB/T 22484 的相关规定。

9.2 服务评价指标

9.2.1 正点率不宜低于 90%。

9.2.2 乘客投诉处理率应达到 100%。

9.2.3 车辆整洁合格率、车厢服务合格率、车内服务设施完好率、服务质量乘客满意度应符合 GB/T 22484 的相关规定。

