

范县城市公交特许经营 协议书

甲方：范县交通运输局

乙方：范县豫达公交服务有限公司

目 录

范县城市公交特许经营协议书.....	3
附件一：	18
范县豫达公交服务有限公司车辆运营方案.....	18
附件二：	21
范县豫达公交服务有限公司运营服务标准.....	21
附件三：	29
范县豫达公交服务有限公司公交车收费标准.....	29
附件四：	31
范县豫达公交服务有限公司安全保障制度、措施和责任.....	31
附件五：	39
范县豫达公交服务有限公司突发事件应急预案.....	39
附件六：	48
范县城市公交临时接管特许经营权方案.....	48

范县城市公交特许经营协议书

甲方：范县交通运输局

乙方：范县豫达公交服务有限公司

甲方系负责范县城市交通运输规划和管理工作的主管部门，受县政府委托，通过公开招投标方式，乙方系具备城市公交运营经验和资质的中标单位。为促进范县城市公交事业发展，根据《基础设施和公用事业特许经营管理办法》、《城市公共汽车和电车客运管理规定》和《城市公共交通条例》等相关法律法规，就范县城市公交特许经营事宜达成如下协议：

第一章 特许经营权内容

1.1 乙方按照协议提供服务，不得单方停止运营。

1.2 运营范围主要集中于范县新区、老城行政区域内。依据每 500-700 米设一个公交停靠站点的规划要求，投放宇通牌纯电动公交车（型号 E8；车长 8 米）40 辆，分 6 条线路。

1.3 各路公交车客运线路站点：

2 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—县一中—众

安小区北门—人民医院—杏坛公园—商贸城南门—商贸城东门—范县宾馆—北转盘—金水路口—农机大市场—大浪淘沙—大堤口—老计生站—樱东路口—樱北路口—范县老城汽车站—老城实验中学路口—生产公司—儿童医院—西一街—西二街—西三街—土产公司—老公路局—樱桃园镇政府；

5 路车：车站—职业技术学校—玖号院—天筑印象—海韵世纪公园—商会大厦—县政府—欧尚时代广场—希望中学—自来水公司—惠民花园—公安局—人防大楼—产业大厦—中医院南门—养老中心—木家诚—垃圾处理厂路口—王庄—苏庄—范县东高速路口；

6 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—范水路路口—县一中—德馨园—宏达宾馆—烟草局—城建局家属院—中原菜市场—喜来乐月子中心—纪检委—城管中心—北杨铺菜市场—第二小学—未来花园东门—自来水公司—惠民花园—公安局—人防大楼—产业大厦；

7 路车：车站—行政服务中心—板桥中学—范水路路口—电业局—领秀城南门—商会大厦—县政府—农业银行—移动公司—商贸城东门—范县宾馆—北转盘—农机大市场—大浪淘沙—大堤口—老计生站—樱东路口—樱北路口—范县老城汽车站—老城实验中学路口—生产公司—北一街—金村牌坊—张扶村路口北；

8 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—县一中—人民医院南门—杏坛公园—商贸城南门—范县电视台—文体馆—清华园—未来花园—阳光华府—思源中学—杨庄路口—中医院西门—兴业园—中商豫鲁农博园—养老中心—中医院南门—德

水新城—产业大厦—人防大楼；

10 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—范水路路口—县一中—德馨园—金堤路小学—盛世兰亭北门—第三人民医院—福德润购物商场—范县宾馆—商贸城东门—移动公司—交警大队—高架桥北芦花街口—城南社区—白衣税务所—白衣路口—杏子铺—钱樊庄—范县高速路口；

1.4 夏季运营时间：06:30—19:00，冬季运营时间 06:30—18:30。（根据经济发展状况，居民出行需求适时调整）

1.5 运营间隔：每 15-20 分钟一班。

1.6 甲方可以根据客运市场变化状况、居民出行需求对线路结构做出调整。

1.7 甲方按照双方约定支付年运营服务费，服务年限为八年。（服务年限由 2025 年 7 月 1 日起至 2033 年 6 月 30 日止）

1.8 经营模式：乙方在特许经营期限内实行自主经营、独立核算、自负盈亏，承担因市场风险、经营管理等产生的全部收益与亏损。甲方对乙方的经营决策、财务状况等不承担连带责任，但有权依据本协议及相关法规对乙方经营行为进行监督管理。

1.9 详见附件一：范县豫达公交服务有限公司车辆运营方案

第二章 运营服务标准

经营期间乙方应严格按照国家的相关法律法规及城市公交

行业的相关政策和地方政府法规依法、依规经营；确保投入运营车辆、人员符合安全运营要求；自觉规范行业经营和服务行为，不断提升公交客运服务质量，保障人民群众安全快捷出行并让群众切实享受到政府优惠乘车政策。

详见附件二：范县豫达公交服务有限公司运营服务标准

第三章 公交车运营补贴标准

3.1 乙方严格按照国家及地方相关法律法规依法经营，享受国家对于城市公交运营企业的扶持政策和优惠政策。

3.2 2025 年运营费用按中标价（14.088 万元 / 年 / 车）结算，待 2025 年运营结束，经第三方审计核算 2025 年运营成本后，后七年运营成本按 2025 年审计结果为基准进行补贴。

3.3 为提高公交企业服务水平，充分调动其运营积极性，甲方每月向县财政申请当月运营补贴，补贴到位后按程序及时拨付给乙方。

3.4 因响应国家相关文件或当地政府部门工作安排的支出（如车辆更换、车辆电池更换等其他关于公交行业运营及发展的工作安排），甲方依据相关文件，积极协助乙方申领相关补贴。

3.5 公民出行应享受的免费政策，按年终实际发生额，由县财政予以补贴。

第四章 执行的票制、票价

4.1 乙方采取一票制（人）：上车 1 元，全程 1 元，刷卡消费 0.8 元，学生持卡消费 0.5 元。

4.2 乙方经营期间，由发改部门核定，票价暂定为全程一元，60 周岁以上老年人、现役军人、退役军人、残疾人凭有关证件、证明享受国家减免票政策。

4.3 根据我县城市居民的消费水平及企业运营成本的增长情况，乙方运营 2 年后可向甲方提出调整服务价格申请，由甲方根据消费增长情况及行业平均成本的情况，报请县政府同意后会同发改部门按程序对服务价格予以调整。

详见附件三：范县豫达公交服务有限公司公交车收费标准

第五章 线路运营权的变更和终止

5.1 在特许经营协议有效期内，协议内容确需变更的，协议当事人应当在协商一致基础上签订补充协议。

特许经营期限届满后确有必要延长的，按照有关规定经充分评估论证，协商一致并报批准后，可以延长。

5.2 乙方应积极配合政府有关部门开展的行业管理和财务审计、监督等工作。乙方有下列行为之一的，甲方将对乙方采取暂缓、扣减、停止拨付财政补贴资金或取消财政补贴资格，情节严

重的，依法收回特许经营权：

(1) 未按规定投放运营车辆或未经主管部门批准，擅自停业歇业，影响到社会公共利益、或者造成重大质量、安全事故或者突发环境事件的，甲方应当责令限期改正并依法予以行政处罚；拒不改正、情节严重的，可以终止特许经营协议；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

(2) 报送不实或虚假补贴申报材料的。

(3) 未经甲方批准，擅自转让、出租、变相转让或变更特许经营权的。

(4) 不服从政府应急临时调度指令的。

(5) 不执行公交票价优惠政策的。

(6) 其他违反法律法规行为。

5.3 在特许经营期限内，因特许经营协议一方严重违约或不可抗力等原因，导致特许经营者无法继续履行协议约定义务，或者出现特许经营协议约定的提前终止协议情形的，可以提前终止协议。

