广东省市场监督管理局 发布

2022-XX-XX实施

2022-XX-XX发布

校车服务运营管理规范

School bus service operation management specification

（标准征求意见稿）

DB44/T XXXX—XXXX

DB/44

广东省地方标准

ICS 43.020

T 59

备案号：

目 次

[前言 II](#_Toc3073)

[1 范围 1](#_Toc30456)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc3875)

[3 术语和定义 1](#_Toc11660)

[4 总体要求 2](#_Toc26499)

[4.1 服务资质 2](#_Toc23605)

[4.2 服务人员 2](#_Toc12232)

[4.3 服务设施、设备 2](#_Toc5060)

[4.4 管理要求 2](#_Toc12451)

[4.5 服务安全 2](#_Toc4288)

[5 运营组织 3](#_Toc22702)

[6 服务人员 3](#_Toc25280)

[7 车辆要求 3](#_Toc3817)

[7.1 技术性能 3](#_Toc7041)

[7.2 设施配置 4](#_Toc12778)

[7.3 车辆卫生 4](#_Toc11215)

[7.4 车辆维护 4](#_Toc29110)

[8 运行管理 4](#_Toc1134)

[8.1 行车准备 4](#_Toc24940)

[8.2 文明行车 4](#_Toc944)

[8.3 车厢服务 5](#_Toc18204)

[8.4 停靠站点 5](#_Toc15452)

[8.5 收车 5](#_Toc9091)

[9 安全管理 5](#_Toc18694)

[9.1 信息安全 5](#_Toc30856)

[9.2 安全监督 5](#_Toc14101)

[9.3 突发事件处理 6](#_Toc19620)

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》给出的规则起草。

本文件由广东省教育厅提出和归口，并组织实施。

本文件主要起草单位：喜童（广东）智慧出行有限公司、广东岸海标准技术服务有限公司、连南瑶族自治县三江镇中心小学。

本文件主要起草人：史正国、严菁菁、黄江勇、欧阳春兰、黄新岳、陈金莲。

校车服务运营管理规范

1 范围

本文件规定了校车运营组织、服务人员、车辆要求、运行管理和安全管理等方面要求。

本文件适用于校车运营服务提供者及相关从业人员开展校车运营服务和管理。

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 7258 机动车运行安全技术条件

GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范

GB 24315 校车标识

[GB 24406 专用校车学生座椅系统及其车辆固定件的强度](http://std.samr.gov.cn/gb/search/gbDetailed?id=71F772D7DDE2D3A7E05397BE0A0AB82A" \t "http://std.samr.gov.cn/search/_blank)

GB 24407 专用校车安全技术条件

[GB 35114 公共安全视频监控联网信息安全技术要求](http://std.samr.gov.cn/gb/search/gbDetailed?id=71F772D82107D3A7E05397BE0A0AB82A" \t "http://std.samr.gov.cn/search/_blank)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

