

温交〔2019〕10号

各有关单位：

为规范本市轨道交通运营服务行为、提升服务质量，为乘客提供安全、可靠、便捷、高效、经济的运营服务，现将《温州市城市轨道交通运营服务规范》印发给你们，请遵照执行。

温州市交通运输局

2019年1月16日

温州市城市轨道交通运营服务规范

第一章 总 则

第一条 为规范本市轨道交通运营服务行为，提升服务质量，为乘客提供安全、可靠、便捷、高效、经济的运营服务，依据《温州市城市轨道交通管理办法(试行)》、《城市轨道交通运营管理规范》（GB/T30012-2013）等法规和标准，制定本规范。

第二条 本规范适用于本市轨道交通运营服务行为及其相关管理活动。

第三条 市交通运输行政管理部门是轨道交通运营的行业主管部门；其所属的轨道交通运营管理机构（以下简称运管机构）负责轨道交通运营服务规范执行情况的监督管理；轨道交通运营单位（以下简称运营单位）负责运营范围内轨道交通运营服务及其管理工作。

第四条 运营单位应按照 GB/T30012-2013 规定设置服务管理机构，制定服务标准化制度体系，落实安全生产责任，保障轨道交通安全、有序、规范运营。

第五条 发生突发事件或者运营安全事故，运营单位应当按照市轨道交通突发事件应急预案要求采取相应措施，落实轨道交通运营突发事件应急处置方案，确保运营安全；发现存在影响运营安全的隐患时，运营单位应当及时采取相应措施，排除故障、恢复安全运营。

第二章 行车组织

第六条 运营单位应根据轨道交通线网运营的要求、沿线客流的变化规律等情况，合理编制和调整列车运行计划，并报运管机构和轨道交通公安机关备案，并通过公共媒体向社会公告。

第七条 运营单位线路运营时间开通初期不少于 13 小时，具体首末班列车运营时间根据乘客出行规律、客流量大小、季节变化等因素确定。

运营单位应当按照列车运行计划排班、发车，并向社会公开首末班时刻、班次间隔、换乘指示和候车信息。

运营单位需变更列车首末班运营时间的，应报运管机构备案，并通过公共媒体向社会公告。

第八条 列车运行班次间隔一般不超过 10 分钟，运营期间可根据客流量大小、列车拥挤度、乘客候车时间、相关线路匹配度等因素适当调整运行间隔。

第九条 运营单位应根据车站客流等数据确定列车停站时间。停站时间包括乘客上下车及站台门开启、关闭时间，其设置需留有余量。

第十条 因节假日、大型群众活动等可能引起轨道交通客流量激增时，运营单位应及时调整行车组织、客运组织方案，需要延长或缩短运营时间的，运营单位应当提前公告，并报运管机构备案。

第十一条 运营单位遇线路改造、设备更新、系统调试等重大事由，需要对运营时间、运行间隔调整时，应当提前 5 个工作日向社会公告，并报运管机构备案。

第十二条 列车运行发生故障时，运营单位应立即组织力量及时排除故障。无法及时恢复安全运营的，运营单位应当组织乘客疏散和换乘，并向社会公布，同时报告运管机构。

第三章 客运服务

第十三条 运营单位应当做好客运组织实施计划，加强管理，保持客流运送畅通与安全。在高峰时段或客流骤增期间，应及时有序地疏导，确保乘客安全和正常运营秩序。

第十四条 运营单位应在车站显著位置张贴禁止携带进站的物品目录，并按照有关标准和操作规范，设置安全检查设施，对乘客携带的物品进行安全检查，发现乘客携带枪支弹药、弩、匕首等国家规定的管制器具和易燃易爆、有毒危险物品以及其他禁止携带的物品，应当立即采取安全防范措施及时处置，必要时报告轨道交通公安机关依法处理。

第十五条 车站应设置线路图、首末班车行车时刻、列车运行方向、进出站引导、与地面公交换乘引导、售检票处等客运服务标志，以及安全、疏散标志，能够中英文对照，并根据信息变化及时更新。