因政府方原因导致特许经营协议提前终止的，政府应当收回特许经营项目，并根据实际情况和协议约定给予原特许经营者合理补偿。

因特许经营者原因导致特许经营协议提前终止的，特许经营者应当按照特许经营协议约定履行有关资产移交、债务清偿、违约赔偿责任，并在清算移交期间配合政府维持有关公共服务和公共产品的持续性和稳定性。

5.4 乙方在本协议有效期内单方面提出解除协议的，应当提前 3 个月提出书面申请，甲方应当自收到乙方申请后 3 个月内做出答复。在甲方同意解除协议前，乙方必须保证按照原服务标准进行正常的经营服务。

5.5 特许经营期限届满终止或提前终止的，协议当事人应当按照特许经营协议约定，以及有关法律、行政法规和规定办理有关设施、资料、档案等的性能测试、评估、移交、接管、验收等手续。

5.6 发生下列情况之一时，双方可解除本协议。

(1) 由于不可抗力或不可归责于双方的原因致使本协议的目的无法实现的。

(2) 由于政府及其各部门的政策变化，致使本协议的目的无法实现的。

(3) 一方对本协议的履行已无任何保障或丧失实际履约能力的。

(4) 一方严重违约致使不能实现协议目的的。

(5) 本协议约定的以及法律、法规规定的其他解除情形出现的。

第六章 运营期间资产权属与管理

6.1 资产权属：本协议履行期间，甲方为开展特许经营业务

购置、投入的车辆、设备及其他相关资产(以下简称"运营资产")所有权归甲方所有,乙方对上述资产不享有任何所有权权益,但有权依据本协议对运营资产进行合理使用,但不得造成其他不当损坏,否则承担相应的赔偿责任。

6.2 维护责任:乙方须按照国家及地方行业标准,建立完善的资产管理和维护制度,负责运营资产的日常维护、保养及维修工作,确保运营资产始终处于适营状态。因维护不当导致的安全事故或运营中断,由乙方承担全部责任。

6.3 资产限制:未经甲方书面同意,乙方不得对运营资产实施抵押、质押、转让、出租等任何行为,亦不得在运营资产上设置其他权利负担。若乙方违反本条款约定,甲方有权单方解除协议,并要求乙方赔偿由此造成的全部损失。

6.4 资产监管:甲方有权定期或不定期对运营资产的使用、维护情况进行检查,乙方应予以配合并提供相关资料。检查中发现的问题,乙方须在甲方指定的期限内完成整改。

6.5 期满资产移交:本协议期限届满或提前终止后,甲方投入的全部运营资产(不含已报废且经甲方确认的资产)乙方应无偿、无权利瑕疵的移交给甲方。乙方须确保移交资产处于可正常使用状态,并在协议终止后30日内完成过户、交接等全部手续。因移交产生的税费及其他费用由乙方承担;逾期未完成移交的,每逾期一日按资产估值的0.1%向甲方支付违约金。

第七章 特许经营权的监管

7.1 运营企业相关运营数据上报要求

(1) 建立完善的车辆管理台账和基础台账，采取安排专人统计与信息化相结合的方式。

(2) 车辆行车日志、交接班记录、车辆调度信息每周汇总报送甲方，车辆安全运营情况、运营里程、经营效益、耗能情况每月汇总报送甲方。

(3) 甲方应当采取定期检查与不定期抽查的方式对乙方的运营数据给予核实，确保运营数据的真实性、有效性。

7.2 应急预案和临时接管预案

(1) 应急预案可以消除或限制事故的扩大，减小事故对人和财产的影响。（详见附件五：范县豫达公交服务有限公司突发事件应急预案）

(2) 特许经营企业面临重特大自然灾害、战争及公共卫生、社会治安等公共突发事件，使公共利益遭受损害时，由甲方临时接管以保障公用事业运营的连续性和稳定性。（详见附件六：范县城市公交临时接管特许经营权方案）

7.3 安全保障制度、措施和责任

(1) 甲方会同有关部门，定期进行安全检查，督促运营企业及时采取措施消除各种安全隐患。

(2) 乙方应当建立健全企业安全生产管理制度，设置安全

生产管理机构，配备专职安全生产管理人员，保障安全生产经费投入，具备应对突发事件的防范和应急处置能力，定期开展安全检查和隐患排查，加强安全乘车和应急知识宣传。制定运营安全操作规程，加强对驾驶员、乘务员等从业人员的审查、建档立案签订聘用协议书，加强安全管理和教育培训并严格执行安全操作规程落实工作程序。定期对运营车辆及附属设备进行检测、维护、更新，保证其处于良好状态。不得将存在安全隐患的车辆投入运营。在运营车辆和场站醒目位置设置安全警示标志、安全疏散示意图等，并为车辆配备灭火器、安全锤等安全应急设备，保证安全应急设备处于良好状态。禁止携带违禁物品乘车。加强安全检查和保卫工作、制定本企业的应急预案，并定期演练。

详见附件四：范县豫达公交服务有限公司安全保障制度、措施和责任

7.4 乙方违反法律、行政法规和国家强制性标准，严重危害公共利益，或者造成重大质量、安全事故或者突发环境事件的，应当有以下方式担保履约：

（1）以乙方全部资产担保。

（2）保险担保：按照《交通运输部 中国保险监督管理委员会关于做好道路运输承运人责任保险工作的通知》（交运发【2013】786号）乙方购买的承运人责任险。

（3）以乙方应得的国家城市交通发展奖励资金及当地政府运营补贴全额担保。

第八章 违约责任

8.1 乙方违约责任

(1) 特许经营权违规：未经甲方书面同意，乙方擅自转让、出租特许经营权，或超出协议约定区域、业务范围开展经营活动，视为根本违约，甲方有权立即解除协议，并要求乙方支付年协议总金额 20%的违约金。

(2) 服务质量不达标：若乙方未达到协议约定的运营服务标准（如准点率、车辆清洁度、乘客投诉率等指标），经甲方书面通知后 30 日内未完成整改，每发生一次，乙方需向甲方支付 5 万元违约金；累计三次未达标，甲方有权解除协议，并要求乙方赔偿因此造成的全部损失。

(3) 资产违规处置：违反协议约定，擅自对甲方运营资产进行抵押、质押、转让、出租等行为，或在运营资产上设置其他权利负担，甲方有权解除协议，乙方需返还已获得的全部补贴，并赔偿甲方因此遭受的全部损失，同时支付相当于违规处置资产价值 30%的违约金。

(4) 未履行维护责任：因乙方未按国家及地方行业标准对运营资产进行维护、保养及维修，导致发生安全事故或运营中断，乙方应承担全部法律责任和经济赔偿责任；同时，每发生一次运营中断事故，乙方需向甲方支付 10 万元违约金。

(5) 未完成运营成本投入：如甲乙双方补充约定，乙方需投入运营车辆、设备等必要资产，乙方没有按照约定投入运营车辆、设备等必要资产，导致无法正常开展公共客运服务，经甲方

催告后 30 日内仍未补足的，甲方有权解除协议，乙方需按未投入资产价值的 15%向甲方支付违约金，并返还已获取的相关补贴。

（6）运营期满未移交资产：协议期限届满或提前终止后，乙方未按约定将运营资产无偿、无权利瑕疵的移交甲方，或移交资产不符合可正常使用状态，每逾期一日，乙方需按资产估值的 0.1%向甲方支付违约金；逾期超过 30 日，甲方有权自行接管资产，由此产生的费用及损失均由乙方承担。

（7）虚假申报运营补贴：若乙方通过虚报运营里程、车辆数量等数据骗取运营成本补贴，甲方有权追回全部已发放补贴，并要求乙方按骗取金额的 2 倍支付违约金；情节严重的，甲方有权解除协议并移交相关部门处理。

