

常州市交通运输局文件

常交客〔2019〕3号

市交通运输局关于印发 《常州市轨道交通运营服务规范》的通知

各有关单位：

根据《常州市轨道交通条例》、《城市轨道交通运营管理规定》和《城市轨道交通运营规范》等法规、规章和标准，我局经认真研究并公开征求意见，结合实际制定了《常州市轨道交通运营服务规范》，现予印发。

特此通知。

(此页无正文)



(此件公开发布)

常州市轨道交通运营服务规范

第一章 总则

第一条 为规范常州市轨道交通的运营管理和运营服务，提高服务质量，为乘客提供安全、准点、舒适、高效的运营服务，依据《常州市轨道交通条例》、《城市轨道交通运营管理规定》和《城市轨道交通运营规范》等法规、规章和标准，制定本规范。

第二条 本规范适用于本市行政区域内轨道交通的运营服务及相关管理活动。

第三条 市交通运输主管部门（以下简称主管部门）负责本规范的组织实施和监督管理工作。

轨道交通运营单位（以下简称运营单位）负责其运营范围内轨道交通的日常运营管理工作，并按照本规范从事轨道交通运营和服务。

第二章 行车服务

第四条 运营单位应当根据有关规定合理编制列车运行图，并报主管部门备案。

运营单位应当根据列车运行图为乘客提供安全准点的运营服务。

第五条 运营单位应当确保轨道交通全天运营时间不少于15个小时，列车运行间隔应当符合国家规范。

第六条 各中间站列车停站时间，应当根据车站客流等数据进行计算确定，包括乘客上下车时间、开关门时间等，停站时间设置应当留有余量。

第七条 遇突发事件、大型活动等重大事由需变更运营计划时，运营单位应当及时告知乘客，并按规定向主管部门报告。

遇线路改造、设备更新、系统调试等重大事由时，运营单位可以对运营时间、运营间隔作临时调整，并应当提前一周向社会公告。

因设备故障或其它原因造成列车有较长时间延误时，运营单位应当采取必要的措施，尽快恢复正常的运行秩序。

第三章 车站服务

第八条 运营单位应当向乘客提供下列运营服务和安全应急等信息：

（一）在车站醒目位置公布首末班车时间、轨道交通线网示意图、进出站指示、换乘指示和票价信息；

（二）在站厅或者站台提供列车到达、间隔时间、方向提示、交通换乘、安全提示、无障碍出行等信息；

（三）在列车车厢内提供轨道交通线网示意图、列车运行方向、到站、换乘、开关车门提示等信息；

(四)首末班车时间调整、车站出入口封闭、设施设备故障、限流、甩站、封站、暂停运营等非正常运营信息。

第九条 运营单位应当提供整洁卫生的站、车环境，制定公共卫生管理制度，及时清除车站站厅、站台、出入口、公共卫生间的垃圾、污物，定期对车站内的座椅、地面、扶手、内墙、玻璃及通风口等进行清洁、消毒。

第十条 运营单位应当在车站内醒目位置公示禁止、限制携带物品目录；应当设置必要的安全检查设施，按照规定对乘客及其携带的物品进行安全检查。

第十一条 运营单位应当加强轨道交通客流监测。发生轨道交通客流激增等情况时，运营单位应当及时增加运力进行疏导；可能影响运营安全时，可以采取限流、甩站、封站或者停运等措施确保运营安全，并及时告知乘客和公众。封站或者停运的，运营单位应当向主管部门和市公安机关报告。

第十二条 运营单位应在车站设置客服中心，并提供乘客事务处理、乘客问讯、投诉处理等服务。

第十三条 运营单位应当提供下列服务，保障乘客权利：

(一)在进出站、乘车过程中，为老、弱、病、残、孕、携带婴幼儿者或者其他需要帮助的乘客提供必要的服务；

(二)按照相关规范在车站设置场所或设施，为母婴哺乳等提供便利条件；

(三)在车站配备急救箱等必要的救护设施；

(四)及时登记、妥善保管捡拾到的乘客遗失物品,并及时公告招领乘客遗失的物品;

