



中华人民共和国国家标准

GB/T 22484—2025

代替 GB/T 22484—2016

城市公共汽电车客运服务规范

Passenger transport services specifications for urban bus and trolleybus

2025-08-01 发布

2025-11-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准委员会发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 通则	2
5 车站设施	4
6 运营车辆	5
7 运营服务人员	6
8 运营调度	6
9 行车服务	7
10 车厢服务	7
11 智能化信息服务	8
12 运营安全	9
13 服务监督	9
附录 A (规范性) 线路及车站命名原则及方法	10
附录 B (规范性) 车辆服务标志与安全提示标志	12
附录 C (规范性) 车辆例行检查项目	13
附录 D (规范性) 服务设施报修项目	14
附录 E (资料性) 服务质量检查项目	15
参考文献	16

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 GB/T 22484—2016《城市公共汽电车客运服务规范》,与 GB/T 22484—2016 相比,除结构调整和编辑性改动外,主要技术变化如下:

- a) 删除了术语公共汽电车万人保有量、车载服务终端安装率、车内服务设施完好率、车辆中途故障率、高峰时间班次计划完成率、道路交通运输违法(章)率、车辆整洁合格率、车厢服务合格率(见 2016 年版的 3.1~3.4、3.7~3.10);
- b) 将“总体要求”更改为“通则”(见第 4 章,2016 年版的第 4 章),更改了站点覆盖率的要求(见 4.1.1,2016 年版的 4.1.1),更改了换乘与接驳的内容(见 4.1.4,2016 年版的 4.1.4);
- c) 更改了车辆服务能力的内容(见 4.2,2016 年版的 4.2);
- d) 将“运营时间”更改为“服务时间”,并更改了公交线路服务时间的内容(见 4.3.1,2016 年版的 4.3.1);
- e) 增加了“服务衔接”的内容(见 4.3.2);
- f) 更改了发车间隔的要求(见 4.3.3,2016 年版的 4.3.2);
- g) 增加了“公交优先”的要求(见 4.6);
- h) 将“投诉率”更改为“乘客有效投诉率”(见 4.8.2,2016 年版的 4.7.2);
- i) 更改了站台宽度、站台护栏、站台高度、站台无障碍设施和站台标志标线的内容(见 5.1.1、5.1.2、5.1.4、5.1.5、5.1.8,2016 年版的 5.1.1、5.1.2、5.1.4、5.1.5、5.1.8),更改了候车亭相关设施的要求(见 5.2.3,2016 年版的 5.2.2);
- j) 更改了站牌牌面设计的要求(见 5.3.2,2016 年版的 5.3.1);增加了设置电子站牌等智能化设施的内容(见 5.3.5);
- k) 更改了首末站设置相关场所和设施的内容(见 5.4.2,2016 年版的 5.4.2);增加了首末站同步规划建设充电设施、配备无障碍服务设施的内容(见 5.4.4、5.4.7);更改了设置车辆检修、应急维修和保洁的首末站类型的要求(见 5.4.6,2016 年版的 5.4.5);
- l) 更改了行人过街设施设计标准的要求(见 5.5.6,2016 年版的 5.5.6);增加了车站预留相关配套设施的内容(见 5.5.7);
- m) 更改了车辆的等级和配置的要求(见 6.1,2016 年版的 6.1);增加了车辆驾驶区防护隔离设施等专用安全设施和敬老爱老线路车辆选择的要求(见 6.3、6.4);删除了检查车内服务设施完好率的要求(见 2016 年版的 6.7);
- n) 更改了驾驶员基本素质的要求(见 7.1,2016 年版的 7.1);删除了具有相应的职业资格的要求(见 2016 年版的 7.3);增加了驾驶员熟知车辆性能的要求(见 7.3);更改了驾驶员按规定佩戴服务证的要求(见 7.5,2016 年版的 7.5);
- o) 更改了夜班运营时间的内容(见 8.1.3,2016 年版的 8.1.3);
- p) 更改了调整运行计划、编制行车时刻表、编制应急调度预案的内容(见 8.2.1、8.2.2、8.2.4,2016 年版的 8.2.1、8.2.2、8.2.4);
- q) 更改了按计划准时发车的要求(见 8.3.1,2016 年版的 8.3.1);增加了根据客流出行特征采取不同运营模式的内容(见 8.3.3);更改了启动应急调度预案的情形要求(见 8.3.4,2016 年版的 8.3.3);