8.2 甲方违约责任

（1）违规收回或限制经营权：在无本协议约定或法定事由情况下，甲方擅自收回乙方特许经营权，或无正当理由限制乙方正常经营活动，导致乙方无法开展城市公共客运服务的，乙方有权要求甲方继续履行协议；若协议无法继续履行，甲方应赔偿乙方因此遭受的全部直接经济损失，包括但不限于资产投入、预期收益损失等。

（2）不当干预经营：甲方违反协议约定，非法干预乙方自主经营决策（如线路规划、人事管理、财务核算等），影响乙方正常运营秩序的，乙方有权要求甲方立即停止干预行为；造成实际损失的，甲方应承担赔偿责任。

（3）未履行监管协助义务：因甲方未按约定提供必要的行政支持，导致乙方运营受阻或产生额外成本的，甲方应承担相应补偿责任。

8.3 本协议生效后, 甲乙任何一方违约或无故提出终止协议, 应向对方一次性支付违约金 5 万元, 给对方造成损失的, 还应承担赔偿责任。

8.4 由于一方的过错造成本协议不能履行或不能完全履行或被认定无效时, 有过错的一方承担违约责任, 双方均有过错的, 则由双方按责任大小承担各自相应的责任。

第九章 保险

9.1 经营期内的保险

在经营期内, 乙方应根据法律法规和行业谨慎运营原则的要求为本项目投保相应的保险险种, 包括财产一切险、足额的商业第三者责任险和环境责任险等, 以涵盖本项目所有设备及配套设施等由于各种风险, 包括但不限于火灾、爆炸、雷击、地震、洪水、暴风雨雪、盗窃等所造成的损失, 保额应足以支付更换受损设备和设施所需的全部费用。

9.2 理赔风险的承担

如因乙方原因未获得保险合同项下的保险赔偿, 由此产生的风险和损失由乙方承担。

9.3 保险收益的使用

在经营期限内, 乙方必须将所有收到的和项目所有设备设施的损害和损失相关的保险收入, 应用于本项目设施的修理、重建或替换。

9.4 未投保财产的风险承担

对于未投保财产的损坏风险，由乙方自行承担，且其维修和重置费用不得计入项目成本。

第十章 协议的解除

发生下列情况之一时，双方可解除本协议。

1. 由于不可抗力或不可归责于双方的原因致使本协议的目的无法实现的。
2. 由于政府及其各部门的政策变化，致使本协议的目的无法实现的。
3. 一方对本协议的履行已无任何保障或丧失实际履约能力的。
4. 一方严重违约致使不能实现协议目的的。
5. 本协议约定的以及法律法规规定的其他解除情形出现的。

第十一章 争议调解方式

11.1 协商

本合同各方对于履行本合同、或对其条款解释，包括约定无效、有效及合同终止的任何问题产生任何争议、分歧或索赔，都

应尽力通过协商友好解决。

11.2 诉讼

若双方不能在争议发生后 30 日内协商解决的，任何一方均可依法应合同履行地人民法院起诉。

11.3 在诉讼期间，除提交诉讼的部分外，本协议的其他部分都应继续执行。

第十二章 其他约定事项

12.1 甲乙双方对本协议未约定内容或本协议内容需要补充的应采用书面形式订立，并作为本协议的附件。

12.2 本协议的附件与本协议具有同等的法律效力。

12.3 本协议一式六份，双方签字盖章有效。甲方四份，乙方二份，均具有同等法律效力。

甲方（盖章）：

法定代表人（签字）：

签订时间：2025年 7 月 1 日

乙方（盖章）：

法定代表人（签字）：

签订时间：2025年 7 月 1 日

附件一：

范县豫达公交服务有限公司车辆运营方案

范县公交车运营范围主要集中于范县新区、老城的商业、住宅、办公、休闲等公建设施，依据每 500-700 米设一个公共交停靠站点的规划要求，投放宇通牌纯电动公交车（型号 E8，车长 8 米）40 辆，分 6 条线路。

1.运营时间：夏季运营时间：06:30—19:00，冬季运营时间 06:30—18:30。

2.运营线路：线路共 6 条，分别为：

2 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—县一中—众安小区北门—人民医院—杏坛公园—商贸城南门—商贸城东门—范县宾馆—北转盘—金水路口—农机大市场—大浪淘沙—大堤口—老计生站—樱东路口—樱北路口—范县老城汽车站—老城实验中学路口—生产公司—儿童医院—西一街—西二街—西三街—土产公司—老公路局—樱桃园镇政府；

5 路车：车站—职业技术学校—玖号院—天筑印象—海韵世纪公园—商会大厦—县政府—欧尚时代广场—希望中学—自来水公司—惠民花园—公安局—人防大楼—产业大厦—中医院南门—养老中心—木家诚—垃圾处理厂路口—王庄—苏庄—范县东高速路口；

6 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—范水路路口—县一中—德馨园—宏达宾馆—烟草局—城建局家属院—中原菜市场—喜来乐月子中心—纪检委—城管中心—北杨铺菜市场—第二小学—未来花园东门—自来水公司—惠民花园—公安局

—人防大楼—产业大厦；

7 路车：车站—行政服务中心—板桥中学—范水路路口—电业局—领秀城南门—商会大厦—县政府—农业银行—移动公司—商贸城东门—范县宾馆—北转盘—农机大市场—大浪淘沙—大堤口—老计生站—樱东路口—樱北路口—范县老城汽车站—老城实验中学路口—生产公司—北一街—金村牌坊—张扶村路口北；

8 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—县一中—人民医院南门—杏坛公园—商贸城南门—范县电视台—文体馆—清华园—未来花园—阳光华府—思源中学—杨庄路口—中医院西门—兴业园—中商豫鲁农博园—养老中心—中医院南门—德水新城—产业大厦—人防大楼；

10 路车：车站—行政服务中心—板桥中学路口—范水路路口—县一中—德馨园—金堤路小学—盛世兰亭北门—第三人民医院—福德润购物商场—范县宾馆—商贸城东门—移动公司—交警大队—高架桥北芦花街口—城南社区—白衣税务所—白衣路口—杏子铺—钱樊庄—范县高速路口；

3.运营方案：

3.1 车辆发班时间

日常每班次车时间：每 15 分钟一班。

上下班时间发车班次相对集中控制在 10 分钟。

针对学生放学时间比较集中，特安排所有所有线路公交车在每个学校站点提前 5 分钟到站，每班停靠等待时间为 15 分钟，待有需要乘车的学生乘坐上公交车后再发动车辆。

重大节日根据人流量，针对线路含超市、商场、公园线路的公交车发车时间做相应调整发车频率，最大限度的缩短乘客在公交站点等待时间，做到出行安全、方便。

3.2 车辆行驶过程中应急预案

车中发生冒烟、起火、漏电事故时，立即停车，打开车门，切断电源，疏散乘客，用消防器材灭火，及时报警。

发生客伤事故时，积极抢救受伤人员，保护现场，寻找证人，及时向相关部门报告。

发现可能造成严重损害人身安全的可疑危险物品（例如爆炸物、剧毒物等），立即组织乘客离车疏散，迅速报警。

遇有持械抢劫伤人等事件时，保持冷静，并寻机报警。

发生重大盗窃事件时，协助失主报警。

遇有突发严重病人时，立即向急救中心呼救，协助医务人员抢救病人。

发生交通事故时，按交通规范处置。

3.3 车辆停班预案

在日常车辆保养中，做好分批分次保养，错峰保养，避免因车辆保养影响日常班次的正常发车。

遇见车辆故障等不可抗拒的因素造成的车辆停运，提前报备到主管单位，并及时通过相关媒体（如范县通、范县电视台等），让市民了解及时的发车动态，避免耽误乘客等车时间。

范县豫达公交服务有限公司

2025 年 7 月 01 日

附件二：

范县豫达公交服务有限公司运营服务标准

一、运营行为标准

1.公共汽（电）车应当按照规定的发车时间、班次、数量运营，不得擅自调整或者停运。公共汽（电）车应当在规定的站点停车上下乘客；不得到站不停车或站外停车上下乘客；不得滞站揽客、中途逐客，无正当理由不得拒载乘客。