(五)其他保障乘客权利的服务事项。

第十四条 运营单位应当对轨道交通设施内的电影、电视、广告摄制或者商业宣传、销售活动做好管理,不得影响运营秩序。

第四章 票务服务

第十五条 运营单位应当执行市人民政府批准的票价及统一制定的公共交通票价优惠措施。

第十六条 运营单位提供的售、检票服务应当符合下列要求:

(一)车站客服中心应当公示票价表、票务处理须知等内容,自动售票处有操作说明;

(二)在票务事务处理过程中,须备有充足的车票、钱币,并根据客流情况随时补充。人工售票时,车站按规定程序作业,做到准确、及时、规范;

(三)配有自动检票闸机为乘客提供进出站检票服务;

(四)客服中心提供小额兑币服务;

(五)客服中心按照相关规定提供购票的发票;

(六)定期对回收的车票进行清洗和消毒。

第十七条 乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时,车站工作人员应当对乘客进行票务处理。

第十八条 轨道交通因故障或者突发事件不能正常运行的，运营单位应当对受影响的乘客按照当次购票金额退还票款。

第五章 服务设施

第十九条 本规范所称服务设施，是指车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所；轨道交通列车、售检票设备、导乘设施、站台门、自动扶梯与电梯、无障碍设施以及其它服务设施。

运营单位应当为乘客提供必要的服务设施设备，开展定期巡查和检查，确保状态良好，满足运营要求。

第二十条 车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所，地面完好，保持畅通；在楼梯及有坡度的区域设扶手或者安全提示标识；地面应当采取防滑措施，如遇积水，及时处理。

第二十一条 轨道交通列车车辆应当符合下列要求：

（一）列车客室内应当配备照明、座椅、扶手杆、通风、空调、广播、标志标识等服务设施，以及灭火器、报警器安全设备设施；

（二）列车客室内设置的安全警示标志、线路图等标识清晰完好。涉及安全与乘客信息内容的标识采用中英文对照；

（三）建立健全列车车容车貌清洁维护制度，定期对运营列车车厢内座椅、地面、扶手、内墙、玻璃及通风口进行清洁和消毒，保持运营列车处于整洁状态；

（四）列车空调应当具有通风及紧急通风等功能，温度根据

运营单位技术标准执行；

（五）列车上的特殊乘客优先座椅应有明显标识。

第二十二条 自动售检票设施包括售票机、自动检票闸机等，运营单位应保证售检票设施的安全可靠、状态完好。

车站售检票设施应当在充分考虑客流组织及乘客需求的基础上进行合理布置，便于乘客使用并提高设备的使用效率。

人工售票窗口作为无人售票模式的必要补充，可以根据客流情况适时开启；遇有大客流集中到达时，应当及时增开人工售票窗口。

客服中心附近应当设置便于各类乘客进出站的宽通道自动检票机或专用通道。

第二十三条 导乘设施包括车站和列车的广播设施、导乘信息屏、导向标志、警示标志等。

运营单位应当确保车站、列车广播设施的正常使用；车站广播设施应具备对站台、站厅等不同区域进行集中广播和分区域广播的功能。列车语音报站广播应当使用中、英文播报；车站、列车发生语音广播故障时，应当根据规定进行人工广播。

