

ICS

R

备案号:

JT

中华人民共和国交通运输标准

JT/T XXX-XXXX

国际道路运输客运企业运营服务规范

Passenger transport enterprise operation service

For international road transport

(征求意见稿)

201×-××-××发布

201×-××-××实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

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. 客运车辆.....	2
6. 驾乘人员.....	3
7. 运输服务.....	4
8. 行车安全与应急.....	6
9. 意见处理.....	7
10. 服务质量指标.....	7
附录 A 服务评价指标计算方法.....	9

前 言

本标准按GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国交通运输部道路运输司提出。

本标准由全国道路运输标准化技术委员会（SAC/TC521）归口。

本标准起草单位：交通运输部公路科学研究院。

本标准主要起草人：……

国际道路运输客运企业运营服务规范

1 范围

本标准规定了国际道路运输客运企业在运营和服务过程中有关客运车辆、驾乘人员、运输服务、行车安全与应急以及意见处理等方面的服务要求和质量指标。

本标准适用于对在本国注册的国际道路运输客运企业的运营和管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本文件。

- GB 1589 道路车辆外廓尺寸、轴荷及质量限值
- GB 7258 机动车运行安全技术条件
- GB 9673 公共交通工具卫生标准
- GB/T 17729 长途客车内空气质量要求
- GB/T 18344 汽车维护、检测、诊断技术规范
- GB 18565 营运车辆综合性能要求和检验方法
- GB /T 19001 质量管理体系要求
- GB/T 24419 国际道路运输车辆国籍识别标志
- JT/T 198 营运车辆技术等级划分和评定要求
- JT/T 325 营运客车类型划分及等级评定
- JT/T 794 道路运输车辆维修定位车载终端技术要求
- JT/T 931.2 国际道路运输电子单证格式第 2 部分：旅客运输行车路单

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

国际道路运输客运企业 international road transport passenger transport enterprise
依法取得国际道路运输经营许可，从事国际道路旅客运输业务的企业。

3.2

国际道路运输站场 international road transport station
具有为国际道路旅客运输班线提供站场服务功能的公路客运场站。

3.3

国际道路运输车辆国籍识别标志 international road transport vehicle nationality identification mark

由交通运输部规定式样，省级道路运输管理机构印制、发放、管理和监督使用的，用于标明本国从

事国际道路运输车辆的国籍识别标志。

4 基本要求

- 4.1 国际道路运输客运企业应依法经营，诚实守信、公平竞争，为旅客提供安全、舒适、便捷的客运服务。
- 4.2 国际道路运输客运企业经营活动应遵循国际道路运输管理的有关规定，并遵守与经营活动相关国家的法律法规。
- 4.3 国际道路运输客运企业应在指定的国际道路运输站场组织旅客上车，按照许可的国际运输线路、班次、口岸和站点运行，不得站外上客或者沿途揽客。
- 4.4 国际道路运输客运企业宜按照 GB/T 19001 的要求，建立服务质量管理体系，加以实施和保持。

5 客运车辆

5.1 一般要求

- 5.1.1 车辆外廓尺寸、轴荷和载质量应当符合 GB 1589 对客车的要求，我国与外国签署有关运输车辆外廓尺寸、轴荷以及载质量具体协议的，按协议执行；
- 5.1.2 车辆技术等级应当达到 JT / T 198 规定的一级；
- 5.1.3 车辆类型等级应当达到 JT / T 325 规定的中级以上；
- 5.1.4 车辆运行安全条件应符合 GB7258 的要求；
- 5.1.5 车辆应定期进行车辆维护和检测，应符合 GB/T 18344，技术性能应符合 GB 18565 的要求；
- 5.1.6 车辆应按 GB/T 24419 要求标明本国的国际道路运输车辆国籍识别标志。
- 5.1.7 车内卫生符合 GB9673 的要求
- 5.1.8 营运客车持有的国际汽车运输行车许可证、道路运输证、行车路单等证照应合法、齐全、有效。

5.2 车容车貌

- 5.2.1 车身外观整洁完好；车顶完好，无渗漏；风窗、侧窗、后窗玻璃清洁明亮，无缺损；各种车灯齐全完好，灯罩完整通透无破损。
- 5.2.2 所有车门和行李舱门开关灵活，把手、门锁齐全可靠，通风网罩完好整齐。可开启窗应开关轻便、密封良好。
- 5.2.3 喷涂、张贴和放置的各类标识标志的字迹和图案要清晰、完整、安装牢靠，不缺字、不漏字。
- 5.2.4 应按要求在车身两侧中间用双语喷贴客运标志和客运经营者名称，在车尾、车身内部喷贴行业监督电话，在车厢内显著位置张贴或放置《服务卡》。