2.按照规定在城市公共汽（电）车站设置站牌，有条件的建设公交候车亭。城市公共汽（电）车站牌应当标明线路名称、始末班车时间、所在站点和沿途停靠站点名称等内容。公交候车亭、站牌应美观大方，干净整洁。

3.国家、省和当地人民政府规定免费的人群按照当地有关规定免费乘坐公共汽（电）车。

4.车辆运营中发生故障不能正常行驶时，司乘人员应当向乘客作出说明，并组织安排乘客免费转乘同线路、同方向的车辆。

二、运营车辆标准

1.车身外表漆面整洁完好、无刮痕、无污垢，车门附件齐全、开闭灵活、安全可靠；

2.车厢内地板、踏板、车门、扶手、玻璃窗、座椅要洁净、无灰尘、无油污、厢内壁无污渍。车厢地板完整、无破损，通道内不得设置加座，车窗开闭灵活，玻璃完好。顶窗通风装置完整，开闭灵活，闭合后不漏水，车厢内侧围护板和顶盖护板完整，压

条齐全平整，配有救生锤、灭火器等安全消防设施，扶手牢固，座椅齐全无破损；

3.车体广告应当美观、整洁、大方，符合国家有关规定，车箱、车体严禁张贴不雅和虚假广告，前后挡风玻璃禁止张贴广告；

4.车门或扶手柱上有儿童免费乘坐的标尺；

5.车厢内醒目位置张贴公共汽（电）车乘坐规则、禁烟标志、线路走向示意图、票价表及监督电话；

6.设置不少于两个“老、幼、病、残、孕、怀抱婴儿者”专座，并有明显标志。

7.空调车车厢两侧应当设紧急情况下供乘客逃生和救援的可移动开启侧窗及应急窗，并保证侧窗和应急设施始终处于完好状态。

8.空调车辆应当按照规定开启空调设施。车辆空调设备发生故障不能正常使用的，应当及时修复；空调设施未修复的车辆不得继续运营。

9.运营车辆车内扶手、拉手、座椅等部位应当定期消毒。当出现流行性传染疾病时，按卫生部门的规定执行。

三、从业人员服务标准

（一）仪表仪容

1.保持衣着整洁，仪表端庄，按规定佩戴服务标识，不得穿背心、短裤、裙子、拖鞋上岗；

2.男性不留长发长须，不准剃光头。女性不披头散发，不浓装艳抹，不留长指甲；

（二）文明用语

工作时必须使用普通话服务，“请”字当先。使用礼貌用语：您、谢谢、对不起、没关系、再见等。在回答乘客询问时，要做到热情、礼貌、耐心，严禁有刁难、讽刺、漫骂等不文明的言行。

（三）操作标准。

1. 驾驶员

（1）做好车辆例行保养，保持性能完好和内外清洁，确认车载设备以及灯光、制动、空调等设备处于正常工作状态；

（2）按照指令，在起点站提前上车，准时发车；

（3）服从调度，按核准的线路、班次、间隔运营，均衡车速行驶；

（4）运营中，关闭车门后平稳起步，车辆进站停稳后开门，行驶过程中不得随意开关门；

（5）遵守交通法规，文明驾驶，正确判断情况，适当运用制动，不随意鸣笛，车辆转弯减速慢行，避免车辆左右晃摆，注意路况，进出站、拐弯、掉头、倒车和通过繁华、危险路段以及能见度较低时，应小心谨慎驾驶，运营途中严禁接打手机、吸烟、吃食物；

（6）按站停靠，不在站点滞留；第一辆车进站靠前停，多辆车同时到站停靠时，第三辆及以后车辆执行二次进站；

（7）车辆因故不能继续行驶，应向乘客说明情况，安排乘客转乘同线路、同方向的车辆；

（8）无人售票车内应备有票据供乘客索取，遇自动报站系

统损坏时,驾驶员应用口语报站,对乘客遗失的物品应及时上缴;

(9) 遇老、幼、病、残、孕及怀抱婴儿的乘客应提示其他乘客让座;

(10) 执行有关免费乘车规定,对符合免费乘车规定的乘客不得怠慢拒载;

2.1C 卡充值员

(1) 根据乘客要求购买卡种,审验办理各类卡的相关证件。

(2) 充值应检验待充值 IC 卡的余额、该卡的性能、类别和充值现金的真伪。

(3) 接收乘客的钱、卡时,应说:“您好”,并将接收和找出的金额向乘客唱票。

(4) 售卡或充值完毕后将 IC 卡及票证交给乘客时,应说:“谢谢,请检验”。

四、咨询投诉服务标准

(一) 设立乘客服务热线;

(二) 接听电话,使用文明用语,讲普通话;

(三) 遇有投诉时,使用标准用语:“您好,XX 女士(先生),由于我们服务不到位,给您的出行带来不愉快,我首先代表分公司向您表示歉意,请您放心,我已将此事记录清楚(或及时转到相关部门,待调查核实后尽快与您联系),欢迎您继续监督我们的工作,谢谢。”

(四) 实行首问负责制,做到有问必答、记录完整,对各类投诉必须按规定程序,及时反馈给被投诉人所在部门,并跟踪了

解处理情况，直至该事项处理完结，将处理结果反馈给投诉人；

（五）重大服务问题应及时上报领导，请示处理方案及意见。

五、应急处理

（一）司乘人员与乘客发生服务纠纷时，司乘人员应当尽量化解矛盾，纠纷无法解决和控制时，应当立即向本公司和有关部门报告。

（二）运营中发生起火等突发事件时，司乘人员应当立即采取相应措施，组织乘客迅速转移，确保乘客人身安全，并及时报告上级有关部门。

（三）运营中发生交通事故时，司乘人员应当保护好现场，及时组织抢救受伤人员，并立即报告公安交管部门，同时按规定及时上报。

（四）乘客在车上丢失物品、失窃时，司乘人员应向乘客做好宣传解释工作，关好车门，立即报警。

附件 范县豫达城市公交文明用语

1.迎客语：您好，欢迎您乘坐*路车

2.送客用语：开门请当心，下车请走好。请您带好随身物品，欢迎您再次乘坐我们车！（或下次乘车再会）。

3.报站用语

（1）报路别方向：乘客您好，“XX路，开往XXX，欢迎乘坐，请您前（中）门上车”。

（2）预报站名：“前方到站XXX，下车乘客请做好下车准备”。

(3) 报到达站：“XX 站到了，下车乘客请走（中）后门”

4.道歉用语

(1) 对不起，我没讲清楚；

(2) 对不起，是我不好，向您道歉；

(3) 对不起，是我的失误；

(4) 对不起，我帮您问问别人

(5) 欢迎对我们的工作提出宝贵意见。

5.车厢宣传用语（电脑宣传）

(1) 疏导用语：乘客您好，现在车内人多拥挤，请大家互相礼让自觉向后走，给上车的乘客提供方便，以免耽误您和大家的时间，谢谢合作。

(2) 提示用语：乘客您好，行车时不要大声喧哗，车内禁止吸烟、吐痰、乱扔杂物。谢谢合作。

(3) 让座用语：乘客您好，当您身边站有老、幼、病、残、孕乘客在您身边时，请把座位让给他们，我们大家向您表示诚挚的谢意。

(4) 携带物品购票标准：乘客您好，携带物品重量在 10 至 20 公斤或占用一个客位面积（体积在 0.125 平方米之间）的，请购票一张，物品长度超过 1.5 米禁止上车，谢谢合作。

(5) 安全乘车用语：乘客您好，为了您和大家的安全，请不要将易燃、易爆、易碎品带上车；带小孩的乘客请不要将小孩的头、手伸出窗外，以免发生危险，乘车时请保管好自己的财物，防止丢失和被窃。

