《常州市轨道交通运营服务规范（修订稿）》

（征集意见稿）

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《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令2018年第8号）《常州市轨道交通条例》等法规规章，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）负责轨道交通运营服务的监督管理工作。

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运营服务工作。

第四条 城市轨道交通运营管理应当遵循以人民为中心、安全可靠、便捷高效、经济舒适的原则。

第二章 行车服务

第五条 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。

第六条 运营单位应当确保轨道交通全天运营时间不少于15小时。

第七条 各时段的行车间隔、停站时间、行车交路等，应综合考虑线路客流规律及线网衔接等因素，有效发挥线路能力，经济合理地运用车辆和安排施工维修时间。

第八条 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3天向社会公告。

第三章 客运服务

第九条 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。

第十条 运营单位应当提供整洁卫生的站、车环境，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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 运营单位应当通过设置客服中心、开通服务热线等方式为乘客提供问讯以及处理投诉、意见、建议等服务。

第十四条 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。

第十五条 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

第十六条 运营单位应当执行市人民政府批准的票价政策和公共交通票价优惠措施。

第十七条 运营单位提供的售、检票服务应当符合下列要求：

（一）在车站醒目位置公示票价表、票务处理须知等内容；自动售票处有操作说明。

（二）支持互联互通公共交通一卡通的使用和互联网支付方式的应用。

（三）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。

（四）在车站提供小额兑币服务。

（五）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。

第十八条 乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时，车站应当对乘客进行票务处理。

第十九条 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

第二十条 本规范所称服务设施设备，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。

运营单位应当按照规定开展服务设施设备维护工作，确保状态良好，满足运营要求。

第二十一条 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。

第二十二条 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、报警器等安全设备设施。

（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）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。

（四）列车上的特殊乘客优先座椅应有明显标识。

第二十三条 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。

（一）每个售票点正常运行的自动售票机应不少于2台，每组进、出站自动检票机群正常使用的通道应不少于2个。

（二）自动售、检票设备发生故障时，应设置故障提示。自动售票机大面积故障时，应增加人工售票窗口。自动检票机大面积故障时，应采取人工检票、免检等方式，引导乘客有序进出站。

（三）紧急疏散时，应当停止检票，自动检票机阻挡装置应全部处于释放状态。

第二十四条 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。

车站进出站导向标志清晰、醒目、连续、规范。乘车指引和告知信息清晰醒目，非正常运营信息告知及时。

运营单位应当确保车站、列车广播设施的正常使用，播报时清晰、准确、规范；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、列车车厢可以设置电子乘客服务信息设施提供动态运营信息。

第二十五条 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，保证正常运营时功能良好、运行正常，乘客能安全地上下车，故障或灾害时乘客能安全疏散。

（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装置，在站台侧应当由专用开门钥匙方可打开。

（四）站台门需安装声光报警装置并安装防撞贴条或张贴警示标识。

第二十六条 轨道交通自动扶梯与电梯应当符合下列要求：

（一）车站电梯与自动扶梯应当保证在运营时间内功能良好、运行正常。（故障停用、维护保养除外）。

（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。

（五）自动扶梯需有明确的运行方向指示并在两端配备紧急停止开关。

第二十七条 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、无障碍渡板等。地面车站宜采用斜坡道，地下及高架车站宜采用电梯。

第二十八条 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，并保证正常使用，定期清洁，无明显异味。

（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

第二十九条 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。

第三十条 运营单位的工作人员应当遵守以下要求：

（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，遵守服务规范，坚守工作岗位。

（三）工作中应使用普通话（乘客提问时使用方言或外语的除外），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。

第三十一条 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。

列车驾驶员应当按照法律法规的规定取得驾驶员职业准入资格。

运营单位应当对列车驾驶员定期开展心理测试，对不符合要求的及时调整工作岗位。

第三十二条 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。

第三十三条 运营单位从业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 法律、法规、规章及上级政策文件与本规范有不同规定的，从其规定。

第八章 附则

第三十八条 本规范自 202X 年 X 月X日起施行，有效期为五年。