5.3 车内设施设备

- 5.3.1 车厢内壁、顶板及压条应清洁、完整、无缺损，无污迹；车厢地板、地板革及压条应完整，无破洞、破损和翻卷。
- 5.3.2 车内空调、采暖、通风、照明、卫星定位、行车记录仪等设备应保持状态完好；内行李架完整无缺损；车厢内壁应在适当位置设置日历、时钟，广告设置规范安全，与车内环境相协调，不影响客车应有的服务功能；不得张贴不利于两国友谊、不尊重两国风俗习惯的标语、图片等。
- 5.3.3 乘客座椅应齐全无缺损，座位编号清晰，各调节装置调节灵活、可靠；靠背和坐垫护面应清洁，无污迹、破损，做头套应定期更换，保持整洁；环保清洁袋及时清理和补缺。
- 5.3.4 车内扶手、护栏、拉手等装置，按照牢固、无尖锐棱角。
- 5.3.5 车厢内消防、安全设施齐全有效，标志醒目，提取和操作方便，无人为障碍，按规定配备灭火器、紧急安全锤、座椅安全带等。
- 5.3.6 客车应设统一的线路牌、旅客意见簿。
- 5.3.7 阅读灯、音像系统完备。
- 5.3.8 客车应安装使用满足 JT/T794 的卫星定位系统。
- 5.3.9 行李厢整洁，照明有效，开启装置完好。行李厢内可供乘客放置行李物品的空间不少于行李厢的三分之二。
- 5.3.10 驾驶员随身物品应放置在存储箱内。拖把、水桶等清洁用具应放置在行李舱内。驾驶室不得放置、张贴、悬挂、装饰物件及个人物品。
- 5.3.11 电子显示屏应双语显示，显示内容规范、准确，方便旅客。

6 驾乘人员

6.1 人员从业要求

- 6.1.1 年龄不超过 60 周岁。
- 6.1.2 取得相应的机动车驾驶证，持有效从业资格证。
- 6.1.3 3 年内无重大以上交通事故责任记录。
- 6.1.4 身体健康，五官端正，无影响正常驾驶操作的疾病和残疾，具有良好的职业道德。
- 6.1.5 熟知本岗位业务知识，严格执行规章、制度、作业标准；熟练操作设施设备具备。

6.2 仪容仪表

- 6.2.1 乘务员在工作中应仪容整洁、修饰得体：
- a) 头发要常洗常梳理，保持头发清洁整齐，发型要大方；
 - b) 面部要保持清洁、妆饰得体；
 - c) 手部清洁无污垢。指甲经常修剪，保持清洁；
 - d) 勤洗澡，勤换衣袜，身上无汗味或异味；