(6) 儿童购票标准：乘客您好，每位乘客可免费携带不满 1.2 米儿童一名，两名不满 1.2 米儿童购票一张，谢谢合作。

(7) 转弯提示语：车转弯，请扶稳坐好。

6. 解答询问用语

(1) 驾驶员在行车中不便解答乘客询问，可婉言谢绝：“请稍等，我到站（等红灯时）为您解答”。

(2) 当驾驶员、疏导员不清楚如何解答乘客询问，应向乘客诚恳解释。

——“对不起，我不太清楚，我帮您问问其他乘客。”

——“请问哪位乘客能帮忙解答？谢谢。”

(3) 当乘客的问题不属车厢服务范畴的，如建议、投诉、管理等问题时，可婉言谢绝：“这个问题您可以拨打公交服务热线反映或咨询，谢谢。”

7. 疏导乘客用语

(1) “各位乘客，现在是乘车高峰时间，请大家互相关照，尽量往里走，照顾一下后面的乘客。”

(2) “路远的乘客请您尽量往车厢后面走，谢谢！”

(3) 上车的乘客请往车厢中部走，下车的乘客请提前换到中（后）门。

8. 温馨提示用语。

(1) 开关车门提示：“关门请注意，上车乘客请往里走；开门当心，下车请走好”。

(2) 雨雪天防滑提示：“雨（雪）天路滑，请您慢走，注意

安全”。

（3）车内、外安全提示：“车辆拐弯，请您扶好坐好”，“车辆进站，请您注意安全”。（报站器或疏导员口语宣传）

（4）车内防盗提示、携带物品提示：“各位乘客，请您携带（保管）好随身物品，以免丢失”。

范县豫达公交服务有限公司

2025 年 7 月 01 日

附件三：

范县豫达公交服务有限公司公交车收费标准

一、收费标准

(一) 凡本地居民在指定办卡点实名办理公交卡，申领公交卡时需要交 50 元（10 元工本费、40 消费充值），每辆公交车上车 1 元，刷卡消费 0.8 元。

(二) 学生卡持学生证办理或学校证明办理，刷卡消费 5 折。

(三) 国家现役军人、退役军人免费。

(四) 持有国家伤残证免费。

(五) 60 周岁以上免费（需办理老年免费卡）

(六) 公民出行应享受的免费政策，按年终实际发生额，由县财政予以补贴。

二、收费标准制定依据：

(一) 《(建城[2006]288 号)关于优先发展城市公共交通若干经济政策的意见》：

“建立低票价的补贴机制:要继续实行城市公共交通低票价政策。城市公共交通是公益性事业，是城市交通的主要载体，必须实行低票价政策，以最大限度吸引客流，提高城市公共交通工具的利用效率。各种城市公共交通方式之间也要建立合理比价关系，实现优势互补，提高整个城市公共交通系统的运行效率。

(二) 《城市公共汽车和电车客运管理规定（交通运输部令 2017 年第 5 号）》

对于运营企业执行票价低于成本票价等所减少的运营收入，执行政府乘车优惠政策减少的收入，以及因承担政府指令性任务所造成的政策性亏损，城市公共交通主管部门应当建议有关部门按规定予以补偿、补贴。

范县豫达公交服务有限公司

2025 年 7 月 01 日

附件四：

范县豫达公交服务有限公司安全保障制度、措施和责任

第一章 安全保障制度

一、车辆安全保障制度

为落实安全生产责任制，加强道路运输安全生产监督管理，遏制交通事故发生，须做到：

（一）对交通主管部门检查发现的安全生产隐患整改事项，按时逐项予以整改落实。

（二）每月至少开展一次全面安全检查，发现存在安全隐患立即通知整改，并立即抓好落实，及时消除。

（三）乘客携带可疑物品等车时，驾驶人员要提出检查要求争取乘客理解确保乘车人员生命安全。

（四）要不定时检查驾驶员及车辆是否符合安全管理规定。

（五）车辆经检测、二级维护，查出的隐患要及时整改，整改不到位不得发班。

（六）定期对车辆和办公场所的消防器材、电路、车辆机件等进行自查自纠。

（七）对安全隐患不及时整改的责任者给予从严追究。

（八）建立健全安全生产事故隐患档案，吸取经验教训，举一反三，组织并运用 GPS 监控手段。

第二章 安全保障措施

一、安全保障费用提取和使用管理制度

为保证公司的安全管理工作正常开展,根据上级行业管理部门的工作要求,结合公交公司的实际情况,特制定公交公司安全资金保障制度如下:

(一) 每年必须投入一定的安全资金,专款用于安全管理,并指定专人负责此项工作。安全生产经费投入以上年度公交公司客运代理费总额为依据,按照 1.5 % 的标准逐月计提,安全生产经费年度结余转入下年度使用,当年安全生产经费不足的,超出部分按照正常成本费用渠道列支。

(二) 年初要对当年所投入的各项安全资金进行预算,并做好使用计划,要求对每一项安全资金的支出都要有相应的记录,做到帐目清楚。

(三) 对每年用于安全宣传教育、座谈会、安全工作奖励及安全设施设备等方面费用的支出要列出清单。

(四) 加强安全资金的监督检查,保障各项安全资金落实到位,以确保各项安全管理工作顺利开展。

二、安全保障奖惩措施

为了强化“谁管理,谁负责”的全员安全管理制度,激发全体员工的安全施工的自觉性,特制订本制度。本制度适用于本公司的安全奖惩工作。

(一) 职责

1. 公交公司负责安全奖励资金的落实。

2.公交公司安全管理部门负责违章罚款及事故惩处细则的制订，并监督实施。

3.公交公司财务管理部门负责建立安全奖惩资金专用帐户，确保专款专用。

4.公交公司安全管理部门是安全奖惩管理的具体实施部门。

（二）具体内容

1.有下列表现之一的部门和个人，公交公司应给予奖励：

（1）认真贯彻公司的安全生产方针、规章、制度，在预防事故安全施工过程中作出显著成绩的；

（2）消除事故隐患，避免重大事故发生的；

（3）发生事故时，积极抢救并采取措施防止了事故扩大，使职工生命和国家财产免受或减少损失的；

（4）在安全技术、安全管理方面积极采取先进技术，提出重要建议，有发明创造或科研成果，成绩显著的；

（5）坚守岗位，忠于职守，在职业安全管理工作中作出显著成绩的。

2.对于按照公交公司要求，认真开展安全管理工作，全年未发生重大事故的部门，公司应给予部门一定的奖励。

3.按照公交公司要求，认真开展安全管理工作并接受公交公司在安全管理方面的监督管理，全年安全管理工作成绩显著且未发生事故，公交公司应给予一定奖励。

4.奖励实行精神奖励和物质奖励相结合的原则。物质奖励可发给一次性奖金、奖品或晋级，精神奖励包括记功、授予荣誉称号

号等

三、安全保障培训和教育学习制度

根据《城市公共汽车客运企业安全生产达标标准》，为加强公交公司的源头安全管理工作，提高员工安全意识，特制订本制度。

（一）安全管理人员上岗前必须接受行业管理部门的岗位培训，考试合格后方能上岗。同时，每年安排安全管理人员参加后续培训。

（二）利用周日安全学习日组织员工进行安全学习，每月要求员工参加安全学习不少于2次。并实行安管人员对本单位公交车驾驶员安全教育承包制度，全年对公交车驾驶员的安全宣传教育工作进行分工包干，每月对公交车驾驶员进行安全教育1次。

