|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.220.20 |
| CCS | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
| 43 |

湖南省地方标准

DB 43/T 1040—20XX

代替 DB 43/T 1040-2015

汽车客运站服务规范

Specification for coach station service

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 III](#_Toc187417174)

[1 范围 1](#_Toc187417175)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc187417176)

[3 术语和定义 1](#_Toc187417177)

[4 基本要求 2](#_Toc187417178)

[5 旅客服务 2](#_Toc187417179)

[5.1 综合服务 2](#_Toc187417180)

[5.2 售票服务 3](#_Toc187417181)

[5.3 检票服务 3](#_Toc187417182)

[5.4 安检服务 3](#_Toc187417183)

[5.5 托运服务 3](#_Toc187417184)

[5.6 候车服务 4](#_Toc187417185)

[5.7 换乘服务 4](#_Toc187417186)

[6 站运服务 4](#_Toc187417187)

[6.1 车辆进站服务 4](#_Toc187417188)

[6.2 车辆报班服务 4](#_Toc187417189)

[6.3 车辆应班服务 5](#_Toc187417190)

[6.4 车辆出站服务 5](#_Toc187417191)

[6.5 运营服务 5](#_Toc187417192)

[6.6 辅助服务 5](#_Toc187417193)

[7 站场服务 5](#_Toc187417194)

[7.1 站容站貌 5](#_Toc187417195)

[7.2 环境保护 6](#_Toc187417196)

[7.3 标识服务 6](#_Toc187417197)

[8 信息化服务 6](#_Toc187417198)

[9 安全与应急服务 6](#_Toc187417199)

[9.1 基本要求 6](#_Toc187417200)

[9.2 安全生产 6](#_Toc187417201)

[9.3 消防安全 7](#_Toc187417202)

[9.4 公共卫生事件应急 7](#_Toc187417203)

[9.5 社会安全防范 7](#_Toc187417204)

[10 延伸服务 8](#_Toc187417205)

[10.1 定制客运服务 8](#_Toc187417206)

[10.2 客货邮服务 8](#_Toc187417207)

[10.3 旅游服务 8](#_Toc187417208)

[10.4 商业服务 8](#_Toc187417209)

[11 服务质量评价与改进 8](#_Toc187417210)

[11.1 服务质量评价体系 8](#_Toc187417211)

[11.2 旅客投诉处理 9](#_Toc187417212)

[11.3 服务改进 9](#_Toc187417213)

[附录A（规范性） 客运站服务流程 10](#_Toc187417214)

[A.1 客运站服务流程 10](#_Toc187417215)

[附录B（规范性） 站务人员礼仪规范 11](#_Toc187417216)

[B.1 仪容仪表 11](#_Toc187417217)

[B.2 工作姿态 11](#_Toc187417218)

[附录C（规范性） 站务人员岗位语言规范 12](#_Toc187417219)

[C.1 总体要求 12](#_Toc187417220)

[C.2 基本礼貌用语 12](#_Toc187417221)

[C.3 服务禁忌用语 12](#_Toc187417222)

[C.4 岗位服务用语 12](#_Toc187417223)

[附录D（资料性） 道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录 17](#_Toc187417224)

[D.1 枪支、子弹及相关物品类（含主要零部件） 17](#_Toc187417225)

[D.2 爆炸物品类 17](#_Toc187417226)

[D.3 管制器具 17](#_Toc187417227)

[D.4 易燃、易爆物品 17](#_Toc187417228)

[D.5 毒害品 17](#_Toc187417229)

[D.6 腐蚀性物品 18](#_Toc187417230)

[D.7 放射性物品 18](#_Toc187417231)

[D.8 感染性物质 18](#_Toc187417232)

[D.9 其他危害道路客运车辆公共卫生或运行安全的物品 18](#_Toc187417233)

[D.10 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止携带、运输的物品 18](#_Toc187417234)

[附录E（资料性） 旅客乘车须知 19](#_Toc187417235)

[E.1 购票 19](#_Toc187417236)

[E.2 乘车 19](#_Toc187417237)

[E.3 退票 19](#_Toc187417238)

[E.4 小件寄存 20](#_Toc187417239)

[E.5 行包托运（小件快运） 20](#_Toc187417240)

[附录F（规范性） 湖南省道路旅客运输车辆进站经营协议书 21](#_Toc187417241)

[F.1 湖南省道路旅客运输车辆进站经营协议书 21](#_Toc187417242)

[附录G（资料性） 安全告知示例 26](#_Toc187417243)

[G.1 客运站班车发车前安全告知示例 26](#_Toc187417244)

[G.2 道路客运安全告知书示例 27](#_Toc187417245)

[附录H（资料性） 恶劣天气发班工作程序 28](#_Toc187417246)

[H.1 恶劣天气发班工作程序 28](#_Toc187417247)

[参考文献 29](#_Toc187417248)

1. 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。

本文件代替DB43/T 1040-2015《汽车客运站服务规范》，与DB43/T 1040-2015《汽车客运站服务规范》相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

1. 更改了文件的适用范围（见第1章，2015年版的第1章）；
2. 更改了“术语与定义”的术语（见第3章，2015年版的第3章）；
3. 删除“基本要求”中属于其他文件的技术内容（见2015年版的第4.3）
4. 删除了“客运站实行等级管理”的规定（见2015年版的4.2）；
5. 更改了“旅客服务”章节中相关服务内容（见第5章，2015版的第5章）；
6. 删除了“行包托运”中已废止的相关内容（见2015版5.4）；
7. 删除了“旅客服务”章节中下客服务相关要求（见2015版5.9）；
8. 增加了对检票电子显示、实名认证的相关要求和规定（见5.3.3、5.3.4）；
9. 增加了对车辆出站的相关服务要求（见5.7）；
10. 删除了“安全服务”中属于其他文件的技术内容（见2015年版的7.2.1、7.2.4、7.4.3）；
11. 删除了一般规定（见2015年版的第8.1）；
12. 修改了客运站站容站貌要求（见第7.1.1、7.1.2、7.1.3，2015年版的第8.2.1、8.2.2、8.2.3、8.2.4、8.2.5、8.2.6）；
13. 更改了环境保护相关要求（见第7.2，2015年版的第8.5）；
14. 删除了车容车貌相关要求（见2015年版的第8.3）；
15. 删除了“信息化服务”中属于其他文件的技术内容（见2015年版的9.2、9.3）；
16. 增加了对电子信息设施进行维护和管理的规定（见8.5）；
17. 增加了建立健全安全与应急机制，启动应急预案的规定（见9.1.1、9.1.3）；
18. 增加了“安全与应急服务”的“消防安全”、“公共卫生事件应急”、“社会安全防范”的规定（见9.3、9.4、9.5）；
19. 更改了疾病防控相关要求（见9.6，见2015年版的第8.4）；
20. 更改了标识服务相关要求（见第8，2015年版的第10）；
21. 增加了延伸服务的要求，包括换乘服务、定制客运服务、客货邮服务、旅游服务、商业服务（见第10）；
22. 增加了“服务质量评价与改进”的规定（见第11章）。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省道路运输管理局提出。

本文件由湖南省交通运输厅归口。

本文件起草单位：湖南省交通规划勘察设计院有限公司、湖南省道路运输管理局。

本文件主要起草人：杨颖、林建辉、黄新宇、石东浩、徐钦、刘思缘、刘洋、胡君成、邱凌、张国顺、夏茜、姜菲菲。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

2015年首次发布为DB43/T 1040-2015。

本次为第一次修订。

汽车客运站服务规范

* 1. 范围

本文件规定了汽车客运站的基本要求、旅客服务、站运服务、站场服务、信息化服务、安全与应急服务、延伸服务及服务质量评价与改进。

本文件适用于湖南省境内一、二级汽车客运站经营服务管理，三级及以下汽车客运站参照执行。

* 1. 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 5768（所有部分） 道路交通标志和标线

GB/T 10001（所有部分） 标志用公共信息图形符号

GB/T 13317-2010 铁路旅客运输词汇

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 27917.3 快递服务 第3部分：服务环节

JT/T 200-2020 汽车客运站级别划分和建设要求

JT/T 471 交通客运图形符号、标志及技术要求

JT/T 1470 道路客运定制服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

汽车客运站 road passenger station

具有集散换乘、运输组织、信息服务、辅助服务等功能，为公众出行和运输经营者提供站务服务的场所，是道路旅客运输网络的节点，是公益性交通运输基础设施。

[来源:JT/T 200—2020,3.1]

道路旅客运输经营者 road passenger transport operators

用客车运送旅客、为社会公众提供服务、具有商业性质的经营道路客运活动的企业和个人。

重点旅客 passenger who needs care

老、幼、病、残、孕旅客。

[来源:GB/T 13317-2010]

班次 serial number of bus run

客运站对客运车辆按其营运线路和发班时刻给予的编号。

应班 on duty procedures

客运车辆按规定时间到达发车区等待发车的程序。

报班 class registration

客运站对应班客运车辆办理登记、审查是否准予发班的程序。

* 1. 基本要求

应取得客运站经营许可，通过交通运输企业安全生产标准化考评，服务质量等级符合相关规定。

应建立健全安全生产责任制及管理制度、业务操作规程和应急预案，明确岗位职责，并接受交通运输等相关部门对其安全生产工作依法实施的监督管理。

应建立完善的培训机制，组织员工参加道路运输从业人员的培训考核。对交通运输管理部门明文规定须执证上岗的，应培训考核合格后方能安排上岗。

应合理划分售票区、候车区、发车区和停车区等功能区，售票区和候车区分离，候车区和发车区分离，发车区和停车区分离, 实现客运站封闭式管理。

应突出“以人为本”，与多种交通运输方式的服务相衔接，有序调度车辆进站发车，疏导旅客，实现客流、车流、行包流互不交叉，进站流、出站流互不干扰。客运站服务流程应符合附录A的规定。