e) 在岗时身穿工作服装，佩戴标志，装扮得体、仪表端庄；

f) 服装修饰、言谈举止应尊重相关国家民族习俗和宗教信仰，对顾客不分种族、国籍、民族，一视同仁。

6.2.2 驾驶员在工作中应文明礼貌、大方优雅：

a) 驾驶员驾驶车辆时，应正对方向盘坐稳，两手按规定要求分别握在方向盘的左右两侧，头部端正；

b) 副驾驶员应坐姿端正、文明；

c) 副驾驶员站立时要挺拔、直立、站正。为旅客服务时，头部应微微侧向服务对象，并保持面部微笑；

d) 旅客问询时，副驾驶员应面向旅客站立，有问必答，回答准确，对旅客提出的问题不能解决时，应耐心解释。

6.3 文明用语

6.3.1 驾驶员及相关司乘人员在工作中应态度和蔼，语气亲切。

6.3.2 对国内乘客服务时讲普通话，必要时可选择能与顾客交流的语言。对国际乘客应使用相关国家语言或使用英语。

6.3.3 工作中应文明用语，服务用语应表达规范、准确、清晰、文明、礼貌，不使用服务忌语。

7 运输服务

7.1 发车前准备

7.1.1 驾驶员接到国际道路客运任务后，要预先了解行程安排，提前掌握天气情况，途中路况及其他交通信息。

7.1.2 驾驶员确认运输车辆、人员的出入境手续、相关证件齐全、有效。提前向口岸确报进入口岸的车辆和旅客计划。

7.1.3 随车携带的行车路单应符合 JT/T 931.2 要求。

7.1.4 驾驶员按规定完成发车前的例行保养作业，保持客车技术状况良好、车容车貌整洁，各种设施设备、安全部件完好有效。

7.1.5 乘务员按规定协助驾驶员完成例行保养作业和清理车容车貌工作，按规定补足行驶途中服务用品。

7.1.6 驾驶员应提前 30 分钟到达汽车客运站，办理报班手续，接受并检查行包和快件，核对相关票据。

7.1.7 驾驶员应取《派车单》和相关证牌，核准、记清用车单位、时间、地点、陪同姓名、联系电话、团队名称、人数、航班（车次）、活动日程及其他特殊要求。

7.1.8 客运车辆应在发车前 10-15 分钟到达指定地点，放好客运标志牌，提前打开乘客门和行李舱门，等候旅客上车。

7.2 上客及发车

7.2.1 驾驶员应站在车门口迎接旅客，组织旅客安全登车，注意帮助老弱病残旅客上车。打开行李舱并帮助旅客将大件行李放进行李舱内。同时，协助导游或乘务员对行包进行安全检查。

7.2.2 旅客上车完毕后，应锁好行李舱门，检查旅客随身携带行包是否安放正确，确保过道上无物品，行李架上的物品不会脱落。

7.2.3 乘务员核对旅客人数。驾驶员办理结算凭证交接手续。

7.2.4 开车前，驾驶员要配合乘务员或导游，简明扼要说明本次行车安排、途中注意事项等或播放安全须知视频。

7.3 行驶途中

7.3.1 驾驶员应精力集中，谨慎驾驶，严格执行安全操作规程，遵守交通规则。做到文明开车，确保行车安全。

7.3.2 乘务员应按规定及时使用车上的服务设施，为旅客提供良好的旅行环境，向旅客宣传安全乘车知识，禁止非法活动，确保客车和旅客的安全。

7.3.3 途中不得任意停车上下旅客或装卸货物。连续行驶 2—3 小时应到指定的服务区停车休息或进餐。停车开门前应通知旅客停车和开车时间，提醒旅客保管好自己的随身物品。上车后核对人数再开车，确保旅客不漏乘、不错乘。停车休息时，驾驶员应完成途中例检作业。

7.3.4 关注旅客在车厢内的动态，发现非法活动应及时报警，维护旅客人身和财产安全。途中客车发生故障或事故，一时难以继续行驶时，司乘人员应积极联系救济或组织换乘，保证旅客等待时间不超过 1 小时；遇到旅客突发重病应采取就近送医的措施。

7.3.5 保持车厢的温度冬季不低于 18℃，夏季不高于 28℃，保证车内空气流通，空气质量符合 GB/T 17729 的规定。

7.4 经过口岸

7.4.1 国际道路运输客运企业应按相关行政主管部门规定的时限办理完成客车进出口岸代理服务的一切手续。

7.4.1 主动接受和配合海关、检验检疫、边防和国际道路运输管理站等机构的相关检查，积极与口岸查验监管人沟通并协助解决各类突发问题，保障客车和旅客顺利出入境。

7.5 到达终点站

7.5.1 客车到达终点站前，乘务员应提示旅客检查随身携带行李，待车停稳后下车。

7.5.2 客车进入车站广场应服从现场服务人员指挥，停靠到指定的下客区。

7.5.3 客车停稳后，打开乘车门和行李舱门，乘务员在乘客门边引导和帮助旅客下车，待所有旅客下车后，驾驶员到行李舱边帮助旅客提取行李。

7.5.4 旅客和行李离车后，客车应立即离开下客区，在完成清洁卫生工作和例行保养工作后，开往规定的停车区待发下一班车。

7.5.5 发现旅客遗失物品应妥善保管，设法归还失主，无法归还时编制客运记录交站处理。

8. 行车安全与应急

8.1 基本要求

8.1.1 安全行车的基本方针是“安全第一，预防为主”。

8.1.2 驾驶车辆时，应严格遵守相关国家交通法规，严格执行安全操作规程。

8.1.3 国际道路客运企业应建立安全管理体系，制定安全管理办法和安全应急预案。制定境外突发事件的道路运输应急预案，应急预案应当包括报告程序、应急指挥、应急车辆和设备的储备以及处置措施等内容。

