

前 言

城市出租汽车有着它的特殊性,它为乘客提供了安全、迅速、方便、舒适和文明的服务,是公共交通重要的组成部分。

我国已发布了《城市公共交通客运服务——城市地铁》和《城市公共交通客运服务——城市公共汽车、无轨电车》标准,本标准是城市公共交通客运服务第三项标准。本标准的制定必将促进出租汽车行业服务标准化,使千差万别的服务方式统一到规范化的服务标准上来。本标准为客户市场现代化管理奠定了基础。

本标准的附录 A 是标准的附录。

本标准的附录 B 是提示的附录。

本标准由建设部标准定额研究所提出。

本标准由建设部城镇建设标准技术归口单位建设部城市建设研究院负责归口。

本标准起草单位:北京市公共交通研究所、武汉市出租汽车公司、上海强生经济发展(集团)公司、建设部城市建设研究院。

本标准主要起草人:杜乃红、卢峰、张汉民、项祖强、何萱。

城市公共交通客运服务

——城市出租汽车

CJ/T 3024.3—1998

The passenger service of
urban public transportation

—Urban taxi

1 范围

本标准规定了城市出租汽车运营服务的主要内容、基本要求、乘车安全及服务质量考核等。

本标准适用于城市出租汽车的运营服务。

2 定义

本标准采用下列定义。

2.1 出租汽车

充分满足乘客意愿而被雇用的营业汽车。

2.2 出租汽车运营服务

充分满足乘客意愿而被雇用的营业汽车提供的运营服务。

2.3 出租汽车运营服务质量

出租汽车在运营服务中体现的安全、迅速、方便、舒适和文明等方面的优劣程度。

2.4 服务用语

在运营服务中使用的规范语言,文明用语。

中华人民共和国建设部 1998-02-09 批准

1998-06-01 实施

2.5 出租汽车司机

出租汽车的职业驾驶者。

2.6 电子式出租汽车计价器(以下简称“计价器”)

采用电子元器件组成,测量出租汽车行驶里程和运营时间,对输入的信号进行判别、计算,并能直接显示金额的仪器。

2.7 拒载

在运营服务中,无理拒绝为乘客提供运营服务的行为。

2.8 报告期

运营服务质量考核所规定的时间段(日、月、季、年等)。

2.9 乘客投诉

乘客认为其权益受到侵害时,向有关部门提出申诉的行为。

3 基本要求

3.1 文明待客,服务热情。

3.2 充分体现运营过程的安全、方便、舒适。

3.3 全面展现运营过程的合理、优质、信誉。

3.4 必须备齐运营管理部门核发的证件。

4 服务用语要求

4.1 在运营服务中,必须使用普通话(对外国人宜使用外语)。

4.2 服务用语应文明、简练、规范,表述清楚,通俗易懂。

4.3 对乘客的称呼用语,必须礼貌得体。

5 司机的纪律和仪容举止

5.1 纪律

5.1.1 必须遵守国家的法律、法规和行业管理部门的规范性文件。

5.1.2 不得对已安装好的计价器及相关设施擅自进行任何改动。

5.1.3 发现乘客遗落物品应及时设法归还失主或上交。

5.1.4 应按计量器具和有关规定合理收费。

5.1.5 不得拒载。

5.1.6 不得擅自改变运营价格。

5.2 仪容举止

5.2.1 衣着整洁,端庄大方。

5.2.2 礼貌待客,举止文明。

6 运营服务设施和要求

6.1 运营服务设施

带顶灯运营的车辆,车厢内必须配置:计价器、照明、消防、防劫设施、安全带等。

6.2 对运营服务设施的要求

6.2.1 车厢内乘客座椅应完好、整洁。

6.2.2 照明设施应齐全,性能良好。

6.2.3 消防设施应齐全、有效。

6.2.4 安装的防劫设施应有效。

6.2.5 车厢内前排座位安全带应齐备、有效。

6.2.6 配置的空调设施应完好,不得无故拒绝使用。

6.2.7 计价器工作性能良好,各项显示准确。

6.3 车容

6.3.1 车厢内外清洁、无破损。

6.3.2 车身玻璃完好、明净。

6.4 标志

6.4.1 出租汽车顶灯及空车待租牌等标志齐全、完好。

6.4.2 在规定部位必须有出租汽车租价标志和监督标志。

7 乘务安全

7.1 司机应遵守交通规则,谨慎驾驶,安全行车。

7.2 行车中提示乘客文明乘车,注意安全。

8 服务质量考核

8.1 运营车次

报告期内,运营车辆载客运营的次数。

计算公式:

$$\text{运营车次(车次/报告期)} = \frac{\text{累计运营车辆载客运行次数(车次)}}{\text{报告期}} \dots\dots\dots (1)$$