校车服务 school bus services

人员、校车和设施以供学生（包括国家义务教育阶段的学生和学龄前幼儿园的学生）乘车出行为目的的校车运营服务。

3.2

运营服务人员 school bus service staff

指校车运营过程中直接参与运营和服务的人员，包括驾驶员、随车照管员、学校和幼儿园校车停靠点管理员、学生监护人等。

3.3

服务质量 service quality

校车服务中的安全、快捷、方便、舒适和文明等方面的优劣程度。

3.4

服务设施 service facilities

为乘车学生服务的建筑物、构筑物、设备及标志等。

4 总体要求

4.1 服务资质

4.1.1 校车服务经营者应取得经营许可资质，校车应取得营运许可资质。

4.1.2 校车运营的线路、停靠站点、设施设备应通过道路管理部门和交通管理部门审定。

4.2 服务人员

4.2.1 校车服务经营应配备与服务目标相适应的符合规定的校车驾驶员及与校车业务相适应的其他从业人员和管理人员。

4.2.2 校车驾驶员及校车服务其他从业人员和管理人员应具备与其岗位相应的资质和能力。

4.3 服务设施、设备

4.3.1 校车服务经营者，自有校车不应少于5台。学校（包括幼儿园）可配备校车为本校（或幼儿园）学生提供校车服务。

4.3.2 校车及其服务设施、设备应符合校车技术条件及相关道路营运车辆的要求。

4.3.3 校车服务的设施、设备应满足并不限于以下要求：

a）日常管理；

b）人员管理；

c）车辆停靠、停放；

d）车辆维护保养；

e）运营信息服务；

f）实时监测监控。

4.4 管理要求

校车服务经营应建立健全的校车服务提供、服务保障和服务安全制度，包括并不限于以下制度：

a）校车服务提供方法；

b）校车服务规范；

c）服务质量控制管理制度；

d）服务安全与应急管理制度；

e）服务设施、设备管理制度；

f）人力资源管理制度；

g）岗位操作规范和行为规范；

h）环境与能源管理制度。

4.5 服务安全

4.5.1 校车服务经营应配备校车服务安全管理人员，组织主要负责人作为校车服务安全第一负责人。应成立安全生产管理机构，负责校车服务安全管理。主要负责人和安全管理负责人，应具备与校车服务经营相适应的安全生产知识和管理能力，应取得安全生产培训合格证。

4.5.2 校车服务经营应签订责任书。校车服务提供者、学校（包括幼儿园）和学生监护人应签订服务合同，落实服务职责和安全责任，保证切实执行校车服务安全措施。

4.5.3 校车服务提供者应为校车投保机动车交通事故责任强制保险、为学生投保承运人责任险。

4.5.4 学校配备的自有运营校车，应承担校车服务的相关责任和义务。

5 运营组织

5.1 校车服务提供者每半年应对核准的运营线路进行一次（或多次）乘车学生核查，确定运输服务任务。

5.2 应根据运送要求、学生流量及规律、服务水平，按照核准的车辆数、车型，编制线路行车作业时刻表，以满足学生乘车服务要求。

5.3 应根据行车时间、运送能力和运营服务人员出勤情况编制车次运行计划，保障运输服务。

5.4 应合理配备随车照管员。配备方式如下：

a）幼儿专用校车上的幼儿数小于20人时，至少应配备照管人员1人；

b）幼儿数大于等于20人小于40人时,至少应配备照管人员2人；

c）大于等于40人时至少应配备照管人员3人；

d）小学生专用校车、中小学生专用校车上的学生数小于40人时，至少应配备照管人员1人；

e）学生数大于等于40人时，至少应配备照管人员2人。

5.5 应按照核准的线路、站点、班次、时刻、运营时间区间组织校车运行，不应擅自变更方式或者停止运行。

5.6 应编制校车服务突发事件应急预案。

6 服务人员

6.1 应遵纪守法，具有良好的职业道德。能忠于职守，尽职尽责。

6.2 身体条件符合岗位工作要求。身心健康，无岗位禁忌疾病，无不良嗜好。

6.3 校车服务人员应接受校车服务提供者和学校（或幼儿园）组织的岗位继续教育培训，每半年至少一次，每次不少于8课时。

6.5 校车服务人员隶属的工作单位应建立培训管理制度，实施教育培训信息档案管理，并进行考核。

6.6 校车驾驶员和随车照管人员应接受上岗前培训，持岗位证上岗。上岗前接受岗位职责和岗位技能培训，不应少于24课时，培训考核合格，方可取得校车服务岗位证。校车服务提供者应对校车驾驶员和随车照管人员组织岗前培训考核，考核合格后方可颁发岗位证。

7 车辆要求

7.1 技术性能

7.1.1 校车安全性能应符合GB 7258的规定，专用校车应符合GB 24407的规定，[专用校车学生座椅系统及其车辆固定件的强度](http://std.samr.gov.cn/gb/search/gbDetailed?id=71F772D7DDE2D3A7E05397BE0A0AB82A" \t "http://std.samr.gov.cn/search/_blank)应符合GB 24406的要求。

7.1.2 参与学生校外活动的承运校车，技术性能等级应达到道路运输车辆一级的相关要求，核定学生座位数不应少于20座。

7.1.3 应建立车辆技术管理制度，技术管理符合道路运输车辆技术管理规定的要求。

7.1.4 应建立健全的车辆和设备设施的检查、检测，使用、维修制度和操作规程，确保车辆技术性能良好。

7.1.5 应建立卫生管理制度，保障车容车貌干净卫生、安全、整洁。

7.1.6 应建立车辆档案管理制度和运营信息台账管理制度。

7.2 设施配置

7.2.1 校车标识应符合GB 24315的要求。

7.2.2 车辆标识、标志，灯光、信号完好、有效。车门、车窗开闭灵活、安全可靠。座椅、扶手、安全带无缺失缺损，安全可靠。随车工具，卫生清洁物品不应放置车内。车内无造成乘客伤害的安全隐患。