8.1.4 安全设施设备齐全，作用良好，安全标志规范、明显。

8.1.5 对可疑携带品进行安全检查，对查没的危险品按规定处理。

8.1.6 严禁驾驶员酒后驾车、疲劳驾车、违法超车、超载、超速；严禁驾驶员驾车时吸烟、饮食、闲谈和使用手机等。

8.1.7 客车每日运行里程超过 400 公里（高速公路客运超过 600 公里）的，应配备双班驾驶员。驾驶员连续驾驶不得超过 4 小时，24 小时内累计驾驶不得超过 8 小时。

8.2 一般行车要求

8.2.1 车辆行驶时，不得脱档滑行。

8.2.2 车辆在高速公路上行驶时，禁止骑、压车道分界线行驶；禁止长时间占用超车道行驶；禁止随意变更车道。

8.2.3 需在途停车时，应在允许停车的路段靠边停车。在服务区停车，要将车辆停放在规定的停车区。车辆到站停放时，应拉紧手制动器，锁好车门。

8.2.4 车辆因故障等原因停车时，须开启危险警报闪光灯(夜间或恶劣天气还须开启尾灯、示廓灯和防雾灯)，并迅速在来车方向至少 150 米以远放置危险警告标志牌。驾驶员放置和收取危险警告标志牌时，应当在护栏外行走，确保自身安全。

8.3 特殊天气行车要求

8.3.1 雨雪雾等不良天气行车，应当打开灯光、降低车速，适当延长行车间距，尽量避免超车。

8.3.2 雨雪雾等不良天气行车，应保持挡风玻璃、驾驶室侧窗玻璃、后视镜、倒车监视器清洁有效。

8.3.3 雨天应确保雨刮器、照后视镜装置等完好有效。

8.3.4 当雾达到二级交通管制时，应就近驶离高速公路或者进入服务区。不得随意停车。

8.3.5 雪天车辆行驶前，应清洁挡风玻璃和驾驶室侧窗玻璃、倒车镜、后窗玻璃、倒车监视器，清除转向系统的冰雪，并在行驶途中加强检查和清除。雪地行车驾驶员须配带防护眼镜。当大雪覆盖道路并情况不明时，不得冒险行车。

8.3.6 冬季冷车起动要预热，低速运转。起步时必须试踩制动，检查刹车是否有效，防止管道总泵冰冻，造成制动失效。

8.4 特殊情况行车要求

8.4.1 遇到执行公务的抢险车、救护车、警车，应当在确保安全的情况下，主动让行。不得穿插或与上述车辆（车队）竞驶。

8.4.2 车辆在行驶途中起火，应立即停车，迅速疏散乘客，并采取灭火措施，及时向公安交通管理部门和所属单位报告，请求救援。驾驶员不得擅自离开现场。

8.4.3 发生行车事故应立即停车，保护现场，抢救伤员，立即报警并报告本单位；不得擅自离开、移动或故意破坏事故现场。不得隐瞒不报，不得私自处理。

8.4.4 遇到治安事件、刑事案件时，要及时报警并报告本单位，保护旅客生命财产安全。

8.5 经营者安全管理

8.5.1 定期开展安全法规、规章制度、安全操作规程、职业道德的教育和培训，提高服务人员安全意识、业务技能和职业素养。

8.5.2 组织驾驶员定期体检。

8.5.3 定期检查、保养车辆，并建立完整的车辆维修、保养记录。

8.5.4 定期检查车辆消防器材，掌握消防知识，做到知位置、知性能、会使用；对过期消防器材应及时报废、更新。

8.5.5 为车辆和乘客按规定购买相应保险，发生事故后按责任认定承担相应责任，并协助办理保险赔付。

8.5.6 建立乘客失物登记、保管、查找制度，及时处理乘客失物查询，并在 72h 内答复。对涉嫌恶意侵占乘客财物的，报请公安部门依法处理。

9. 意见处理

9.1 经营者应接受乘客和社会对服务的监督；应设置服务监督机构，公布服务监督电话、服务监督机构通信地址。

9.2 经营者应建立内部服务监督制度，将服务评价纳入日常工作的评价、考核体系。

9.3 经营者应每年不少于一次进行自我评价，评价结果应在车站公示，并应向社会公布。

9.4 客车内应设置旅客意见簿，封面注明旅客意见簿，放在明显位置，便于旅客对驾驶员的服务质量进行评价。

9.5 服务监督机构应将收集的意见和投诉传达到当事人，并负责将落实处理情况向旅客反馈。

9.6 对旅客及相关人员的意见和投诉，经营者应根据有关规定客观公正处理，及时答复。

9.7 每年对服务对象进行适当规模的回访，及时改进相关问题，提升服务质量。

10. 服务质量指标

10.1 运行质量

10.1.1 客车正班率 $\geq 99.9\%$ ；

10.1.2 客车准点率 $\geq 98\%$;

