

T/CRTAS

中国道路运输协会团体标准

T/CRTAS XX—XXXX

“便民快巴”品牌运营服务规范

Specification for “BIAN MIN KUAI BA” brand operation service

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中国道路运输协会 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 总体要求	1
5 运营管理	2
6 服务要求	3
7 品牌保护	4
8 证实方法	4
9 评价与改进	4
附录 A（资料性）“便民快巴”品牌推荐标志标语	6

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。

本文件由中国道路运输协会提出并归口。

本文件起草单位：中国道路运输协会、苏汽集团有限公司、新国线运输集团有限公司、常州公路运输集团有限公司、四川省汽车运输成都公司、甘肃天嘉交通运输集团有限公司、宁夏天豹交运集团有限公司、贵州黔运集团有限公司、四川富临运业集团股份有限公司、车巴达（苏州）网络科技有限公司、盛威时代科技股份有限公司。

本文件主要起草人：……。

“便民快巴”品牌运营服务规范

1 范围

本文件规定了“便民快巴”品牌运营服务的总体要求、运营管理、服务要求、评价与改进等的要求，描述了对应的证实方法。

本文件适用于“便民快巴”品牌运营服务。

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/T 8226 道路运输术语
- JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定
- JT/T 1470 道路客运定制服务规范
- JT/T 1523 定制客运网络平台技术要求
- JT/T 979 道路客运联网售票系统
- T/CRTAS XX 定制客运服务品牌建设规范

3 术语和定义

GB/T 8226 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

便民快巴 BIAN MIN KUAI BA

以班线客运为基础，以定点接送为核心服务模式，具有“多站点、大容量、数智化、高频次、低票价”特点的道路客运服务品牌，体现形式包括名称、用语、符号、形象、标识等的设计组合。

3.2

“便民快巴”经营者 operator of “BIAN MIN KUAI BA”

取得道路客运经营许可，使用“便民快巴”品牌开展班线客运的道路客运企业。

4 总体要求

4.1 “便民快巴”品牌由中国道路运输协会建设，道路客运行业共同拥有。“便民快巴”经营者（以下简称“经营者”）应按照本文件要求开展服务。

4.2 经营者应诚信经营，提供合规、惠民、便利、高效、安全、优质的旅客出行服务。

4.3 线路应采取定线运营，精准规划行车路线，以定点接送为核心服务模式。

4.4 班次应根据旅客出行需求动态调整，并在电子商务平台（以下简称“平台”）实时更新。

5 运营管理

5.1 经营者

- 5.1.1 使用“便民快巴”服务品牌的线路应实行公司化经营。宜采用公车公营的方式。
- 5.1.2 应建立车辆检查维护制度和车辆动态监控系统，细化安全管理要求。
- 5.1.3 应在线路开通前对线路进行全程踏勘，辨识道路及停靠点安全风险，重点评估停靠点对交通通行的影响，制定特殊情况备用线路。
- 5.1.4 使用的平台宜满足 JT/T 1523 或 JT/T 979 的相关要求。
- 5.1.5 应与平台签订合作协议，明确旅客权益保护、安全生产责任、车辆调度、信息保护、费用结算、退改签、投诉处理等方面的权责。
- 5.1.6 应建立现场核查、线上数据核查等服务监督机制。

5.2 服务人员

- 5.2.1 经营者应按照 T/CRTAS XX 中 5.2.4 的规定制定服务规程、考核标准。
- 5.2.2 经营者应对服务人员定期进行培训，培训内容包括服务规程、安全教育及文明服务等。
- 5.2.3 驾驶员服务规程应包括但不限于发车前准备、行车服务、收班管理、应急处理等内容。宜参照 JT/T 1470 的相关内容制定服务规程。
- 5.2.4 停靠点服务人员服务规程应包括但不限于文明服务、票务服务、秩序维护、应急处置，以及班次核查、服务监督等内容。

5.3 车辆

- 5.3.1 车辆应符合 JT/T 325 规定的中型、高一级及以上等级，宜使用新能源或清洁能源客车。
- 5.3.2 应按照 T/CRTAS XX 中 5.2.2 的规定做好车辆检查维护。
- 5.3.3 应在车身标明“便民快巴”服务品牌。宜使用“便民快巴”服务品牌推荐标识，见附录 A。
- 5.3.4 应确保车内设施设备功能齐全有效，外观内饰完好整洁。
- 5.3.5 应确保车辆配备齐全有效的安全设施设备，包括但不限于灭火器、应急锤、安全带、应急门、卫星定位装置等。

5.4 停靠点

- 5.4.1 宜设置在客流密集区域，与城市公共交通站点、火车站、机场等接驳便利，换乘距离不超过 500 米。
- 5.4.2 宜设置清晰醒目的标识牌，标明站点名称、线路、途经站点、首末班时间、班次及平台信息等。
- 5.4.3 城市公共交通站点、火车站、机场、景区等宜设置清晰的指示标志或地面指引标识，方便旅客识别查找。
- 5.4.4 客流相对较大且场地具备条件的，宜建设候车驿站，提供售检票、旅客休息、停车等综合服务。