7.2.3 校车车身喷印经营者名称和服务监督电话应遵守管理部门要求，应清晰，容易辨认，不易脱落。

7.2.4 校车标识应遵守管理部门要求，及时放置，不应污损，不应遮盖。

7.2.5 校车应配备逃生锤、干粉灭火器、急救箱等安全设备。安全设备应当放置在便于取用的位置，并确保性能良好、有效适用。

7.2.5 车辆行驶记录设备、动态监控设备、运行服务设备等信息管理装置应工作正常、信息准确。

7.3 车辆卫生

7.3.1 车辆应整洁、干净卫生，无积尘、无污垢。随车配置适用的卫生清洁物品，以便及时清理污物。垃圾应及时处理。

7.3.2 车身完好，无破损，无脱落，无凹陷、翘起等损伤。车门、车窗玻璃保持清洁、明亮。

7.3.3 座椅、座套，扶手，车门、踏步等易污染处，应及时清理，保持车内卫生。

7.3.4 应定期检查急救箱，保证药物用品足量、有效。并根据疫情和实际需要及时更新。车辆应定期预防消毒或根据疫情实际情况进行灭菌消除处理。

7.4 车辆维护

7.4.1 按照GB/T 18344的规定，保养、维修车辆。

7.4.2 车辆日常维护由专职人员或具备维护技能的驾驶员在出车前、收车后执行。

8 运行管理

8.1 行车准备

8.1.1 驾驶员和随车照管人员应核查车次运行计划，熟知运行路线、站点上下车人数、运行时间等信息。

8.1.2 驾驶员应对车辆进行例行检查，确保车辆技术状况良好，运行安全。保持车辆运行性能完好和内外清洁。

8.1.3 检查服务设施设备工作正常，满足日常管理、信息服务和实时检测监控的要求。

8.1.4 应明确岗位职责，佩戴岗位证。保持衣着整洁、仪表端庄，精力充沛进入工作状态。

8.1.5 记录检查结果。准时发车。

8.2 文明行车

8.2.1 驾驶员应遵守交通法规，规范操作，安全行车。

8.2.2 驾驶员应熟悉车辆性能，集中精力，文明驾驶，礼让校车。

8.2.3 行驶中正确判断道路交通状况，适时控制车速，做到起步稳、行车稳、停车稳，不超载，不超速，不抢行。保持安全车距。

8.2.4 校车运行，应按照管理部门规定使用校车标牌、校车标志灯和停车指示标志。

8.2.5 经过繁华或危险路段，以及能见度较差时，减速慢行，注意行车安全。

8.2.6 遇到雨、雪、雾等特殊天气，减速运行，打开危险报警灯、雾灯，谨慎驾驶。

8.2.7 夜间行车时，按规定开启照明灯光、适时合理使用安全行驶灯光信号。

8.2.8 应按计划线路行车。如遇特殊原因需要改道或越站，驾驶员应立即向管理人员报告情况，妥善处理。

8.2.9 发生交通阻塞、行驶困难、事故等情况，不能继续行驶时立即开启应急灯，及时靠边慢行，在安全区域停车，管理好学生。立即向管理人员和学校报告情况。

8.3 车厢服务

8.3.1 随车照管人员应维持乘坐秩序。制止学生在校车行驶过程中离开座位、打闹等危险行为。

8.3.2 随车照管人员应检查监督学生系好安全带，提醒学生不得头、手伸出车外，保证安全。

8.3.3 禁止车内饮食。

8.3.4 明确告知学生停靠站点，清点人数，组织学生准备下车。

8.4 停靠站点

8.4.1 校车上、下学生，应当在校车停靠站点停靠。未设校车停靠站点的路段在公交站台停靠。

8.4.2 车辆有序进站，避让出站车辆。应按规定位置平稳停靠，车门位置避开障碍，方便上下车。

8.4.3 车辆停稳后打开车门，随车照管员最先下车，确保学生上下车安全，与站点管理人员或学生监护人沟通，组织学生上下车，并清点学生人数。

8.4.4 学生下车时，驾驶员在车内组织学生有序下车。学生上车时，驾驶员组织学生有序就坐，询问学生下车站点，确保学生正确乘车；并检查清理座位，保证安全乘车。

8.4.5 确认学生上下完毕，随车照管员最后上车，检查学生就坐情况；驾驶员关闭车门。

8.4.6 随车照管员检查清点乘车学生人数，督促学生系好安全带，安全就坐；并记录签报承运信息。