应合理设置服务岗位，如值班站长、咨询与投诉等，配备站务人员，明确岗位职责、工作内容、工作程序和监督机制。站务人员礼仪规范和岗位语言规范应符合附录B和附录C的规定。站务人员应取得“健康合格证”后方可上岗，在岗期间需佩戴相关工作标志，不应开展与工作无关的活动。

应在经营场所及售票区公示《道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录》，履行告知义务，相关示例见附录D。

应在经营场所显著位置公示收费项目、收费标准、核定价格和执行价格，在价格调整期间，及时做好告知服务。

* 1. 旅客服务
     1. 综合服务

应在站内明显位置设置综合服务台及综合服务岗位，为旅客提供运营信息、乘车须知、站内服务导向、站外换乘等咨询服务，相关示例见附录E。

服务人员应帮助重点旅客解决疑难问题，对行动不便的重点旅客提供提拿行包，代办购票等服务，及时帮助旅客广播找人、失物招领，做好旅客失物登记工作。

服务人员应掌握本站营运线路和班次、各班次的发车时间、沿途主要停靠站点和到达站点、各班次的车型、运行时间等信息，及时掌握当天班次的调整、变更情况。

应在售票区、候车区、卫生间等提供广播服务，广播系统应覆盖站房内全部服务区域。

广播内容应涵盖班次、检票、车次变更等关键信息。并播报交通路况、失物招领及旅客须知。关于运输规定、安全、卫生及旅行常识需实时播报。对于班车晚点或停班情况，应及时并多次广播通知。

一级客运站、旅游景区客运站、综合客运枢纽站应增加外语广播。广播要求吐字清晰、音韵准确、声调语速适中。

应为旅客提供常备急救药品、晕车药、轮椅、宣传资料等便民物品。

应为旅客提供行包物品等小件寄存服务，做好安全检查并妥善保管旅客寄存的物品，按规定程序办理物品存取手续。

* + 1. 售票服务

售票区域应配备人工服务窗口与自助售取票机等票务服务设施。售票窗口应标识醒目，明确标注窗口编号，设立专门的退、补、换票窗口及优先购票窗口。综合客运枢纽宜设立联合票务服务窗口，提供涵盖多种运输方式的票务服务。宜推广多渠道的互联网售票方式，更便捷的方式满足社会公众的购票需求。

售票区应在明显位置公布班次时刻表、里程票价表、售票信息、行包价目表、营运线路图和旅客须知、儿童身高标识和日历牌、时钟等。应张贴“购票时如携带免票儿童应及时登记”、购票时买保险自愿”等提醒服务的标识。

售票时应遵守操作规程，公平、公开售票。对旅客提出的票务问题应当耐心解答，不应违背旅客意愿售票。

售票服务应遵守：问到达站名、乘车时间、购票张数，唱收款，交待站名、时间、售票张数、找零，并提醒旅客乘车检票门号。

旅客购儿童票、优待票时，应询问并验证儿童身高、年龄，核对相关证件，按规定办理。

应严格按相关规定为旅客办理客票改乘及退票业务。及时向旅客做好退票收费规定的解释工作。

实行实名制售票管理的，应要求购票人提供有效身份证件。通过网络、电话等方式实名购票的，取票时应要求购票人提供有效身份证件。

* + 1. 检票服务

应安排专人负责检票工作，禁止无关人员进入发车区，优先照顾重点旅客，引导旅客有序排队检票。对按规定享受国家优待政策乘车的旅客，应认真核对客票和证件是否相符。

对旅客携带超高或超龄儿童未购客票或超重行包未购货票的，客运站应督促其尽快办理补票手续。

应在检票口安装检票显示系统，通过电子屏幕，实时发布各班次的车次时间、终点站名，及时发布班次晚点信息。

应加强源头实名制管理，宜选配身份证件识读、计算机信息存储与打印设备等电子信息采集和存储设备，引入具有“票、人、证”自动对比功能的检票设备。

* + 1. 安检服务

应在旅客入口处设置旅客和行包安检通道及安检设备，对进站旅客携带的行李物品和托运行包进行安全检查，严格查堵危险品，严禁旅客携带危险品上车或办理危险品托运。

应保证安检设备正常运行，发现可疑物品时，行包安检员应打开箱包作进一步检查。确定为危险品时，做好记录，并根据危险品种类，采取劝说旅客拿走、代为保管、交有关部门处置等措施。代为保管的，应开据代管凭证。

乘客或托运人不配合危险品查堵时，安检员应做好解释和说明工作，经劝告仍不接受危险品查堵的，应当拒绝其进站。经劝阻无效，仍强行进站或滞留现场扰乱秩序的，应交由公安人员到场处置。

* + 1. 托运服务

客运站受理营运客车行李舱载货运输业务的，应对托运人有效身份信息进行登记，并对托运物品进行安全检查或者开封验视，不得受理有关法律法规禁止运送、可能危及运输安全和托运人拒绝安全检查的托运物品。

客运班车行李舱装载托运物品时，应不超过行李舱内径尺寸、不大于客车允许最大总质量与整备质量和核定载客质量之差，并合理均衡配重；对于容易在舱内滚动、滑动的物品应采取有效的固定措施。

* + 1. 候车服务

应在候车区为旅客提供休息、饮水、盥洗、如厕等服务相匹配的设施设备，确保旅客的舒适与便利。

应在重点候车室（区）、母婴候车室（区）提供轮椅、婴儿推车等人性化服务。

候车服务员应劝阻旅客随地吐痰、吸烟、乱丢瓜皮果壳等不文明行为。

* + 1. 换乘服务

客运站应为旅客提供换乘服务，包括各交通运输方式之间换乘服务与城市交通换乘服务。

各交通运输方式之间换乘服务主要针对综合客运枢纽客运站，服务要求如下：

1. 换乘设施应保持畅通、无障碍物；
2. 换乘流线应清晰明确，避免动线迂回绕行和交叉混行；
3. 换乘区域宜具备换乘售取票与退改签等票务服务、行李托运服务、中转免安检服务。

城市交通换乘服务主要针对综合客运枢纽客运站与其他类型客运站，服务要求如下：

1. 可为城市公共汽电车、巡游出租车、网络预约出租车、社会车辆等设置专门换乘区域，换乘区域宜实行上下客分离，提供遮阳、避雨等服务；
2. 换乘区域应满足高峰小时旅客疏运要求，避免造成拥堵。
   1. 站运服务
      1. 车辆进站服务

应接纳合法客运车辆进站经营，禁止无合法手续的车辆进站从事经营活动。

应根据行业管理要求，为符合进站要求的客运车辆办理进站手续，合理安排班次，并建立基础管理档案和台账，进站车辆应符合以下要求：

1. 车辆牌证手续齐全，包括客运标志牌、道路运输证、行驶证、承运人责任险保单等；
2. 车辆驾驶员持有符合准驾类型的驾驶证和从业资格证等。

应与道路旅客运输经营者（以下简称“客运经营者”）签订湖南省道路旅客运输车辆进站经营协议书，并应符合附录F的规定。双方按协议的规定履行各自的权利、义务和责任。

* + 1. 车辆报班服务

应对车辆报班手续进行审查。客运车辆应班前应向客运站调度室报班。

报班审查内容：

1. 营运客车“安检合格通知单 ”、道路运输证、车辆行驶证、客运标志牌和驾驶员的驾驶证、从业资格证等单证；
2. 车辆所属企业出具的重点车辆车载卫星定位装置是否正常运行、长途客运车辆凌晨2时至5 时停止运行或实行接驳运输的通知单；
3. 夜班车和单程运行里程超过400公里（高速公路直达客运600公里）的班车双班驾驶员配备情况；
4. 车辆卫生是否整洁无异味，车辆装备是否齐全完好、安防、逃生、救援、消防设施（灭火器、安全锤等）配备是否齐全完好；
5. 驾驶员精神状态是否良好、是否酒驾；驾乘人员着装是否整洁。

对进站加班、包车的客运车辆，客运调度员还应审验以下内容：

1. 车属单位对车辆技术状况和驾驶员资质的审核意见以及同意其加班、包车的意见；
2. 有效包车票据或包车合同；
3. 车籍所在地县级以上道路运输管理机构核发的临时客运标志牌或包车客运标志牌。

对于按 6.2.2 和 6.2.3 审查不合格的车辆，客运站不予报班。

* + 1. 车辆应班服务

应按附录F签订的内容对进站客运车辆经营者进行应班管理，要求客运车辆在发班前30分钟内进入指定的发车位候客、等待发车(流水班车和旅客高峰期除外)。

应与所有进站客运车辆所属企业建立“客车营运调度情况信息”沟通反馈制度，对非正常应班、脱班、停班的客运车辆，及时通报车辆所属客运企业，协助客运企业查明原因及去向。对无故停班达7日以上的进站班车，客运站经营者应当报告当地交通运输主管部门。