第十六条 运营单位应当制定车站卫生保洁制度；及时清除车站站厅、站台、出入口、公共卫生间的垃圾、污物、乱涂乱画及小广告；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。

第十七条 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，扶手光

滑平整、不间断；对有坡度的地面，应设立警示标志，必要时可采取防滑措施。

第十八条 运营单位应在车站设置乘客服务中心（以下简称客服中心），客服中心对乘客开放，保证应急票出售、乘客问讯、投诉受理等服务活动的正常进行。客服中心对捡拾到的乘客遗失物品，应及时登记、妥善保管、并做好招领等工作。

第十九条 对站台候车乘客应广泛宣传文明候车、安全乘车的信息；列车进站时应广播列车开行方向、安全候车的信息；对下车的乘客进行广播疏导；换乘站应广播换乘信息。

第二十条 发生轨道交通客流量激增等危及运营安全的情况时，运营单位可以采取限制客流量的临时措施，确保运营安全。

采取限制客流量的措施无法保证运营安全时，运营单位应当及时启动轨道交通突发事件相关应急预案，并向运管机构报告。

第四章 票务服务

第二十一条 轨道交通票价实行政府定价。运营单位应当公布和执行市价格主管部门批准的票价，并根据法律、法规、规章和市人民政府的决定，实施票价优惠措施。

第二十二条 运营单位提供的售、检票服务应当符合下列要求：

（一）轨道交通车站应当公布票价表、票务须知等信息，自动售、检票设施应标有操作说明，指导乘客正确使用；

(二) 车站应当在售票处和客服中心旁标明儿童超高购票标志, 保持标志清晰、易识别;

(三) 车站的自动售票设备应当备有充足的找零硬币、纸币和单程车票, 并随时补充。人工出售应急票时, 售票员应当按规定程序作业, 做到准确、及时、规范;

(四) 客服中心应当按规定提供相关发票;

(五) 定期清洗消毒使用后回收的车票。

第二十三条 乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时, 车站工作人员应对乘客提供票务处理服务。

第二十四条 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, 应当及时开启人工售票窗口, 出售应急票。

第五章 列车服务

第二十五条 列车客室内应当为乘客提供照明、座椅(含爱心专座)、扶手杆、扶手拉环、空调、通风、广播、信息显示屏, 安全标识、引导标识、无障碍设施、消防和报警装置等服务设施设备, 并保持安全可靠, 技术状态良好。

第二十六条 列车客室内醒目位置统一设置安全警示标志、运营线网(线路)图、服务监督电话等客运服务标志标识, 涉及安全警示等标识采用中英文对照。

第二十七条 运营单位应制定列车车容车貌维护制度, 及时清扫垃圾, 确保列车整洁、卫生; 列车广告内容应合法和健康文明; 车内扶手柱、拉手杆、吊环、座椅等应定期清洁和消毒, 出现流行性传染疾病时, 应按规定消毒。

第二十八条 列车到站应广播到站站名，列车启动后应广播前方到站站名以及前方到站的换乘信息。上述信息可通过列车内电子屏同步显示。

第二十九条 当列车客室内温度超过 26℃ 时，应开启空调系统，保持列车客室相对舒适。

第六章 设施设备服务

第三十条 运营单位应当按照相关安全标准和技术规范配置灭火、报警、逃生、防汛、防爆、防护监视、疏散照明、救援等安全保障器材设备，并保证其完好和有效。

第三十一条 运营单位应当制定设施设备维护保养计划，并根据设施设备运行状况等及时调整检修周期，按计划对轨道交通设施设备进行维护、保养和定期检查并做好相应的台账记录，确保设施设备安全可靠、技术状态良好。

第三十二条 车站售检票设施设备性能和要求应符合 GB/T20907 的规定，确保安全可靠，状态良好；数量及布局要科学合理，每个站点运行的售票机应不少于两台，且应提供人工出售应急票或者人工引导购票等服务。

