

DB3212

泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 1066—2021

优化营商环境 NQI 公交运营服务规范

2021-10-20 发布

2021-10-20 实施

泰州市市场监督管理局 发布

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。

本文件由泰州客运集团有限公司提出。

本文件由泰州市交通运输局归口。

本文件起草单位：泰州市标准化院、泰州客运集团有限公司。

本文件主要起草人：吴薇、陈蓝生、郭健、刘明、李海鹏、张婧娴、王友成、周晓伟。

优化营商环境 NQI 公交运营服务规范

1 范围

本文件规定了NQI 公交运营服务的基本要求、线路和站点、车辆和设施、人员和服务、安全与突发事件处置、服务评价与持续改进等要求。

本文件适用于NQI 公交运营服务。

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 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号

GB/T 17242 投诉处理指南

GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法

JT/T 198 营运车辆技术等级划分和评定要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

NQI 一站式服务 NQI one-stop service

NQI 一站式服务是通过有机融合计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理等要素资源，面向企业、产业、区域特别是中小企业提供的全链条、全方位、全过程质量基础设施综合服务。

3.2

NQI 公交 NQI bus

以优化营商环境、推进区域NQI 一站式服务为目标，以便利中小微企业和市民群众等前往NQI 机构进行计量、标准、认证认可、检验检测、质量管理、知识产权、消费维权、质量安全科普、品质文化等活动为目的，线路设置连接各个NQI 机构，按照固定线路、站点、票价运营的社会公共旅客运输方式。

3.3

首末站 terminal station

提供NQI 公交车辆在线路起讫点停放，提供驾驶人员休息的站点。

4 基本要求

4.1 应以服务中小微企业、居民出行为根本宗旨，按照区域内质量基础设施“一站式”服务要求和产业园区、NQI 机构分布等情况，遵循政府主导、科学规划、统筹发展、因地制宜的原则，为中小微企业和群众出行提供安全、便捷、经济、绿色、文明的基本公共服务，推进国家基本公共服务标准化综合试点。

4.2 应按照NQI 供需双方的出行需求和人员流向，科学制定线路走向，配备合理规模的车辆、人员、设施，建立完善的管理制度和服务保障措施，并确保其持续有效实施、持续有效改进，坚持诚实守信、持续提供优质服务。

4.3 应建立健全安全生产责任、安全生产例会、安全学习、安全生产隐患排查、安全生产事故统计报告、安全生产责任追究、安全生产应急预案等安全管理制度，并有效实施。

4.4 应注重应用新技术，宜将服务信息融入公共服务系统，在公交手机服务端、NQI 一站式云平台提供实时公交查询，优化车载卫星定位装置（GPS 或 BD）使用，促进 NQI 公交服务智能化、人性化、低碳化，按照批准的线路、站点、班次、时间、票价运营，及时、准确地向社会公布服务信息。

4.5 根据 NQI 公交公益服务性质原则，应由国有公交或客运公司进行运营，禁止挂靠、承包经营，企业按规定与驾驶员签订劳动合同，并参加社会保险，定期对 NQI 公交服务质量进行自我评价，持续改进、不断提升服务水平和乘客满意度。

5 线路和站点

5.1 应根据区域城市发展规划、城乡客运一体化发展规划，结合产业园区、NQI 布局现状和企业、城乡居民出行需要，科学规划、合理布局。

5.2 应按规定经相关部门联合勘察，符合安全通行条件，经许可后方可开行。应根据群众出行习惯等，科学编排线路运行计划，合理配备车辆，同一线路运营时间内，发车一般不应低于 20 班次。

5.3 应根据区域企事业单位作息时间和市民群众出行习惯，结合季节合理制定首班车、末班车发车时间，末班车发车宜晚于作息时间 30 min。

5.4 站点设置符合以下要求：

- a) NQI 公交的站点设置应与具体的 NQI 机构（设施）地点、公交换乘便利度等因素综合考虑；
- b) NQI 公交站点距离该站点所覆盖的 NQI 机构（设施）步行距离宜控制在 500 m 内；
- c) NQI 步行距离 500 m—1000 m 内或需换乘其他公交在 2 站以内的站点不超过 2 个。