8.4.7 完成检查后，驾驶员注意观察道路情况，平稳起步，安全出站。

8.5 收车

8.5.1 完成当日承运任务后，车辆应停放在规定的停车点或停车场，不应随意停放车辆。

8.5.2 车辆停好后，应打扫车辆卫生，清理乘车环境。

8.5.3 驾驶员应根据实际情况检查维护车辆、补给材料物品，记录报送运行日志。

8.5.4 随车照管员应每日收车后汇总报送承运信息。

9 安全管理

9.1 信息安全

9.1.1 校车服务提供者建立的服务信息管理系统应符合 GB 35114的要求。

9.1.2 服务信息管理系统应实现服务运营信息管理、车辆运行动态监管、车次运行计划与车次执行情况和承运学生信息实时动态管理等功能。

9.1.3 学校（或幼儿园）应建立乘坐校车学生信息管理系统，实现学生乘坐校车的实时动态信息管理。

9.1.4 校车服务管理部门建立监管系统，实现校车服务线路、服务车次、运营车辆和人员、承运学生客流信息的查询，信息汇总统计及服务信息动态检查等功能，收集校车服务提供者和学校（或幼儿园）校车服务基础信息，实现科学管理。

9.1.5 应实现校车服务管理部门、校车服务提供者、学校（或幼儿园）和学生监护人之间的信息互联互通，能对运营情况、服务质量进行在线实时咨询、评价。

9.1.6 鼓励使用智能化信息管理系统，对校车服务实现精确管理。

9.2 安全监督

9.2.1 校车服务管理部门、校车服务提供者、学校（或幼儿园）应建立校车服务质量监督机制，设立服务监督电话、邮箱，接受社会监督。对服务质量投诉处理不应超过5个工作日。

9.2.2 校车服务提供者应定期对服务质量进行自查，对出现的问题及时采取措施加以改进。

9.2.3 校车服务管理部门、学校（或幼儿园）应建立家长满意度调查制度，定期组织调查，依据调查结果，制定整改措施，不断提高服务质量。

9.2.4 校车服务管理部门对校车服务质量进行监督。

9.3 突发事件处理

9.3.1 交通事故处理

9.3.1.1 行车中如发生交通事故，应首先抢救伤者，保护现场，并立即报告给校车服务运营组织、公安交通管理部门和医院急救部门。校车服务运营组织接报后应积极与学校和伤者家长充分沟通，并配合相关方妥善处理事故。发生交通事故无法靠个人进行现场自救的，应请示上级组织启动应急预案。

9.3.1.2 如车辆发生故障短时内无法修复，致使不能正常行驶，应及时采取车辆防撞保护措施，并及时报告校车服务运营组织采取相应的补救措施，做好现场学生的安抚工作。

9.3.2 自然灾害处理

9.3.2.1 校车进入天气状况恶劣、地形复杂的路段，应提前做好预防准备工作，并时刻关注天气预报，提前掌握灾害信息，避免在大风、大雨、大雪、冰雹等恶劣天气行车。

9.3.2.2 校车在可能发生泥石流、山体滑坡、塌方坠落等危险路段时应立刻停止运行。

9.3.3 其他突发事件处理

9.3.3.1 车内和途中如发生治安或刑事案件，应及时报警，并报告上级组织。

9.3.3.2 车辆发生火灾时，应立即停车，引导学生下车并疏散至安全区域后，进行灭火并报警。

9.3.3.3 如火灾导致车辆操作失灵，车门无法打开，应使用车内安全急救设施与工具，帮助和组织学生安全逃生。

9.3.3.4 学生意外受伤或患病时，校车服务人员应及时探视询问，如有需要，应陪同患者前往医院就诊，并报告学校和学生家长。严禁校车服务人员擅自给患者用药。

9.3.3.5 学生病危时，校车服务人员应立即通知学校和学生家长，协同患者亲友送病人去医院急救，或拨打“120”急救电话请医生前来抢救。

9.3.3.6 如学生系非正常死亡，校车服务人员应注意保护现场，校车营运单位应及时报告当地有关部门。同时应稳定家属的情绪，配合相关部门做好调查取证工作。

9.3.4 应急预案演练

校车营运组织应制定各类突发事件应急预案，应急预案应完善并依据实际情况的变化及时修订，应每半年开展一次校车服务各类突发事件应急预案演练。校车营运组织应对服务人员开展急救培训。