第三十三条 车站和列车的广播设施、导乘信息屏、导向标志、警示标志等导乘设施应保持完好无损、安全可靠、状态良好。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，同时需设置电子信息设施，便于乘客了解动态的营运信息。

第三十四条 车站及区间照明系统的照度应符合 GB/T 16275 和 GB/T50490 的规定，并保持状态良好，维修及时；应急

照明、应急电源、各项计量电能表应配置齐全；环控设施系统与防灾报警灯应保持安全可靠、状态良好，并在醒目位置设置警示标志和操作指南。

第三十五条 站台门系统技术状态保持良好，各项指标要求达到 CJ/T236 和 GB50157 的规定，动作可靠、准确，并在醒目位置设置安全标志和紧急情况操作说明。

第三十六条 自动扶梯、电梯、自动人行道应符合 GB16899、GB/T7588 和 GB50157 的规定，保持安全可靠，状态良好，并在醒目位置设置安全警示和使用标识；电梯旁张贴乘梯须知，优先为残疾等有需要的特殊乘客提供服务。

第三十七条 无障碍检票通道、轮椅升降台、斜坡道、导盲带等无障碍设施设备应安全可靠，状态良好；车站公共区域的乘客座椅、公共厕所、垃圾桶等其他设施，应保持完好、清洁，确保正常使用。

第三十八条 在轨道交通设施范围内设置广告设施、商业网点的，应当符合轨道交通车站规划布局方案，不得影响轨道交通运营安全和服务质量。

轨道交通设施内的商业活动不得影响运营客流的畅通和安全。

第七章 从业人员

第三十九条 运营单位应当配备满足运营需求的从业人员，按照相关标准对从业人员进行安全和技术培训教育，保证从业人员具备必备的安全运营技能，熟悉安全运营制度和安全操作规程。

列车驾驶员、行车调度员、行车值班员、信号工、通信工等重点岗位人员应当依照相关法律法规和国家标准的规定，接受岗位培训，经考核合格后持证上岗。

城市轨道交通列车驾驶员应当依照法律法规的规定取得驾驶员职业准入资格。城市轨道交通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。

第四十条 轨道交通工作人员的服务行为应当符合下列要求：

- （一）按规定着装，正确佩戴服务标志；
- （二）坚守作业岗位，遵守服务规范；
- （三）精神饱满、端庄大方、举止文明、动作规范。

第四十一条 轨道交通工作人员的服务用语应当遵守下列要求：

- （一）使用普通话；
- （二）播音可以提供英语服务；
- （三）表达规范、准确、清晰、文明、礼貌；
- （四）服务文字使用中文书写。

第四十二条 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。

第八章 服务监督

第四十三条 运营单位应当向乘客作出服务承诺，在站厅、站台和列车内醒目位置公布监督投诉热线，听取公众意见和建议，接受社会监督。

第四十四条 运营单位应当建立内部服务质量监督检查制度，并对运营服务、行车安全、车站设施、列车设施、站容秩序、票务管理、投诉处理、遵章守纪、社会评议等方面的监督管理，加强内部检查、监督、整改与考核。

第四十五条 乘客可以对违反轨道交通运营服务承诺及相关规定的行为向运营单位投诉，也可以直接向运管机构投诉。

运营单位接到乘客投诉后，应当自受理投诉之日起10个工作日内作出答复，乘客对投诉答复有异议或者运营单位未答复的，可以向运管机构投诉。

运管机构接到乘客投诉后，需向运营单位调查核实的，运营单位应在5个工作日内将处理情况书面上报，运管机构应当自受理之日起10个工作日内作出答复。

第四十六条 运管机构建立运营单位服务质量考核制度，对运营单位的运营服务进行检查和考核；组织或者委托第三方进行乘客满意度评价，并定期向社会公布。

第九章 附 则

第四十七条 本规范自发布之日起施行。

温州市交通运输局办公室

2019年1月17日印发