- r) 更改了城市公共汽电车智能调度系统支持功能的内容(见 8.4,2016 年的 8.4);
- s) 更改了驾乘人员在行车准备阶段的要求(见 9.1.1,2016 年版的 9.1.1、10.1);更改了出车前车辆和车内设施例行检查的要求(见 9.1.2,2016 年版的 9.1.1);
- t) 更改了对行车中车辆临时改变行驶路线情形的要求(见 9.2.1,2016 年版的 9.2.1);删除了雨天停车的内容(见 2016 年版的 9.2.5);删除了交接班的要求(见 2016 年版的 9.2.7);
- u) 更改了车辆进站报站的要求(见 10.2,2016 年版的 10.3);更改了执行票制票价规定车内售票的要求(见 10.4,2016 年版的 10.5);删除了车内垃圾容器清理、车辆整洁检查、车厢服务检查的要求(见 2016 年版的 10.13、10.14、10.15);
- v) 增加了智能化信息服务中心适老化的内容(见 11.2);更改了公交到站动态信息服务的内容(见 11.4,2016 年版的 11.4);更改了两站之间提供公交出行方案的内容(见 11.5,2016 年版的 11.3);删除了提供相关道路、公交服务设施等地理信息服务的要求(见 2016 年版的 11.5);增加了造成公交服务变更的外部信息共享的要求(见 11.6);
- w) 删除了驾驶员遵守交通安全法律法规的要求(见 2016 年版的 12.1);更改了行经事故多发路段和限高部位时提示方式的要求(见 12.2,2016 年版的 12.4);增加了行经漫水路或者漫水桥的要求(见 12.5);删除了司乘人员行车中不与他人闲谈和使用手机、站外非故障停车、停车场内和出入口限速、重点关照特殊人群乘车安全、司乘人员检查车内乘客遗留物品的要求(见 2016 年版的 12.10、12.11、12.12、12.14、12.16);增加了驾驶员应时刻关注车辆报警信息的要求(见 12.12);
- x) 更改了开展城市公共汽电车企业服务质量评价工作的内容(见 13.1.1,2016 年版的 13.3);更改了开展乘客满意度调查的内容(见 13.1.2,2016 年版的 13.2);
- y) 增加了对分别位于主路、辅路的公交车站命名的要求(见 A.3.16);
- z) 更改了关于车辆例行检查的要求(见附录 C,2016 年版的附录 E);
 - aa) 更改了关于车辆服务设施报修项目的要求(见附录 D,2016 年版的附录 F)。

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。

本文件由中华人民共和国交通运输部提出。

本文件由全国城市客运标准化技术委员会(SAC/TC 529)归口。

本文件起草单位:交通运输部公路科学研究所、中路高科交通科技集团有限公司、广州交信投科技股份有限公司、交通运输部科学研究院、济南市城市交通研究中心有限公司、北京交通发展研究院、北京市交通委员会、广西壮族自治区道路运输发展中心、佛山市交通运输局、曲靖市交通运输局、青岛海信网络科技股份有限公司、北京工业大学、佛山市公共交通管理有限公司、东莞市交通投资集团有限公司、长沙公交运营有限公司、深圳市西部公共汽车有限公司、扬州大学、南京智慧交通信息股份有限公司、中咨数据有限公司、青岛公交集团有限责任公司、深圳市交通运输局。

本文件主要起草人:刘冬梅、丁丽媛、解晓玲、陈欢、路熙、王逢宝、刘雪杰、王澜润、张小健、庄儒耀、陈寿宝、刘振顶、翁剑成、陈鹏凯、陈义钦、叶锡、郑喜东、邓社军、刘晟、侯芸、李翔、王宏清、孙继凯、张晓亮、乔国梁、肖晖、徐瑞、张鑫。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

—— 2008 年首次发布为 GB/T 22484—2008,2016 年第一次修订;

—— 本次为第二次修订。

城市公共汽电车客运服务规范

1 范围

本文件规定了城市公共汽电车客运服务通则、车站设施、运营车辆、运营服务人员、运营调度、行车服务、车厢服务、智能化信息服务、运营安全、服务监督的要求。

本文件适用于城市公共汽电车客运服务。

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 4094.2 电动汽车 操纵件、指示器及信号装置的标志
- GB 5768.2 道路交通标志和标线 第2部分:道路交通标志
- GB 5768.3 道路交通标志和标线 第3部分:道路交通标线
- GB/T 5845.2 城市公共交通标志 第2部分:一般图形符号和安全标志
- GB/T 5845.3 城市公共交通标志 第3部分:公共汽电车站牌和路牌
- GB/T 5845.4 城市公共交通标志 第4部分:运营工具、站(码头)和线路图形符号
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 17691 重型柴油车污染物排放限值及测量方法(中国第六阶段)
- GB 18285 汽油车污染物排放限值及测量方法(双怠速法及简易工况法)
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB 19260 低地板及低入口城市客车结构要求
- GB/T 26766 城市公共汽电车车载智能终端
- GB/T 28787 城市公共汽电车车载智能终端与调度中心间数据通信协议
- GB/T 32852.1 城市客运术语 第1部分:通用术语
- GB/T 32852.2 城市客运术语 第2部分:公共汽电车
- GB/T 33660 城市公用交通设施无障碍设计指南
- GB/T 36953.2 城市公共交通乘客满意度评价方法 第2部分:公共汽电车交通
- GB/T 37113.1 城市客运标志 第1部分:总则
- GB/T 37113.2 城市客运标志 第2部分:公共汽电车
- GB/T 44724 城市公共汽电车无障碍运营服务规范
- GB/T 50034 建筑照明设计标准
- GB 50057 建筑物防雷设计规范
- GB 50067 汽车库、修车库、停车场设计防火规范
- GB 50688 城市道路交通设施设计规范(2019年版)
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- CJJ 45 城市道路照明设计标准