|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 93.080 |
| CCS | Q 84 |

|  |
| --- |
| 3202 |

徐州市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

城市轨道交通客运服务规范

Specification of Urban Rail Pssenger Transport Service

（本草案完成时间：2023年8月28日）

2023 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

徐州市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc144126657)

[1 范围 1](#_Toc144126658)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc144126659)

[3 术语和定义 1](#_Toc144126660)

[3.1 乘客 1](#_Toc144126661)

[3.2 运营单位 1](#_Toc144126662)

[3.3 服务设施 1](#_Toc144126663)

[3.4 服务人员 1](#_Toc144126664)

[3.5 客运组织 1](#_Toc144126665)

[4 服务要求 1](#_Toc144126666)

[4.1 基本要求 1](#_Toc144126667)

[4.2 行车组织 2](#_Toc144126668)

[4.3 乘客服务 2](#_Toc144126669)

[4.4 安全应急管理 3](#_Toc144126670)

[5 服务保障 3](#_Toc144126671)

[5.1 服务人员 3](#_Toc144126672)

[5.2 服务设施设备 3](#_Toc144126673)

[5.3 标志标识 4](#_Toc144126674)

[5.4 环境与卫生 4](#_Toc144126675)

[6 服务质量管理 5](#_Toc144126676)

[6.1 服务质量承诺 5](#_Toc144126677)

[6.2 服务质量监督与改进 5](#_Toc144126678)

1. 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。

本文件由徐州市交通运输局提出。

本文件由徐州市交通运输局归口。

本文件起草单位：徐州市交通运输局、徐州地铁运营有限公司、江苏建筑职业技术学院。

本文件主要起草人：马雪敏、徐树亮、刘波、申丽、王辉、李令婷、刘通、李鑫、倪蓉、白洋、贺建华。

城市轨道交通客运服务规范

* 1. 范围

本文件规定了城市轨道交通客运服务的服务要求、服务保障以及服务质量管理的要求。

本文件适用于徐州市轨道交通客运服务的实施与管理。

* 1. 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/T 22486-2022 《城市轨道交通客运服务规范》

GB/T 18574-2008 《城市轨道交通客运服务标志》

GB/T 30012 《城市轨道交通运营管理规范》

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

乘客

乘坐交通工作的顾客。

运营单位

经营城市轨道交通运营业务的单位。

服务设施

在城市轨道交通设置的，直接为乘客提供服务的设施。

服务人员

在运营单位中，为乘客提供客运服务的人员。

客运组织

为保证车站的正常秩序、乘客的人身安全，车站进行的人员组织、客流疏导、安全宣传等工作。

* 1. 服务要求
     1. 基本要求

运营单位应为乘客提供规范、有效、及时的运营信息，在应急情况下提供避险指引和必要的疏散帮助。

运营单位应根据线路实际，科学设置服务人员岗位，制定各岗位工作职责及工作标准，建立健全服务人员培训制度。

运营单位应建立客运组织与服务质量管理体系，以安全、准时、便捷、舒适、文明为目标，为乘客提供持续改进的服务。

运营单位应制定并持续完善工作日、节假日、重要活动以及突发事件的车站客运组织方案与应急预案，做到“一站一方案”。

* + 1. 行车组织

轨道交通线路全天运营时间不少于15h，运营期间遇重要节假日、大型活动、恶劣天气等特殊情况的，应适当延长运营时间。正式运营期间线路始发站的首班车发车时间不宜迟于6:30，末班车发车时间不宜早于21:30。