车场管理员应指挥客运车辆有序进出站场。客运经营者应服从车场管理员的指挥，做好发班前的各项准备工作，按指定位置在停车区待班、发车区候客。

* + 1. 车辆出站服务

应按时打印结算凭证，出站员应上车清点人数，检查乘客是否系安全带，车辆消防、安全设施是否齐全完好，禁止客运车辆超载出站。当客票有误时应及时与值班站长联系处理。

出站员应与驾乘人员办好交接手续，督促驾驶员、车辆乘务员向旅客进行安全告知，相关示例见附录G。车辆检查合格后持发车旗按规定的程序指挥发车，保证正点发车，礼貌送车。

* + 1. 运营服务

应建立科学合理的车辆调度排班制度，按核定的线路、沿途停靠站点、车型、票价、班次、发车时间编制运行作业计划，按计划报班、调度和管理。在客流高峰期，应按照行业管理有关规定安排车辆加班、包车。如遇到防汛、抢险、救灾、反恐、战备等重大事件，应配合政府工作。

应对进站客流及潜在客源进行市场调查与分析，并根据旅客的需要及时调整发车时间，更新车辆类型。

应为进站客运车辆经营者有效地组织客源。

应制定合理、便捷的运费结算制度，及时和进站客运车辆经营者进行结算，不得拖欠运费。

* + 1. 辅助服务

应提供车辆清洁、消毒、维修、检测等生产辅助服务。

辅助服务应取得相关的经营资质，达到相关行业的服务标准、卫生标准和技术标准，并按有关规定合理收费。

辅助服务不应影响客运站正常运营服务流程以及封闭式管理要求。

应为驾乘人员提供良好的休息环境。

可为道路运输管理机构驻站提供办公条件。

* 1. 站场服务
     1. 站容站貌

室外立面应保持整洁，定期清洁，站房站名突出醒目。

室内设施应齐全完备、采光通风良好。

卫生间应保持干净无异味、地面无积水、洁具齐全。

停车车坪与道路地面应保持整洁平整、排水通畅。

* + 1. 环境保护

应定期检查雨、污水处理设施设备，保持运行正常，按照环保要求达标排放。

应实行垃圾分类制度，每日清理客运站垃圾，垃圾储运密闭化。

应对站内噪声的污染源采取相应的措施予以控制，停车区周边可种植乔木等植物降低噪音。

应采取相应措施减少光环境污染，避免光污染对行车安全产生影响。

室内空气质量及温湿度管理，应执行GB/T 18883 ，保持空气清新。

* + 1. 标识服务

标识系统的管理维护应符合GB/T 10001（所有部分）、GB/T 51223、GB 5768、JT/T 471的要求。

标识应按照相关要求定期维护、清理、更新，确保信息导向合理准确。

标识系统应连贯、清晰，当设施损坏或发生紧急情况时，应提供临时指示标识服务。

在特殊气候天气，应加强对室外标识本体的结构和电气及照明设施进行安全巡检。

* 1. 信息化服务

智能化集成系统应对车辆进出站、车辆安检、调度、排班、售票、检票、行包托运、统计、结算等业务实行标准化流程管理，站内外相关部门信息共享，可与周边客运站及交通枢纽进行信息对接。

语音广播系统、导乘信息显示系统应实时发布班车时刻、检票等信息。

应确保电子安全监控设施完好有效，在车站运行时间内正常开启。

应在网络平台向社会公众发布基础设施信息、客运信息、换乘信息、出行常识、旅客运输规则、行业新闻等动态信息。网络平台管理员应及时回复网上咨询及投诉。

应定期对电子信息设施进行管理和维护，确保完好有效，并做好检查和维修记录。

可针对延伸服务提供相应的信息化服务，如建立货物运输管理系统、物流信息共享平台、综合交通信息查询平台、电子票务一体化等。

* 1. 安全与应急服务
     1. 基本要求

应建立健全安全与应急机制、与相关部门的协作联动机制、重大节假日服务应急机制、换乘联动机制，明确应急响应责任人和各岗位职责管理，制定应急处置措施方案。

应按照突发公共事件应急体系建设的要求，制定应急预案，定期开展应急预案演练，及时修改完善预案，确保紧急情况下旅客和车辆的安全疏散。

发生恶劣气候、火灾、公共卫生事件、治安事件等异常情况时，应立即启动应急预案，向有关部门报告，并配合有关部门的工作。

* + 1. 安全生产

应实行全员安全生产责任制度，落实各岗位人员的业务工作职责和安全生产工作职责，制定并落实进站行包安全检查、车辆安全例检和出站检查、危险品查堵等各项安全生产管理制度。

应设置安全生产管理机构，或者配备专职安全生产管理人员，建立完善安全生产管理登记台账和档案，妥善保存。

应设立安全例检机构，负责安全例检工作的组织实施，按日检车辆数配备例检人员。宜配置酒精检测仪，对当日应班车辆驾驶员进行随机抽检。

应对进出汽车客运站候车区和发车区的人员和行李物品、车辆进行检查，确保危险品不进站、无关人员不进站（发车区）、无关车辆不进站（发车区）（以下简称“三不进站”）和超载或违规装载营运客车不出站、安全例行检查不合格营运客车不出站、旅客未系安全带不出站、驾驶员资格不符合要求不出站、营运客车证件不齐全不出站、出站登记表未经审核签字不出站（以下简称“六不出站”），并在车辆进出口设置三不进站、六不出站标志牌和限速警示牌。