5.4.5 宜在高峰期安排专人维护停靠点秩序；客流密集的停靠点宜配备应急物资、设置安全警示标识。

5.5 平台

5.5.1 应具备实时客流监测、智能排班、应急调度、电子发票开具等功能；应满足与交通运输主管部门电子客票等数据对接的条件；宜提供适老化服务。

5.5.2 应按照 JT/T 1523 和 JT/T 979 的相关规定加强网络安全防护、保护旅客个人信息、建立数据备份机制。

5.5.3 应按要求接入电子客票系统，全量实时上传电子客票信息。

5.6 票价

5.6.1 票价制定应遵循便民惠民、可持续发展的原则。

5.6.2 应公开透明，并在平台进行明示，接受行业主管部门和社会公众的监督。

5.6.3 调整票价应提前至少 7 日进行公示。

6 服务要求

6.1 基本要求

6.1.1 经营者应提供现场购票、司机端购票、线上购票等多种购票途径。

6.1.2 经营者、平台应按照 JT/T 1470 的相关要求进行实名售票和查验，提供相关凭证或发票。

6.1.3 驾驶员及相关服务人员上岗时应服务规范、举止文明、仪容整洁、礼貌用语。

6.1.4 宜为老幼病残孕等特殊旅客提供优先乘车、协助上下车和现场协助扫码购票等便利服务。

6.2 线上服务

6.2.1 平台应发布线路的起讫地、停靠点、预估耗时、票价、发车时间等信息。

6.2.2 平台提供给经营者和驾驶员的订单信息应包含起讫地、旅客人数、联系方式、上车停靠点等。

6.2.3 调度人员及平台客服人员应受理旅客电话订票咨询，引导旅客通过平台购票。

6.2.4 调度人员依托平台实时处理订单，完成派单后应及时将车辆号牌、上车时间及地点告知旅客；遇交通拥堵、天气变化等突发情况，应及时调整行车计划并同步告知旅客和驾驶员。

6.3 线下服务

6.3.1 驾驶员应按照服务规程做好发车前准备和行车服务，按照订单核对旅客人数，协助旅客摆放行李。

6.3.2 调度人员应通过平台做好以下运营服务：

- a) 实时监控车辆运行状态、班次准点情况；
- b) 及时接收和处理平台推送的运营指令及异常信息；
- c) 通过平台向旅客精准推送班次调整、车辆到站时间、线路临时变更等信息；
- d) 对平台反馈的旅客诉求、咨询，及时协调处理。

6.3.3 停靠点服务人员应按照以下要求做好运营服务：

- a) 核查车辆准点到发情况、驾驶员服务行为、车内环境及设施等并做好记录；
- b) 解答票务咨询，协助旅客购票、办理退改签手续；
- c) 引导旅客排队验票上车，维持停靠点秩序；
- d) 遇突发情况，及时上报信息，安抚旅客情绪，协调备用验票方案、提出应急车辆调配建议等。

6.4 客服服务

6.4.1 经营者、平台应在运营时段内提供客服服务。

6.4.2 经营者、平台应建立投诉处理机制，公开投诉方式和处理流程，宜建立首问负责、先行赔付、在线争议解决等制度。

6.4.3 经营者、平台对有效投诉应在3个工作日内告知投诉人处理结果。

6.4.4 客服人员应经过专业培训，熟悉运营规范、线路信息、票价规则等内容。

6.5 应急处置

6.5.1 行驶途中遇车辆故障，驾驶员应立即将车辆停靠在安全位置，将旅客转移至安全区域，向线路调度中心和平台上报，告知旅客处置情况；经营者应在30分钟内安排备用车辆或引导旅客换乘。

6.5.2 遇乘客突发疾病，驾驶员应安全停车，对旅客进行初步救护，视情拨打120，将情况上报并告知其他旅客。

6.5.3 经营者因自身原因取消班次的，应提前至少8小时告知旅客，并为旅客办理全额退票或免费改签服务。异常天气等不可抗力因素造成的经营者取消班次原因除外。

6.5.4 旅客未按约定到达上车地点时，驾驶员或停靠点服务人员应与旅客联系确认；因旅客自身原因无法取得联系或超出约定等候时间的，可取消该旅客行程，并及时告知旅客；超出退改签期限的，按照运输服务合同或平台公示的退改签规则执行。

7 品牌保护

7.1 经营者和平台应恪守诚信经营，防止“便民快巴”品牌信誉受损。

7.2 使用“便民快巴”品牌的经营者应合理制定票价，避免低于成本价格的不正当竞争。

7.3 经营者宜通过合理的商标注册活动，维护“便民快巴”品牌的形象和竞争优势。

8 证实方法

8.1 通过查验相关文本和记录对5.1、5.2进行证实；通过现场查验对5.3、5.4进行证实；通过查验客户端App对5.5、5.6进行证实。

8.2 通过查验相关文本和记录对6.1、6.4、6.5进行证实；通过查验客户端App对6.2进行证实；通过现场查验对6.3进行证实。

8.3 通过查验客户端App、相关文本和记录对第9章进行证实。

9 评价与改进

9.1 应建立旅客服务评价机制和服务质量管理体系，根据旅客服务评价情况，持续优化服务，提升服务水平。

9.2 应采取自我评价和外部评价相结合的方式定期开展服务评价，宜通过以下指标进行自我评价，根据服务评价结果，采取相应措施，持续提升服务质量：

- a) 运营指标：班次正班率、到达停靠点的准点率；
- b) 服务指标：旅客投诉处理满意率；
- c) 安全指标：年度责任事故率、年度责任死亡率、责任事故伤人率、单次责任事故死亡人数。

附录 A
(资料性)
“便民快巴”品牌推荐标志标语

A.1 “便民快巴”品牌推荐使用标识见图A.1。



图A.1 “便民快巴”品牌推荐使用标识

A.2 “便民快巴”品牌推荐使用宣传标语为：“省钱省心，安全安心——跨城出行，就坐便民快巴”。