车站、列车车厢应当设置电子乘客服务信息设施，给乘客提供动态运营信息。

第二十四条 轨道交通站台门系统应当符合下列要求：

（一）站台门满足轨道交通列车各种运营模式的要求，保证正常运营时乘客能安全地上下车，故障或灾害时乘客能安全地疏

散；

(二) 站台门的开、关门时间应与列车车门的开、关门时间相对应，站台门与列车车门之间的协调动作过程应保证乘客安全；

(三) 站台门系统所有的滑动门、端门及应急门，在轨道侧应当有醒目的手动开门把手，在站台侧应当由专用开门钥匙方可打开。

第二十五条 轨道交通自动扶梯与电梯应当符合下列要求：

(一) 通常情况下，车站电梯与自动扶梯应当保证在运营时间内均处于正常运转状态；

(二) 发生火灾时，电梯应当立即停止使用；自动扶梯应立即关停；

(三) 电梯必须设置残疾人专用的扶栏、控制面板、到层铃音等，轿厢内设置一部与车站工作人员联系的应急电话机；

(四) 自动扶梯与电梯应当张贴安全检查合格证。

第二十六条 车站无障碍设施包括电梯、宽闸机通道、斜坡道、导盲带、无障碍厕所等。地面车站宜采用斜坡道，地下及高架车站宜采用电梯。

运营单位应在车站设置电梯，便于残疾人进站乘车。电梯轿厢内设置连接车站控制室的通话装置，必要时应采取人工服务。

导盲带可采用埋入式或后贴式，铺设有盲道的区域，应保持通畅及完好。

第二十七条 轨道交通其它服务设施应当符合下列要求：

（一）车站、区间内的正常照明、应急照明、环控及防灾报警设施应按规范设置并运行正常；

（二）车站站台公共区域设置适量的乘客座椅，并保持完好；

（三）车站宜设置公共厕所，并保持厕所的清洁及正常使用；

（四）车站的站台、站厅设置适量的垃圾桶，并定期清洁。

第六章 工作人员

第二十八条 运营单位应当配置满足运营需求的从业人员，并按照有关规定和标准进行培训、考核和管理；配合主管部门落实轨道交通从业人员服务质量不良记录名单制度。

第二十九条 运营单位的工作人员应当具备以下要求：

（一）掌握本岗位工作业务技能；

（二）在岗期间，按规定着装、佩带标志、仪表端庄、仪容整洁，遵守服务规范，坚守工作岗位；

（三）工作中应使用普通话，服务用语规范、文明、清晰、准确，对待乘客礼貌热情、有问必答、耐心细致，掌握与服务岗位相关的简单英语会话；

（四）须服从指挥，严守制度，不得擅离职守。

第三十条 列车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位工作人员应当进行考核，考核合格后方可上岗。运营单位应当对重点岗位人员进行安全背景审查。

第三十一条 特种作业人员应当按国家相关规定进行培训，取得特种作业操作资格证，持证上岗。

第三十二条 列车驾驶员在列车行驶过程中，应当加强瞭望，遇有险情时，应当及时汇报，并采取相应的应急处置措施，确保行车安全。

第三十三条 运营单位相关岗位工作人员应定期进行健康检查，身体不符合任职岗位要求的人员，应及时调整工作岗位。

第七章 监督评价

第三十四条 运营单位应当主动接受社会监督，通过多种渠道听取社会各界意见和建议，不断完善运营服务。

运营单位应当建立投诉受理制度，接到乘客投诉后，应当在24小时内处理，并在7个工作日内将处理结果告知乘客。

运营单位应当向社会公布服务监督热线电话，并在车站和列车车厢内张贴。

第三十五条 运营单位应当配合做好乘客满意度调查及服务质量评价工作，如实报告有关情况，提供相应文档资料，并对报告情况和提供资料的真实性负责。

运营单位应当根据主管部门公布的服务质量评价结果，及时向主管部门报送问题整改报告，在保证运营安全的基础上不断提升服务质量。

第三十六条 运营单位应当向社会公布运营服务质量承诺，

并报主管部门备案，定期报告履行情况。

第三十七条 运营单位应严格遵守本规范，违反国家和地方相关规定的，主管部门有权依法依规进行处理。

第八章 附则

第三十八条 本规范自 2019 年 9 月 1 日起施行。