

公共汽（电）车服务管理规范

Standard of bus and trolley bus service and management

2016 - 11 - 30 发布

2017 - 01 - 01 实施

天津市市场和质量监督管理委员会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》给出的规则起草。

本标准由天津市交通运输委员会提出并归口。

本标准起草单位：天津市客运交通管理办公室。

本标准主要起草人：肖长柱、张迺元、刘春伟、张宝范、周亚楠。

本标准为首次发布。

引 言

公共汽(电)车是城市重要基础设施。随着公共汽(电)车线路的快速发展,城市公共汽(电)车行业的管理更趋现代化、科学化、标准化、系统化、信息化。为了适应城市公共汽(电)车运营服务管理的需要,进一步规范公共汽(电)车服务行为,依据《天津市客运公共交通安全管理条例》和相关规范性文件,在总结实践经验,多方征求意见的基础上,制定本规范。

通过制定《天津市公共汽(电)车服务管理规范》,对公共汽(电)车的线路、运营场站、运营车辆、运营调度、应急服务预案、运营服务、信息服务、投诉处理等进行规范,实现公共汽(电)车运营服务标准化,维护市民乘客的合法权益,适应建设经济繁荣、社会文明、科教发达、设施完善、环境优美的国际港口城市、北方经济中心和生态城市建设的需要;适应建设安全、方便、快捷、经济、舒适的乘车环境的需要;不断满足市民乘客日益增长的公共交通需求,提升城市综合竞争力,为我市经济社会的快速持续健康发展提供交通保障。