应及时向客运经营者反馈安全例检信息并留存安检单据。

应与客运经营者签订安全责任书，并做好客运经营者、驾乘人员的安全教育。

应与客运经营者建立客车营运调度情况信息沟通反馈制度，对非正常应班、脱班、停班的客运车辆，客运站应及时通报车辆所属客运企业，协助客运企业查明原因及去向。

调度员应时刻掌握天气情况及路况，因气候恶劣影响行车安全时，按照恶劣天气发班工作程序操作，相关示例见附录H。

在旅客候车时应做好安全告知宣传，包括播放安全出行知识视频，印制安全告知宣传单， 制作安全告知宣传栏等。

* + 1. 消防安全

应建立并落实消防安全责任制及管理制度，明确各岗位消防安全职责及消防安全责任人。

应配备足量齐全的消防、安全设施设备，设置消防安全标识，适当位置设置严禁烟火标志牌，定期进行维护保养，确保完好有效。消防通道应畅通无遮挡、无堆放杂物。

应通过广播、视频、海报等多种方式，定期开展消防知识宣传，引导工作人员及旅客提高防护意识。

* + 1. 公共卫生事件应急

应建立并落实突发公共卫生安全责任及管理制度，明确各岗位职责及突发公共卫生事件安全责任人。

应建立并落实食品安全责任制及管理制度，明确各岗位职责及食品安全责任人，建立食品安全巡检档案，妥善保存。

应按卫生防疫的要求，配置足量的疫情储备物资，定期检查，确保完好有效。

在发生突发公共卫生事件时，应按卫生防疫的要求，进行卫生处理并备档记录；应控制入区车辆和人员数量，避免拥挤。人员应在通过健康检测后才可通行。

应通过广播、视频、海报等多种方式，定期开展当季卫生防护、食品安全知识宣传，引导工作人员及旅客提高防护意识。

* + 1. 社会安全防范

应根据社会安全防范需求，建立健全社会安全防范责任制及管理制度，明确各岗位安全职责及社会安全防范责任人，并建立社会安全防范工作基础档案，妥善保存。

应配备、更新足量的安防器材，确保完好有效。

重大节假日时应增加人员配置，落实节假日应急预案，及时进行旅客分流和运力调配。

应通过广播、视频、海报等多种方式，定期开展社会安全防范知识宣传，引导工作人员及旅客提高防护意识。

* 1. 延伸服务
     1. 定制客运服务

客运站在满足运行与安全的前提下，可根据需求开展道路客运定制服务，服务要求应符合JT/T 1470的相关规定。

客运站应与定制客运服务的参与方签署协作协议，明确各主体间的协作关系与服务权责。

定制客运的营运客车技术等级、类型、载客数量等参数应符合相关规定，经营者应具备相应的道路客运班线经营许可，驾驶员、车辆等应具备相应的合格证。

提供定制客运的网络平台，应采用实名制管理。

定制客运班车数量、班车运营线路、班车停靠站点等应向有关机构备案方可运行。

定制客运班车应实施安全例检，并随车配备安检设备。

* + 1. 客货邮服务

客运站在满足运行与安全的前提下，可拓展物流、邮政、小件快递等服务。

当客货邮服务功能存在多个主体协作服务时，客运站应与各主体签署协作协议，明确各主体间的协作关系与服务权责。

应设立公告栏，公布客货邮服务的托运范围、价格、要求、须知以及客运班次时刻表等事项。

客货邮服务作业程序包括受理、安检、仓储、装车、运输、交接、交付等流程，服务流程应符合GB/T 27917.3 的相关规定。

* + 1. 旅游服务

客运站在满足运行与安全的前提下，可根据所在地旅游条件、发展需求开展旅游服务。

客运站应与旅游服务的参与方应签署协作协议，明确各主体间的协作关系与服务权责。

可在进站大厅、出站口等位置提供旅游信息发布、咨询、指示等服务，引导旅客顺利转换，旅游信息服务不应影响客运站安全运行。

可为旅客提供旅游包车服务，车辆安检、线路、班次等相关信息应符合客运站管理规定。

* + 1. 商业服务

客运站在满足基本功能的前提下，可提供餐饮、购物、金融、特产等商业服务，可提供停靠、充电等车辆服务。

可根据客运站服务容量，多渠道拓展商业综合服务，提升经营效益与服务质量。

在保证候车区使用规模与安全卫生的前提下，可在候车区提供适宜规模的商业服务。

* 1. 服务质量评价与改进
     1. 服务质量评价体系

应按行业主管部门要求，建立健全质量信誉考核档案，妥善保存。

应建立健全服务质量评价体系、监督管理制度和服务质量一体化管理的奖惩机制，开展服务质量日常巡检和检查考核。

* + 1. 旅客投诉处理

应建立健全旅客投诉受理处置机构和工作机制，配备专业人员，做到投诉受理范围明确、渠道畅通、处置迅速、反馈及时。

应在客流集中区域设立公示栏，公示投诉电话、通讯地址、电子邮箱等，接受社会监督。

应建立旅客投诉处置档案，准确记录投诉人姓名、联系方式、投诉事由、整改意见等信息。

* + 1. 服务改进

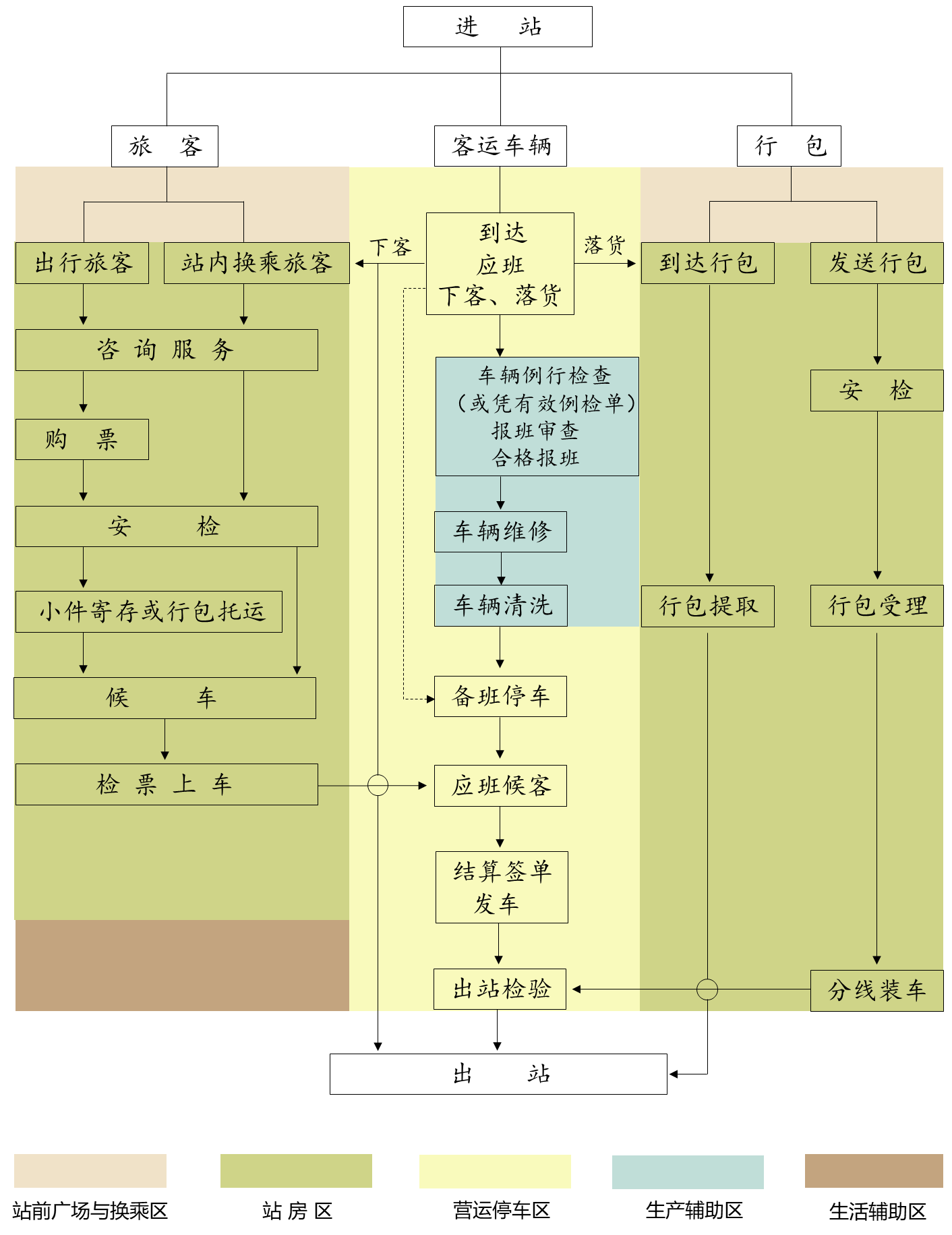
应在限期内整改评价所提出的问题，并建档记录，妥善保存。

宜定期通过开展社会公众和旅客服务满意度调查来改进服务质量，并将调查情况及整改措施建档保存。

应定期梳理分析服务投诉问题，改进服务质量。产生较大影响的有效投诉处理情况，需进行跟踪回访调查及备案。

2. （规范性）  
   客运站服务流程
   1. 客运站服务流程

客运站服务流程见图A.1。



* 1. 客运站服务流程图

1. （规范性）  
   站务人员礼仪规范
   1. 仪容仪表

表情自然、面带微笑，亲切和善、端庄大方。

统一着装，挂牌上岗，衣服干净整洁，不佩戴私人饰物。

头发清洁整齐，不留奇异发型。女员工发不遮眼，长发需盘起。男员工发不过耳，不留长胡子。

保持面部、手部皮肤的清洁，无污垢，不浓妆艳抹，不使用气味浓烈的化妆品。

身上无明显汗味或异味，保持牙齿清洁、口气清新。

不得在公共场合照镜子、化妆和梳头，不得在旅客面前做出嚼口香糖和槟榔、修指甲、剔牙齿、掏鼻子、挖耳朵、伸懒腰或抽烟等不雅行为。

* 1. 工作姿态

站立时，身体站直，挺胸抬头，头部端正。

入座时，头部端正，上身平直，两肩放松，双腿自然弯曲。

行走时，上身正直，挺胸收腹，不与客人抢道穿行。因工作需要请客人让道时，要礼貌致歉。

下蹲时，女员工应两腿靠紧，男员工两腿可适当分开。

接递物品时，尽量用双手将物品交付给旅客，轻拿轻放。

在任何情况下不应与旅客发生争吵或谩骂、讽刺旅客，不讲服务忌语，对无理取闹的旅客要及时移交值班领导处理。

1. （规范性）  
   站务人员岗位语言规范
   1. 总体要求

在为旅客服务时应使用普通话，必要时还需使用英语或哑语。

控制好音量，声音清晰，吐字清楚 ，不应大声喧哗。

语速适中，口齿清晰，语调亲切平和，语言规范准确、不应讲粗话、脏话。

培养耐心、理解的沟通技巧，选择合适的句式和语调。使用敬语、问候语、称呼语，多用商讨句。需要核对旅客信息时要放慢语速，确保准确性。语音不高于旅客的声音。

正确使用“十字”文明用语(您好、请、谢谢、对不起、再见)。

* 1. 基本礼貌用语

欢迎语：欢迎光临 XXX 客运站！XXX 客运站，很高兴为您服务！欢迎乘坐 XXX 客运站班车！

问候语：您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。

告别语：再见、明天见、祝您旅途愉快、祝您一路平安、欢迎您下次再来。

称呼语：女士/先生/阿姨/老奶奶/老伯伯，您好。

祝贺语：祝您一路顺风！祝您旅途愉快！

道歉语：对不起、请原谅、打扰您了、让您久等了、给您添麻烦了。

道谢语：谢谢、非常感谢、多谢关照，谢谢您的合作。

应答语：是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不客气、没关系、这是我应该做的。

征询语：请问有什么可以帮您的？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？还有什么可以帮您的？您喜欢（需要、能够…）？请您…好吗？

常用礼貌用语词 11 个：请、您、谢谢、对不起、再见、请原谅、没关系、不要紧、别客气、您早、您好。

专业语：请稍等。谢谢您的合作！请到 XX 号检票口候车，谢谢。

* 1. 服务禁忌用语

不应使用有损旅客人格和伤害旅客自尊心语言。

不应使用不尊重、不友好、不耐烦等服务忌语。

* 1. 岗位服务用语

导乘服务岗位

旅客进站时，使用下列用语：

1. 您好，欢迎光临或欢迎到本站乘车。
2. 新年或过节时：新年好，节日快乐。

巡视服务时，使用下列用语：

1. 请到售票窗口购票。请到退票窗口办理退票手续。
2. 请到\*号门检票乘车。
3. 您需要帮助吗。
4. 请跟我来。
5. 请慢走。您慢走。
   * 1. 售票服务岗位

旅客购票时，使用下列用语：

1. 您好，请问到哪里。
2. 您需要的是，今天（或\*月\*日）\*点\*分开往\*\*\*的\*张车票，票价\*\*元。
3. 收您\*\*\*元，找您\*\*元，请当面点清。
4. 请拿好车票。
5. 请到\*号门检票乘车。
6. 对不起，本站没有直达\*\*\*的班车，您可以到\*\*\*站乘车或在本站购买\*时\*分开往\*\*\*的班车，下车后再转车。
7. 对不起，该班次车票已售完，您可买\*点\*分的车票。
8. 您的孩子已超过免票（半票）规定，请购买半票（全票）。