10.1.3 旅客正运率 $\geq 99.5\%$;

10.1.4 行包正运率 $\geq 99.5\%$;

10.1.5 行包赔偿率 $\leq 5\%$;

10.1.6 客票差错率: 0.5‰。

10.2 意见处理

10.2.1 有效乘客投诉率 $\leq 3/1000000$;

10.2.2 有效旅客意见处理率 $\geq 98\%$;

10.2.3 乘客满意率 $\geq 90\%$;

10.2.4 境外乘客投诉率 $\leq 1\%$ 。

10.3 设施设备

10.3.1 设施设备完好率 $\geq 95\%$;

10.3.2 车辆服务标志设置合格率=100%;

10.3.3 消防器材合格率=100%;

10.3.4 车载卫星定位系统合格率 $\geq 95\%$;

10.3.5 车容车貌合格率 $\geq 95\%$ 。

10.4 人员

10.4.1 培训上岗率=100%;

10.4.2 驾驶员从业资格证拥有率=100%;

10.4.3 驾驶员仪容和行为举止合格率 $\geq 95\%$ 。

10.5 服务评价指标计算方法应符合附录 A 要求。

附录 A

(规范性附录)

服务评价指标计算方法

A.1 客车正班率;

考核期国际道路运输客车正班班次与考核期国际道路运输客车计划总班次之比。计算公式如下:

$$A_1 = \frac{B_1}{C_1} \times 100\% \dots\dots\dots (A.1)$$

式中:

A_1 ——客车正班率;

B_1 ——考核期国际道路运输客车正班班次;

C_1 ——考核期国际道路运输客车计划总班次。

A.2 客车准点率;

考核期国际道路运输客车正点次与考核期国际道路运输客车总班次之比。计算公式如下:

$$A_2 = \frac{B_2}{C_1} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中:

A_2 ——客车准点率;

B_2 ——考核期国际道路运输客车准点班次。

A.3 旅客正运率;

考核期国际道路运输旅客正运人次数与考核期国际道路运输旅客发送总人数之比。计算公式如下:

$$A_3 = \frac{B_3}{C_2} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中:

A_3 ——旅客正运率;

B_3 ——考核期国际道路运输旅客正运人次数；

C_2 ——考核期国际道路运输旅客发送总人数。

A.4 行包正运率；

考核期国际道路运输行包正运件数与考核期国际道路运输行包发送总件数之比。计算公式如下：

$$A_4 = \frac{B_4}{C_3} \times 100\% \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：

