

ZJDC17-2021-0004

绍兴市交通运输局文件

绍市交发〔2021〕82号

绍兴市交通运输局关于印发《绍兴市城市轨道交通运营服务规范》的通知

各有关单位：

为规范绍兴市城市轨道交通运营服务行为，根据交通运输部《城市轨道交通运营管理规定》（交通运输部令2018年第8号）、《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》（交运规〔2019〕15号）等相关规定，结合本市实际情况，我局组织制定本规范。现予以印发，请认真贯彻执行。

绍兴市交通运输局

2021年6月16日

绍兴市城市轨道交通运营服务规范

为规范本市城市轨道交通运营服务行为，提高服务质量，为乘客提供安全、可靠、便捷、高效、经济的运营服务，依据《城市轨道交通运营管理规定》《城市轨道交通客运组织与服务管理办法》等规定，结合本市实际情况，制定本规范。本规范适用于本市行政区域内及与外市相连的城市轨道交通的运营服务及相关管理活动。

一、明确职责分工

（一）市交通运输主管部门（以下简称运营主管部门），负责本规范的组织制定和监督实施（轨道交通1号线柯桥段按照《绍兴市轨道交通1号线柯桥段运营管理暂行办法》规定，由柯桥区轨道交通运营主管部门做好监督实施工作）。

（二）城市轨道交通运营单位（以下简称运营单位）负责城市轨道交通的日常运营管理工作，并按照本规范要求提供城市轨道交通运营服务。

二、规范行车服务

（一）运营单位应当根据城市轨道交通沿线乘客出行规律及网络化运输组织要求，合理编制运行图，并报运营主管部门备案。

（二）运营单位应当确保全天运营时间不少于15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。遇节假日、大型活动、恶劣天气等，运营主管部门可要求运营单位在保障安全的前提下，适当延长运营时间。运营单位需变更列车首末班运营时间的，应报运营主管部门备案，并向社会公告。

（三）运营单位应当根据客流量大小、列车拥挤度、乘客候车时间、相关线路匹配度等因素综合确定行车间隔。

（四）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。

（五）因设备故障或其他原因造成列车较长时间延误时，运营单位应当视实际情况，采取有效的调度措施，合理调整行车组织，尽快恢复正常运行秩序。

三、规范客运服务

（一）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。

（二）运营单位应确保城市轨道交通车站的出入口、通道、站厅、站台等公共区域保持畅通，及时清除车站站厅、站台、出入口、公共卫生间等区域的垃圾、污物、乱涂乱画及小广告，并做好清洁维护工作。运营单位应定期对车站、列车车厢内的座椅、地面、扶手、内墙、玻璃及通风口等进行清洁和消毒，确保车站、列车处于整洁状态。

（三）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，按照有关标准和操作规范，设置安全检查设施，并对乘客携带的物品进行安全检查，发现乘客携带枪支、弹药、管制器具、爆炸物品或者其他禁止携带的物品，应采取应急措施先期处置，并立即报告公安机关依法处理。

（四）运营单位应在车站醒目位置张贴本站首末班车时间、周边公交换乘信息、无障碍设施指引、车站疏散示意图等。出入口、站内指示和导向标志应清晰、醒目、连续、规范。

（五）对站台候车乘客应广播宣传文明候车、安全乘车和消防安全的信息；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。

（六）运营单位应当加强城市轨道交通客流监测。可能发生大客流时，应当按照预案要求及时增加运力进行疏导；大客流可能影响运营安全时，运营单位可以采取限流、封站、甩站等措施。因运营突发事件、自然灾害、社会安全事件以及其他原因危及运营安全时，运营单位可以暂停部分区段或者全线网的运营，根据需要及时启动相应应急保障预案，做好客流疏导和现场秩序维护，并报告运营主管部门。运营单位采取限流、甩站、封站、暂停运营措施应当及时告知公众，其中封站、暂停运营措施还应当向运营主管部门报告。

四、规范票务服务

（一）运营单位提供的售、检票服务应当符合下列要求：1.