旅客退票时，使用下列用语：

1. 您好，退票需要收 10（20）%的手续费，您确定退票吗。
2. 原票价\*\*\*元，扣除手续费\*\*元，退\*\*元，请拿好（钱）。
3. 欢迎下次再来本站乘车。
   * 1. 候车服务岗位

提醒旅客安全、文明候车时，使用下列用语：

1. 请保管好您的随身物品。
2. 请不要把行李放在过道上。
3. 对不起，您的行李超过免费携带的规定（尺寸或重量），请办理托运手续。
4. 请看管好您的孩子。
5. 请不要在室内吸烟。
6. 请不要随地吐痰，请不要乱扔果皮。
7. 请不要躺在椅子上。

征求旅客意见时，使用下列用语：

1. 请对我们的服务多提宝贵意见。
2. 您提的建议很好，谢谢您。
3. 请原谅，由于我们的失误，给您添麻烦了，我们一定改进。
   * 1. 寄存服务岗位

旅客寄存行李时，使用下列用语：

1. 您好，寄存行李每件每天收\*元，请在\*点\*分前提取。
2. 请问，您的行李内有易碎品吗。
3. 您的行李内有贵重物品吗？对不起，按规定贵重物品需要自己保管，不能办理寄存。
4. 对不起，请打开您的行李，我们需要进行安全检查。
5. 请保管好寄存凭证，凭证提取行李。

旅客提取行李时，使用下列用语：

1. 您好，请出示您的寄存凭证。
2. 这是您的行李，请清点。请拿好，慢走。
   * 1. 广播服务岗位

班车晚点广播，使用下列用语：

1. 乘坐\*点\*分开往\*\*\*方向的旅客请注意，我们非常抱歉的通知您，由于\*\*\*原因，本班次将晚点\*\*分钟，请您耐心等候，谢谢合作。
2. 乘坐\*点\*分开往\*\*\*方向的旅客请注意，我们非常抱歉的通知您，由于\*\*\*原因，本班次将晚点，我们正在联系，一有消息，会马上广播，请您耐心等候，谢谢合作。
3. 乘坐\*点\*分开往\*\*\*方向的旅客请注意，我们非常抱歉的通知您，由于\*\*\*原因，本班次将停开，请旅客们到售票窗口办理免费退票或换乘手续，谢谢合作。

失物招领广播，使用下列用语：

1. 现在广播失物招领，有哪位旅客遗失\*\*\*物品，请到\*\*\*认领。
2. 现在广播失物招领，有哪位旅客捡到\*\*\*物品，请送到\*\*\*，谢谢合作。

寻找旅客广播，使用下列用语：

1. \*\*\*（姓名）旅客您好，请您听到广播后立即到\*\*\*（地方），有人找。
2. 从\*\*\*（地方）来的\*\*\*（姓名）旅客，请注意了，请您听到广播后到立即到\*\*\*（地方），您的\*\*\*（人）在等您。
3. \*\*\*（姓名）小朋友，您好，请您听到广播后到立即到\*\*\*（地方），您的\*\*\*（人）在等您。
4. 现在广播找人，有一位小朋友叫\*\*\*（姓名），（小孩的体貌特征），请工作人员和旅客同志帮助寻找。发现后及时与广播室联系。
5. 有哪位旅客走失了一位小孩，请到广播室认领。

安全提醒广播，使用下列用语：

1. 各位旅客，您好！现在正是乘车高峰期，为了给您营造一个安全、和谐的候车环境，请您保管好您的随身物品，看管好自己的小孩，谢谢合作。
2. 为了确保行车安全，请旅客们不要在行李中夹带危险品和禁运品，如果您已经带进了车站，请及时与本站工作人员联系，以便妥善处理，谢谢合作。

火警广播，使用下列用语：

1. （当客运站发生火险隐患时）各位旅客请注意，由于\*\*\*原因，请旅客们拿好您的随身物品，带好您的小孩，从各出口处及安全通道有秩序地离开\*\*\*（地方），切勿拥挤，恐慌，听从工作人员的指挥。给您带来的不便敬请谅解，谢谢合作。
2. （火险情况较为紧急，需要明确告知旅客离开现场时）各位旅客请注意，由于本站\*\*\*地方发生火灾，请大家赶快从最近的安全通道、紧急出口离开车站。请大家不要惊慌，不要拥挤，我们所有工作人员愿为您提供帮助。谢谢合作。
   * 1. 安检服务岗位

引导员服务用语，使用下列用语：

1. （用手指着行包安全检查设备的进口）您好，请把行包放上。
2. 您好，为了您的安全，请您接受行包安全检查。
3. 对不起，手提包也要检查。

行包安检员服务用语，使用下列用语：

1. 您好，您的箱包（挎包、箱子、行李等）需要开包检查，请您配合。
2. 您好，您的\*\*\*（物品）按规定不能携带乘车，您可以拿回去，或者由我站代保管，等您回来后再取回，您也可选择放弃该物品。您携带大的危险品应交公安部门处置，请予配合。
3. 您好，这是我站代保管的凭证，请您在一个月内取回。
4. （已开包确认安全后）检查完毕，谢谢合作，请您拿好随身物品，祝您旅途愉快。
   * 1. 咨询电话岗位

接听旅客咨询电话时，使用下列用语：

1. 您好，\*\*\*汽车站\*\*\*号为您服务。
2. 您好，\*\*\*汽车站。

接听电话后旅客无应答时，使用下列用语：

您好，\*\*\*汽车站。(两次)，对不起，听不到您的声音，请稍后再拨。

应答旅客电话中所咨询业务问题时，使用下列用语：

1. 好的，请稍等，我马上为您查询（或处理）。(在查询过程中有意识地将旅客咨询的问题进行重复)。
2. （如因客观原因查询工作进行缓慢时）对不起！让您久等了。您所需要的班车情况我正在为您查询。
3. 对不起！由于线路原因，暂时不能为您查询。请您 15 分钟后再拨。如果方便的话，请留下您的联系电话，故障排除后，我会及时与您联系。

旅客所需服务或投诉为其他单位时，使用下列用语：

1. 您好，您刚才讲的属于\*\*\*单位，我现在告诉您他们的电话，您可以直接与他们联系。
2. 您也可以留下联系电话，我们会通知\*\*\*单位给您去电。

接到旅客投诉电话时，使用下列用语：

1. 您好，您所反映的情况已经记录下来，我们会尽快核实，方便的话请您留下联系电话，我们会在\*天内给您答复。
2. 我给您的解释不知您是否满意，如果不满意，您还可拨打我站服务质量监督电话\*\*\*\*\*\*\*\*谢谢您对我们的工作进行监督。
3. 欢迎您再次拨打我们的电话，再见。
   * 1. 检票服务岗位

提醒旅客检票时，使用下列用语：

旅客们，你们好!\*点\*分开往\*\*方向的班车，马上开始检票了，请拿好您的随身物品，到\*号门依次

排队等候检票。

办理旅客检票时，使用下列用语：

1. 旅客们，你们好!\*点\*分开往\*\*方向的班车，现在开始检票，请到\*号门检票上车。
2. （旅客乘错车时）对不起，您乘坐的不是这趟班车，请在座椅上休息，注意我们的广播。
3. （需要补票时）对不起，您的孩子已超过免票（半票）规定，请购买半票（全票）。
4. （需要办理行李托运时）对不起，您的行李超过免费携带的规定（尺寸或重量），请办理托运手续。

催促旅客检票时，使用下列用语：

旅客们，你们好! \*点\*分开往\*\*方向的班车，马上就要开车了，请还没有上车的旅客赶快到\*号门

检票上车。

* + 1. 行包托运服务岗位

受理旅客行包时，使用下列用语：

1. 请问，您往哪儿发货。
2. 对不起，按规定行包需要安全检查。
3. 对不起，您的行包由于\*\*\*原因不能托运。
4. 请您填写托运书。请收好货运单。
5. 您的货物将由\*月\*日\*点\*分开往\*\*\*的班车运出。正常到达\*\*\*的时间是\*点\*分，请及时联系取货。
6. 再见，欢迎再次光临。

旅客领取行包时，使用下列用语：

1. 您好，请问您提哪件货。
2. 请出示您的身份证件，请收好您的证件。
3. 您需要送货吗？请留下地址和电话，我们将及时送达。
4. 您的货物尚未到达，请您再与发货人确认好吗。
5. （资料性）  
   道路客运车辆禁止、限制携带和托运物品目录
   1. 枪支、子弹及相关物品类（含主要零部件）

军用枪、公务用枪：手枪、冲锋枪、步枪、机枪、防暴枪等以及各类配用子弹。

民用枪：气枪、猎枪、运动枪、麻醉注射枪等以及各类配用子弹。

发令枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪、水弹枪等。

上述物品的样品、仿制品。

* 1. 爆炸物品类

弹药：炸弹、手榴弹、手雷、地雷、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹等。

爆破器材：炸药、雷管、导火索、导爆索、震源弹、爆破剂等。

烟火制品：礼花弹、烟花（含冷光烟花）、鞭炮、摔炮、拉炮、砸炮等各类烟花爆竹，发令纸、黑火药、烟火药、引火线，以及“钢丝棉烟花”等具有烟花效果的制品等。

上述物品的仿制品。

* 1. 管制器具

管制刀具：匕首、三棱刀（包括机械加工用的三棱刮刀）、带有自锁装置的弹簧刀（跳刀）、刀尖角度小于60度、刀身长度超过150毫米的各类单刃、双刃和多刃刀具，刀尖角度大于60度、刀身长度超过220毫米的各类单刃、双刃和多刃刀具，以及符合上述条件的陶瓷类刀具等。