A_4 ——行包正运率；

B_4 ——考核期国际道路运输行包正运件数；

C_3 ——考核期国际道路运输行包发送总件数。

A.5 行包赔偿率；

考核期国际道路运输行包责任赔偿金额与考核期国际道路运输行包营业总收入之比。计算公式如下：

$$A_5 = \frac{B_5}{C_4} \times 100\% \dots\dots\dots (A.5)$$

式中：

A_5 ——行包赔偿率；

B_5 ——考核期国际道路运输行包责任赔偿金额；

C_4 ——考核期国际道路运输行包营业总收入。

A.6 客票差错率；

考核期国际道路运输客票出售差错数与考核期国际道路运输客票出售总数之比。计算公式如下：

$$A_6 = \frac{B_6}{C_5} \times 100\% \dots\dots\dots (A.6)$$

式中：

A_6 ——客票差错率；

B_6 ——考核期国际道路运输客票出售差错数；

C_5 ——考核期国际道路运输客票出售总数。

A.7 有效乘客投诉率；

考核期国际道路运输有效乘客投诉数量与考核期国际道路运输旅客发送总人数之比。计算公式如下：

$$A_7 = \frac{B_7}{C_3} \times 100\% \dots\dots\dots (A.7)$$

式中：

A_7 ——有效乘客投诉率；

B_7 ——考核期国际道路运输有效乘客投诉数量；

C_3 ——考核期国际道路运输旅客发送总人数。

A.8 有效乘客意见处理率；

考核期国际道路运输有效乘客意见处理数量与考核期国际道路运输有效乘客意见数量之比。计算公式如下：

$$A_8 = \frac{B_8}{C_6} \times 100\% \dots\dots\dots (A.8)$$

式中：

A_8 ——有效乘客意见处理率；

B_8 ——考核期国际道路运输有效乘客意见处理数量；

C_6 ——考核期国际道路运输有效乘客意见数量。

A.9 乘客满意率；

在考核期国际道路运输乘客满意度调查中，满意人数与调查总人数之比。计算公式如下：

$$A_9 = \frac{B_9}{C_7} \times 100\% \dots\dots\dots (A.9)$$

式中：

A_9 ——乘客满意率；

B_9 ——考核期国际道路运输乘客满意度调查中满意人数；

C_7 ——考核期国际道路运输乘客满意度调查中调查总人数。

A.10 境外乘客投诉率；

考核期内国际道路运输境外旅客投诉数量与国际道路运输境外旅客发送量之比。计算公式如下：

$$A_{10} = \frac{B_{10}}{C_8} \times 100\% \dots\dots\dots (A.10)$$

式中：

A_{10} ——境外乘客投诉率；

B_{10} ——考核期国际道路运输内境外旅客投诉数量；

C_8 ——考核期国际道路运输境外旅客发送量。

A.11 设施设备完好率；

考核期内客运企业与国际道路运输相关的设施设备完好数量与总数量之比。计算公式如下：

$$A_{11} = \frac{B_{11}}{C_9} \times 100\% \dots\dots\dots (A.11)$$

式中：

A_{11} ——设施设备完好率；

B_{11} ——考核期与国际道路运输相关的设施设备完好数量；

C_9 ——考核期与国际道路运输相关的设施设备总数量。

A.12 车辆服务标志设置合格率；

考核期从事国际道路运输的车辆服务标志设置合格数量与总车辆数之比。计算公式如下：

$$A_{12} = \frac{B_{12}}{C_{10}} \times 100\% \dots\dots\dots (A.12)$$

式中：

A_{12} ——车辆服务标志设置合格率；

B_{12} ——考核期从事国际道路运输的车辆服务标志设置合格的数量；

C_{10} ——考核期从事国际道路运输的车辆总数。

A.13 消防器材合格率；

考核期从事国际道路运输的车辆消防器材合格数量与总车辆数之比。计算公式如下：

$$A_{13} = \frac{B_{13}}{C_{10}} \times 100\% \dots\dots\dots (A.13)$$

式中：

A_{13} ——消防器材合格率；

B_{13} ——考核期从事国际道路运输的，且消防器材合格的车辆数量。

A.14 车载卫星定位系统合格率；

考核期从事国际道路运输的车辆车载卫星定位系统合格数量与总车辆数之比。计算公式如下：

$$A_{14} = \frac{B_{14}}{C_{10}} \times 100\% \dots\dots\dots (A.14)$$

式中：

A_{14} ——车载卫星定位系统合格率；

B_{14} ——考核期从事国际道路运输，且车载卫星定位系统合格的车辆数量。

A.15 车容车貌合格率。

考核期从事国际道路运输的车辆，车容车貌合格的车辆数与总车辆数之比。计算公式如下：

$$A_{15} = \frac{B_{15}}{C_{10}} \times 100\% \dots\dots\dots (A.15)$$

式中：

A_{15} ——车容车貌合格率；

B_{15} ——考核期从事国际道路运输，且车容车貌合格的车辆数。

A.16 驾乘人员从业资格证拥有率；

考核期从事国际道路运输的驾乘人员持有从业资格证的人数与总人数之比。计算公式如下：

$$A_{16} = \frac{B_{16}}{C_{11}} \times 100\% \dots\dots\dots (A.16)$$

式中：

A_{16} ——驾乘人员从业资格证拥有率；

B_{16} ——考核期从事国际道路运输的驾乘人员持有从业资格证的人数；

C_{11} ——考核期从事国际道路运输的驾乘人员总人数。

A.17 驾乘人员仪容和行为举止合格率。

考核期从事国际道路运输的驾乘人员仪容和行为举止合格的人数与总人数之比。计算公式如下：

$$A_{17} = \frac{B_{17}}{C_{11}} \times 100\% \dots\dots\dots (A.17)$$

式中：

A_{17} ——驾乘人员仪容和行为举止合格率；

B_{17} ——考核期从事国际道路运输的驾乘人员仪容和行为举止合格人数。