（三）对驾驶员的日常安全学习、教育形式包括出车前安全交代，每周日安全学习日及个别谈心等。

（四）对驾驶员的安全教育内容包括驾驶职业道德、交通安全法规、行业规章制度和安全操作规程等，提高驾驶员的安全意识。

四、安全保障监督检查制度

（一）每月至少进行一次全面安全检查，重点检查安全生产责任制、规章制度的建立完善、安全隐患整改、应急预案、有关法律法规及会议精神的学习贯彻落实情况，并做好记录。

（二）做好站场检查工作，确保行车安全，发现隐患要及时修复。

- (三) 加强三品的查堵力度，确保进站车辆行车安全。
- (四) 不定期检查车辆的安全设施设备。
- (五) 检查驾驶员是否带病或疲劳开车。
- (六) 检查消防设施是否安全有效。
- (八) 建立安全生产奖惩制度，依制度进行奖惩。

第三章 安全保障责任

一、安全责任制度

为贯彻执行“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，加强安全生产工作的领导和管理，按照“谁主管谁负责”的原则，层层落实安全生产责任制，确保汽车运输安全生产。根据《中华人民共和国安全生产法》、《生产安全事故报告和调查处理条例》和等国家相关法律法规，结合我公司工作实际，特制定安全生产责任制如下：

(一) 安全生产第一责任人(鲁国玺)，对公司安全生产工作负全面责任。按照谁主管谁负责的原则，要加强安全保障，负责建立并落实全员安全生产责任制。严格执行国家和公司有关安全生产的方针、法律、法规、政策和制度，审定安全生产规划和计划，确定公交公司安全生产目标。签发安全生产规章制度、切实保证对安全生产的资金投入。并负责健全公司安全保障机构，主持召开安委会会议，研究解决安全生产中的重大问题，确保安全生产。

(二) 安全生产第二责任人(王振涛)，对公司的安全生产负

直接领导责任。按照谁主管谁负责的原则，要组织制定、修订和审批公司的安全生产规章制度、全年工作计划，并组织实施。监督检查生产职能部门安全职责履行和各项安全生产规章制度的执行情况，及时纠正生产中的失职和违章行为；组织安全生产大检查，落实重大生产事故隐患的整改，定期组织召开安全生产工作会议，及时解决安全生产存在的问题。

（三）第二责任人（钱潜），对公司的安全生产负主要领导责任。按照谁主管谁负责的原则，组织开展公交线路、班次安全隐患排查，合理线路、客车的发班密度和间隔时间，促进公交公司和公交站场的规范化和标准化管理。监督检查车辆报班制度、站场封闭式管理落实情况，及时纠正失职和违章行为。组织制定客运高峰应急预案，确保节假日运输的安全有序。

（四）安全管理部门是公交公司的安全职能部门。负责公交公司安全生产的全面工作，根据国家及行业管理部门安全生产的管理规定，带领公司员工开展公司及站场安全管理工作，并经常对公司员工进行安全生产和职业道德教育。负责草拟制定公司安全生产目标管理工作计划，督促公司人员认真做好职能范围内的工作，确保安全目标实现。同时组织开展安全生产学习活动，做好安全生产宣传教育工作，定期召开主持公司的安全生产工作会议。

公交公司应当配备安全保障人员，并保持安全保障人员的相对稳定。专职和兼职安全保障人员数量应当适应工作需要。公交公司的安全保障人员应当具备安全保障经验，熟悉各岗位的安全

生产业务操作规程，需持证上岗。

（五）公交公司的安全员要严格执行各项安全管理制度，认真履行岗位职责，负责做好公交车辆安全检查监控工作，定期或不定期进行安全设施检查，发现问题及时整改，排除隐患，确保公交公司安全生产。建立健全安全台帐、档案，做好各种原始记录，配合有关部门开展各项安全生产竞赛活动。

（六）公交公司各岗位人员负责做好本岗位安全工作，实行“一岗双责”，确保安全生产。

二、事故责任制度

（一）凡是在公交站内发生事故的车辆必须立即停车，当事人必须保护现场、抢救伤员和财产(车辆必须移动时应当标明位置)，并迅速报告当地公安交通管理部门，听候处理。同时，应及时报告公交公司安全管理部门及交通业务主管部门。

（二）安全管理部门接到事故报告时，应做好事故记录，组织人员赴现场调查、取证、初步分析事故原因、处理事故善后工作。

（三）及时向上级安全管理部门报告，发生轻微事故要在24小时内报告，发生重大以上事故的要立即报告。

（四）事故发生后，必须按照事故原因没有查清不放过、事故责任人没有严肃处理不放过、广大职工没有受教育不放过、防范措施没有落实不放过的“四不放过”原则处理事故。

（五）若发生重大以上事故，要根据上级部门的要求以书面形式写出事故情况汇报材料上报公司安全管理部门和交通业务

主管部门。

(六)事故处理结案后,安管人员应及时收集整理处理凭据,按规定填写事故结案表,上报公司安全管理部门和交通业务主管部门及其它相关职能部门。

范县豫达公交服务有限公司

2025 年 7 月 01 日

附件五：

范县豫达公交服务有限公司突发事件 应急预案

一、工作目的

为做好公共交通（以下简称公交）系统突发事件应急工作，指导和应对可能发生的公交安全事故，及时、有序、高效地开展事故抢险救援工作，保障群众出行畅通，最大限度地减少事故可能造成的损失，保护人民生命财产安全，维护社会稳定，保障经济发展，特制定本预案。

二、工作原则

（一）公交系统重大事故应急工作坚持“统一领导、分级负责；统筹安排、分工合作；长效管理、落实责任”的原则。

（二）公交工作要以保障公共安全为首要目标，积极开展公交系统重大事故预防工作，强化政府监管制度和企业规范经营，确保公交安全运行。

三、编制依据

依据《中华人民共和国道路交通安全法》、交通运输部《城市公共汽车和电车客运管理规定》、《国务院关于城市优先发展公共交通的指导意见》、《范县人民政府会议纪要》【2017】2号文件等法律法规和规范性文件，制定本预案。

四、突发安全事件的防范及应急处置

（一）公交车防火、防爆及防恐的防范措施

1.深入开展全员防火、防爆及防恐知识的宣传教育、技能培训、现场演练等，通过组织培训、消防演练、张贴标语、播教育短片等形式，全面增强全员安全生产意识和应对突发事件能力；

2.在公交场站、车载电视、报站器、车内设施等载体上增加相应的宣传短片内容，通过不同方式向乘客宣传应急自救知识，提醒乘客相互监督，严禁“三品”等其它危险品上车；

3.开展全员消防安全生产大检查。重点检查各片区、各场所的消防通道、消防设施、消防标识、安全制度是否达到技术规范要求；

4.开展车辆车况安全大检查。强化车辆“日检”、“三检”等制度，重点对电源、线路、车载设备等关键部位进行排查，检查并督导各单位严格车辆维修保养制度，抓好夏季车辆安全性能，有效防范车辆自燃等火灾事故发生；

5.营运车辆收班后，驾驶员要认真做好车厢内安全检查工作，清扫车厢，确认安全后，车辆方能入场停放，并关闭总电源、锁好车门，确认车辆安全停放后，方可下班；

6.车辆在停车场停放时，要加强车场安全保卫，安保人员要24小时不间断巡逻，严格控制闲杂人员进入车场和靠近停放车辆，确保车辆停放安全；

7.严禁易燃易爆等危险品及液体物品上车。驾驶员要对乘客携带的易燃易爆等可疑物品要主动询问；每趟行至终点站后，驾驶员要对车厢进行清查，特别要注意座位下、夹缝内等隐蔽部位是否有可疑物品；驾驶员发现乘客携带易燃易爆等危险品上车时

要对其进行教育、劝阻，对不听劝阻的乘客，要立即向公安机关报告；

8.发现可疑爆炸物时，在不触动可疑物的前提下，一看、二听、三嗅。其中在嗅的过程中，如有臭鸡蛋味可能是黑火药，如有强烈的氨水味可能是自制硝铵炸药。此时，驾驶员要立即报警，疏散乘客，同时向主管单位报告；