其他器具：警棍、军用或警用匕首、刺刀、催泪器、电击器、防卫器、弩、弩箭等。

* 1. 易燃、易爆物品

压缩气体和液化气体：氢气、甲烷、乙烷、环氧乙烷、二甲醚、丁烷、天然气、乙烯、氯乙烯、丙烯、乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气（供病人吸氧的袋装医用氧气除外）、水煤气等。

易燃液体：汽油（包括甲醇汽油、乙醇汽油）、煤油、柴油、苯、体积百分含量大于75%或标识不清晰的酒精及酒类饮品、1,2-环氧丙烷、二硫化碳、甲醇、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂的制品等。

易燃固体：红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂H、偶氮二异庚腈等。

自燃物品：黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品等。

遇湿易燃物品：金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉等。

氧化剂和有机过氧化物：高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水、氯酸钠、硝酸铵等。

* 1. 毒害品

氰化物、砒霜、硒粉、苯酚、氯、氨、异氰酸甲酯、硫酸二甲酯等高毒化学品以及剧毒农药等。

* 1. 腐蚀性物品

硫酸、盐酸、硝酸、有液蓄电池（含氢氧化钾固体、注有酸液或碱液的）、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）等。

* 1. 放射性物品

指含有放射性核素，并且其活度和比活度均高于国家规定豁免值的物品，详见《放射性物品分类和名录（试行）》。

* 1. 感染性物质

包括可感染人类的高致病性病原微生物菌（毒）种和感染性样本，详见《人间传染的病原微生物名录》中危害程度分类为第一类、第二类的病原微生物。

* 1. 其他危害道路客运车辆公共卫生或运行安全的物品

硫化氢及有粪臭、腐败臭等强烈刺激性的气味或者有恶臭等异味的物品。

容易引起旅客恐慌情绪的物品，以及不能判明性质，但是可能具有危险性、妨碍公共安全或公共卫生的物品（含活动物，按照规定佩戴犬牌并采取系犬绳、戴口套等措施的服务犬除外）。农村客运车辆经营者可视情况允许旅客携带少量家禽。

* 1. 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止携带、运输的物品

1. （资料性）  
   旅客乘车须知
   1. 购票

14周岁以上的公民、身高超过1.5米的儿童需购买全价票。6~14周岁或身高 1.2 米－1.5 米的儿童购买儿童票。革命伤残军人、因公致残的人民警察乘车分别凭《中华人民共和国残疾军人证》、《中华人民共和国伤残人民警察证》购买优待票。儿童票和优待票按照核定票价的 50％计算，享受全价待遇。每位成年旅客可免费携1名6周岁（含6周岁）以下或者身高1.2米（含1.2米）以下、且不单独占用座位的儿童免费乘车，需单独占用座位或者超过1名时，超过的人数须购买儿童票。在载客人数已满的情况下，乘车免票儿童不能超过核定载客人数的 10%。

凡执行防汛、抢险、救灾等紧急任务的人员，以及新闻记者，现役军人、残疾军人可凭有效证明优先购票。

购票时应仔细核对所购客票的车次、乘车日期、开车时间、到达站名和票价等内容，并且当面点清票款, 若携带免票儿童，购票时应申报登记。如有差错，应立即向售票员核实纠正。

* 1. 乘车

旅客在始发站持有效客票或电子客票信息，按票面指定的日期、车次、检票口、座位号检票乘车，对号入座。

旅客遗失客票，应提供有效身份证件核对购票信息。

凡有下列情形之一者不准乘车：

1. 不遵守汽车客运规章而不听劝告者；
2. 精神失常无人护送或者虽有人护送仍可能危及其他旅客安全者；
3. 恶性传染病患者和酗酒者；
4. 危害公共安全的其他情形。

自觉遵守和维护乘车秩序，服从站务及驾、乘人员安排，爱护公共设施。如损坏站、车设备或他人财物者，应负赔偿责任。

严禁携带易燃、易爆等危险品及腐蚀物品进站乘车，进入客运站时请自觉接受工作人员对危险品的检查。

乘车时要坐稳扶好，头、手不得伸出窗外，不准翻越车窗，不要随便开启车门，车未停稳请勿上下，不要从车窗向外扔东西。

讲究文明礼貌。车内请勿吸烟，不要随地吐痰，保持清洁卫生，行车途中不与驾驶员闲谈及妨碍驾驶员操作。

七岁以下儿童应有成人携带。

非经营者责任造成的漏乘，由经营者按章办理，遗留在车上的行李物品，经营者可协助查询，如有损坏和丢失不负赔偿责任。

* 1. 退票

旅客要求退票，按规定收取退票费。因车站原因或运方原因直接造成旅客退票的，不得收取旅客退票费用。

车上发售的客票，站方不办理退票。

当次班车开车 2 小时前办理退票，按票面金额 10%计收，不足 0.50 元按 0.50 元计算。

当次班车开车前 2 小时以内办理退票，按票面金额的 20%计收，不足 1 元按 1 元计算。

当次班车开车后 1 小时内办理退票的，按票面金额 50%计收，不足 1 元的按 1 元计算。

当次班车开车 1 小时后，不办理退票。

* 1. 小件寄存

旅客寄存小件物品必须包装完好，分清件数，不得多件捆扎。以单件每 10 千克为计费单位，不足10 千克的尾数按 10 千克计算寄存费。危险品、鲜活物品、机密文件、有价证券、贵重物品等不能寄存。

* 1. 行包托运（小件快运）

旅客随身携带乘车的物品，每一张全票(含优待票)免费 10 千克，每一张儿童票免费 5 千克；体积不能超过 0．02 立方米，长度不能超过 1．8 米，并以能放置本人座位下或车内行李架上为限。超过规定时，其超过部分按行包收费；占用座位时，按实际占用座位数购票。

旅客托运行包，应在开车前 30 分钟办理。行包要包装严密，捆扎牢固，标志明显，适宜装卸。每位旅客随车托运行包总重量一般不能超过 40 千克。行包单件重量不得超过 30 千克，体积不得超过0．12 立方米，不可分割的由经营者酌情处理。贵重行包，按保价行包托运。

每 1 千克行包的体积超过 0.003 立方米为轻泡行包，按体积每 0.003 立方米折合 1 千克的折算标准确定计费重量。

旅客随车托运行包重量如超过 40 千克，在本次班车不超载的前提下或其它车次有运输能力时，也可以受理。

旅客不准携带下列物品乘车：

1. 易燃、易爆、易腐蚀等危险品；
2. 有可能损坏、污染车辆和有碍其他旅客安全的物品；
3. 动物（保证安全、卫生的条件下，每位旅客可携带少数的装在笼子里的雏禽或小型成禽成畜）；
4. 有刺激性异味的物品；
5. 尸体、尸骨；
6. 法律和政府规定的禁运物品。

对有疑问的行包，由经营者合同托运人开启查验。

机密文件、贵重物品、易碎品、易污品、武器、弹药、精密仪器、有价证券等物品，须旅客自行携带看管，按自理行包处理。

行包办理托运手续后，由于经营者责任发生的损坏或丢失，旅客有权要求经营者修理或赔偿，要求修理和赔偿的有效期限从承运开票之日起九十天内提出要求，赔偿金额按有关规定办理，经营者和旅客发生运输纠纷时，可向相关部门申请调解，也可向人民法院提起诉讼。

1. （规范性）  
   湖南省道路旅客运输车辆进站经营协议书
   1. 湖南省道路旅客运输车辆进站经营协议书

站方：XXX 客运站

运方：

为明确站、运双方的合法经营权益，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国道路运输条例》、《湖南省道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》等法律、法规和政策规定，本着“自愿、诚信”的原则，站、运双方经共同协商，达成本协议。

**一、经营宗旨**

站、运双方必须遵循“依法经营、照章纳税、公平竞争、诚实守信、旅客至上、服务第一、”的原则，共同遵守国家、省、市有关道路运输法律、法规、方针和政策，发扬“全心全意为旅客服务”的精神，共同为旅客提供安全、舒适、方便、快捷的服务，做到诚信经营、安全运行、规范服务、便利旅客。

**二、进站经营依据**

运方客运车辆进入站方站场经营，必须提交下列材料：

1.《道路运输经营许可决定书》原件及复印件。

2. 交通运输主管部门核发的《湖南省道路客运班车登记表》。

3.客运车辆《道路运输证》、行驶证和客运标志牌（正、反面）及经营许可证明复印件。

4.接驳、加班和顶班车辆进站须凭道路运输管理机构核发的临时客运标志牌。

以上材料，站方要求提供原件核对的，运方应予提供。

**三、站方义务和权利**

1．义务：

（1）站方应本着“公平、公正、公开”的原则，为运方的客运车辆合理组织客源，科学安排班次，建立科学合理的车辆调度排班制度，按核定的线路、沿途停靠站点、车型、票价、班次、发车时间编制运行作业计划，按计划报班，统一调度和管理，及时对外公布班车时刻信息，为运方做好宣传。