8.2 载客率

报告期内,实际检查载客车次数与运营检查总车次数之比。

计算公式一:

$$\text{载客率(\%)} = \frac{\text{实际检查载客车次数}}{\text{报告期内运营检查总车次数}} \times 100\% \dots (2)$$

计算公式二:

$$\text{载客率(\%)} = \frac{\text{报告期营业里程}}{\text{报告期行驶里程}} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

8.3 运营车日率

报告期内,实际运营车日与定期时间数的比例率。

计算公式:

$$\text{运营车日率(\%)} = \frac{\text{实际运营车日的总和}}{\text{报告期}} \times 100\% \dots\dots (4)$$

8.4 行车责任事故间隔里程

报告期内,实际产生行车责任事故的间隔里程。

计算公式:

$$\text{行车责任事故间隔里程(万公里/次)} = \frac{\text{实际运行里程(万公里)}}{\text{报告期内实际行车责任事故次数(次)}} \dots\dots\dots (5)$$

8.5 行车燃料消耗

报告期内,实际油耗总数与实际运行里程之比。

计算公式:

$$\begin{aligned} & \text{行车燃料消耗(升/百公里)} \\ &= \frac{\text{实际油耗总数(升)}}{\text{报告期内实际运行里程(百公里)}} \dots\dots\dots (6) \end{aligned}$$

8.6 计价器合格率

报告期内,计价器检查合格车数与实际检查总车数之比。

计算公式:

$$\text{计价器合格率}(\%) = \frac{\text{检查合格车数}}{\text{报告期内实际检查总车数}} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

8.7 调度落实率

报告期内,调派落实车次数与确认的乘客预约要车总数之比。

计算公式:

$$\text{调度落实率}(\%) = \frac{\text{调派落实车次数}}{\text{报告期内确认的乘客预约要车总数}} \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

8.8 乘客表扬率

报告期内,乘客表扬车次数与运营车次数之比。

计算公式:

$$\text{乘客表扬率}(\%) = \frac{\text{乘客表扬车次数}}{\text{报告期内运营车次数}} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

8.9 乘客投诉率

报告期内,乘客投诉车次数与运营车次数之比。

计算公式:

$$\text{乘客投诉率}(\%) = \frac{\text{乘客投诉车次数}}{\text{报告期内运营车次数}} \times 100\% \dots\dots\dots (10)$$

8.10 违纪率

报告期内,检查违反纪律车次数与实际检查总车次数之比。

计算公式:

$$\text{违纪率}(\%) = \frac{\text{检查违反纪律车次数}}{\text{报告期内实际检查总车次数}} \times 100\% \dots\dots\dots (11)$$

8.11 整洁合格率

报告期内,车辆车容车貌检查合格车次数与实际检查总车次数之比。

计算公式：

$$\text{整洁合格率}(\%) = \frac{\text{检查合格车次数}}{\text{报告期内实际检查总车次数}} \times 100\% \dots\dots\dots (12)$$

8.12 服务质量合格率

报告期内,被考核车辆在 8.1,8.2,8.3,8.4,8.5,8.6,8.7,8.8,8.9,8.10,8.11 各项中,达到标准的程度。

计算公式：

$$\text{批量车服务质量合格率}(\%) = \frac{\text{达到合格标准的车辆数}}{\text{被考核车辆数}} \times 100\% \dots\dots\dots (13)$$

单台车服务质量合格值=8.1~8.11(8.6 除外)中合格项(每项满分为 10 分)得分之和 \dots\dots\dots (14)

8.13 记载、统计要求

服务质量的考核必须设置专人负责,原始记录准确,考核结果真实。

质量考核统计见附录 A(标准的附录),表中规定标准值由各地主管部门核定。

本标准制定中所参考的文件见附录 B(提示的附录)。

附 录 A
(标准的附录)
运营质量统计表

质 量 项 目	规 定 标准值	一 月	二 月	三 月	四 月	五 月	六 月	七 月	八 月	九 月	十 月	十一 月	十二 月	全年 月平均
运营车次,车次/月	≥													
载客率,%	≥													
运营车日率,%	≥													
行车责任事故间隔里 程,万公里/次	≥													
行车燃料消耗,升/百 公里	≤													
计价器合格率,%	≥													
调度落实率,%	≥													
乘客表扬率,%	≥													
乘客投诉率,%	≤													
违纪率,%	≤													
整洁合格率,%	≥													
服务质量合格率,% 值,分	≥													
备 注														

附 录 B

(提示的附录)

参 考 资 料

GB 5655—85 城市公共交通常用名词术语

CJ/T 3003—93 出租汽车运行技术条件

CJ 39.1~39.4—91 城市公共交通经济技术指标计算方法

CJ/T 3024.1—93 城市公共交通客运服务——城市地铁

GB/T 6583—94 质量管理和质量保证 术语

GB/T 19000.1—94 质量管理和质量保证标准 第1部分:选择
和使用指南