

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 1663—2021

代替 DB32/T 1663—2010

“江苏快客”服务规范

“Jiangsu quick” service standard

2021-02-03 发布

2021-03-03 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	2
5 工作要求	2
6 营运客车要求	3
7 驾驶人员要求	4
8 班车营运服务	5
9 包车营运服务	6
10 旅游营运服务	7
11 行车服务	8
12 服务承诺	9
附录 A (规范性) “江苏快客”标志	10
附录 B (规范性) 驾驶人员职业服装款式	12
附录 C (资料性) “江苏快客”岗位语言规范	20
附录 D (资料性) “江苏快客”违诺赔偿单	22
参考文献	24

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 DB32/T 1663—2010《“江苏快客”班车服务规范》，与 DB32/T 1663—2010 相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改文件名称为《“江苏快客”服务规范》，增加了包车、旅游客运服务规范内容(见第1章)；
- 更改了“江苏快客”定义，符合包车、旅游客运方式(见3.1)；
- 更改了班车客运定义，根据《道路旅客运输及客运站管理规定》进行修改(见3.2)；
- 增加了包车客运、旅游客运的定义(见3.3、3.4)；
- 增加了包车、旅游车辆应符合的车辆等级要求(见4.2、6.1.4)；
- 删除了班车途中不得停车上下旅客或装卸行李与货物的条款(见2010年版的4.5、8.3.5、10.2.3)；
- 更改了部分车辆外观的要求(见6.2.1、6.2.2、6.2.3)；
- 增加了车厢温度、导游员工作设施、驾驶员服务监督卡等要求(见6.3.1、6.3.10、6.3.11)；
- 更改了部分车内环境条款，规范便民设施配置要求(见6.3.3、6.3.5、6.3.7)；
- 删除了驾驶人员年龄的要求(见2010年版的7.1.1)；
- 增加了包车、旅游车驾驶人员从业要求(见7.1.5、7.1.6)；
- 更改了驾驶人员安全驾龄年限(见7.1.4)；
- 更改了班车进入上客区时间(见8.1.3)；
- 更改了班车营运服务上客服务喊话内容，增加检查安全带的内容(见8.2.2、8.2.3)；
- 更改了班车营运服务途中服务，增加检查安全带的内容(见8.3.2)；
- 增加了包车营运服务内容(见第9章)；
- 增加了旅游营运服务内容(见第10章)；
- 更改了服务承诺部分条款，增加了违诺赔偿对象(见12.1、12.2.1、12.2.2、12.2.3、12.3)；
- 更改了服务岗位语言规范，增加了包车、旅游客运喊话内容(见C.2.2、C.2.4)；
- 增加了服务岗位语言规范，增加了包车、旅游客运喊话内容(见C.2.7)；
- 更改了“江苏快客”违诺赔偿单(见D.1、表1)。

本文件由江苏省交通运输厅运输管理局提出。

本文件由江苏省交通运输厅归口。

本文件起草单位：江苏省交通运输厅运输管理局、江苏省交通物流协会汽车运输分会。

本文件主要起草人：宋国森、汪学君、殷国祥、李素珍、丁建中、陈俭娟、叶嘉宁、李明晖、吉元海、杨浴伶、许祥君、朱平春、宋国荣、蔡明、田海峰、欧跃生、钱纪仲、谈卫国、蒋振海、阮晋平、钱立国。

本文件所代替文件的历次版本发布情况为：

- DB32/T 1663—2010。
- 本次为第一次修订。

“江苏快客”服务规范

1 范围

本文件规定了“江苏快客”的术语和定义、基本要求、工作要求、营运客车、驾驶人员、班车营运、安全行车、服务承诺的要求。

本文件适用于经营班车客运、包车客运和旅游客运的“江苏快客”车辆。

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 250 纺织品 色牢度试验 评定变色用灰色样卡

GB 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 17729 长途客车内空气质量要求

GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法

GB/T 26359 旅游客车设施与服务规范

JT/T 198—2016 道路运输车辆技术等级划分和评定要求

JT/T 325—2018 营运客车类型划分及等级评定

DB32/T 1228 汽车客运站建设规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

“江苏快客” Jiangsu quick

江苏省道路客运的服务品牌。道路客运企业在车辆实行公司化经营的基础上，使用统一标识的中、高级客车，实行全程优质服务，将旅客安全、舒适、快捷地送达目的地的一种道路客运的服务品牌。

3.2

班车客运 coach transport

营运客车在城乡道路上按照固定的线路、时间、站点、班次运行的一种客运方式，包括直达班车客运、普通班车客运和定制班车客运。

3.3

包车客运 chartered bus transport

以运送团体旅客为目的，将客车包租给用户安排使用，提供驾驶劳务，按照约定的起始地、目的地和路线行驶，由包车用户统一支付费用的一种客运方式。

3.4

旅游客运 tourist transport

以运送旅游观光的旅客为目的，在旅游景区内运营或其线路至少有一端在旅游景区（点）的一种客