（2）站方应保持客运站结构完好，设施设备齐全配套、运转正常、无破损或残缺，作业流程设计合理，标志标识清晰，环境卫生良好。

（3）站方应为旅客提供导乘、售票、候车、小件寄存、行包托运、广播、检票和行包安检等服务，站方不得超载售票配客，站方应保证所承接和配送的行包安检合格，严禁承接和配送危险品，站方应努力为旅客创造安全、舒适、方便、快捷的乘车环境。

（4）为有效组织客源，站方除负责发售当天和预售客票外，还应积极做好售票网点的规划和建设工作，对集中、特殊的旅客群体，可上门售票，组织接送服务，以方便旅客乘车。

（5）遇节假日或客运高峰期间，站方应及时调整运行作业计划，增派工作人员，延长预售票时间，提前做好应对准备工作。遇紧急情况有必要可启动应急预案，及时疏运旅客。

（6）站方应为运方提供待班车辆停放车位、发班车辆待发车位、进站车辆下客车位、驾乘人员休息室以及报班、现场调度、出站口检查、车辆安全例检等服务，保证车辆的停放安全，保证站内正常的运行秩序，确保车辆及时发车、顺利进站和出站。

（7）站方应严格执行报班制度。运方车辆报班时，客运站应严格查验车辆“安检合通知单”、道路运输证（含二级维护卡）、车辆行驶证、驾驶证、从业资格证、承运人责任险、客运标志牌（含客运班线经营许可证明）等相关证件以及车辆装备及卫生状况。

（8）站方应当按国家有关规定配备安全消防设备和消防器材，并确保齐全有效。

（9）因站方责任造成运方车辆延误发班、脱班的，站方应按本协议支付给运方误班费、脱班费。

（10）站方因管理需要统一制作及发放出入证和报班卡的，应在站、运双方签订进站经营协议书之日起 天内发放给运方，逾期发放的，不影响运方车辆进站经营。

（11）运方车辆不能应班的，站方应及时安排运力运送旅客。

（12）站方应及时做好旅客和驾乘人员的投诉处理工作。

(13）站方与运方发生结算业务的，站方应在月后第 个工作日起， 个工作日内将结算款付给运方，不得拖欠。

（14）本协议签订后，站方经营者名称、站场地址、站级、服务质量等级有变动的，应及时告之运方，重新签订进站经营协议书。

2．权利

（1）站方因客运站管理需要可统一制作及发放出入证和报班卡。

（2）站方可以根据旅客的流量、流向、流时以及季节、天气变化的实际情况，调整运方运营车辆的发车时间，在完善有关手续、并征得运方同意的情况下合理安排车辆临时加班，优先选择安全管理水平高、车辆技术状况好的运输企业加班。

（3）站方有权调整运方客运车辆的发车位和停车位。

（4）站方有权对因运方原因造成的班车延误、脱班、不按时应班、发班和不办理报停手续长期停班等情况按规定进行处理。

（5）运方报班时，站方对运方车辆证、照、牌不齐全或不在有效期内的，有权不予报班。对明显达不到下列要求的，有权不予报班：车辆装备(座椅、卧铺、卧具、车身漆皮、玻璃门窗、营运标识、警示标志等)齐全、整洁、完好。驾乘人员着装整洁，语言文明，遵章守纪，礼貌待客。

（6）站方有权对出站客车和驾驶员的相关情况进行检查，对于不符合要求的客车和驾驶员有权禁止出站。

a) 对出站客车检查“安全例检合格通知单”、行驶证、 道路运输证 、客运标志牌和实载旅客人数等。

b) 对驾驶员检查驾驶证、从业资格证等。

经出站检查符合要求的客运车辆和驾驶员，站方出站检查人员在“出站登记表”上进行记录，受检客车驾驶员必须签字确认。

（7）站方有权对运方在站内违背双方协议，如逆行、冲卡、乱倒垃圾、辱骂殴打敲诈旅客、损坏公物等违规行为进行处理。

（8）站方有权对因运方违背双方协议，违规经营造成旅客投诉或有关部门批评经查证属实的行为，协助管理部门处理。

**四、运方义务和权利**

1.义务

（1）运方必须自觉遵守道路运输有关法规、规章的规定，依法依规经营，自觉缴纳国家税费，承担经营成本开支，承担经营及行车安全、商务事故等风险责任。并按双方约定，按时足额缴纳相关费用。

（2）运方应为旅客提供良好的乘车环境，保证营运车辆的技术状况良好，按规定及时进行一、二级维护保养作业和二级维护检验，确保车辆设备、设施齐全有效。保持车辆清洁、卫生，并采取必要的措施防止在运输过程中发生侵害旅客人身、财产安全的违法行为。

运方必须按规定配备灭火器、三角木、安全锤等安全消防器材；进入冬防春运期间，运方应配备防滑链条等冬防物资，并自觉接受站方的检查。

（3）运方应维护站方良好的经营秩序和环境卫生。运方车辆应遵守站方的限速规定，在规定的地点下客卸货，待班发班车辆整齐有序地统一停放在指定车位。车辆下客后，应及时清扫车内卫生，并将垃圾倒入垃圾桶。启动前必须关好车门，严禁边行驶边上下客。禁止在车场内从事油管、油箱、汽化器、汽油泵的维修。禁止在车场内加、放燃油。禁止试刹车、鸣喇叭。严禁乱抛瓜皮果壳等垃圾杂物。禁止吸烟。确保车厢内外整洁无杂物，爱护站内公共设施。

（4）运方为进站客运车辆安全运行的直接责任人，应遵守有关安全管理规定。运方应执行车辆报班、应班制度，车辆安全例检制度，遵守“三不进站”、“六不出站”管理规定，配合站方做好危险品查堵工作。

（5）运方应做好文明经营、优质服务，配合站方做好旅客宣传、引导服务。运方车辆应在离发车前 分钟前进入运方指定发车位候客，办理检票手续，开具行车路单，准时发车。发车前，如发现车上人数与结算单人数不符时，应及时处理、修订。如发现旅客错、漏乘等情况，应及时通知站方有关人员妥善处理。

车辆驾驶人员应当遵守道路运输法规和道路运输驾驶员操作规程，安全驾驶，文明服务。

（6）运方因故需要停班的，应提前 1 日向站方提出申请，并到站方办理停运手续。节假日如有特殊原因必须停班的，须提前 天通知站方。春运期间停班，须提前 天通知站方。擅自停班的作脱班处理。运方因事故或其他不可抗力等特殊原因不能按时应班的，应及时通知站方，站方核实后，不作误班、脱班处理；但产生的相关费用由运方承担。流水发班的车辆必须自觉按照客运站规定的发班频率、发班顺序发车，不得抢发班次或故意拖延发班时间。

（7）因运方责任造成站方班车延误发班、脱班的，运方应按本协议支付给站方误班费、脱班费。

（8）运方不得强迫旅客乘车，不得在站内拉客、揽客，不得在运行过程中强行向旅客收取额外费用、不得将旅客交给他人运输或者甩客，不得敲诈旅客，不得擅自更换客运车辆，不得阻碍其他经营者的正常经营活动。

（9）运方车辆在站内配载的所有行包快件均由站方负责承接、配送和管理，运方不得擅自在站方站内承揽行包快件业务。运方不得无故对站方承接的行包拒载。经站运方双方签字交接后，运方应保证行包安全、完整无损。行包到站后，运方应及时与站方行包托运处的工作人员取得联系，做好交接工作。

（10）运方应当在客运车辆外部的适当位置喷印企业名称或者标识，在车厢内挡风玻璃前挂示道路运输管理机构核发的客运标志牌并保证证照齐全有效。车厢内显著位置张贴道路运输管理机构监督电话、安全告知。

运方不得未经站方同意在站内随意放置、悬挂和张贴宣传牌、宣传标语。

（11）站方因管理需要统一制作发放出入证和报班卡，运方车辆应妥善保管进站证和报班卡，不得出租、转借、转让，如有损坏、被盗或遗失，应及时通知站方并到站方补办。

运方领取上述证件时，应向站方支付工本费。进站证 元/个，报班卡 元/个。

（12）当站方所在地发生防汛、抢险、救灾、反恐、战备等重大事件时，运方应服从站方所在地政府的车辆调度安排。

（13）运方有向站方提供有关资料的义务。

（14）运方应协助站方做好旅客的投诉处理工作。

（15）本协议签订后，运方经营主体、车号、车型、车辆班车类别、起讫站点、途中停靠站点、日发班次、经营期限等有变动的，应及时告之站方，重新签订进站经营协议书。

2．权利

（1）运方有申请临时加班的权利。

（2）运方和旅客有使用站内公共设施的权利。

（3）运方与站方发生结算业务的，有按规定结清票款的权利。

（4）运方有向管理部门反映站内其它经营者违法或违规经营行为的权利。

（5）运方有监督或向管理部门反映站方利用职务之便，徇私舞弊或不规范服务的权利。

（6）运方有申请站方为其宣传的权利。

（7）运方有对站方承接和配送的禁运物品拒载的权利。

**五、站方经营基本信息**

1.站级：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.服务质量等级：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**六、运方车辆进站经营基本信息**

1.车辆号牌：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.车辆厂牌型号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.车辆类型及等级：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.车辆技术等级：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5.车辆核定客位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6.车辆出厂时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7.车辆登记时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8.车辆经营班线：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9.道路运输证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10.客运标志牌号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11.班次：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12.起讫站点及中途停靠站点：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13.客票价格：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14.出入证号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15.报班卡号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16.经营期限：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**七、进站经营收费和结算方法**