9.如果发生恐怖分子劫持，应保持冷静，不反抗、不对视、不对话，动作要缓慢；尽可能保留和隐藏自己的通讯工具；注意观察恐怖分子人数、头领；在警方对恐怖分子发起突击的瞬间，尽可能趴在地上。如有可能，用手中的照相机进行照相或录像，为警方提供有价值的线索。

（二）应急处置

1.漏电处置

由于纯电动车辆为电力驱动，有高压元件，所以驾驶员必须特别注意绝缘报警系统，若发生绝缘报警，按以下步骤进行处理：

（1）充电过程中发生绝缘报警时，应立即关闭充电电源，并拔下充电枪，通知专业人员前来处理；

（2）车辆行驶过程中，发生绝缘报警时，驾驶员需尽快将车靠边，停止行驶，疏导乘客有序下车，在报警原因尚未排除之前，驾驶员不能强行启动车辆继续前行。

2.行车过程中异常现象处理

（1）如果出现车速异常等紧急情况，应先关掉低压电源总开关，切断低压电源，再将后舱的手动维修开关拔下，切断高压

电，最后检查故障原因；

(2) 车辆行驶中，如发现电制动突然缺失，应深踩制动踏板，靠气制动控制车辆行驶，在行驶过程中，一般电制动可恢复正常，如不恢复或电制动缺失频次较高，则交车时须通知保养部门进行维修。

3. 电池温度异常及处理

驾驶员在行驶过程中，要特别注意高温报警和电池舱，如果发现某只电池温度超过 45°C ，则需停车打开电池舱盖查看电池，如有异味或者电池舱内有烟冒出，则按以下程序处理：

(1) 紧急将车辆靠边停好；

(2) 切断车体高压（将手动检修开关拔掉），切忌不能关闭低压；

(3) 及时疏导乘客有序撤离，防止踩踏等意外事故的发生，并使所有乘客和车辆保持 30 米的安全距离；

(4) 待所有人员撤离车厢后，佩戴绝缘手套，保持身体干燥，将随身所带金属物品卸下，打开车辆后盖，将电池箱的锁扣开关打开；

(5) 打开电池舱盖，用力将电池往里推，再将电池箱猛的拉出车体，尽量将电池远离车体，操作过程中注意电池箱滑出时砸伤；

(6) 电池拉出后，尽量将车与电池隔离 5 米开外，并立即通知相关负责人，前往现场处理。

4. 发生火灾处理

由于机械故障和人为因素，造成车辆设施、零部件失灵或引起火情的出现，应急处理方法如下：

（1）立即停车开启车门（车门开关失效的情况下，用车门紧急开关），疏散乘客，并使乘客与车辆保持 30 米以上的安全距离；

（2）佩戴绝缘手套，打开车门紧急开关，关闭高低压电源；

（3）如果发现火情，则取出灭火器，给车厢和燃烧部分降温灭火，避免火势蔓延，并立即拨打“119”火警求助，告知消防部门，该车属纯电动车，须用干粉灭火器进行灭火，让消防部门能够有针对性的做出反应；如有人员伤亡，应拨打“120”；

（4）及时向上级汇报事件经过、地点、时间、损失情况；

（5）保护好现场，配合事件调查人员查明事件原因。

5.雨天行车注意事项

（1）雨中行车，遇有积水区且目测水深在 50mm 时，要将减震气囊升到最高位置，并低速行驶（5km/h），防止雨水冲刷，浸泡造成车辆损坏，回场站后通知车队积水区位置；

（2）遇积水区水深 100mm 以上应立即停止行驶，并选择路段地势最高处停车；

（3）做好乘客的疏散和解释工作，避免发生纠纷造成不利影响；

（4）停车后应立即关闭所有门窗，严防雨水进入车厢；

（5）若车辆出现漏电情况，应立即停车，用车门应急开关打开车门，切断电源后，疏散乘客，并及时将情况通知到车队。

6.发生人为纵火等突发恐怖事件处置

在公交车上嗅到强烈汽油味等易燃易爆品或发现可疑爆炸物时，在不触动可疑物的前提下，

第一，驾驶员要立即停车，打开车门疏散乘客；

第二，立即报警，组织疏散乘客及周围人群，同时向主管单位及安保部门报警。

五、适用范围

本预案适用于在我公司营运路线、站场范围内发生突发性事件使公交系统发生事故，造成公交车辆无法正常运营的；或发生重、特大及以上安全事故的应急处置。突发性事件主要包括：

（一）地震、洪灾、滑坡、泥石流、风、雨、雪等自然灾害导致公交客运车辆无法正常运营；

（二）公交系统营运车辆发生重大交通事故；

（三）公交营运车辆出现大面积停运；

（四）各方面遭受入侵、失控、毁坏，爆发传染性疾病

（五）战争、恐怖活动。

六、主要职责

1.及时报告应急救援指挥部，发布启动预案的命令；

2.应急救援队伍立即集中前往受灾地点开展救援；

3.建立完善应急组织体系和应急救援预案；

4.及时了解掌握我公司公交系统重大事故，及时向上级领导部门报告事故情况；

5.指挥协调本公司公交系统重大事故应急救援工作；指导和

监督各部门应急组织体系和应急预案的建立及落实情况；

6.组织开展技术研究、应急知识宣传教育工作。

七、预防预警机制

1.日常预防和预报

信息监测与报告。应急指挥部负责公交系统运行的监测、预警工作。确定信息监测方法与程序，建立信息来源与分析，风险分析与分级等制度。按照早发现、早报告、早处置的原则，明确影响的范围、信息渠道、时限要求、审批程序、监督管理、责任制等。

2.预警预防行动

常态性研究公交安全抢险应急工作，明确预警预防方式、方法、渠道以及对公交设施的日常监控、维护、安全检查等制度的监督检查措施、信息交流与内部通报。加强公交安全的宣传教育，发动本公司干部群众，提高防范意识。定期检查本单位抢险预案、交通、通讯、仪器、抢险工具，专业人员的落实情况，定期组织抢险应急演练，并设专人对抢险器材、设备等定期进行维护保养，确保能随时处于工作状态。

八、应急响应

（一）先期处置

公交系统事故发生后，应急领导小组应立即先期处置，组织应急救援队员抢险、控制事态发展，并立即向政府报告。

（二）情况报告

1.迅速：最先接到事故信息的人员应在第一时间报告；

2.准确：报告内容要客观真实，不得主观臆断；

3.直报：发生重大事故要直报上级领导部门。

（三）报告程序

公交系统事故发生后，现场人（目击者、单位或个人）有责任和义务立即拨打应急处理电话报告。有关应急组织接到报告后，立即指令分管领导前往现场初步确认是否属于重大事故。

（四）响应行动

重大事故发生后立即启动应急预案，并做到：

- 1.迅速采取有效措施，组织抢救，防止事态扩大；
- 2.严格保护事故现场；
- 3.迅速派人赶赴事故现场，负责维护秩序和证据收集工作；
- 4.服从应急领导小组统一部署指挥，了解掌握事故情况，协调组织抢险救灾和调查处理事宜，并及时报告事态趋势及状况；
- 5.因人员抢救、防止事态扩大、恢复生产以及疏通交通等原因，需要移动现场物件的，应当作好标志，采取拍照、摄影、绘图等方法详细记录事故现场原貌，妥善保存现场重要痕迹、物证。
- 6.重特大事故快报应依据具体情况尽可能包括以下内容：
 - （1）事故单位的详细名称、单位负责人、联系电话及地址；
 - （2）事故单位的经济类型、营运车辆台数、职工人数等；
 - （3）发生事故的时间、地点、类别；
 - （4）事故造成的危害程度、影响范围、伤亡人数；
 - （5）事故的简要经过；
 - （6）事故原因的初步分析判断；