同一线路，采用不同交路组织行车的，同一断面的交路数量不宜超过2个。

市域范围内的列车运行班次间隔不宜超过 10 min，运营期间遇重要节假日、大型活动、恶劣天气等特殊情况的，应根据客流情况适当调整运行间隔。

车站应安排专人负责站台乘车秩序，遇紧急情况及时触发紧急停车装置。

列车按照《列车运行图》运行，在中间站停站时间不少于10s。

运营单位应根据线路情况和客流规律，合理编制列车运行计划，并向行业主管部门备案。运营期间，按照列车运行计划按时开行列车载客，并向公众提供列车开行时间查询功能。

每日载客运营前，运营单位应核对线路、设备、人员状态，确认安全正常后方可开始当日运营。

运营单位遇到外部施工、设备更新、突发事件等情况影响运营时，需要对运营时间、运行间隔、开放出入口作临时调整，应提前向社会公告。

运营单位应建立车站及列车客流监测机制。遇大客流应及时增加运力或调整运营组织，必要时可采取限制进站、甩站等方式确保运营安全。

列车需要越站运行时，列车驾驶员应至少提前一站告知本班车的乘客。首班车、末班车及乘客无返乘条件的列车不应越站，同方向连续两列载客列车不应在同一车站越站。

临时清客时，应通过广播或者其他方式告知车内乘客和站内乘客，车站工作人员应上车引导乘客下车，清客完毕后报告列车驾驶员关闭车门。

* + 1. 乘客服务

运营单位应建立客运组织体系，制定客运规则、客运设施设备管理、票务管理、信息发布制度，明确客运服务标准，持续提升服务质量。

运营单位应确保车站的各项服务设施设备满足乘客进站、查询、购票、检票、候车、乘车、出站等需求。

运营单位应建立官方信息发布渠道，公开发布列车运行计划、票价政策、出行安全提示等运营服务信息。

运营单位应设置乘客遗失物品报失平台，建立无人认领遗失物品处置制度，定期向社会公示遗失物品名录。

车站应建立定期巡视制度，对出入口、站厅、站台及重要设施设备定期巡视，巡视间隔不超过3h/次，大客流、设备故障、恶劣天气期间应提高巡视频次。

车站应配置安全检查设备和人员，对乘客及其携带的物品进行安全检查，乘客拒不配合的可拒绝其进站乘车。

按照相关规定享受免费或折扣乘坐轨道交通优待的乘客，运营单位应提供正常进站、乘车、票务处理服务，不应附加其他条件。

乘客因票卡故障、超程、超时等票务原因导致无法正常进出站的，车站应提供票务处理服务。

每座车站均应设置至少1个客服中心，提供车票出售、乘客问询、票务问题处理等服务。

车站的商业设备、便民服务设施、广告展示位不应对车站客流产生干扰。

* + 1. 安全应急管理

运营单位应设置安全管理机构，配备专职安全管理人员，建立健全安全应急管理制度，制定并定期演练专项应急预案、现场处置方案。

运营单位应落实安全生产风险分级管控和隐患排查治理双重预防体系，定期开展安全检查，及时整改安全隐患。

设备故障导致运营调整，运营单位应遵循“先通后复”原则，优先保障正线列车运营，再进行设备故障维修。

运营期间如遇突发事件，运营单位应第一时间启动应急预案，及时告知并引导乘客安全撤离或换乘，组织力量排除故障，尽快恢复运行并按规定报告相关政府部门。

轨道交通线路因故无法正常运营时可暂停线路或某区段运营，运营单位应及时将暂停信息告知公众，需要组织乘客离站的，安全有序引导乘客出站。

运营单位应以海报、广播、视频、网络等多种方式向乘客提供安全提示和应急逃生宣传。

* 1. 服务保障
     1. 服务人员

运营单位应配置满足运营需求数量的服务人员，服务人员应进行岗前培训，并进行在岗技能培训。

服务人员应统一着装，保持衣着、外貌、妆面整洁大方，各类服务标志佩戴标准、统一。

服务人员应履行首问责任制，礼貌热情，规范用语，并对有需要的乘客主动服务。

服务人员应严守制度、不应擅离职守，遇突发事件及时采取广播、乘客信息系统等引导乘客有序疏散。

服务人员与乘客交谈、接听电话或使用人工广播时，应使用普通话（乘客使用方言或外语提问的除外），吐字清晰、语速适中、音量适宜。

电客车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号楼值班员等行车关键岗位应定期开展人员状态摸排和心理疏导，发现异常应暂时调离本岗位。

支援人员、志愿者等临时服务人员应通过培训后上岗，具备基本乘客服务能力和突发情况下报告险情的能力。

* + 1. 服务设施设备

运营期间服务设施设备的调整和变化不应降低现场服务水平或减少必要的服务内容。

设施设备宜采用节能化、信息化、智能化以及易于维护、更新的技术和措施。

运营单位应制定各系统设备的维修保养计划，根据运行状况调整检修周期，保障各类设施设备完好。

因车站服务设施设备故障导致乘客无法乘车时，运营单位应对受影响乘客所持车票进行退款。

列车上的空调、采暖、通风、监控、广播系统等设备应保持状态良好，并按规定开启。

自动售检票、乘客信息系统等设施设备应实现系统互联互通、兼容共享，宜推广智能运维、节能设备。

电梯、自动扶梯应有明确的运行方向指示，在醒目位置张贴或播放安全注意事项，故障时立即停止使用并设置现场防护。

车站自动售检票设备应附有使用说明，每站正常使用的售票机不少于2台，每组进出站检票机正常使用通道不少于2个（每站宽通道不少于1处），不可用的设备旁应设明显指引标识引导乘客使用其他可用设备。