5.5 对集中出行 NQI 的需求可提供增加班次、包车等需求响应式服务。

5.6 新增、调整、取消线路或班次时刻应结合当地 NQI 布局变动，结合具体情况，经会商质量基础设施一站式服务主管行政部门，经所在地县级及以上道路运输管理机构同意。

5.7 线路变更正式实施前，NQI 公交企业应提前 5 日向社会公告。

5.8 首末站设置应符合以下要求：

- a) NQI 公交宜在 NQI 机构内设置首末站，NQI 机构应提供必要的驾驶员休息场所、公交车回转和停放场所；
- b) NQI 公交运营企业应在 NQI 机构内设置首末站站牌、施划公交停车位等必要设施；
- c) NQI 公交运营企业应和 NQI 机构首末站产权机构（单位）签订首末站使用协议，约定相关事宜。

6 车辆和设施

6.1 NQI 公交企业应根据道路通行条件和实际出行需求，因地制宜选用合适的 NQI 公交车型。

6.2 NQI 公交车辆应符合 GB 7258、GB 18565 和 JT/T 198 等有关技术标准和规范，经检验合格，持有的证照应齐全、有效。

6.3 NQI 公交车辆宜使用新能源等节能环保车辆。

6.4 NQI 公交车身应按规定张贴 NQI 公交运营企业名称、监督电话，车辆前挡应设置 NQI 公交统一标识，文字和图案应统一并清晰可辨。

6.5 车身、车内主题应与 NQI 主题和乘车环境协调，车辆的前部和后部应规范设置起讫点站名和线路编号等内容；车辆配置 LED 显示屏的，应显示线路名称和线路起讫站点名称。

6.6 车厢内应在明显位置张贴 NQI 公交线路走向图、站点名称，按照市区一票式票价进行公布、收取，在拉手、线路图、电子屏等合适位置布置公交途径的 NQI 具体名称、标识标志等信息。

6.7 宜通过布放 NQI 服务手册、淘屏等方式，公布 NQI 服务能力、范围、联系电话等信息，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。

7 人员和服务

7.1 NQI 公交调度和驾驶人员应具有良好的职业道德素质，沟通能力强，驾驶人员应持有相应车辆驾驶证和从业资格证，身体条件符合相关规定。应佩戴或悬挂服务证、文明礼貌、热情服务、统一着装。

7.2 NQI 公交志愿服务人员由质量基础设施一站式服务主管行政部门行政人员和 NQI 机构管理、专业技术人员组成，应穿着统一志愿者服装，尊重乘客，态度和蔼，耐心解答乘客的询问，宜使用普通话，做到吐字清楚，语速适中，服务用语规范文明，中共党员、共青团员服务时应佩戴党徽、团徽，亮明身份。

7.3 NQI 公交调度人员宜积极应用大数据信息等手段，优化 NQI 调度，确保准点准时调度。

7.4 NQI 公交驾驶人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，严格执行各路段的标志、标识，严禁争道抢行、超速行车和疲劳驾驶，按照运营班次、运营时间准点发车，按规定路线行驶、规定站点停靠。

7.5 NQI 公交志愿服务人员应结合消费者权益保护日、世界计量日、世界标准日、世界认可日、“质量月”等节点，依托 NQI 公交，推动质量基础设施“进企业、进社区、进公共场所”，开展检验检测机构开放日、中小微企业质量管理体系认证升级、计量服务中小微企业行、精准一体化计量服务行动、对标达标提升专项行动等一系列专项 NQI 服务。

8 安全与突发事件处置

8.1 NQI 公交运营企业应自觉履行安全生产主体责任，接受交通、公安、安监、市场监管等部门的管理。

8.2 NQI 公交运营企业落实企业各项管理制度，应编制不同类型突发事件应急预案，加强培训，定期演练，发生突发状况时，应按照预案执行。

9 服务评价与持续改进

9.1 NQI 公交运营企业应建立服务质量评价体系，持续进行自我服务评价，定期在企业内部开展服务质量考核和评价。

9.2 质量基础设施一站式服务主管行政部门、NQI 机构应持续关注中小微企业和市民对于 NQI 公交的意见、建议，开展满意度调查，针对重大变化，及时与 NQI 公交运营企业会商，调整优化 NQI 公交服务。