下列费用以月为计算单位，不足一个月的按一个月计算。如遇费率调整、车型变化其收费标准相应调整。

1.客运代理费

站方为运方代办客源组织、售票、检票、发车、车辆停放、运费结算等客运业务，按客运运费的一定比例，向运方计收客运代理费。

方法一：

计算公式：客运代理费＝∑（票价-旅客站务费）×费率

费率标准：\_\_\_\_\_\_\_％（一级站不超过 10％，二级站不超过 8％，三级及以下级别的客运站不超过6％）。

方法二：

在\_\_\_\_\_\_\_市发改委规定下，站运双方可通过协商确定收取，每辆车\_\_\_\_\_\_\_元/月。

站运双方同意按上述第\_\_\_\_\_\_\_种方法计算。

2. 客车发班费

方法一：

计算公式：客车发班费＝∑（客运运费）×费率

费率标准：\_\_\_\_\_\_\_％（最高不超过 6％）。

方法二：

按\_\_\_\_\_\_\_市物价部门核准的收费标准收取。每辆车\_\_\_\_\_\_\_元/月。

站运双方同意按上述第\_\_\_\_\_\_\_种方法计算。

3.行包运输代理费

站方代运方受理行包托运业务，按行包运输收入的\_\_\_\_\_\_\_％收行包运输代理费。

4.车辆清洗等其它费

按\_\_\_\_\_\_\_市物价部门核准的收费标准收取。每辆车卫生清洗费\_\_\_\_\_\_\_元/月，车辆停放费\_\_\_\_\_\_\_

元/月，车辆安检费\_\_\_\_\_\_\_元/月。

5.班车延误脱班费

运方在经营期间发生误班的，按站方相关站场管理规定对运方处以 元/次的违约金。

运方在经营期间发生脱班的，按站方相关站场管理规定处以 元/次违约金。

6.票款扣除项目

旅客站务费

站方利用客运站的设施、设备，为旅客提供候车、休息、治安保卫、安全检查、信息咨询等基本客运服务，按每人次在客票内向旅客计收旅客站务费。旅客站务费作为票价的组成部分，站方按\_\_\_元/人次，从运方的票款中扣回站方的旅客站务费。

7.结算方法

（1）运方应指定专人定期到站方财务结算兑现。

（2）站方于每月 日前，将运方上月总售票收入中扣除站方上月应收的一切费用后，余额部分通过银行转帐的方式，结算给运方。

**八、违约责任**

站、运双方必须严格遵守本协议的所有条款，任一方违约，守约方有权要求违约方立即纠正违约行为，并赔偿支付由此给对方造成的经济损失。任一方有违反本协议并违反了《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路运输条例》、《湖南省道路运输条例》、《道路旅客运输及客运站管理规定》等法律、法规、规章的相关规定，或治安管理相关规定的，另一方有权报道路运输管理机构或公安部门处理。

**九、争议的解决**

本协议在履行过程中若发生争议，站运双方首先应友好协商解决，协商不成的可要求有关部门调解，调解不成的，有权向企业所在地的人民法院提起诉讼。

**十、本协议有效期**

从 年 月 日起至 年 月 日止。

**十一、其他**

1.本协议自站运双方负责人签字并加盖单位公章（个体户填写身份证号码））之日起生效。

2.本协议未尽事宜，由站运双方协议补充或依照国家有关法律、法规处理。

3.本协议一式 2 份，站、运双方各执 1 份，具有同等法律效力。

站方（盖章）： 运方（盖章或身份证号码）：

负责人签字： 负责人签字：

电话： 电话：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

邮编： 邮编：

年 月 日 年 月 日

1. （资料性）  
   安全告知示例
   1. 客运站班车发车前安全告知示例

各位旅客，你们好：

欢迎您乘坐 公司客运车辆，车辆的核定载客人数 人，本班车是\*点\*分开往\*\*方向，沿途停靠\*\*、\*\*站，请旅客们核对自己的车票，不要乘错车。为了行车安全，车厢内不准吸烟，行驶途中不要与驾驶员交谈，行包中严禁夹带危险品，发车前请系好安全带；车辆安全出口位于 ，应急逃生出口位于 ； 在遇到紧急状况车门和应急出口无法打开的情况下，请您使用车窗附近悬挂的安全锤。各位旅客，欢迎您对我们的工作多提宝贵意见。如您对我们的服务不满意或发现违反安全管理相关规定，请您拨打监督举报电话 。祝您旅途愉快，一路平安。

说明：本示例供客运企业、客运站和相关人员在客运车辆发车前向旅客进行安全告知时参考，具体内容可根据实际情况增删。

* 1. 道路客运安全告知书示例

| 客运企业名称 |  | 客车号牌 |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 行驶线路 |  | 核定载客人数 |  |
| 停靠站点 |  | 中途休息站点 |  |
| 企业投诉  举报电话 |  | 车籍地运管监督举报电话 |  |
| 安全注意事项 | ① 禁止旅客携带危险品上车或客运车辆装运危险品。 | | |
| ② 禁止客车超载、超速、驾驶员疲劳驾驶。单程400公里以上（高速公路直达客运600公里）车辆应  配备两名以上驾驶员；驾驶员24小时累计驾驶不超过 8 小时，日间连续驾驶不超过4小时，夜间连续  驾驶不超过 2小时，每次停车休息时间不少于 20 分钟。 | | |
| ③ 禁止在高速公路和未经许可的站点上下客。 | | |
| ④ 禁止改变线路行驶。 | | |
| ⑤ 禁止关闭车载卫星定位装置。 | | |
| ⑥ 禁止客车 22 时至凌晨 6 时途经三级以下山区公路达不到夜间安全通行条件的路段。 | | |
| ⑦ 长途客运车辆凌晨 2 时至 5 时停车休息（或驾驶员轮换提供服务或驾驶员停车换人或车辆接驳运输）。 | | |
| ⑧ 禁止司机驾驶途中抽烟，随意接打电话。 | | |
| 使 用 方 法 | 安全带 | 握紧安全带两端，插入并扣紧锁头。 | |
|  | 安全锤 | 用安全锤敲打玻璃的边缘和四角，尤其是上方边缘中间处。 | |
|  | 灭火器 | 拔掉保险销，手持喷管， 压下压把，对准火源根部灭火。 | |
| 逃生须知 | | ① 前后门：紧急情况下立即开启车门，无效时使用应急开关。 | |
| ② 应急门：旋转手柄至开启位置，用力推开应急门。 | |
| 旅客如果对服务不满意或发现违反安全管理相关规定行为，可进行举报。 | | | |

说明：本示例供客运企业、客运站和相关人员在发放客运安全告知书时参考，具体内容可根据实际情况增删。

1. （资料性）  
   恶劣天气发班工作程序
   1. 恶劣天气发班工作程序

恶劣天气对道路运输安全有重大的影响，为确保恶劣天气时安全生产有序进行，控制安全事故的发生，确保旅客生命财产安全，在遇到雨雾冰雪等恶劣天气时，客运站应按照下列工作程序操作：

1. 遇有浓雾、能见度不足 100 米、下雪、道路结冰等恶劣天气时，所有班车推迟发班，并做好旅客的宣传解释、安置工作路途行驶的车辆，遇以上情况，紧急停放在应急停车区或服务区。
2. 决定推迟发班后，各站负责人、调度人员及时安排有关人员，对辖区内的危险路段进行调查了解，并及时与当地气象、交警、交通、客运经营者等部门取得联系，掌握路况信息。
3. 根据掌握的信息情况，及时召开调度会商会（客运站、客运经营者），决定是否发班。
4. 对可发班的线路，经客运站值班站长、调度人员签字，对当班的驾驶员进行道路情况通报后，方可发班，并存档备案。
5. 确定发班后与客运经营者联系，由客运经营者派专人到辖区内危险路段现场指导并将现场情况反馈客运站调度人员。

参考文献

【1】GB 5749 生活饮用水卫生标准

【2】GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

【3】GB 50763 无障碍设计规范

【4】GB 55019-2021 建筑与市政工程无障碍通用规范

【5】JT/T 200 汽车客运站级别划分和建设要求

【6】JT/T 310 汽车客运站计算机售票管理信息系统规范

【7】JT/T 961-2020 《交通运输行业反恐怖防范基本要求》

【8】JT/T 1180.2-2018 交通运输企业安全生产标准化建设基本规范 第2部分：道路旅客运输企业

【9】JGJ/T 60 交通客运站建筑设计规范

【10】中华人民共和国道路运输条例 国务院令2023年第764号

【11】关于印发汽车客运站营运客车安全例行检查及出站检查工作规范的通知 交运发[2012]762号

【12】关于印发汽车客运站安全生产规范的通知 交公路发[2019]13号

【13】关于做好道路客运电子客票推广普及有关工作的通知 交办运函[2022]546号

【14】关于加快推进城乡道路客运与旅游融合发展有关工作的通知 交办运[2023]10号

【15】关于修改《道路旅客运输及客运站管理规定》的决定 交通运输部令2023年第18号

【16】关于加快推进汽车客运站转型发展的通知 交办运[2023]45号

【17】湖南省道路运输条例 湖南省第十三届人民代表大会常务委员会公告2020年第53号