

企 业 标 准

企业标准号：QB/ZJYH 010-2018

代替的企业标准编号：

城市公共交通汽电车运输线路运营服务 认证要求

Certification requirements for operation service of urban public transport lines

2018-11-30 发布

2018-11-30 实施

北京中交远航认证有限公司 发布

目录

1	范围	1
2	规范性引用文件	1
3	术语、定义	2
3.1	公交线路	2
3.2	车载服务终端安装率	2
3.3	车内服务设施完好率	2
3.4	车辆中途故障频率	2
3.5	高峰时间班次计划完成率	2
3.6	车辆整洁合格率	2
3.7	车厢服务合格率	2
4	服务要求	2
4.1	服务设施	2
4.2	车辆和车厢环境	3
4.3	行车服务	5
4.4	服务运营时间	6
4.5	投诉受理、处置服务	7
5	管理要求	7
5.1	通用要求	7
5.2	特定要求	7
6	服务认证评价要求	9
6.1	认证准则	9
6.2	认证模式	10
附录 A		13
附录 B		21



北京中交远航认证有限公司

BEIJING ZHONGJIAOYUANHANG CERTIFICATION LIMITED

如需查阅全文，可联系公司获取

联系电话： 010-63260528

邮 箱： zjyh2015@sina.com