站台门与车门联动应准确可靠，并具备关门声光提示功能，在显著位置设置安全标志和紧急操作说明，站台门无法关闭时应安排专人值守。

车站内应配备急救箱、轮椅、担架等急救设备，以供乘客身体不适或受伤时使用。

车站宜配置无障碍卫生间、母婴室等便民服务设施设备，并设置相应引导标识。

* + 1. 标志标识

运营单位应在车站内、车站周边、列车内设置完善的客运服务标志，标志应醒目、明确、连续。

运营单位应在车站醒目位置张贴或显示首末班车时间、行车间隔、服务热线电话、车站信息、票务规则、禁止携带目录等信息。

运营单位应在列车内张贴或显示线网示意图、列车运行方向、站点设置、安全警示、服务监督电话等标志标识。

车站及列车内应设置清晰、醒目的无障碍设施标志，包括爱心座椅、无障碍车厢、轮椅渡板等专用服务标志。

车站紧急停车按钮、端门、消防设施、列车车门等可能存在安全风险处，应设置安全警示标识，应急设备旁应设置使用说明和非警勿动提示。

车站客流组织发生变化时，应设置清晰、连续的临时性引导标识。

运营单位公共场所悬挂的横幅、标语、通知公告等临时性标志，规格应统一、平整、干净，不应有撕角或破损。

车站及列车内的张贴、悬挂的标语、广告、横幅等不应遮挡安全警示、标志标识、通知公告，不应影响乘客使用服务设施。

* + 1. 环境与卫生

运营单位应制定车站、列车车厢卫生保洁制度，及时清除垃圾、污物，为乘客提供适宜的候车和乘车环境。

公共洗手间应保持干净、无明显异味，无明显的垃圾、污物、涂鸦、小广告、杂物堆放等情况。

自动售票机、电扶梯、座椅、扶手等与乘客直接接触的服务设施以及循环使用的车票应定期清洁、消毒。

运营单位应建立环境、卫生和传染性疾病防范的管理机制，配备应对突发公共卫生事件的设施设备。

运营单位应保持公共区域通风换气，列车内采用空调系统时，其新风口和风道设置应确保制冷效果及乘客舒适性的要求，符合国家标准。

运营单位应采取技术管理等手段降低候车和乘车环境的噪声，列车内噪声地上线路不高于75dB，地下线路不高于83dB，站台噪声不高于80dB。

车站及列车内照明灯具布置的位置、数量应满足光线柔和不刺眼的要求，正常照明的平均照度不低于200lx，最低值不低于150lx。

* 1. 服务质量管理
     1. 服务质量承诺

运营单位应每年公布服务质量承诺，并向交通主管部门定期报告服务质量承诺履行情况。

服务承诺至少应包括：

1. 列车正点率、列车运行图兑现率等列车运行指标；
2. 客运服务设备设施可靠度应符合国标要求；
3. 乘客投诉、意见、建议的受理渠道和处理时限；
4. 服务改进的举措和计划。
   * 1. 服务质量监督与改进

运营单位应建立服务质量管理机构，建立健全质量监督体系，定期开展服务自查、考评、整改，制定服务质量改进计划。

运营单位应接受社会对服务的监督，建立投诉、建议收集制度，畅通意见、建议、投诉等反馈途径，设专人值守服务热线。对于乘客的建议，运营单位应及时回复；对于乘客的投诉，运营单位应在7个工作日内处理完毕，并将处理结果告知乘客。

运营单位应在车站或列车内公示服务监督投诉电话。

运营单位应定期进行服务质量内部检查，并根据检查情况有针对的改进服务薄弱环节，提升服务质量。

运营单位应配合交通主管部门对各线路的服务质量评价，并根据服务质量评价结果制定服务整改措施。