城市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；2. 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；3. 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。人工售票时，售票员应当按规定程序作业，做到准确、及时、规范；4. 客服中心应当按规定提供相关发票；5. 定期清洗消毒使用后回收的车票。

（二）人工售票窗口可以根据客流情况适时开启。

（三）乘客因超程、超时或其他原因不能正常进出站时，车站应对乘客提供票务处理服务。

（四）城市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、规章或者市人民政府的决定，实施票价优惠措施。

五、加强服务设施管理

（一）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，列车、售检票设备、导乘设施、服务查询设施、照明、环控及防灾报警和消防设施及其它服务设施。车站出入口、楼梯、通道、站厅、站台等场所，应当保持畅通，地面平整；在楼梯及有坡度的区域设置的扶手应保持光滑平整、不间断；对有坡度的地面，应采取防滑措施。

（二）列车车厢内应为乘客提供照明、座椅、扶手杆、通风、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，并设置安全警示标志、消防安全提示、运营线网（线路）图、禁烟标识等标志。运营单位应当制定车辆设备设施维护、维修、检查计划，对运营和服务设施定期检查，及时养护维修和更新改造，保持设备完好。运营单位应当在车站内配置消防、防爆、反恐、报警、救援、疏散照明、逃生、防护监视等设备，并在车厢内配置相应消防、监视设备。运营单位应对设备进行定期检查、维护和更新，保证其完好有效。

（三）电梯、自动扶梯应按特种设备相关规范进行定期检验，委托具有相应资质单位进行维护保养，并张贴特种设备使用标志。自动扶梯应有明确的运行方向指示，并在两端配备紧急停车开关。自动扶梯的出入口应有开阔的空间，入口处应有明确的安全警示并张贴使用须知。

（四）运营单位应当确保售检票设施的安全可靠、状态完好，在充分考虑客流组织及乘客需求的基础上进行优化布置。

（五）运营单位应当确保站台门满足城市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上下车、故障或灾害时乘客能安全疏散。

（六）无障碍检票通道、斜坡道、导盲带等无障碍设施设备应安全可靠，状态良好，车站工作人员应为有需要的乘客提供无障碍乘车服务。

（七）运营单位应当确保车站、列车乘客信息系统和广播设施的正常使用。车站、列车车厢应当设置乘客信息系统，为乘客

提供动态运营信息。

（八）运营单位应当在城市轨道交通车站、车辆、地面和高架线路等区域的醒目位置设置安全警示标志，按照规定在车站、车辆配备灭火器、报警装置和必要的救生器材，并确保能够正常使用。

（九）在城市轨道交通设施范围内设置广告设施、商业网点的，应当符合城市轨道交通车站规划布局方案，不得影响城市轨道交通运营安全和服务质量。城市轨道交通车站及车厢内应展示一定数量的公益广告。城市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。

（十）轨道交通其他设施应符合下列要求：车站站台公共区域设置适量的乘客座椅，并保持完好；车站站台、站厅设置适量的垃圾箱，并定期清洁。

六、加强服务人员管理

（一）城市轨道交通工作人员应当根据岗位要求持证上岗，运营单位应当按照国家和省、市有关规定，定期对从业人员进行安全教育和岗位技能培训，考核合格后方可继续上岗。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。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。

（二）车站工作人员应按规定统一着装，正确佩戴服务标志，答复乘客咨询时应坚持首问负责、礼貌热情、用语规范，使用普

通话（乘客提问时使用方言或外语的除外）。

七、加强服务监督评价

（一）运营单位应当向社会公布运营服务质量承诺并报运营主管部门备案，定期报告履行情况。

（二）运营单位应当建立乘客投诉受理处理制度，设置服务监督机构，设置意见箱、意见簿或公布服务监督电话，及时受理乘客投诉。对受理的乘客投诉，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。

（三）运营单位应当制定本单位客运服务质量标准，建立内部服务质量监督、检查、考核机制，不断改进服务质量，提升乘客出行体验。

（四）运营主管部门应当对运营单位客运组织与服务工作进行监督检查，每年组织开展服务质量评价，委托第三方机构对运营服务质量进行调查评价。

八、附则

本规范自印发之日起施行。