- (7) 事故发生后采取的应急处理措施及事故控制情况;
- (8) 需要有关部门和单位协助抢救和处理的有关事宜;
- (9) 事故报告单位、签发人和报告时间;
- (10) 其他需要上报的有关事项。

(五) 应急通讯

应急响应期间, 应急人员应保持通讯渠道畅通, 随时沟通协调突发事件的处置。

九、应急终止

(一) 总结评价

- 1.事故应急领导小组应及时向上级部门做出书面报告。
- 2.事故应急领导小组负责整理和审查所有书面报告、应急记录 and 文件等资料; 总结和评价事故原因和在应急期间采取的主要行动。

(二) 调查报告

- 1.公交系统重大事故调查应严格遵守国务院《特别重大事故调查程序暂行规定》的各项规定。
- 2.事故调查报告应包括下列基本内容: 调查中查明的事实; 事故原因分析及主要依据; 事故结论; 各种必要的附件; 调查中尚未解决的问题; 经验、教训和安全建议。

范县豫达公交服务有限公司

2025 年 7 月 01 日

附件六：

范县城市公交临时接管特许经营权方案

一、政府临时接管的时机

（一）紧急情况

根据《突发事件应对法》的相关规定，公用事业特许经营领域中所谓的“紧急情况”应该是指特许经营企业面临发生自然灾害、战争灾害、事故灾害，以及公共卫生、社会治安等公共突发事件无法依靠自身力量或者依靠自身力量成本过高难以有效应对突发事件，使公共利益遭受损害或者面临损害时，由政府主管部门临时接管公用事业，并组织各方力量解决眼前危机，以保障公用事业运营的连续性和稳定性。

“紧急情况”应包括以下三个要素：一是特许经营企业经营过程中突发公共事件，使公共利益遭受重大损害或者面临重大损害的危险；二是特许经营企业无法通过启动企业制定的突发公共事件应急预案来解决眼前危机，或者企业自身解决突发公共事件将耗费过高成本，会对后续经营造成严重影响；三是在企业难以解决危机时，政府为了维护公共利益必须予以接管。

（二）违反法律规定或违反特许经营协议的约定

特许经营者未按照法律法规规定和特许经营协议约定活动，主管部门在运用警告、罚款、责令限期改正以及协调指导等常规措施难以奏效而使公共利益遭受或者面临严重损害时，有权进行临时接管。

(三) 特许经营者因无法继续经营申请解除特许经营协议或无法维持公用事业最低限度的经营

特许经营者基于不可抗力等客观因素无法继续经营时,向政府主管部门提出解除特许经营协议的申请,主管部门在履行了必要程序后如果批准解除协议,则由政府主管部门进行临时接管,并于接管之日起按照规定确定新的特许经营者。

二、临时接管的主体

关于临时接管主体,现行立法大多规定建设行政主管部门负责全省范围内市政公用事业特许经营权临时接管活动的指导和监督工作,市、县人民政府市政公用事业主管部门受本级人民政府授权具体实施本行政区域内市政公用事业特许经营权的临时接管。一般来说,公用事业主管部门进行临时接管时可采取三种方式:由公用事业主管机关具体负责接管事业的运营;成立专门的临时接管机构进行接管事业的运营;委托同行业运营良好的其他公用事业经营单位进行运营。

三、临时接管的程序

(一) 启动

主要包括两种情形:一是公用事业主管部门依职权主动启动;二是公用事业主管部门依特许经营者或者利害关系人的申请启动。主管部门在决定启动临时接管程序时应履行以下程序:一是组织调查,主管部门应该对出现的临时接管情形进行调查,收集证据材料,查明事实;二是听取意见,主管部门应当听取特许经营者的申辩意见、利害关系人的意见和专家意见等;三是主管

部门依据所搜集的证据材料和各方意见,作出启动临时接管程序的决定后,应当将案卷材料提交上级主管部门批准和本级人民政府决定,同时主管部门应当把启动临时接管的决定告知被接管的特许经营者和其他利害关系人。

(二) 听证

实施临时接管关系到重大公共利益,政府在收到公用事业主管部门启动临时接管的申请后,应当组织听证。**一是**发布临时接管听证的公告。公告中要载明被临时接管的特许经营者的名称、临时接管事由、听证时间、地点等。**二是**组织听证。听证主持人应当是与听证事项无利害关系的政府工作人员,参加听证的人员主要包括公用事业主管部门、特许经营者、与特许经营事项有关的利害关系人、公用事业公众监督委员会成员以及被临时接管企业的用户等,听证中应充分听取各方当事人和利害关系人的意见,对当事人提出的事实、理由和证据,应当进行核实,必要时可以进行补充调查。**三是**听证会结束后,应当及时把听证的案卷记录提交人民政府决定。

(三) 决定

各地公用事业主管部门的权力是由地方政府所授予的,因此地方政府握有临时接管的最后决定权。政府在收到听证的案卷材料后,基于听证笔录和公用事业主管部门提交的案卷材料来决定是否进行临时接管。

(四) 执行

临时接管组织在向特许经营者出具政府作出的临时接管决

定书后，进驻特许经营企业实施接管。临时接管期间，公用事业主管部门负责组织正常生产，其他部门按预案分工协作。临时接管组织的主要职责是保证公共产品和服务供给的连续性和稳定性，其所享有的职权主要包括接管事业的正常经营权、对被接管企业的审查询问权及监督权等。临时接管组织为执行接管营运任务，可以聘请律师、会计师或其他具有专门知识人员协助处理临时接管有关事项。被接管企业对接管组织的接管行为应予以配合：被接管企业的董事、经理等人员对接管组织的相关询问应据实答复，其他工作人员应受接管组织的指挥；被接管企业在收到临时接管通知后接管前对所经营的公用事业资产不得处分；被接管企业应将临时接管运营项目的财产目录、原使用的机器设备、材料、人事资料、财务报表及其他必要文件等制作清单，在被接管后交由接管组织核对等。

（五）期限

在公用事业特许经营的地方立法中，湖南和山西两地将临时接管的期限规定为 90 日。我国《保险法》和《商业银行法》中规定的行政接管期限则是最长不得超过 2 年。

（六）信息公开

临时接管机关应及时发布有关紧急情况的发展、临时接管应急预案、产品质量等信息。首次发布时间最晚不得超过临时接管措施开始后 24 小时，并且每隔 24 小时更新一次信息。

四、临时接管终止

公用事业主管部门对特许经营企业进行临时接管后，并不意

味着接管程序的终结。在临时接管的同时，公用事业主管部门应与特许经营者进行谈判，对同意及时整改、接受处罚、承担违约责任并能挽回影响的，可以归还其特许经营权继续经营；对拒不整改、无能力恢复正常生产的，应按照法定程序终止特许经营协议，并取消其特许经营权，重新选择合适的特许经营者；如果特许经营事业不再适合民营企业者经营时，应收归国有。

被接管的特许经营企业如有下列情形之一时，应由公用事业主管部门向人民政府提交终止临时接管的申请：临时接管事由已经消灭；有足够事实证明无法达成临时接管的目的；经人民政府认定已无临时接管必要的。人民政府作出终止临时接管的决定后，应把决定送达公用事业主管部门、被临时接管的特许经营者，并通过政府网站及新闻媒体等向公众公告。临时接管只是对被接管方经营管理权的直接干预和监管，并不发生所有权和债权债务关系的转移。被接管的特许经营者的独立主体资格并不发生法律上的变化，仍旧要承担接管前所发生的债务和接管期间发生的费用。接管组织不因接管而承担上述债务和费用，也不能将接管期间收回的债权直接转入自己的“口袋”。在临时接管终止后，接管组织应对接管期间的收入及发生的费用进行结算并制作报告书。如果营运收入不足以支付接管费用时，由公用事业主管部门根据特许经营协议或者依职权决定费用分担问题；如果营运收入有剩余，应返还给特许经营者。